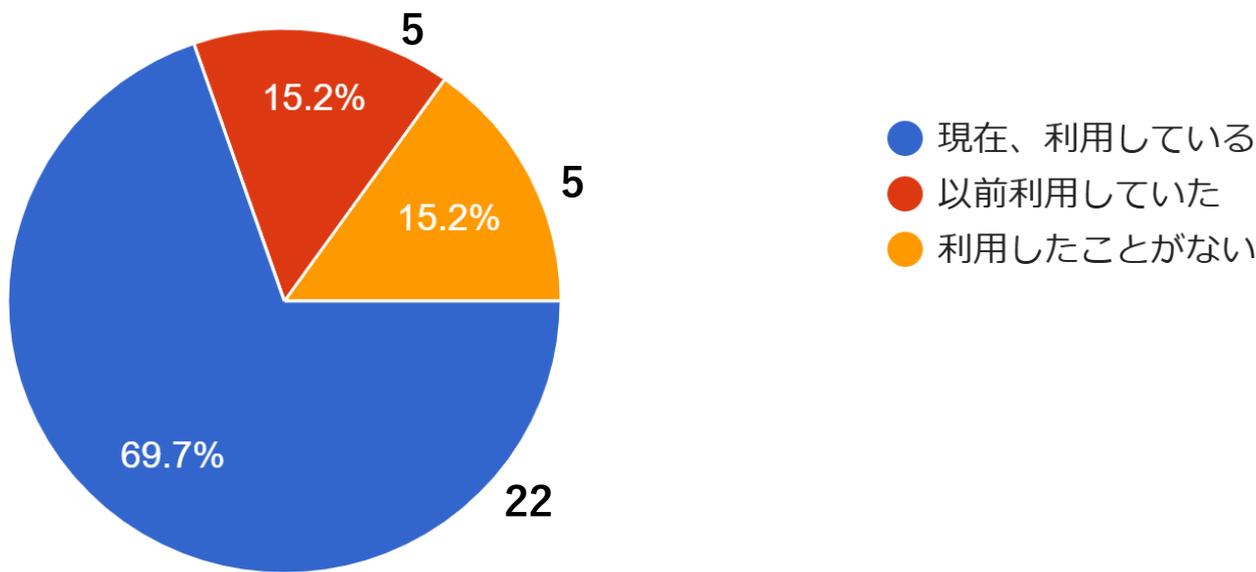
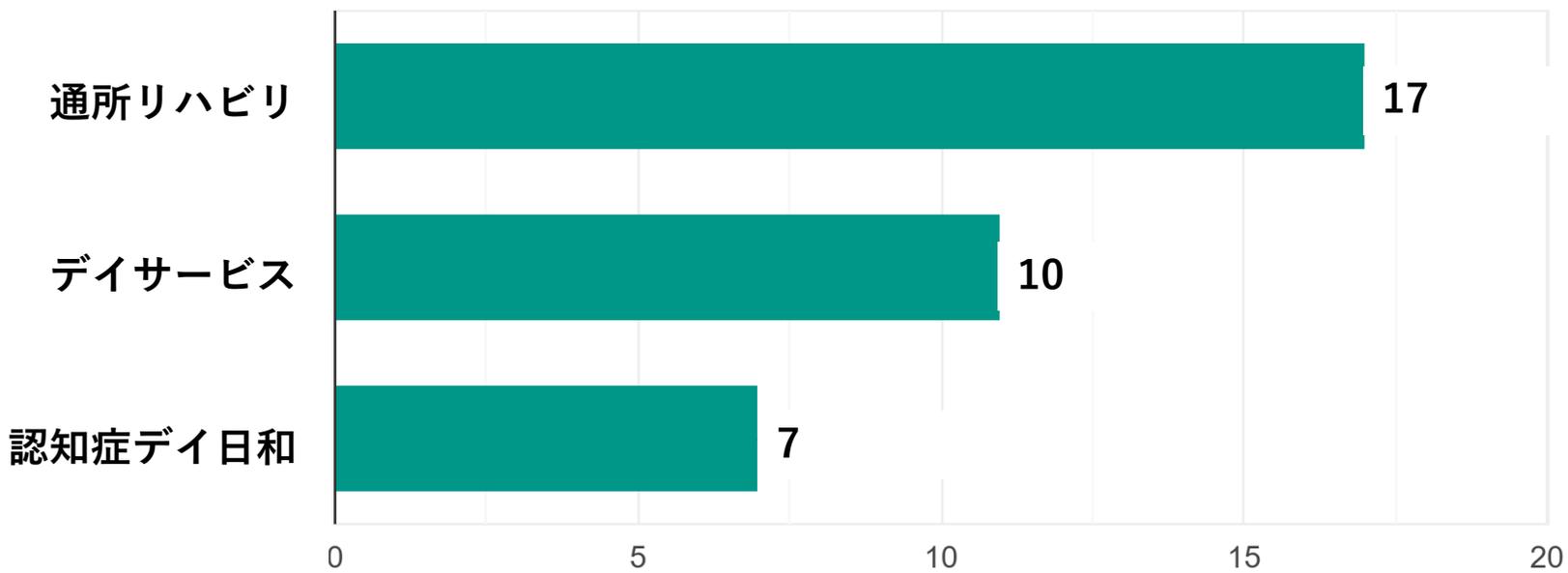


● 当事業所を利用されたことはありますか？

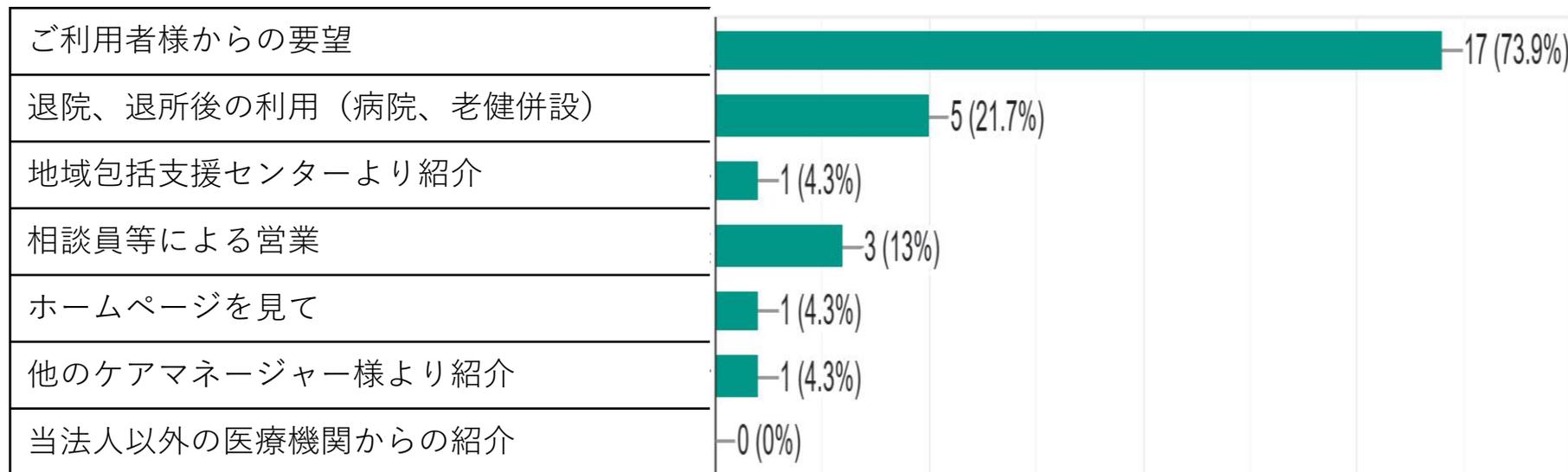


● どの事業所を利用されていますか？ (利用されたことがあると回答された方のみ)



## ● 当事業所を選んでいただいたきっかけ

複数選択可

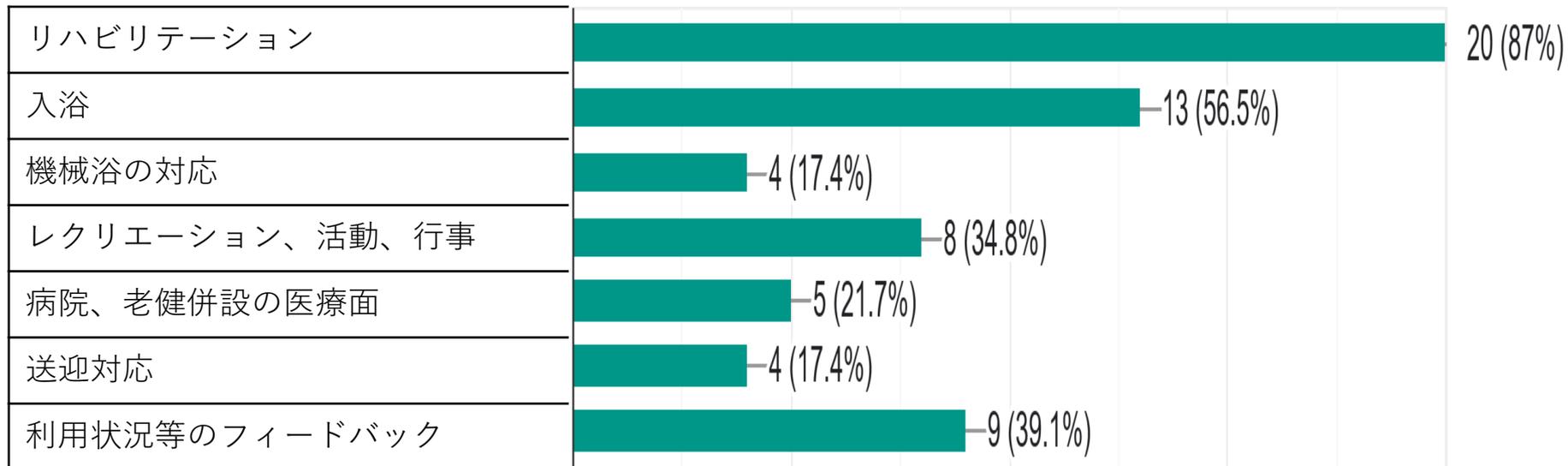


### その他

相応しいかと判断して	1
認知症専門のデイサービスの中から体験してもらい、家族が選ばれた	1
以前利用させていただいた際とてもよくしていただいた	1
その他選択未記入	2

# ● ハーモニー聖和を選んでいただく際の理由

複数選択可

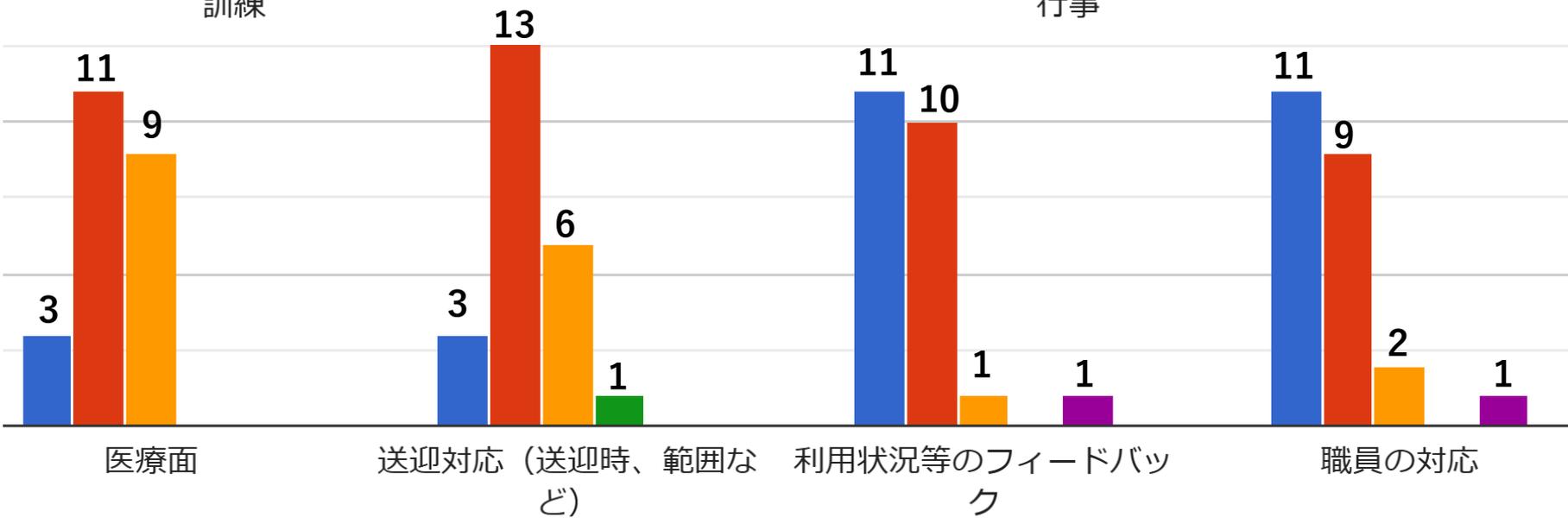
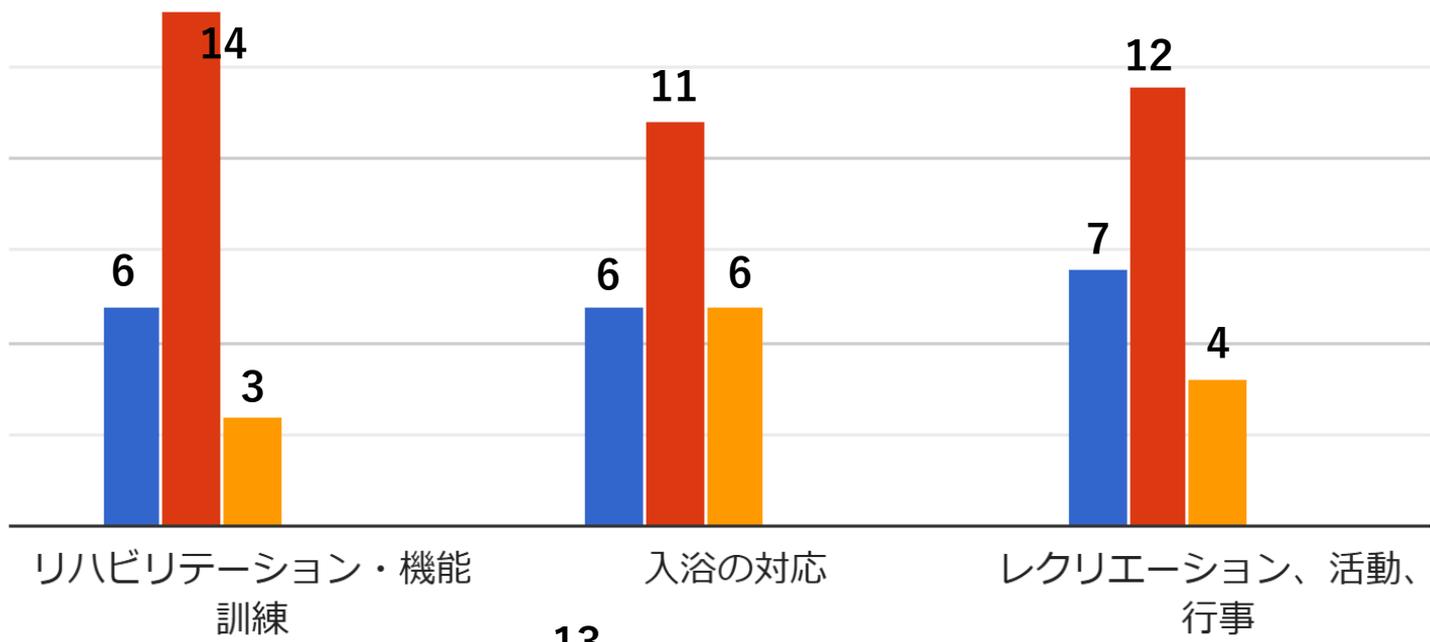


## その他

職員さんの対応の良さ	1
相談員さんや現場スタッフが必ずレスポンスしてくれるから	1
半日から1日型へ移行できる	1
利用者宅から近い	1
認知症利用者の対応が良いから	1
今回はご本人希望のため理由なし	1

# ● サービス内容に対する満足度

■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



## ● サービス内容についてのご意見

- 新聞を読めるように検討してほしい

✓ 新聞につきましては、以前も同様のご意見をいただきましたが、現在検討しておりません。申し訳ありません。（iPad等の電子機器を使用も含めて）ご利用中は、作業療法やリハビリ、レクリエーションへの参加促進や、学習プリントや他者との交流等を提供することで、意欲的に取り組まれるよう対応していきます。

- デイサービス利用者にも徒手訓練を取り入れて欲しい

✓ デイサービスでの徒手訓練の導入は難しいと考えております。何卒ご理解頂きますようお願いいたします。また、ご利用者様に徒手訓練の重要性が高いようであれば、徒手訓練を主体とした「短時間デイケア」の利用をご検討頂きますようお願いいたします。

- 変化が、ある時には詳細の連絡があり、状況把握がしやすい状況です。
- いつもありがとうございます。

## ● 「大変満足」「満足」と回答した具体的な内容

- 相談員さん筆頭に、お話しや相談がしやすいし、敏速に対応頂ける。デイケアとショートステイの連携がお有りになるので、利用者様が混乱なく利用できています。担当者様会議等でも連携取りやすく助かっています。
- 目標に対してサービス介入をしてしてくれてるから
- 利用者の状況や家族からの連絡など変わりがあれば、すぐに対応したり報告をしてもらえる。
- リハビリ間や午後の活動時間でご利用者より職員スタッフから大変よく声掛けをしてくださっていると伺っています。
- インボディで計測を行うことで身体機能の変化がわかりやすい。
- 認知症が進行されて大変な利用者の支援をしっかりとされていると感じています。
- 職員さんの対応が迅速
- 丁寧に対応していただいていると思います。
- 相談員さんが利用者様の状況報告をこまめにしてくれますので、対応が迅速に行えてます。
- 利用者からスタッフが親切で嬉しい。身体の動きが良くなったなどの意見を聞いています。
- リハビリやレクレーションにより心身機能の向上、ご家族も満足されています。他情報のやりとりがタイムリーで助かります。毎月営業に来ていただくのも凄いと思います
- 対応が丁寧で早く利用しやすい。利用者の評判もいいです。

✓ 貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご利用者様のご意見、ご要望に沿った支援が継続できるように努め、満足いただけるサービス提供と安心して過ごして頂ける様に対応して参ります

## ● 「やや不満」「不満」と回答した具体的な内容

- 連絡したことが伝わっていない。折返しの返事が無い。生活相談員によっては、的外れな回答が有り話が噛み合わず、対応に困る

✓ ご連絡、ご報告に、回答が不十分な事があり、申し訳ありませんでした。いただいたご意見等に的確な返答や対応ができるように事業所全体で取り組んで参ります。

- 送迎が事業所別でないこと。
- 利用日が限定され、他のサービス調整等が支障あるときもあった

✓ 2024年度の介護報酬改定で、他介護事業所利用者との同乗が可能となりました。他事業所の職員が対応する場合でも、ご利用者様の情報共有を行い、送迎方法の統一を行っておりますので、ご理解とご協力よろしく願いいたします。また、利用日に関しては可能な限りご要望にお応えできるよう努めていきます。

## ● DC限定質問

リハビリ時間以外の取り組み（動画体操、アクティビティ、カラオケなど）や連絡帳での情報共有など利用中の様子について、ご利用者やご家族から反応やお声があれば教えてください。



18件回答

具体的に話された内容等

- 午後の時間自分と同じ席の人へ教えたりおしゃべりしたりして楽しく過ごしていると聞いている。教えるのに苦のない程度であればよいことだと思うが、認知機能低下の方で同じやり取りがっているようなので少し大変そうにも見受けられる。短時間の関わりや間に声掛けがあれば安心ではある。

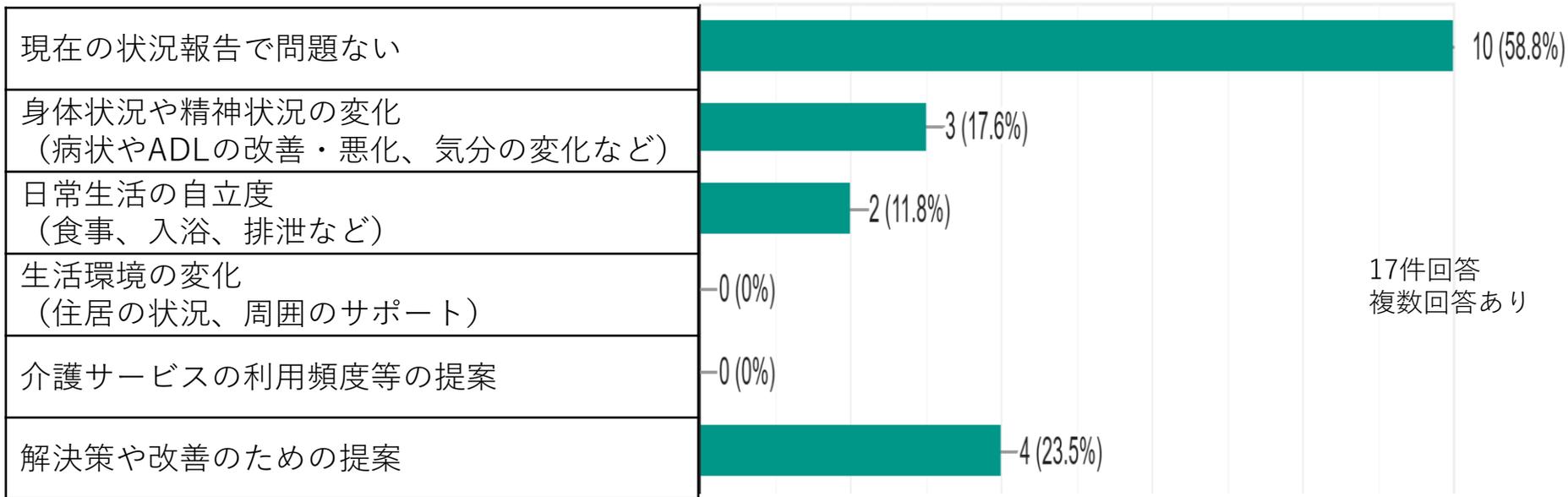
✓ 情報共有ありがとうございます。ご利用者様同士のやり取りの様子や座席の配置など気にかけて対応させていただきます。

- 写真を撮って貼ってあるので、サービス内容や表情など分かりやすい。
- 徐々に筋力が付いてきていると喜ばれている。
- 麻雀が楽しみと良く話されます

✓ リハビリの成果や麻雀等の楽しみを話されているとの事で、うれしく思います。今後も連絡帳や写真を通して、普段の様子をお伝えできるように継続して取り組んで参ります。

# ● DC限定質問

毎月の状況報告を送付させていただいておりますが、今後求める情報や内容などありますでしょうか。

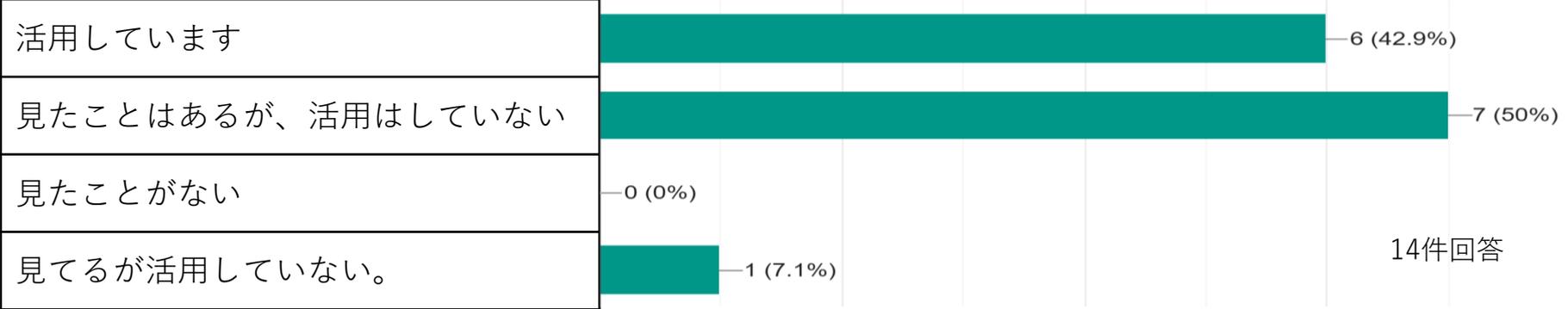


- もし改善して欲しいことがあれば、報告書を確認していますので、記載して頂けると助かります。また、現場の目線での報告は助かります。
- 的外れな回答にならないように、上記内容を確り報告して欲しい。

✓ ご意見ありがとうございます。ご利用中の様々な変化など、しっかり報告させていただきます。今後も何かありましたら、報告書やお電話にて情報共有ができるように努めて参ります。

# ● DS限定質問

月初の実績配布時に翌月のイベント予定表をを同封させていただいていますが、ご活用いただけていますか。



✓ 毎月、ご確認いただきありがとうございます。イベント予定表をより活用していただけるように見直しも考えていきます。また、イベント等の様子も毎月の状況報告（モニタリング）に記載も行って参りますので、合わせてご確認いただけると幸いです。

## ● DS限定質問

デイサービスでは、利用者交流や社会参加を目的としたイベントや取り組みを実施しています。ご利用者やご家族から取り組みについての反応やお声があれば教えてください。

話されない

5 (50%)

話される

5 (50%)

具体的に話された内容等

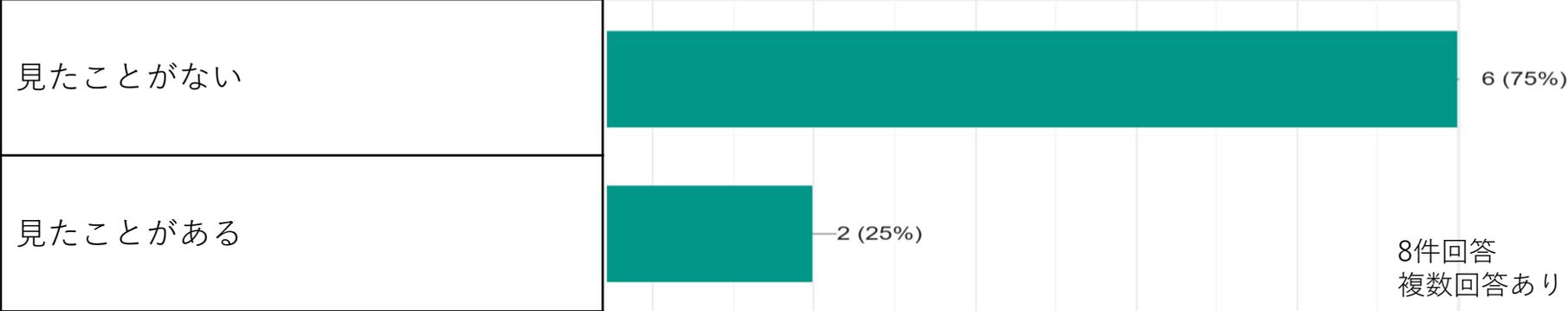
10件回答

- ✓ 買い物訓練等々いつもと違う内容は家族に話されています。
- ✓ いつも写真で活動内容がわかり、ご家族には喜ばれています。
- ✓ この前〇〇があって楽しかったとか言われることがあります

✓ ご利用者様の印象に残るようなイベント企画に努め「通いたい」「利用したい」と思っただけのようにサービス提供を行っていきます。合わせて、イベント予定表にて情報発信を行いますので、ご活用いただければ幸いです。

# ● 日和限定質問

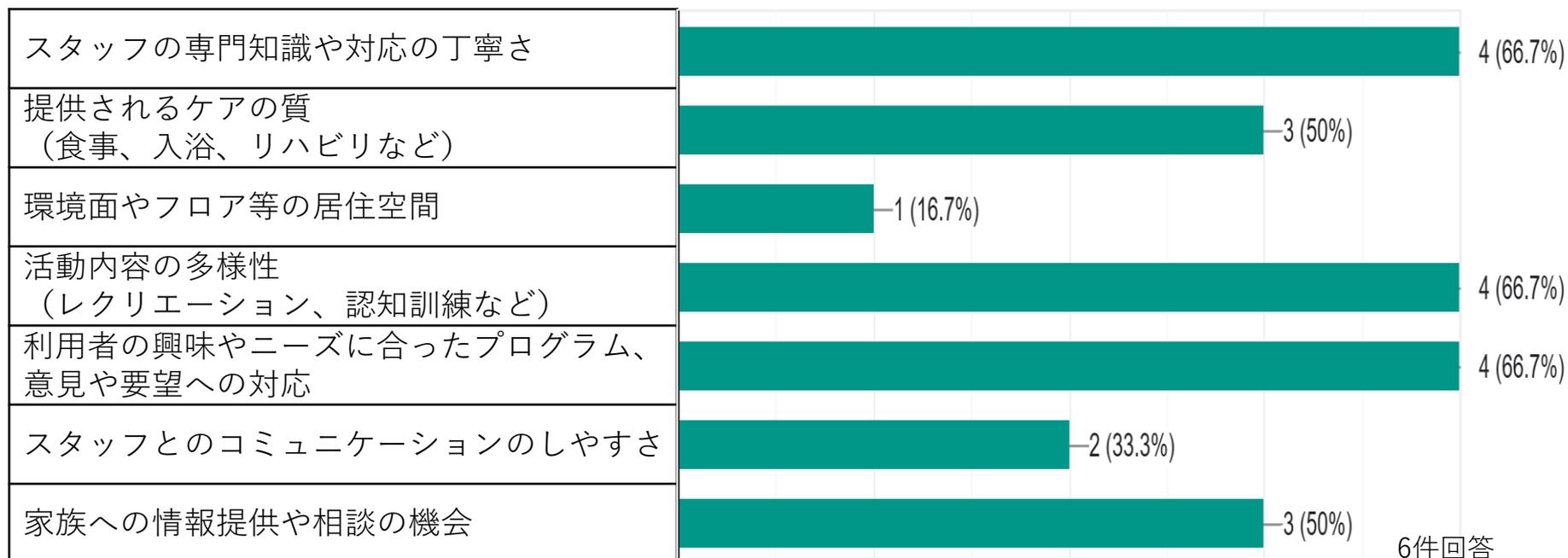
日和では、日中の様子をブログにて紹介しています。当ブログをご覧になったことはありますか。



✓ これまで、利用状況や日中活動の様子を、ブログにて発信させていただいておりました。今後は、ブログに限らずSNSなどを用いた情報発信を検討しておりますので、改めてご案内できればと思います。

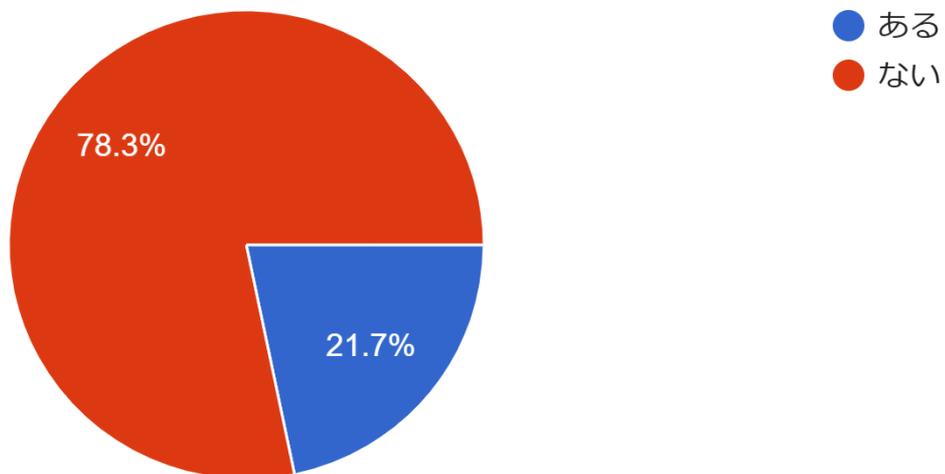
## ● 日和限定質問

日和（認知症通所介護事業所）に求める事もの、望まれている事などありますか。（複数選択可）



✓ 貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見をもとに、職員のスキルアップ等含め、サービスの質の向上とご利用者様の対応に繋げて参ります。

## ● サービスの利用を中止したことはありますか？（入院や入所の理由以外）



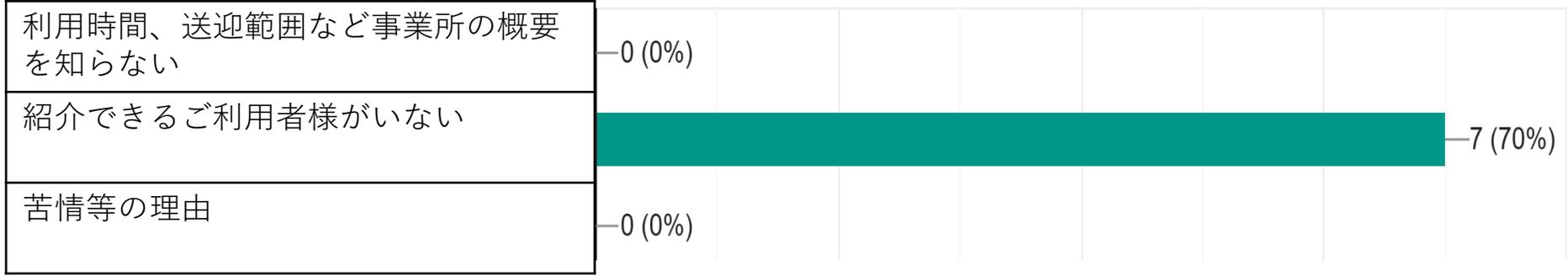
## ● サービスの利用を中止されたことが「ある」方の中止理由

- ✓ 利用者側、そちらの職員からの利用断りにより
- ✓ ご逝去
- ✓ 利用者の身体状況変化が生じたため。（家族希望）
- ✓ 入所になったから
- ✓ 入院治療

## ● 以前利用していた方で、中止の理由

- ✓ 他界したため
- ✓ 利用者の行為が利用継続に問題となったため
- ✓ (入院、その後転院なされたため)
- ✓ 他県に引っ越した為
- ✓ 入院となったため

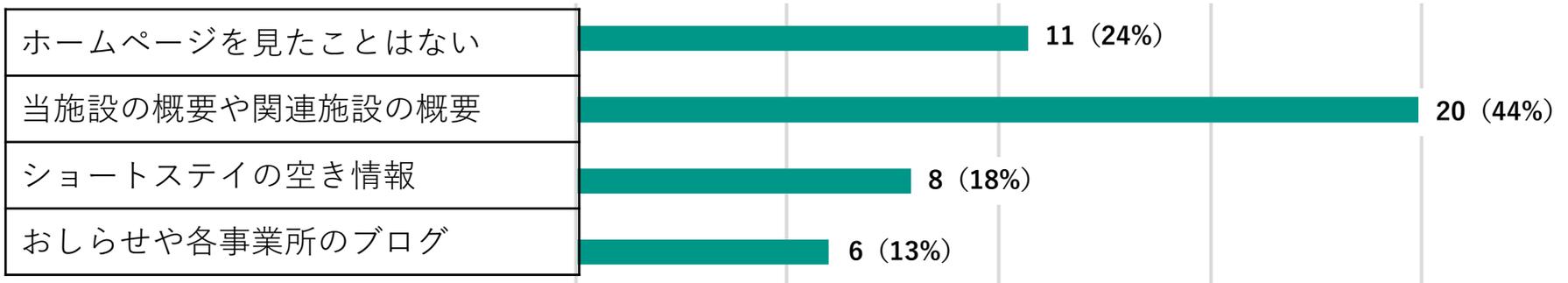
## ● 利用になっていない理由



- ✓ 今は対象者がいないだけ
- ✓ 地域の対象者がいない
- ✓ 利用者宅から事業所が離れている。

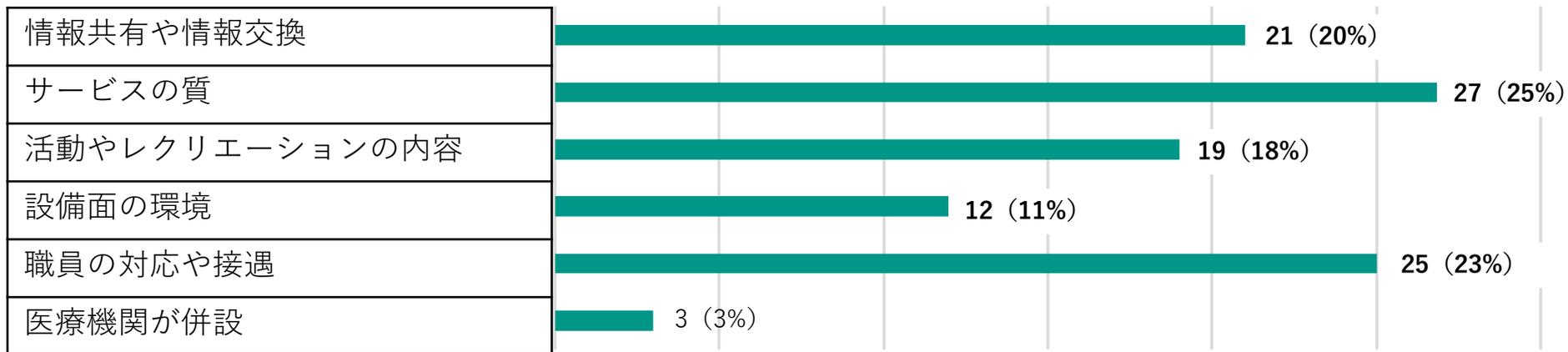
## ● ハーモニー聖和のホームページをご覧になったことはありますか？

複数選択可



## ● 通所系サービスを紹介する際、選ぶ優先順位や通所事業所に求めること

複数選択可



その他

場所

1

## ● 「こんな対応は嬉しかった」「もっとこうして欲しかった」と思ったこと①

- ① 家族が理解力乏しく、同じ職員さんが送り時に繰り返し説明をしてくれる対応は心強いです。
- ② こまめに情報をいただけるので助かります。
- ③ 送迎中もご利用者への声掛けがよくあっているようで、行ってから帰ってくるまでが終始楽しいようで紹介してよかったと思っている。
- ④ 野外活動、買い物など連れて行って頂き、皆さん喜ばれていますので、続けて欲しいです。
- ⑤ 相談員がハキハキしているので印象がいい。
- ⑥ 他事業所では対応困難なケースを快く受け入れて下さり、個別の関わりをとって頂いたこと。
- ⑦ 100歳の利用者の方は入退院を繰り返しています。デイサービスをととても楽しみにしていて、デイサービスあるから在宅が継続できています。職員さんとは情報共有する中で退院後の身体機能の低下や体調を考慮しながら、徐々に活動性を高めてくださる気持があるのを感じます。個別的で思いやりのある対応や専門的な視野に感謝しております。

✓ 100歳のご利用者様の体調を見ながら情報を共有し利用することを目的として頑張って頂きました。今後とも来た頂くことを楽しみにしていただけるような対応をしていきたいと思えます。

- ① 細かい点の共有ができ助かっています。
- ② 利用者さんへのリスペクトが感じられます。どんな利用者さんやご家族にも丁寧です
- ③ 利用者の方に丁寧に対応して頂けること
- ④ 臨機応変な対応

✓ みなさまからのご回答を拝見し、大変うれしく思います。ご利用者様、ケアマネージャー様のご期待に応えられるよう、様々なサービス提供、細かな情報共有、迅速な対応ができるよう心がけて参ります

## ● 「こんな対応は嬉しかった」「もっとこうして欲しかった」と思ったこと②

- 空き状況や、稼働状況などの貴事業所様の情報ご提供は、とても助かります。書類ご持参やメールご送信ありがとうございます。

✓ いつもお忙しい中、ご対応いただきありがとうございます。今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

- 職員様やスタッフの方々のご対応や、電話連絡時のご対応が親切丁寧で安心できました。
- デイに行きたくないとおっしゃっていた利用者の方が、元気になられ、生きがいにつながり、介護度も下がった。いろいろな利用者とお話す機会を作ってもらって、昔の友人にあえたと喜ばれたこと。

✓ 通所サービスを利用される方は、個々にそれぞれ目的をもって利用されていますので、当事業所でもご利用者のニーズや課題にあったサービス提供をしなければと改めて考えさせられました。ありがとうございます。

- 体験利用時の様子を詳しく報告してもらえたのはありがたかったです。夕方に担当者会議を開催できたのも助かりました。

✓ ご意見ありがとうございます。なるべく早くサービスを開始したいというご利用者様、ご家族様のご要望にこれからもお応えできたらと考えています。

- ご利用者様が貴事業所様ご利用時の、ご利用状況報告書は状況がわかりやすく良かったです。
- 確認やために連絡をくれるところ
- こちら側が尋ねている事に誠意をもって対応して欲しかった
- 何ができる様になったとの具体的報告

✓ 嬉しいコメントありがとうございます。今後も毎月の状況報告書にて、具体的に報告できるよう注力し、さらなるサービス向上に努めて参ります。

## ● 紹介したくない事業所はどんなところ

- 相談員さんと現場の情報共有がされていない事業所
- 情報交換ができない。本人が楽しめていない所。
- 職員が無愛想。情報が共有されていない所は使いたくない。
- 新規の紹介をした場合、相談員への初回電話の対応が悪いと利用したくないと思う。
- 事業所本位な所
- 事業所の見解のみを言うところ
- 事故対応がいい加減であり、ケアマネが間に入っても事故の詳細を言われないため、要らぬ業務が増え困りました。
- スタッフ対応が悪い、融通が全くきかないところは利用者へ紹介はしたくないです。
- 情報連携が取れない事業所
- 紹介したくない：電話のたらい回し 問い合わせに時間がかかる 返事が曖昧 紹介したい：したくないの逆の対応をして頂ければ嬉しいです。
- ケアマネに相談なくサービスを家族に紹介。情報をほしいとはしつこく言うのに、自分たちは情報をくれないようなところ。

✓ 貴重なご意見ありがとうございます。皆さまのご意見を聞き、情報共有、職員の対応が大切な事だと感じています。ご指摘いただいたことも踏まえて、今後も、ケアマネージャー様とのやり取り、事業所内の情報共有、接遇に精一杯努めていきます。

## ● 紹介したい事業所はどんなところ

- ご利用者からの高評価な事業所
- 自分達に良いことも悪いことも誠意をもって対応して頂ける事業所
- 何かあればきちんと連絡してくれたり、相談しやすい相談員さんがいる事業所は利用したい。
- 利用者に対して真摯に向き合っている所
- 利用者様の対応はもちろんですが、相談員さん以外の方の電話対応などが良いと、紹介したくなります。
- 本人、家族に寄り添ってくれる事業所は紹介したくなります
- 活気があって高齢者を元気にしてくれる事業所
- 紹介したいのは日和さんのような事業所。紹介したくないのは、利用者に対して何の喜びも与えない怠慢な事業所です。
- 電話にでられる方の印象や相談員さんに話しやすい事業所。
- サービス内容がよく分かる事業所、支援内容に前向きな事業所
- 肯定的
- 自宅での生活に即したりハビリをしてもらえると紹介したい
- 情報共有ができ、迅速な対応かつ利用者やご家族にとって適したサービスや対応をいただける事業所は、紹介したいなと思います。
- 紹介したくなる事業所様は、実際ご利用者様にご利用になられて『良い。良かった』と
- ご利用者様が感じられたり思われたりなさった事業所様です。
- サービス内容が充実しているところは紹介したいです。職員の態度が良くないところは紹介したくないです。

✓ 多くのご意見ありがとうございます。当事業所も、ケアマネジャー様にいただいたご意見のような「紹介したい事業所」となれるように尽力して参ります。

## ● 今後の提供サービスの参考となる取り組み（サービスやプログラム等）

- 若い利用者向けのサービスプログラムがあると嬉しい
- 半日型の通所で運動機能向上やリハビリ
- 通所に続いて泊まりができるサービス
- 緊急時に利用可能になる通所サービス
- 緊急時に宿泊が可能になるサービス
- いくつもある活動の中から興味のあるものに参加できる
- 短時間での入浴対応や機能訓練ができるところ
- 生活に密着したリハビリの充実
- 入浴支援できる事業所が減っています。大変とは思いますが続けて頂きたいです。
- 日中、介護者が不在になる家庭も多く、7時頃から19時頃までの利用時間設定がある事業所
- 他事業所のない取り組み。
- 利用者が楽しめる活動。ハイパーホッケー等、体を使ったゲーム🎮
- リハビリや趣味活動、外出などもとても喜んでおられます
- 提供時間の多様化
- 弁当持参のデイ←利用者からデイの食事が高い割に不味いと話されるため

✓ 多くのご意見ありがとうございます。今後の取り組みの参考にさせていただきます。毎年、新たな取り組みやイベントを企画しておりますので、自施設ならではのサービスや取り組みを考案して参ります。

## ● その他、ご意見等

- 有料施設入所されてる方には、利用報告はあっているのですか？請求書なので、個別活動、報告がわかるとよいのかと思いました。連絡ノートを家族が見る事がない気がしたので、気になってました。

✓ ご指摘ありがとうございます。今後は、利用報告等を請求書への同封を検討して参ります。

- 今回のアンケートをもとに、改善、良くなる事を望みます
- いつもハーモニーさんには良くしていただいています。有難う御座います。色々意見を言わせて頂きましたが、自分自身も気をつけているところです。今後もそうありたいと思っております。今後共宜しくお願い致します 🍵
- 今後お世話になると思います。よろしくお願いいたします。
- お知らせや情報提供をいただき、いつも感謝しております。ありがとうございます。

✓ いつもお忙しい中、ご対応いただきありがとうございます。今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

- アンケートの中身が多い。チェックを増やして書くのを減らして欲しい
- 通所の設問の『情報共有や情報交換』のチェックボックスが反応しないです。

✓ 次回以降、アンケートフォームや内容を含め精査して参ります。また、フォームの不具合で、大変ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。

この度はアンケートにへのご協力及び、貴重なご意見をいただきまして、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参りますので、相変わらぬご愛顧を頂けますようお願いいたします。

時節柄、ご多忙のことと存じますが、くれぐれもご自愛くださいませ。また新年もどうぞよろしくお願い申し上げます。