

令和5年度 てまりデイサービスセンター ご利用者アンケート集計結果

令和6年1月吉日
てまりデイサービスセンター 管理者 渡辺 正人

てまりデイサービスセンターでは、「心と身体が元気になるデイサービス」という運営方針で活動しております。当事業所として、ご利用者・ご家族が安心してご利用いただける事業所にしていきたいと思います。

以下の質問で該当するものを○で囲んでください。

ご記入いただいているのはどなたですか？ ご本人 10名 ・ ご家族 51名

実施期間:令和5年10月～11月 92名配布、61名回収(回収率:66%)

1. 職員は明るく、笑顔で挨拶ができていますか？

・満足:49 ・やや満足:11 ・やや不満 1 ・不満 0

具体的な内容をお書きください。

- ・いつも元気で丁寧な対応をしてくださいます。
- ・明るく挨拶してもらっています。
- ・どなたも親切にしてくれます。
- ・嬉しく思っています。
- ・いつも元気に挨拶してくれて、移動時も寄り添ってもらえている。
- ・朝のお迎え時、いつも笑顔で挨拶してくれます。
- ・挨拶以外にも言葉かけ下さり、大変嬉しく思います。
- ・送迎時、気持ちよく挨拶してもらっています。
- ・季節的な挨拶やちょっとした事など感じたことを話して会話をしてくれ、心がなごみます。
- ・運転手さんの中でぼーっとつつ立っている人がいる。
→ご指摘頂き、ありがとうございます。気持ち良く送り出して頂けるように指導して参ります。
- ・どんな時でもやさしく、楽しそうに声掛けして下さるのが良い。
- ・送迎時など和まされます。
- ・送迎時、笑顔ではきはきと挨拶し、とても気持ちが良いです。
- ・送迎の挨拶で、安心して利用させていただき、有難く思っております。
- ・明るい挨拶で元気をいただいています。
- ・朝、元気がでます。

2. 職員の言葉遣いは丁寧ですか？

・満足 51 ・やや満足 9 ・やや不満 1 ・不満 0

具体的な内容をお書きください。

- ・その人によって違いますが、気になることがあります。

- ・枋尾弁でいいと思います。
- ・とても丁寧です。
- ・丁寧な言葉遣いで話をしています。
- ・近からず遠からず良い距離を保っていらっしゃいます。
- ・敬語を遣ってもらい、私は方言丸出して少し恥ずかしく思うことがあります。
- ・送迎時、とてもやさしく接して頂いています。
- ・女性職員で言葉遣いの悪い人がいます。

→不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。改善、指導していきます。

3. 職員の接し方や対応方法は親切・丁寧ですか？

・満足 52 ・やや満足 9 ・やや不満 0 ・不満 0

具体的な内容をお書きください。

- ・ありがたいと思っています。
- ・送っていくと、玄関ですぐ迎えてくれる。
- ・積極的に支えて下さって、感謝しております。
- ・親切にさせていただいて、本当にありがたく、頭が下がります。
- ・椅子から立ったり、掛けたりする時はいつも介助して下さり、押し車を出してつかまって歩けばそれで良いようにして下さるのでありがたい。
- ・手を差し伸べてもらえたりして、ありがたく思います。
- ・言葉かけも多く、手をつなぎ、誘導してくれます。
- ・自宅での状況等の話、また利用日の一日の行動等、丁寧に説明していただいています。
- ・わからないことを良く聴くのですが、親切に対応してくれます。
- ・トイレに立とうとして立ち上がるとスタッフの方は少ないにも関わらず、すぐ来てくれます。
- ・職員さんによりますが、話し方の素晴らしい方もいられます。

4. 職員は、ご利用者本人やご家族の話を聴いてくれますか？

・満足 48 ・やや満足 9 ・やや不満 2 ・不満 0 ・未回答 2

具体的な内容をお書き下さい。

- ・私は耳が遠いので、私としては不満。
- ・まだ始めてなので、よろしくお願いします。
- ・身体の調子が悪い時、お医者さんに行く時など。
- ・色々聞いて下さるので、こちらもつい話してしまいます。
- ・私の知らないところまで細かく見てくれ、ありがたいです。
- ・よく聞いて下さっていると思う。
- ・いつでも良く耳を傾けていただいています。
- ・朝の様子などを話すと、良く聴いてくれます。
- ・スタッフの皆さん、いつも穏やかで私どもも癒されております。
- ・一部の職員に話を聴いてくれない人がいる。
- 不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご利用者に寄り添う支援を行うよう、指導して参ります。
- ・話しやすい方に話すようにしています。

5. 送迎時、介助は丁寧・適切に行えていますか？

・満足 53 ・やや満足 7 ・やや不満 0 ・不満 0 ・未回答 1

具体的な内容をお書き下さい。

- ・歩行が不満足な私を支えて下さって感謝。
- ・どなたが来られても適切にしてもらっています。
- ・車の乗り降りにいつも注意をして下さり、感謝しております。
- ・ほとんどの方は歩く時、両手をつなぎ、片手でも体を近づけて補助しながら誘導してくれますが、中には片手で言葉かけが少ない人もみられました。
- ・ゆっくりとした動きに良く合わせて誘導していただいています。
- ・いつも親切に車の乗り降り、手を引いて下さるので安心。
- ・身体を支えて、親切に介助してくれています。
- ・家族にとってはいい加減になってしまうことも、丁寧に下さり、有難いです。
- ・足が悪いので、優しく手をさしのべてくれます。
- ・車椅子で玄関まで送迎してくれるのでありがたいです。

6. 送迎時の運転マナーは適切ですか？

・満足 53 ・やや満足 5 ・やや不満 0 ・不満 0 ・未回答 3

具体的な内容をお書き下さい。

- ・きちんとシートベルトを締めてくださいます。
- ・その日のルートによって、帰りの時間が遅くなることがあるので、冬などは寒いと言っています。
- ひざ掛け等もありますので、ご本人様にも確認しながら対応致します。
- ・運転者は介助も手伝い、感謝です。
- ・車の乗降時、一つ一つ言葉をかけて補助して、特にドアの開閉に気をつけているように感じます。
- ・安全運転で安心しております。
- ・親切に乗り降りを気遣ってくださいます。

7. デイサービス新聞で、デイサービスの活動内容が伝わっていますか？

・満足 36 ・やや満足 18 ・やや不満 2 ・不満 0 ・未回答 5

具体的な内容をお書き下さい。

- ・新聞を知りません。
- ・利用者の生き活きた顔を拝見し、行事の楽しさを感じます。また、職員の工夫も伺われます。
- ・近々の様子も知りたいので、そういう記事も載せてほしい。
- 法人ホームページに最近の出来事として掲載しておりますので、ぜひご覧ください。
- ・その時々の様子がわかり、本人からも一日の出来事などを聞いています。
- ・日々の様子を知ることができています。
- ・行事があった時の写真が載っているので、わかりやすいです。
- ・楽しさが伝わっています。

8. デイサービスのご利用について満足されていますか？

・満足 49 ・やや満足 12 ・やや不満 0 ・不満 0 ・未回答 0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・嫌がらずに行ってくれるので。
- ・デイサービスの追加にも対応してもらっているのでありがたいです。
- ・職員さんもやさしいし、一緒にデイサービスに来ている方とも話があります。
- ・何もいうことはありません。自分の家にいるようです。

- ・本人、家族とも利用日を楽しみにしています。
- ・本人が喜んで通っているから。
- ・家では出来ない事(風呂)にいらしてもらったり、一歩外にでることができているので。
- ・耳が遠いので周囲の方々とおしゃべりできないのがちょっと残念なのですが、職員の方々が話をしてくれるのでまあまあ楽しめています。
- ・利用させていただき、有難くとても喜んでおります。
- ・何をやるにも介助が必要で、お手数をおかけしておりますが、本人も慣れ、嫌がらずに利用でき、助かっています。
- ・家族が気づかない体の変調(腫れ、むくみ、擦り傷等)も良く見て下さり、お知らせ頂き、助かっています。
- ・プロの方々が見守って下さるので、安心して利用させていただいています。
- ・家にいると独りで寂しいです。てまりに行っていると一日楽しくしています。
元気でいつまでも行きたいです。よろしくお願いします。
- ・利用者同士、話をするのがなく、退屈することもあります。

自由記載欄 … 普段気になっていること、感じていることをご記入ください。

- ・デイサービス利用にあたり、家族が送迎時、どのように対応したらよいか、わからない時があります。
- ・介助の人にどこまでお願いしたら良いか？
- ・10月に誕生日のお祝いをして頂きました。写真を撮って頂き、いい記念になります。スタッフの皆様の心温まるやさしさに感謝して。ありがとうございます。
- ・浴槽から見える位置に時計を置いてほしい。→**検討致します。**
- ・本人は要介護2になってから、少し周りのことが分かってきて、自分が嫌なことは少しさぼるようにうたた寝している様子。なるべく参加できたらいいなと思っております。
- ・体操、運動は団体でもあり、大歓迎です。無理のない範囲で歩行についても適度にさせてもらいたい。行けば、見ず知らずの人ばかりだとの事ですが、相手は言うてこなくても自分から話しかけてきなさいと話しています。本人は、一部社会的なところもあるので、期待はしています。
- ・食べるのが遅いので、もう少し早く食事を出してもらえるとありがたいです。
- ・最近、食事量が少なく、時間が無くて食べれないのか、嫌いな物で食べれないのか、食べる事に気が向かないのか、何が原因で少なくなったのか、苑での様子等も知りたいです。→**ご自宅での様子を教えて頂き、ありがとうございます。送迎時や連絡帳等でもお伝えして参ります。**
- ・ご飯、みそ汁が温かくない。→**食事提供が遅くならないように改善して参ります。**
- ・本人がお風呂に入ってきたことを忘れていたので、帰ってきた時に「風呂に入ってきたよ」と声掛けをお願いしているのですが、余計な話をするのがあって、声掛けを忘れる職員さんもうられるので、そこは注意してほしい。よろしくお願いします。
→**送り後、玄関先でご本人へ声掛けをするのを徹底致します。**
- ・お茶を頂くのが、心も体も安心でありがたい。昼食の鮭が味が薄くて、皆さんもう少し、良い味だと美味しく頂けるのと言っていました。
- ・ご飯もとてもおいしく、職員の皆さんもやさしくて大変喜んでいます。少しずついいので外出行事等も再開してほしい。
- ・本人がいつも親切にいただいていると申しております。今後ともよろしくお願いします。時々、排泄で失敗してお手数おかけしています。ありがたいと思っております。
- ・本人、だんだん足が不自由になっていると感じているので、もっとてまりさんにいる間、歩くようにすると良いなと思います。
- ・右耳しか聴こえないので、理解力も衰えてきていますが、右側から大きな声で声掛けして頂くと、本人、納得したり、理解できるのでお願いしたいと思います。
- ・自分が感じていることを伝えることも大切だと思いますが、アンケート結果を公表され、それを拝見するのも楽しみにしております。毎日、家の中では色々な問題が起きておりますが、

職員の皆様の明るさ等に支えられております。家で寝たり起きたりの生活より、若い人に刺激をもらい、外の空気を感じられるのは本人にとって良い環境を頂いております。デイサービスの利用日には、本人以上に家族が楽しみにしております。

- ・総合的に満足しています。

- ・帰りの待ち時間が長いような気がします。

→日々、送り時間が違う為、順番が来るまで待っていただくことがあります。

ご本人に声掛けをしながら対応します。

- ・普段何でもないときは感じなかった事が、足を悪くしてから手を差し伸べてくれたり、色々と気を遣って下さるのが、こんなにありがたいとは本当に今までの何倍も感じ、ありがたく思っております。

- ・これからの事が心配ですが、困ったときに、また相談にのってほしいです。

- ・デイサービスのリハビリ時間をもう少し長くしてほしい。

- ・時々、ズボンの前後が逆になっていることがあります。

→介助時、確認して対応致します。

- ・送迎の順番が気になります。

→初回訪問時にお伝えした時間で迎えに行くように調整しておりますが、道路状況や天候等で遅くなる時は連絡させていただきます。

- ・トイレが少なすぎる。

アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。

皆様から感謝の言葉をたくさん頂き、それを励みに、これからもご利用者・ご家族の支援をさせていただきます。頂いたご意見を真摯に受け止め、改善して参ります。今後とも、デイサービスセンターをよろしくお願い致します。