

令和4年度 モス・コーラデイホーム ご利用者満足度アンケート結果

令和5年2月吉日

モス・コーラデイホーム 管理者 松崎 貴昭

ご多忙中にも関わらず、当施設の満足度アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございます。おかげ様で、非常に多くのご利用者様、ご家族様から貴重なご意見を賜ることができました。今後のサービス改善に生かしていきたいと考えております。

集計結果を作成しましたのでご覧ください。

実施期間:令和4年10月1日～11月30日 30名に配布 27名回答(回収率90.0%)

1. モス・コーラデイホームご利用に満足していますか？

・満足 25件 ・やや満足 2件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

※モス・コーラデイホームに来ていただき、どんな事を目的にしていますか？

- ・いつも入浴させていただきありがとうございます。
- ・認知症が進み、色々な事が一人で出来なくなっているため、皆さんと一緒に生活を共にすることで楽しい一日を過ごしてもらいたいと願っています。
- ・夜だけの利用は出来ないですか？ あれば非常にありがたいです。

→大変申し訳ございません。営業時間が9時～16時30分となっておりますので、夜間のご利用はできません。

- ・きめ細かなサービスと心づかい、送迎時皆様の笑顔がいいですね。
- ・家族の希望や心身の状態をよく考慮し適切で、生活リハビリなど家族として安心しています。
- ・他の利用者さんとの交流、気分転換、介護負担の軽減。
- ・家に居る時は、ずっと見てもらえないので、寝てばかりです。
- ・デイホームを利用することで、職員さんはじめ、他の利用者さんとかかわれる事でとても良い刺激になっていると思います。
- ・日中、母が一人になるので、デイサービスを利用しています。おかげで母もよろこんで行ってくれるので家族はとても助かります。
- ・職員の皆様の元気な笑顔と親切にしてくださっている様子をよく話してくれます。
- ・今日は、ハサミを使って上手でしたよ。など家では小千谷新聞を見なさい。と言って渡しても見ないのに上手に声をかけて下さっていると思います。
- ・自分の時間ができて助かっています。
- ・いろいろな作業を与えていただき充実している。
- ・体調管理を継続しながら気分転換をはかり、他者との会話を通して、少しでも日常生活を取り戻す事が出来れば良い。
- ・コロナ禍でも営業していただき、利用場所があることで本人も落ちついていました。
- ・人との交流。食事(1人だとお菓子をごはんがわりにするので、栄養の点で)
- ・入浴、他者交流、認知症予防。

2. モス・コーラデイホームご利用時、「生活リハビリ」の活動内容に満足されていますか？

・満足 20件 ・やや満足 6件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 1件

※差し支えなければ、自宅での様子をお聞かせ下さい。(サービスに繋がっていきたいと思います。)

・コロナや体力が落ち着いているため買物外出が出来なくなっているの、皆さんと一緒に経験できる買物の出張販売などがあると楽しいですね。

→貴重なご意見ありがとうございます。モス・コーラデイホーム内で検討させていただきます。

・家では何もせず、ただボーッとしていたのですが、お世話になるようになってから、何かしようという意欲が出たようです。(それが、悪い時もありますが…)

・いろいろな仕事のお手伝いをさせて頂きありがとうございます。

・デイホームに行かない日や、お天気の良い日には外出が好きでどこかに行こうとばかり言っています。家にいる時は、CDで歌を聞いている。

・自宅ではほとんど家事をしないので、デイホームで活用していただけると助かります。

・内転筋や口腔周囲の筋力の低下が気になる。

→今後も「口腔体操」、「嚥下体操」を取り入れた活動を行っていきます。

・母の事をよく見ていて下さり、できる事、得意な事を積極的に取り入れて下さっている様に思います。ありがとうございます。

・家でもできるだけ自分のことをやろうと努力しています。

・歌をうたったり、ハーモニカを吹いています。父の手伝いで里芋ほりや畑に行っています。

・体力的に休んでる方が多いのが少し残念です。自宅では、ベットで休んでいる方が多いです。

・排尿するのにトイレまで間にあいません。それが、一番の悩みです。

・今まで行きたくないと言った事はありません。元気だったころの事など上手に聞き出して下さっている様です。ありがたいです。今後もよろしくお願いします。

・デイサービスの日はいつもより疲れているようで早く寝ています。

・リハビリの提供をいただき感謝している。

・昔の事がいろいろ思い出す事が多く、仕事をするという意識が強い。何か作業出来る事があれば、満足するかも知れない。

・デイホーム利用後は、夕食後の茶碗洗いをするようになりました。

・家では、ほとんど横になっているので動いてもらいたいです。

・草取り、花を飾る、畑仕事

・一人で出来ないから何事にもあとについてまわります。

・上げづらかった足があがるようになり歩行しやすくなった。

3. 季節の行事企画に満足されていますか？

・満足 20件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 1件

※改善点や職員の余興についてもお聞かせ下さい。

・コロナ禍で何をするにも大変な事と思いますが、楽しい企画を考えて頂きありがとうございます。

・行事毎の写真を見て、楽しそうな顔が久しぶりに見れました。

・社内報でいろいろな行事や余興等、楽しく拝見させて頂いて様子が良くわかりありがたいです。

・デイホーム新聞でしか分かりませんが、職員の皆様方が一生懸命頑張ってくださっているのが

伝わってきます。ありがとうございます。

- ・季節に合わせて行事を計画されていて、感心しています。ありがとうございます。
- ・お祭りの時が楽しかったです。
- ・おたよりや、お土産の工作、写真等でとても楽しんでいる様子がうかがえます。
皆さんのアイデア、工夫がとてもすばらしいです。
- ・とっても楽しいのですね。写真の母がとても笑顔で、私たちもうれしいです。
- ・モス・コーラさんの新聞でも職員さんのパワフルさにビックリさせられます(笑)
- ・誕生日の写真はとてもうれしそうなので良かったです。
- ・職員さんもお苦勞様です。写真を見ますととても楽しそうです。
- ・私も出席出来ない日があったり、コロナで休みがあったり最近行けません。コロナ前のように、皆様と集まりたいと思います。
- ・利用日と合わないこともあり、よくわかりませんが、先日余興の写真を下さり、皆さんの頑張りでも楽しく過ごせているのだと思っています。
- ・作品や食事、家で話す事もあります。
- ・マツケンサンバが楽しかったようです。
- ・行事のたびに写真にいただき、本人も見えて喜びます。
- ・デイホーム新聞からも楽しさが伝わってきます。

4. 送迎時の職員の対応について満足されていますか？

・満足 27件 ・やや満足 0件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

※送迎時や連絡帳に、どんな内容を知りたいですか？

- ・職員の皆さんの温かい一言が家族も励みになっています。
 - ・施設での様子もうかがえて、感謝しております。充分です。
 - ・職員の皆様方からいつも連絡帳で伝えていただき、また、送迎時何かとお手数がかかると思いますが、よろしくお願いします。
 - ・いつも親切でうれしいです。
 - ・皆さんの人柄も良く、安心して母を送り出せています。
 - ・いつも細やかにお知らせ下さり、ありがとうございます。
 - ・職員さん みなさん優しいです。連絡帳には、いままで書いていただいたので十分です。
 - ・車の乗り降り時等優しくして下さるのに、おはようのあいさつもしないですいません。
困ったことがありましたら、聞かせて下さい。
 - ・悪い件についても記入していただきたい。日々の活動内容とそれに参加したか知りたいです。
- 連絡帳の方に普段と違う様子や、活動時の様子なども記入しお伝えしていきます。
- ・送迎時の対応は、しっかり話してもらっている。
 - ・本当に親切、丁寧、熱心に対応してもらっています。送迎時間の要望にも対応していただきありがとうございます。

5. 毎月の献立表について見やすいですか？

・満足 21件 ・やや満足 5件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 1件

※食べたいメニューや食事形態についてなど何かありましたらご記入下さい。(参考にさせていただきます。)

- ・いつも完食でおいしくいただいています。ありがとうございます。
- ・ごめんなさい。あまり見ていないです。
- ・御飯の量が少ないのかな…家に帰って来るとお腹が空いたからと食べ物を要求します。

→御飯の量は変更できますので、お気軽に声をかけてください。

- ・最近、食事の時間が遅くなり迷惑をおかけしていると思いますが、食事の時間は何時ですか？

→12:00頃配膳し13:00頃を目安に召し上がっていただいています。

- ・年をとってから、偏食が多くなり、家でも限られた物しか口にしない事が多いです。
バランスの取れた食事がありがたいです。
- ・食べる事が楽しみになっているので、毎回、満足しております。
- ・メニューが、バラエティに富んでいて、家ではこうはいきません。
- ・職員を見て「食べられるかな」などと言っています。
- ・献立表を見ると、いろんなメニューがあり美味しそうです。
- ・本人は、聞いても食べた内容はわかりません。
- ・色々な食事も提供願います。
- ・今日、「何食べてきたの?」と聞いても忘れた。「おいしかった。」の返事しか返ってきません。
考えて献立を立てて下さっていると思います。今まで通りで良いと思います。
- ・食べやすく計算されているので、何にも言う事はありません。
- ・缶づめのおやつが、くだものや、おまんじゅうだったらいいかなと思いますが。

→併設している特別養護老人ホームとの兼ね合いもあり、普段のおやつに取り入れることは難しいのですが、レクリエーションや行事会の時に提供できるよう検討していきます。

6. 感染症(コロナなど)対策について満足いただけていますか？

・満足 25件 ・やや満足 2件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

※感染対策について、不明な点があれば記入して下さい。

- ・家での対応がわからない時は、電話して相談させて頂きました。納得のいく回答で、その様に対応しました。トイレから出た後の手洗いは大丈夫でしょうか？家では声をかける事があり、忘れている事があります。

→ご記入ありがとうございます。トイレ後は、手洗いをしていただくよう必ず声かけを行っています。

- ・コロナウイルス感染症の集団感染を発生させないように注意し運営していただき感謝しています。
- ・母がコロナに感染しないのは皆様の努力のおかげと思っています。
- ・感染症対策のマニュアル等簡単な内容でもあるとわかりやすい。

→申し訳ありませんでした。「新型コロナウイルス感染予防の対応について」として以前お知らせしたものがありますので、お渡ししたいと思います。

- ・毎日の検温や消毒大変ですね。車の乗り降りもやさしく声をかけながらやってもらっています。
- ・体調はいかがですかと聞かれたり、体温を測ったりしてもらっています。
- ・みなさんが気をつけていただいているのでいいと思います。

7. モス・コーラデイホーム新聞について、利用時の様子を伝えられていますか？

・満足 24件 ・やや満足 1件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 2件

※足りない部分や、載せてほしい記事がありましたら、記入をお願いします。

- ・手作業が多く、色々と考えられて計画していると思いました。皆さん(他の利用者さん)が一生懸命行っている様子が伝わりますが、一生懸命なので下を向いている姿が多いように思いました。
→貴重なご意見ありがとうございます。これからも日々の様子が伝えられるよう工夫していきます。
- ・デイホーム利用皆様方々にいつも楽しんでいる様子が新聞等でよくわかります。
- ・毎回楽しく拝見させていただいています。
- ・楽しそうな行事や、日々の活動を拝見して安心しています。
- ・記事、写真共に素早く内容が良いです。
- ・いろんな内容が伝えられて良い。

8. ホームページをリニューアルしましたが、内容はいかがでしょうか。

・満足 8件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・見ていない13件 ・未回答 3件

※ 自由記載欄より

- ・見ていなくすみません。安心してお世話になっているので、気にしていませんでした。
- ・申し訳ありません。まだ、確認しておりません。早急に確認致します。
- ・利用者専用のページで、中での様子が見られると良いです。
→貴重なご意見ありがとうございます。今後、皆様からのご意見など参考にさせていただきながら、内容の充実を図ってまいります。
- ・すみません。今度拝見させていただきます。
- ・シンプルだがわかりやすいです。
- ・わかりやすく楽しく見ました。
- ・見方がわかりません。
→昨年8月にご利用者の方々に配布しました「ホームページリニューアルのお知らせ」にアクセス方法が記載されています。お手元にならなければいつでもお渡してきますのでお声掛けください。

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。

・認知症の人には『怒ってはいけない』と聞いていますが、認知症が進めば進むほど、小言が多く なってしまう、反省の日々です。
・本人も楽しい所へ行くという感じで、喜んで出かけているので大変助かっています。 ありがとうございます。今後もお世話おかけいたしますが、よろしくお願い致します。
・いつも大変お世話になってありがとうございます。皆様の対応、気づかい、いつも気持ち良く送迎 させて頂いております。又、家族に対しての気遣いもたいへんありがたく思っております。 これからもよろしくお願い致します。
家族でモス・コーラさんに決めて良かったと事ある毎に言っております。皆さんを見ていると楽しく 仕事している雰囲気がこちらにも伝わります。教育がしっかりできていると思います。
送迎時、職員さんの入れ替わりで感染予防のため今は、マスクしているのでお顔がよく分からな

い。ネームホルダーをつけていますが、見にくいので朝の迎えの時に名前を声で、「モスコーラ〇〇です。」と言っていただく対応をよろしくお願いします。
→貴重なご意見ありがとうございます。送迎時、ごあいさつの時に名前もお伝えしていきたいと思います。今後も、気になることがあればいつでもお聞かせ下さい。
・いつもお世話になっています。週に2日通わせて頂いておりますが、とても助かっております。
・どんどん介護度も進み、家に独り置いておく事が難しくなっています。利用日は、本当に安心して、仕事や外出に出る事ができます。これからもよろしくお願いします。
・足元がおぼつかないのにもかかわらず、外に出たがる事があります。
・いつもいつも母に精一杯尽くしていただき、心から感謝しております。今、父が入院してきつと不安な気持ちもあると思いますが、私達に感じさせないようにしているのではないかと思います。これからもよろしくお願いいたします。
・月、金利用ですが、水曜日にも入れていただくことがありとてもありがたいです。
→ご記入ありがとうございます。「水曜日」の定期利用が取れずに申し訳ありません。今後も空がでましたら、声をかけさせていただきます。
・大変でしょうに、やさしくていねいに対応していただき本当にありがたく思います。
・細かな連絡を頂きありがたいです。(自分達が把握できていないので…)
・いつもありがとうございます。独居のものですから、転倒等、教えていただいて助かります。
職員の皆様も明るく丁寧な話し方で嬉しいです。
・いつもお世話になりありがとうございます。母親はよろこんでデイサービスに行っています。
・朝、不穏な時でも、デイホームを休むとはいいいません。楽しく過ごしていることだと思っています。
・モス・コーラを利用し、9月から病院受診後、内服薬を服用し、以前のように寝てばかりいる機会が少なくなった反面、何か思い込むと白昼、雨、嵐、関係なく自分の行動をつらぬいていく事が多くなりました。その度に探す事もあり、心配な面もあります。性格上困る事もあり、関係者に迷惑をかけている事もあると思いますが、本人は気にいっている様なので、これからもよろしくお願いします。
・本人は今日は、お世話になる日かわかりません。カバンを用意して茶の間のテーブルの上に置きます。病院に行く時とカバンは違いますけど、本人は気にしていません。物忘れがひどく、食前、食後薬も忘れてしまいます。歯磨きも、トイレ使用後の水も、時々忘れます。皆様にご迷惑をおかけしている事が多いと思いますが、今後もよろしくお願いします。
先日も帰ってきて、ズボンの下にパジャマのズボンをはいていました。「私がかつ下を取りに行ってくるからズボンをはいていてね。」と言ってみていなかった日でした。入浴の時、お世話下さった方は、一人笑っていたでしょうね。
〈施設より〉
・アンケートへの多くのご意見、ご回答ありがとうございました。あらためて日々、介護されているご家族様の思いを知ることができました。アンケートで頂いたご意見から、これまで以上に、ご利用者様、ご家族様に寄り添い、お手伝いさせて頂きたいと思います。
ご利用時に限らず、いつでも気楽にご相談下さい。私達も声をかけさせて頂きながら、お話を聞かせて頂き、アドバイスさせて頂けるよう努めてまいります。今後共よろしくお願い致します。
モス・コーラデイホーム 職員一同