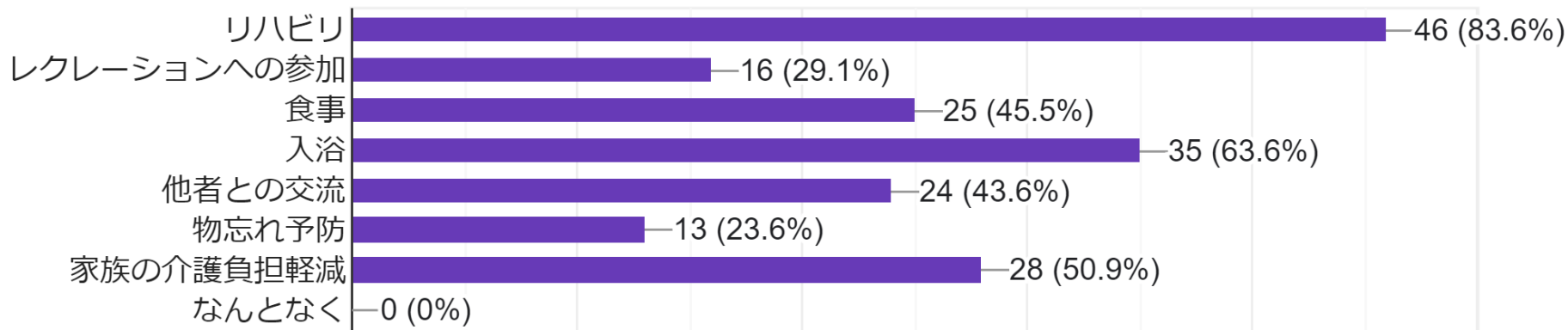


## ● 当事業所をご利用されている主な目的、選ばれた理由は何ですか。



## &lt;具体的な内容&gt;

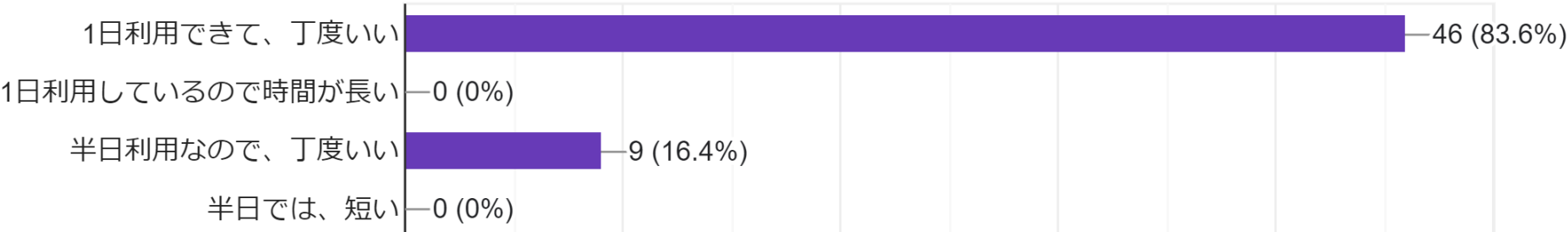
- ✓ 日和は認知症の方の通所介護施設だと聞き安心して預けられると思いました。
- ✓ 主に入浴の負担。
- ✓ 自宅の近くだから。
- ✓ 入浴が週2回から1回になった。
- ✓ 本人がリハビリと麻雀がお気に入りです。昼食も全部おいしいそうです。
- ✓ 仕事をしている為、一人で置いて置くのに不安がある。
- ✓ 記憶があいまい、話していることに主語がない、さっぱりわからないときがあります。
- ✓ 入浴が週1回になって困っています。

貴重なご意見いただき、ありがとうございます。

みなさま、様々な目的をもってご利用いただいておりますので、今後ご期待に応えられるよう尽力します。

入浴回数の方ではご迷惑をおかけしますが、ご理解頂ければと存じます。申し訳ございません。

# ● 利用時間について

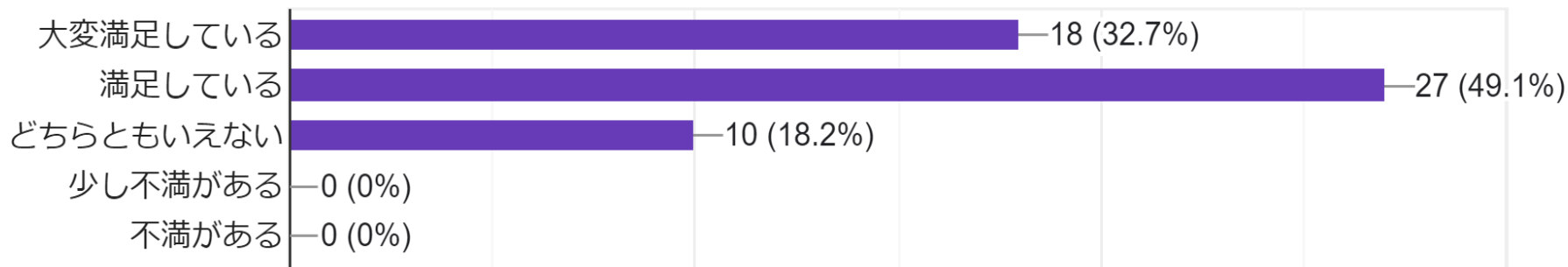


## <具体的な内容>

- ✓ 週に1度しか利用出来ない為、1日利用は助かります。
- ✓ 送迎ありがたい。
- ✓ 家族は丁度いい、本人は、利用した次の日は動けない、あっちが痛い、こっちが痛いと言っています。
- ✓ 仕事の関係で遅くなる時があるので、延長料金を払っても構いませんので、5時か6時まであずかっていただけると助かります。その時はお迎えに行きます。

⇒現状では、複数名希望があった際に対応が難しい現状があります。突発的に御用時がある場合は、対応可能な事もありますので、その都度ご相談をお願い致します。

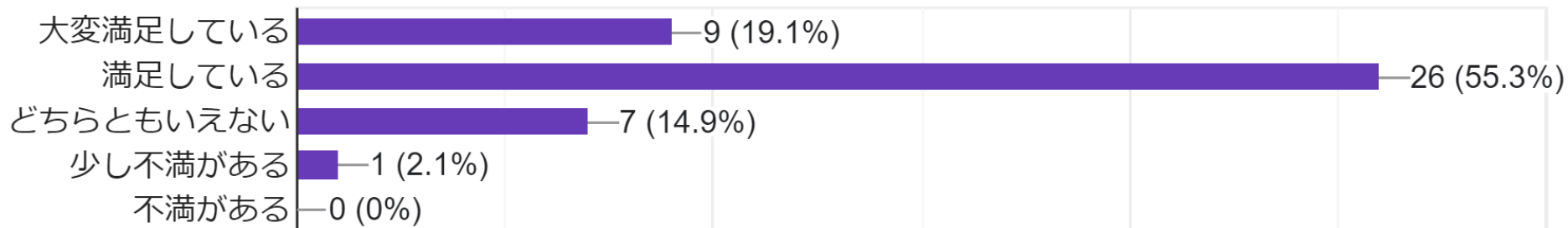
# ● リハビリ内容について



## <具体的な内容>

- ✓ 本人から聞けない。
- ✓ リハビリの内容をよく理解できていません。
  - ⇒リハビリについては、それぞれご利用者に合わせたリハビリを提供しております。訓練内容などご不明な点などございましたら、遠慮なくご相談ください。
- ✓ 運動機材を自分の好きなタイミングで利用できるのが良いです。
- ✓ 理学療法士さんの施術が受けられると良い。マッサージの時間が短い。
  - ⇒ご利用者様にあったプログラムを個別に組んでおりますので、希望に添えないこともあると思います。ご相談いただければプログラムの再考も致しますので、お気軽にお声かけ下さい。

## ● レクリエーション・趣味活動の内容について



### <具体的な内容>

- ✓ 本人から聞けない。
- ✓ 行事ごとに色々な取り組みをされ準備等大変だろうなと思います。おみやげも嬉しいです。持ち帰った作品は部屋に飾り、季節感を味わっています。
- ✓ 趣味のマージャンで楽しめている。
- ✓ まだ増やしてほしい。
- ✓ 趣味で作製した物が、家庭でも役立っている。孫がよろこんでいます。
- ✓ 将棋が昔から好きなのですが、近頃では、麻雀に誘われて楽しくさせてもらってますが、時には将棋がしたいと言っています。

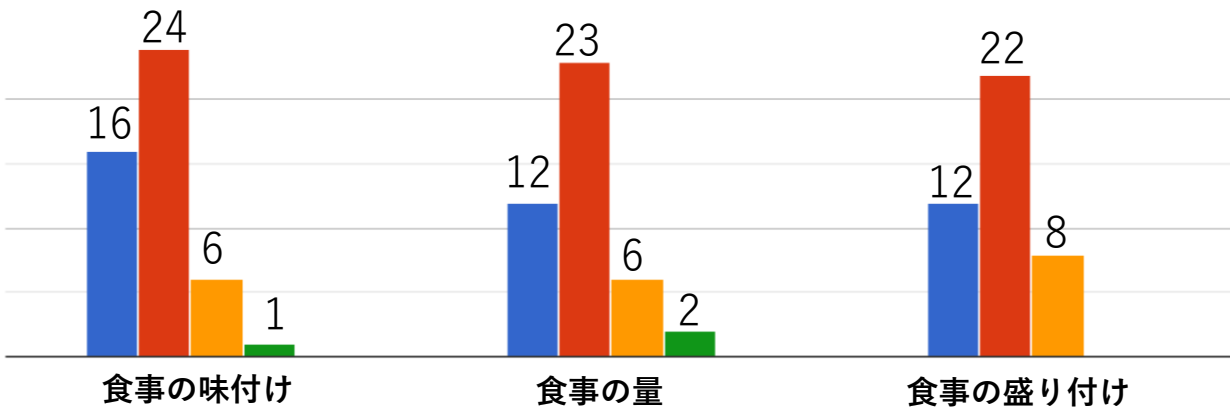
通所では、その時期にあった話題やレクリエーションを行っております。皆様に楽しんで利用していただけるように頑張っていきたいと思っております。

また、日和では、季節に応じた制作物に取り組んで頂いております。制作時は、季節の話題や季節に合った歌を歌うなど、話題も広がり楽しく制作しています。ご自宅でも飾って頂けるとの事で、職員一同大変嬉しく思います。

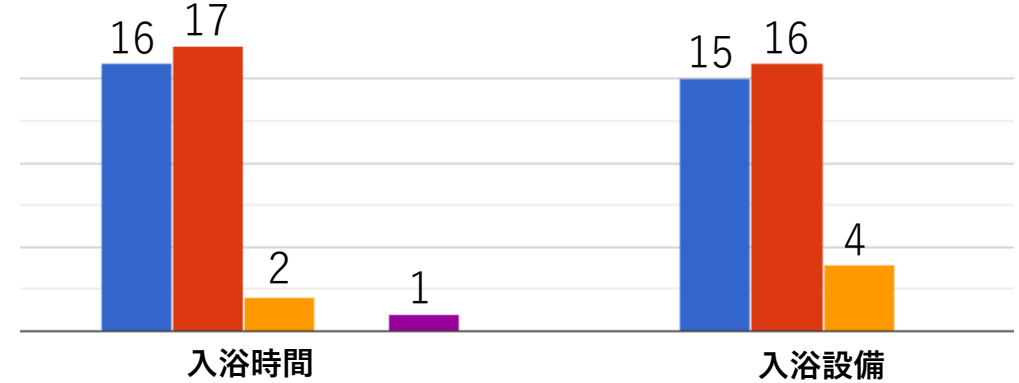
# ● 食事・入浴・送迎について

■ 大変満足している ■ 満足している ■ どちらともいえない ■ 少し不満がある ■ 不満がある

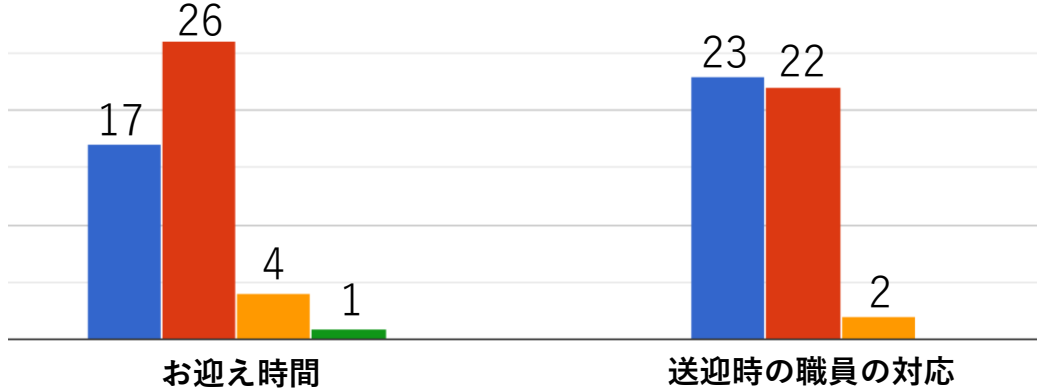
## ● 食事について



## ● 入浴について



## ● 送迎について



ご不便をお掛けして申し訳ありません。好き嫌いでの対応は出来かねますが、アレルギーの対応は致しますのでお申し付けください。

### <具体的な内容>

- ✓ 味付けはよくわかりませんが体調に合わせた食事を準備して頂いたり、食が進まないときは、ご飯をおにぎりして下さったり、とても感謝しております。
- ✓ 写真で観る食事の量がよく解らない時、実際使っている食器を見せて頂きよくわかったし、そこまでして下さるんだと感心しました。
- ✓ いつもおいしそうだなと思って写真を拝見しています。
- ✓ (食事の量について) 少ない。
- ✓ 量や盛り付けについては、確認できていないので、わかりません。
- ✓ 乗車前に献立のセレクトがあり、ありがたい。好きなものを選んでいきます。
- ✓ 本人が一番満足している。毎日楽しみにしている。
- ✓ ご飯を残すことがあります。ごめんなさい。
- ✓ 本人は、味が薄いなどと言っていますが、私は良いのではないかと思います。
- ✓ (食事の盛り付けについて) 本人は、何とも言えないと言っています。
- ✓ 今年から選択メニューがなくなったので、嫌いなメニューの時困ります。  
⇒ご不便をお掛けして申し訳ありません。好き嫌いでの対応は出来かねますが、アレルギーの対応は致しますのでお申し付けください。
- ✓ 少し薄味だが美味しいです。

ご家族様からの事前の連絡やその日の体調に合わせ、食事の量や形態を変え、提供させて頂いております。また、連絡帳やお電話にて食事の状況をお伝えしたり、場合により送迎の際など直接伺った際に、ご説明させて頂くこともございます。何か食事に関してご不安や心配な点がございましたら、遠慮なくご相談下さい。

## ● 入浴について

### <具体的な内容>

- ✓ 入浴が好きなので、様子をみながら入浴をさせてもらっているみたいで満足しています。
- ✓ (入浴設備について) よくわかりません。
- ✓ たのしみにしています。
- ✓ 我が家の場合、バルーン等のことで恐縮してます。
- ✓ 週2回はありがたかった。ありがたいことです。感謝しています。
- ✓ 現在は利用していない。利用時は、広くて良いとの事でした。(利用していた時も、帰宅後にも自宅で入浴していたので)
- ✓ (入浴時間)「あがって」とせかされる事もなく、大変良い。
- ✓ 大浴場なので、温泉に入ってるよう。
- ✓ 自宅でお風呂に入れませんので、ありがたいことだと思っております。本人も満足そうです。

入浴を楽しみにしていただきありがとうございます。今後とも安心・安全に入浴をしていただけるよう対応していきたいと思えます。

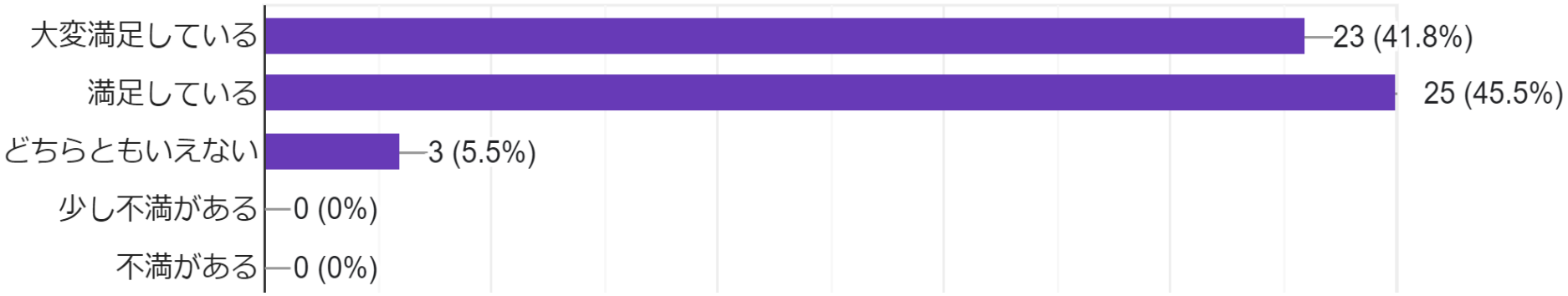
## ● 送迎について

### <具体的な内容>

- ✓ 車の乗り降りの対応が家族まかせになる方がいらっしゃいますので、お互い協力して行えれば助かります。
  - ⇒貴重なご意見ありがとうございます。職員全員が同じ意識を持ち、統一したサービスが提供出来るよう、施設内でも検討し、早急に対応していきたいと思っております。ご利用者様のその日の体調によっては、ご家族様にも協力して頂くことがあるかと思っております。その際はご協力よろしくお願い致します。
- ✓ (送迎時の職員の対応) 職員の人によってちがう？
  - ⇒送迎の段取りなどは、職員によって相違がない様に職員間で情報共有し対応致します。
- ✓ 早めの迎え時間、今少し早く。
- ✓ 本当に有難く思っております。
- ✓ 時間が早い時、遅い時、連絡を確実にしていただいております。忙しい中ありがとうございます。
- ✓ (送迎時の職員の対応) 自宅敷地内は当然ですが、奥まで入り込み当然のようにいく方もある。落ち着いて車庫の前で丁寧に転回される方もあります。迎えにくる方によって相違性があります。
  - ⇒送迎の際に不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今後、送迎に行く職員と情報を精査して対応を行ってまいります。また、統一した方法を行う為に、大変恐縮ですがハーモニー聖和の支援相談員か送迎の職員にご相談をお願い致します。
- ✓ 家族送迎なので、丁度いい時間に來てくれる。
- ✓ 車まで送っていただいております。
- ✓ 患者情報の共有はどのようにされていますか？ また、バックを首から下げさせるのは何ででしょうか。頸部に傷があれば、斜めがけなどの工夫等は、かんがえて頂けないのでしょうか。
  - ⇒この度は、対応と配慮が至らず大変申し訳ございませんでした。今後、同様の事が起きないように対応させていただきます。
- ✓ 皆様、やさしく接してまいります。



# ● 職員の態度、身だしなみ、言葉遣いについて

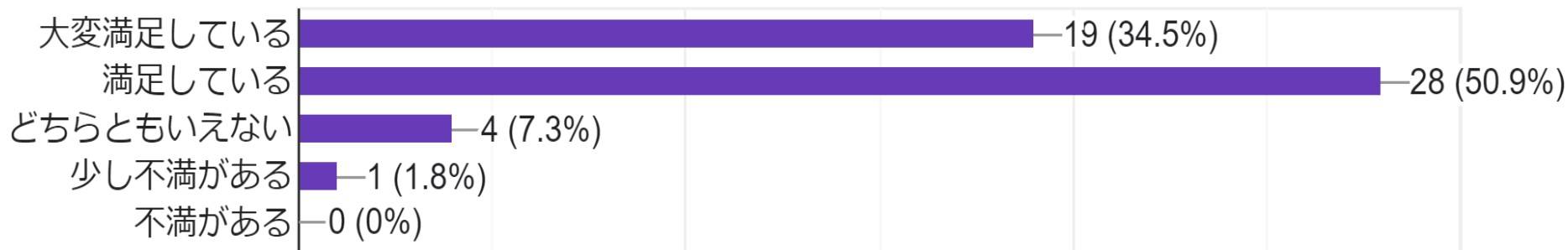


## <具体的な内容>

- ✓ 通所聖和のデイケアが毎日でも行きたい感じです。
- ✓ 送迎時に私がいないので、出会う事がないので分からない所です。

職員の態度、身だしなみ、言葉遣いについて、高評価をいただきありがとうございます。今後も、接遇マナーの向上に努めてまいります。

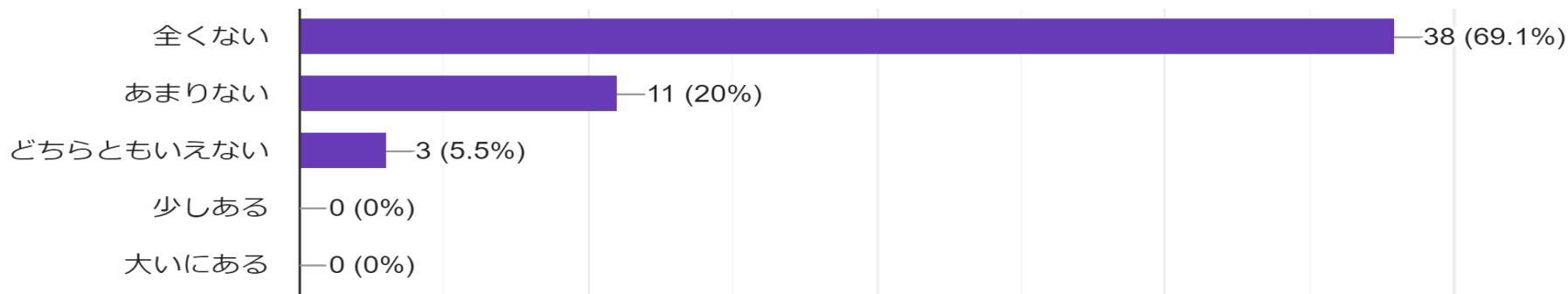
## ● 連絡帳の内容について



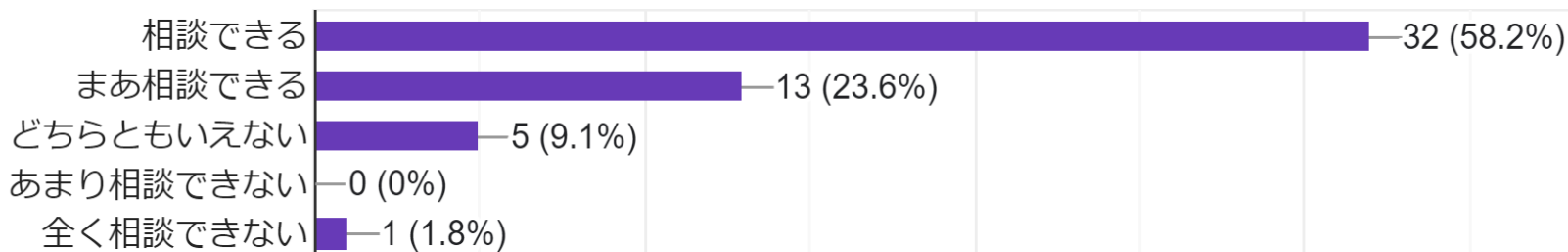
### <具体的な内容>

- ✓ 入浴時に体のチェックをきちんとして、連絡帳で報告を下さるので、大変助かっています。電話連絡も有り安心して通所させて頂いています。
- ✓ わかりやすく記載されてます。
- ✓ 調子が悪かったり、おトイレが間に合わなかったりの連絡を場合によっては電話連絡いただくと助かります。  
⇒貴重なご意見ありがとうございます。通所では、感染症が疑われる症状がある際は、早急にお電話にて対応させて頂いております。それ以外の事に対しては、連絡ノートにて報告させて頂いております。ご家族様の要望があれば対応させて頂きたいと思っております。
- ✓ 記入内容が少ない様に思います。  
⇒現在、体調不良等いつもと違った様子や、衣類汚染等あった際に記載をさせて頂いております。記載内容について、何かご要望や気になる事がございましたら、お申し付けください。
- ✓ 時々、写真を添付して下さり、どのような様子なのかがわかり、ありがたいです。
- ✓ 写真の添付は様子が分かり、ありがたいです。毎回大変だろうなと思っております。  
⇒ありがとうございます。日和では連絡帳に、その日のご様子を細かくお伝え出来るよう、コメントと共に写真も貼付させて頂いております。写真は、ほんの一部にはなりますが、少しでもその表情から感じ取って頂けるものがあれば幸いです。
- ✓ 連絡帳には私（妻）がときにはグチを書いたりしますが、必ずお返事を書いて下さいます。

## ● 職員個人や事業所のやり方、考え方を押しつけるようなことはありますか？



## ● 何か相談や困り事があった時に、気軽に職員に相談できますか？



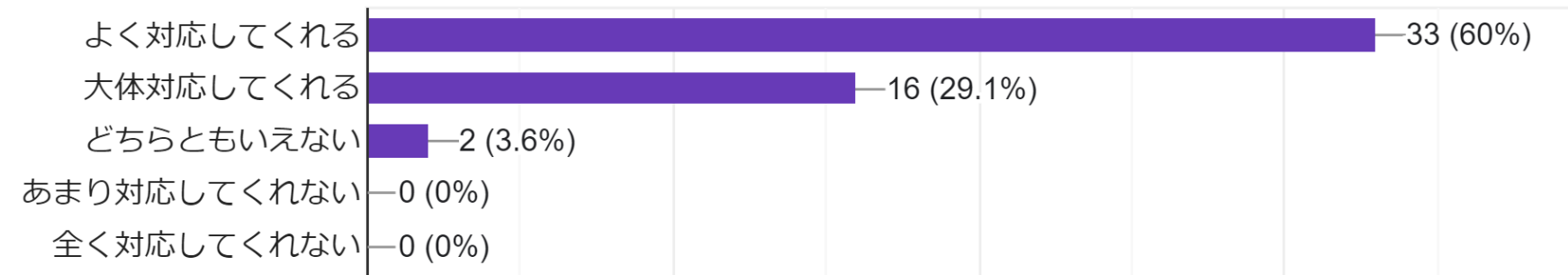
### <具体的な内容>

- ✓ 相談した事は、きちんと対応してもらっています。看護師さんとの連携もきちんとされていると思います。
- ✓ 親切に対応していただいて大変助かっています。
- ✓ 家での対応の仕方などたずねたいと思います。
- ✓ 相談すること等なく、ただ有難いだけです。
- ✓ 担当職員の方を存じていないので、ケアマネさんにいつも相談している。

ご意見いただきありがとうございます。今後も多職種連携をし対応を行っていきます。

何かご相談事がありましたら、窓口で担当の支援相談員がいますのでお問合せください。また、送迎時や、連絡ノートをご活用いただき、お気軽にご相談等をいただければと思います。

## ● 職員は、ご本人様やご家族様の相談や意見に対して迅速に対応してくれますか？

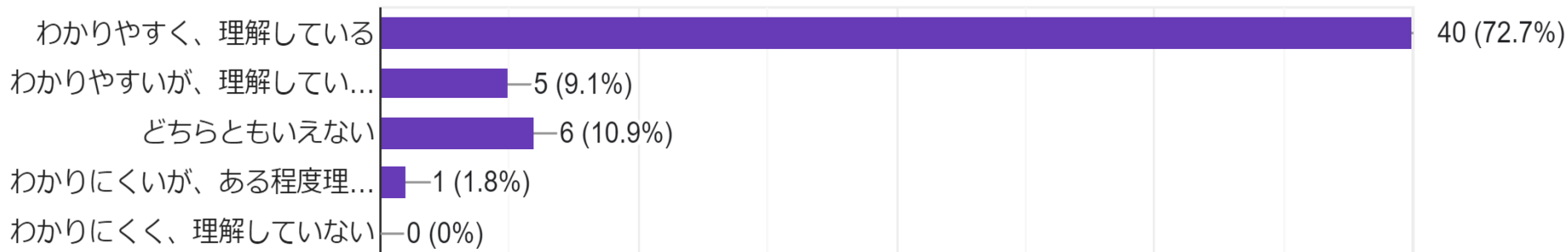


### <具体的な内容>

- ✓ 細やかな心遣いに、逆に申し訳ない気持ちになりつつも感謝しております。
- ✓ 今後を確認していきたいです。
- ✓ （上記と同じですが）連絡帳への対応もきちんと返事を書いております。

ご利用者様、ご家族様の相談事やご意見に対応できるよう尽力致しますので、今後ともよろしくお願い致します。

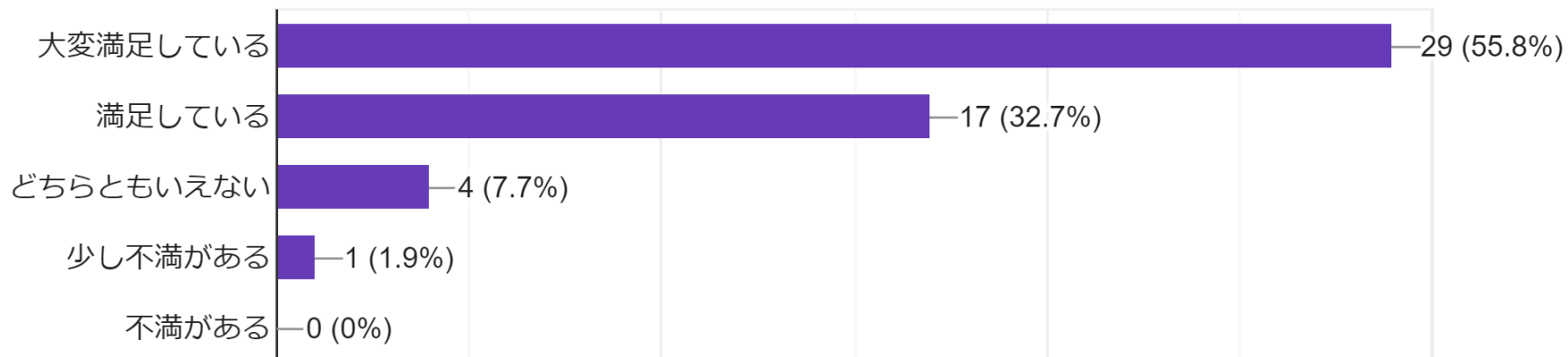
## ● サービス提供に関するケア計画について



### <具体的な内容>

- ✓ ケア計画の説明を受けたことがない様に思いますが...職員の方に会えるのは、送迎時だけなので無理かな（時間的に）と思います。
  - ⇒ケア計画については、ご本人様に説明してサインをいただいております。ご本人様にサインをいただくことが難しい場合、ご家族様に説明してサインをいただいております。ご本人様に説明させていただいた計画書については、控えを連絡ノートにてご家族様にもお渡しさせていただいております。
  - また、更新時や介護サービス変更時には、ケアマネージャーと訪問をさせていただく事がありますので、その際にケア計画に沿った利用状況をお伝えさせていただきます。
- ✓ 特に不満を聞いたこともない。
- ✓ 理学療法などがあるといいのになと思います。無理だとは思ってます。病院に行けばいいことですものね。

# ● 今、ご利用のサービスを利用して良かったと思いますか？

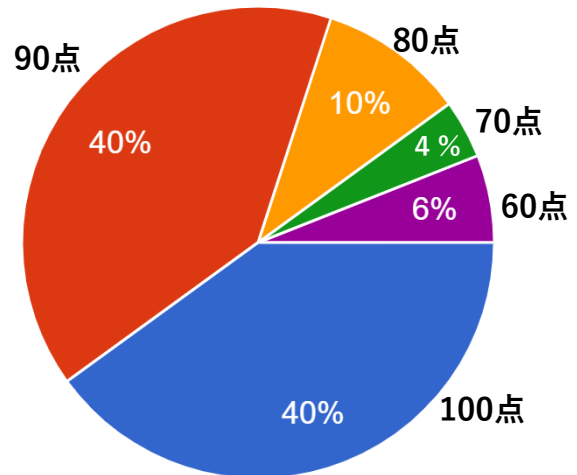


## <具体的な内容>

✓ 体調が万全ではない日でも休まずに行く！と主張するのは楽しみにしているのだと感じます。

貴重なご意見ありがとうございます。休まずに来ていただく事を目標にさせていただく事はとてもうれしく思います。今後もご本人様が行きたい！と願っていただけるようサービスの提供を行ってまいります。

# ● ご利用の事業所に点数をつけるなら何点



平均：90.4点

回答数50件	
100点	20
90点	20
80点	5
70点	2
60点	3
50点以下	0

## <点数をつけられた理由>

- ✓ 職員の皆様 良く母に対応して頂いて貰っております。
- ✓ 自己都合で休むことも多いのですが、参加した日は職員さんがとても良くしてくださってありがたいです。
- ✓ 利用中の様子を本人から聞けない。
- ✓ なにも不治はございません。
- ✓ 大変有難く思っていることを誰にでも話しています。
- ✓ スタッフが明るく気持ちよく対応してくれる。
- ✓ ほぼ満足していますので。
- ✓ 良く対応して下さっている。

貴重なご意見いただきありがとうございます。ご利用者様、ご家族様に満足いただけるよう努めていきます。利用中の様子がわからないというご意見もいただきましたので、定期的に連絡ノートで活動のご様子が見えるように写真等を添付させていただいて、日中のご様子などお伝えできたらと考えています。

## ● その他ご意見・ご要望①

- ✓ 離れて暮らしているので連絡帳の存在を知らなかった。リハビリの内容をもう少し具体的に知りたい気がする。手書きの連絡帳よりも、アプリやメールなど、デジタルツールを使う連絡手段も活用してもらえると助かる。
  - ⇒現在、通所ではデジタルツール等を使用しておりません。申し訳ございません。今後、離れて暮らされている御家族様にも日頃のご様子などがわかるよう、ホームページ等も活用して検討していきたいと思えます。
- ✓ 特にありません。
- ✓ 利用した次の日には、どうしても体が動かなくなってしまうので、病院へ行くときなどは木曜日を休ませて行っています。（火・木利用）
  - ⇒現在火・木の1日お休みを挟んでのご利用になりますので、ご利用の曜日の間隔を空けるなどのご要望がございましたら、ご相談下さい。ご本人様が負担にならないよう可能な限り対応致します。
- ✓ 近頃、私（妻）の目が少し不自由になり見えづらくなり、文章を書くのも少し大変になりました。
- ✓ ありません。
- ✓ トイレにウォシュレットをお願いします。
  - ⇒トイレのウォシュレットについては今後検討致します。
- ✓ いつも細かく気づかせてくださるのがありがたいです。何より母が行くのを嫌がらないのが、みなさんがよくして下さっているからだありがたいと思っています。ただ、朝の預かり時間を8：30からにしていただとありがたいです。（料金はお支払いします）
  - ⇒現状では、複数名希望があった際に対応が難しい現状があります。突発的な御用時がある場合は、対応可能な事もありますので、その都度ご相談をお願い致します。



## ● その他ご意見・ご要望②

- ✓ 認知症の人は、症状が進むので職員の方は対応が大変だと思いますが、これからも宜しくお願い致します。家族の者は大変感謝しております。ありがとうございます。
- ✓ いつも温かく見守っていただき、下着を汚した時は洗ってまでいただき感謝申し上げます。大変な作業をしていただき感謝。時には聖和の服まで貸していただきありがとうございます。お礼申し上げます。
- ✓ 特に事項はありません。お世話になっています。今後共宜しくお願い申します。
- ✓ 満足しています。
- ✓ 令和4年11月17日から利用させてもらっています。短時間の利用ですけど、前向きに指導して戴き有難いと思っております。自分に出来る限りの努力はして頑張って少しでも良くなりたいと思っておりますので、宜しくお願い致します。
- ✓ 職員の方々がいつもにこやかに楽しく一緒に活動されているお姿に温かさを感じております。ありがとうございます。
- ✓ スタッフの皆さんは親切で、本人家族共に大変感謝しています。
- ✓ いつもお世話になっております。帰宅願望などに対応してくださりありがとうございます。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

年始のお忙しい中、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。  
今後も、ご利用者様に良いサービス提供できるように努めてまいりますので、  
今後ともよろしくお願い申し上げます。