

ハーモニー聖和 通所サービス

ご利用者様・ご家族様向けアンケート結果報告

早春の候、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は並々ならぬお力添えにあずかり、心より感謝申し上げます。

1月に実施させていただきました、「ご利用者様・ご家族様向けアンケート」にご協力いただき誠にありがとうございました。

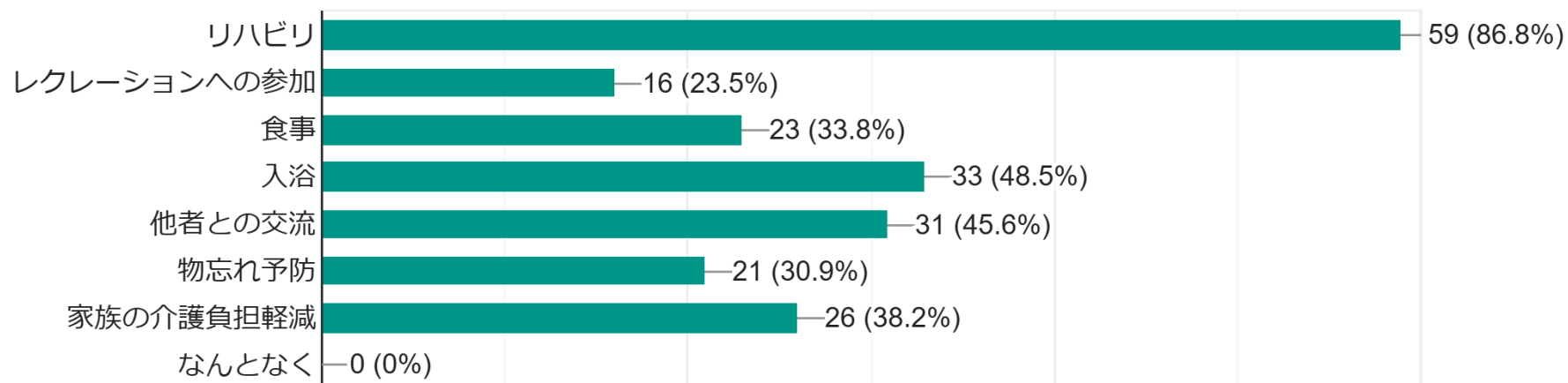
貴重なご意見をもとに、今後の取り組みやサービス改善に活かしていきたいと考えております。皆様よりご意見いただいた点につきましては、こちらの書面にて回答させていただきます。

まだまだ、新型コロナウイルスやインフルエンザと落ち着かない日々が続いております。ご利用者様、ご家族様におかれましても、くれぐれもご自愛くださいますようお願い申し上げます。

ハーモニー聖和 通所リハビリテーション
デイサービスセンター ハーモニー聖和
せいわデイサービスセンター 日和

● 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。

複数選択可



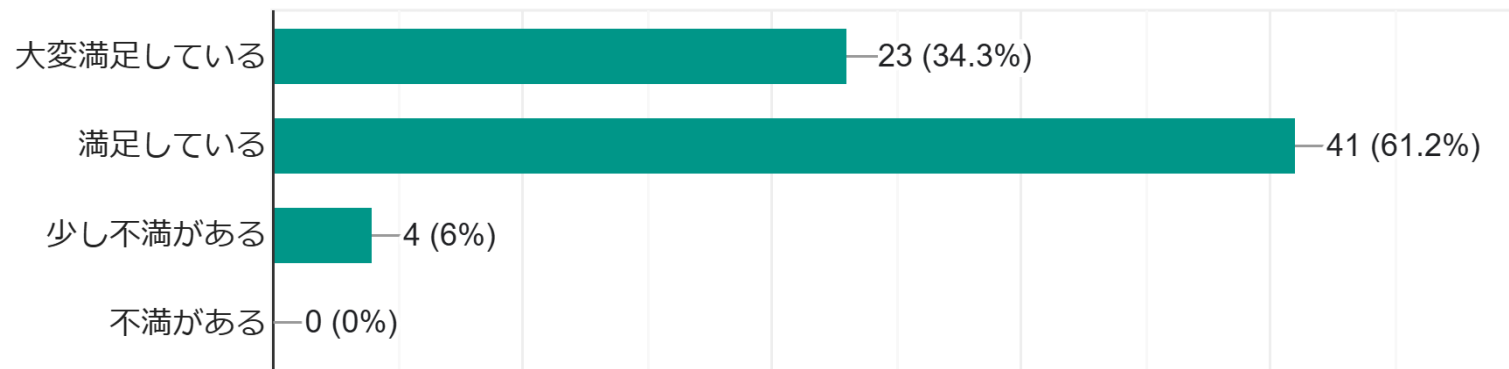
<具体的な内容>

- ✓ 麻雀に参加するのが楽しみです
- ✓ 週2回ですが、入浴はとても助かります。本人もデイサービス＝お風呂と思っています。

多くの方がリハビリを利用目的、選ばれた理由でご回答いただいておりますので、運動や訓練の成果をお伝えできればと思います。

また、入浴やレクリエーションなども今後も満足していただけるようにサービス向上に努めます。

● リハビリ内容について①

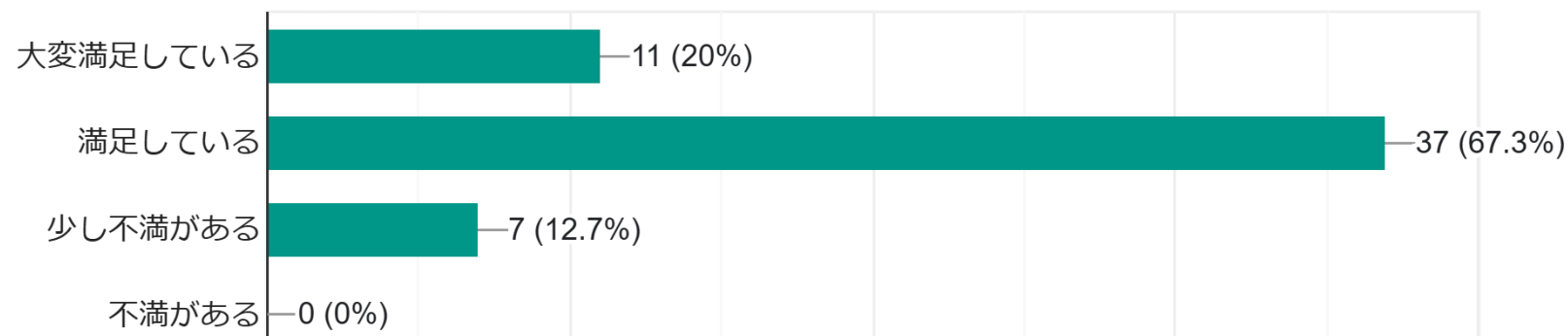


<具体的な内容>

- ✓ 手芸など楽しく過ごせています
- ✓ その時々でわがままがでての日もありますが、体調に合わせてよろしくお願いします。

リハビリは、ご利用者様個々に合わせて提供させていただいておりますので、ご本人様の体調等に合わせ身体機能の維持が図れるように対応して参ります。

● 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>

- ✓ 職員が歌ってしまうと、歌う時間が少なくなってしまう
- ✓ 写真で様子を知らせていただき、よく分かります

貴重なご意見ありがとうございます。レクリエーションの時間は、ご利用されている皆様に楽しんでいただく時間と考えております。カラオケでは、ご利用者様の要望で職員と一緒に歌わせていただくことがありますので、ご理解いただけますと幸いです。

また、今後も皆様が楽しめるようなレクリエーション活動を行っていきたいと思います。

● 今後の活動内容の参考に、やってみたいこと、行ってみたい所など

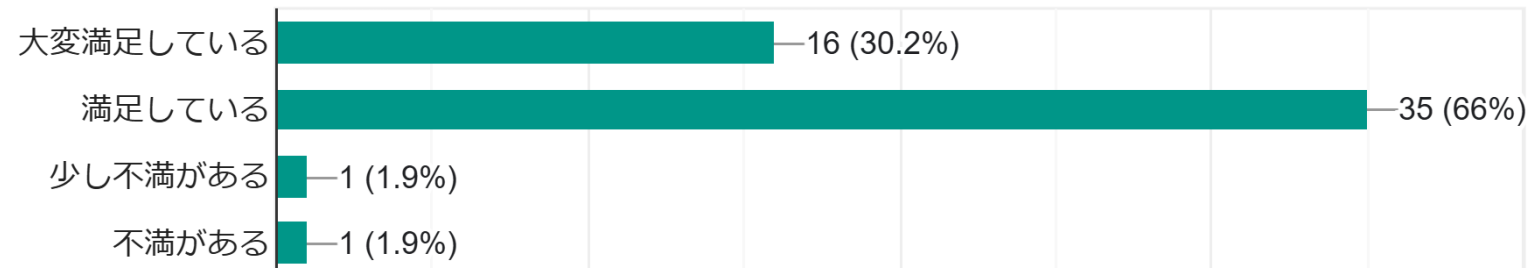
<具体的な内容>

- ✓ 特になし
- ✓ 外出は車でつれだす事もあるけれど他のことはできないので付き添いながらお願いしたい
- ✓ 特にありません。楽しく活動がたくさんあり、ありがたく思っています。
- ✓ 自分の足で歩けるようになりたい
- ✓ 職員の皆様の無理のない範囲で今のように続けてただけたら助かります
- ✓ 歌を唄う
- ✓ 特に無い 今ままで十分です
- ✓ 自分の趣味をいかしたい。習字、1ヶ月1回でいいです。
- ✓ みんなで月2回スーパーに行きたい
- ✓ 籠などを作るのが楽しいみたいです、薬の籠すごくいいです😊母は絵を描くのも好きでした、今は描けるかわかりませんが🍀
- ✓ 花見が楽しかったので、外出の回数を増やして欲しいと思います。
- ✓ 花見がしたい
- ✓ あまり外に出ようとしませんので今のままでいいと思います

多くのご意見やご提案ありがとうございます。

今後の、レクレーション活動の参考にさせていただきます。ご利用者様の要望に応え、皆様が楽しめるような活動を考えていきたいと思っています。

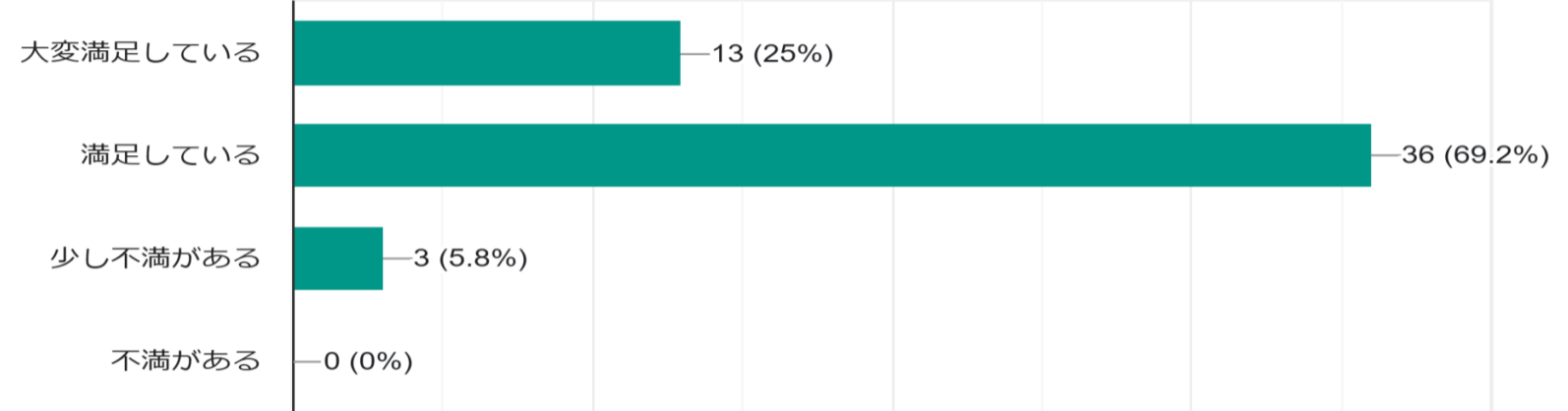
● 食事（味付け・食事の量・食事の盛り付けなど）について



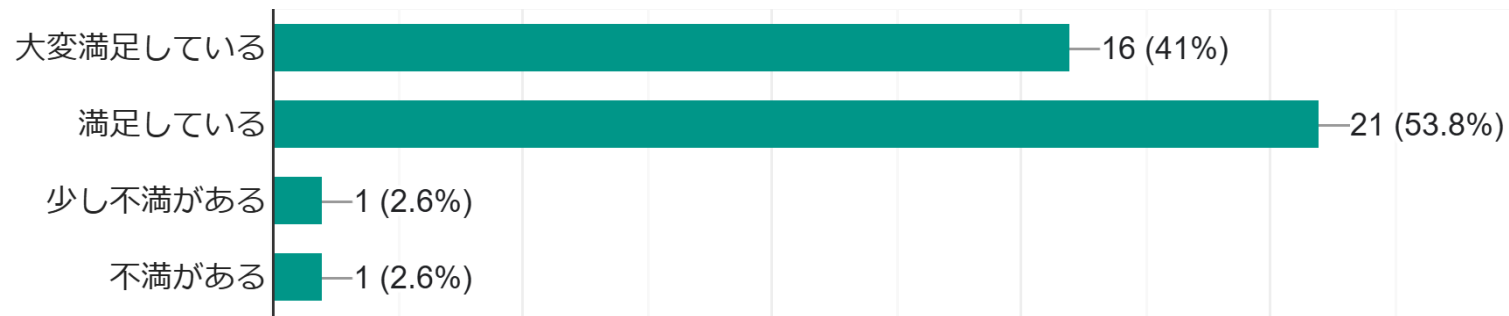
<具体的な内容>

- ✓ ご飯が少し柔らかいからふりかけをかけています。
→ご飯が柔らかいようでしたら、お手数ですが職員にご相談いただければと思います。よろしくお願いいたします。
- ✓ 味付けもよく、すごく喜んでます
- ✓ 何を食べたか本人は言えないのですが、完食しているので満足していると思います
- ✓ 写真で見たり、メニュー表でバランス良く考えてもらってるなあと思います。家でもお昼はあれほど作れません。
- ✓ 食事に時間がかかる為色々工夫をして頂き感謝しています。

● おやつについて



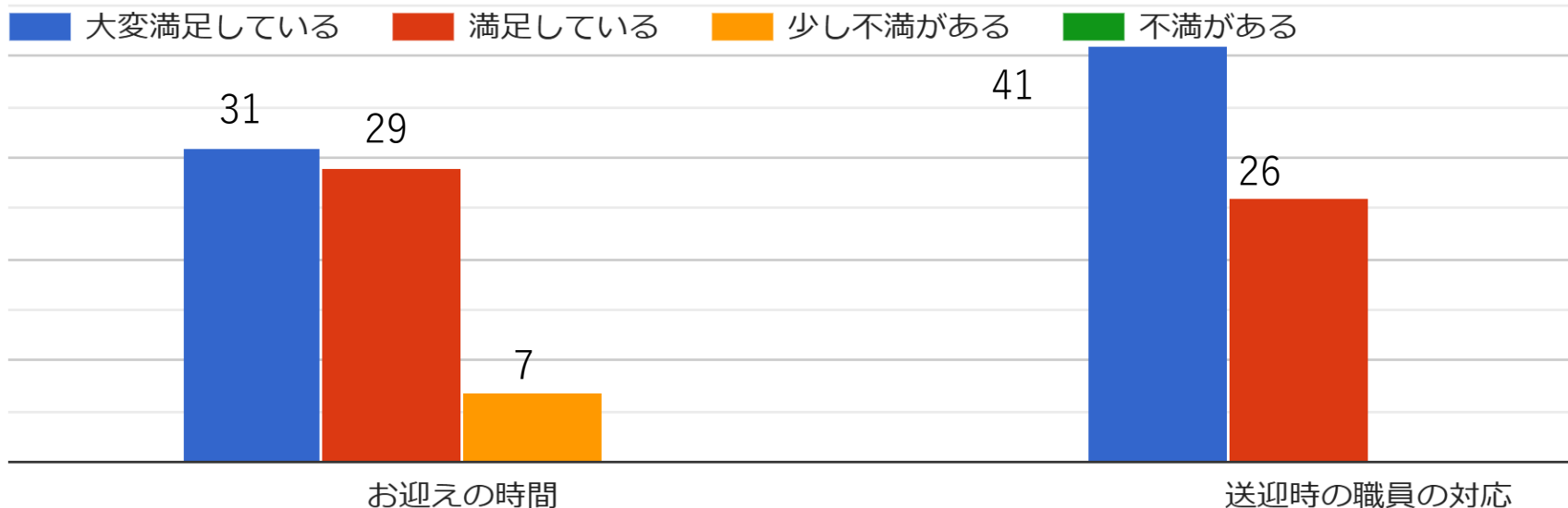
● 入浴について（入浴時間・入浴設備など）



<具体的な内容>

- ✓ 頭のシャンプー少し押しこすってほしい
→強くこすってしまうと、頭皮を傷つけてしまいますので、ご理解のほどよろしく願いいたします
- ✓ 時間があれば少し長めに湯船に入りたいようです。髪は自分で洗えるのでできればシャワーでながしたいようです。お忙しいのにいつも気にかけてくれてありがとうございます😊
→入浴時間に関しては、湯あたりしないよう状態をみながら声かけをさせていただいています。また、シャンプーにつきましては、ご自身でされる旨を職員にお伝えいただければ幸いです。
- ✓ 本人は喜んでいきます。
- ✓ リフターというのを利用して頂き、入浴の時の出入りがスムーズに出来るようになり良かったと思います。

● 送迎について



<具体的な内容>

- ✓ 親切な態度で送迎して頂き感謝致しております
- ✓ 特にありません。明るく活気ある対応で好感をもっています。
- ✓ バス以外で小型車で職員の方が交代で送って下さっていますが皆様身だしなみと良く対応も申し上げることはありません
- ✓ 朝ごはんの時間を気にしないけどいけない
- ✓ ご迷惑をおかけしております。お手数かけて申し訳ありません。
- ✓ いつも玄関先までありがとうございます
- ✓ 優しい対応に感謝しています
- ✓ いつも温かい言葉かけありがとうございます
- ✓ 皆さん大変親切で優しく心が安らぎます
- ✓ 車の乗り降りの手助けなど有難いです。
- ✓ 帰宅時車椅子に座らせて頂き大変助かっています。

送迎は、利用者様、ご家族様にご理解とご協力いただき感謝申し上げます。

今後も、ご本人様の状態とご家族の要望を考慮し安全に対応していきます。

● 送迎について

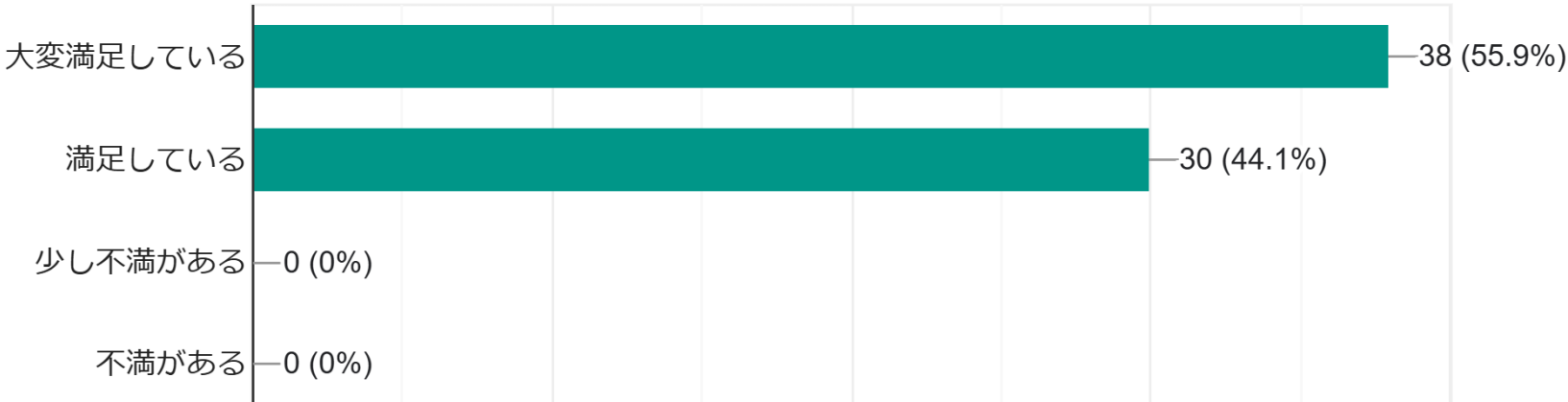
<具体的な内容>

- ✓ お迎え時間が遅くなった。もう少し早い時間がよいかと思えばずい分早い時もある
→送迎でご迷惑おかけして申し訳ありません。その日の交通事情やルートなどで、時間が10～15分前後することがございます。事前に早くなる時や遅くなる時はご連絡させていただきます。
また、毎月送迎の見直しを行っている為、時間が大幅に変更になることもあります。御迷惑をお掛けして申し訳ございません。

- ✓ 車の小さい時踏み台が低いです。私は乗りにくいです。
→申し訳ありませんでした。職員の介助でも乗車しにくいようでしたら、一度ご相談いただければ幸いです。よろしく願いいたします。

- ✓ お迎えは遠方からまた送りは近辺から可能な限り希望します
- ✓ 朝早いのが苦手 9時15分ぐらいがいい
- ✓ 帰りの送迎で買い物があるから早く帰りたいと
→ご意見ありがとうございます。多くの利用者様の送迎を行っておりますので、ご希望されるお時間にお迎えに伺えればと思っておりますが、その日のご利用の人数やお住いの地域、また職員の人数や送迎車の数にも限りがある為、現在の送迎時間となっております。ご迷惑をおかけし申し訳ございませんが、今後ともご理解とご協力を引き続き宜しくお願い致します。

● 職員の態度、身だしなみ、言葉遣いについて

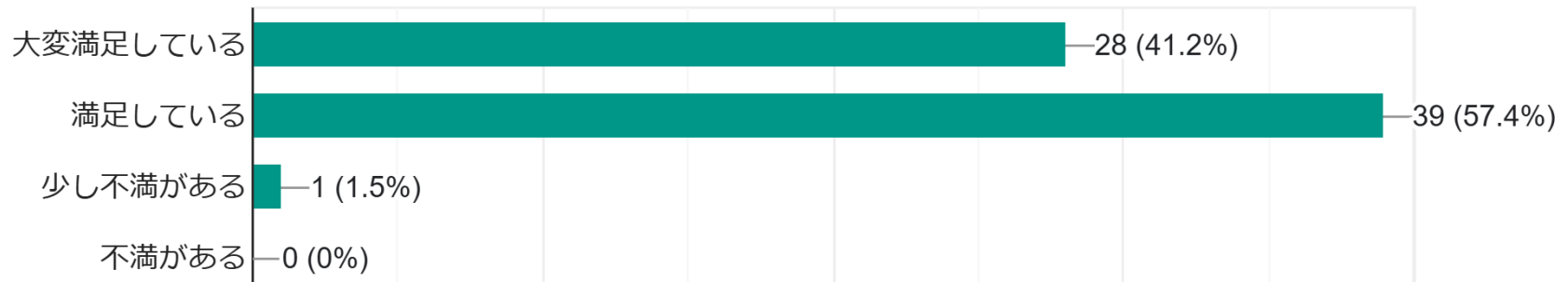


<具体的な内容>

- ✓ いつも親切にしてくださいありがとうございます。
- ✓ 皆さまから良くしていただいています

今後とも、身だしなみや言葉遣い等満足して頂けるように努めて参ります。

● 連絡帳の内容について



<具体的な内容>

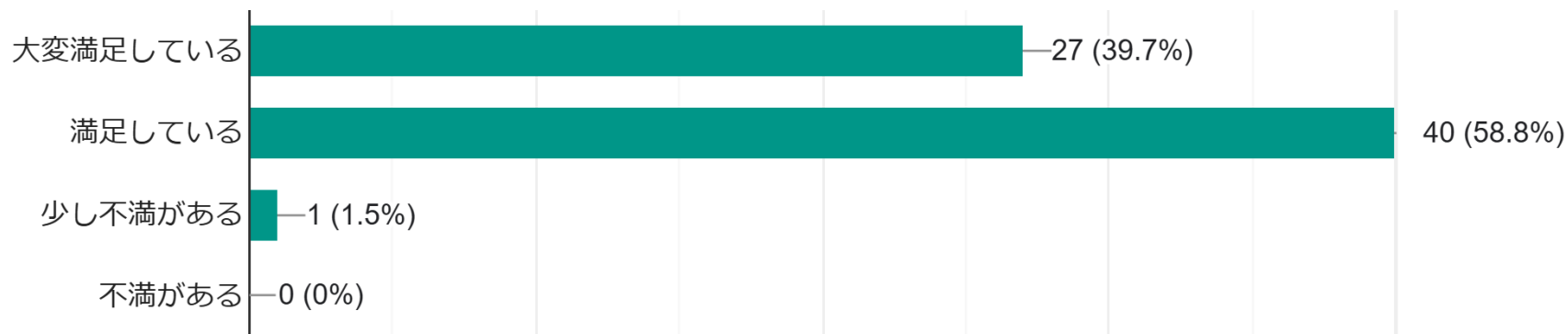
- ✓ なかなか返事ができなくてすみません、いつもありがとうございます
- ✓ 施設で何をしたのか、本人が忘れていた事もありますので連絡帳で様子がわかり助かっています。
- ✓ 本人の口から色々聞くこともできませんし、当日何をしたかも覚えていませんが、連絡帳で様子がわかり安心しています。
- ✓ 毎日丁寧にコメント頂き写真迄頂き感謝しております。
- ✓ 日中の日和での様子がよくわかりました。写真が貼られていますので、主人の笑顔に安心します。
- ✓ 細かく報告を頂き満足しています。（水分量等）利用時の様子を写真で頂くのですが職員の方の笑顔が素敵で楽しい雰囲気伝わってきます。

ご自宅での様子や、ご家族様からのご連絡など、いつもありがとうございます。

ご利用者様の施設内での様子や報告等、引き続きご満足いただけるように連絡帳に記載して参ります。

何か気になること等ありましたら、遠慮なくコメント頂けますと幸いです。

● 職員は、ご本人様やご家族様の相談や意見に対して、気軽に相談することや迅速な対応ができていますか？

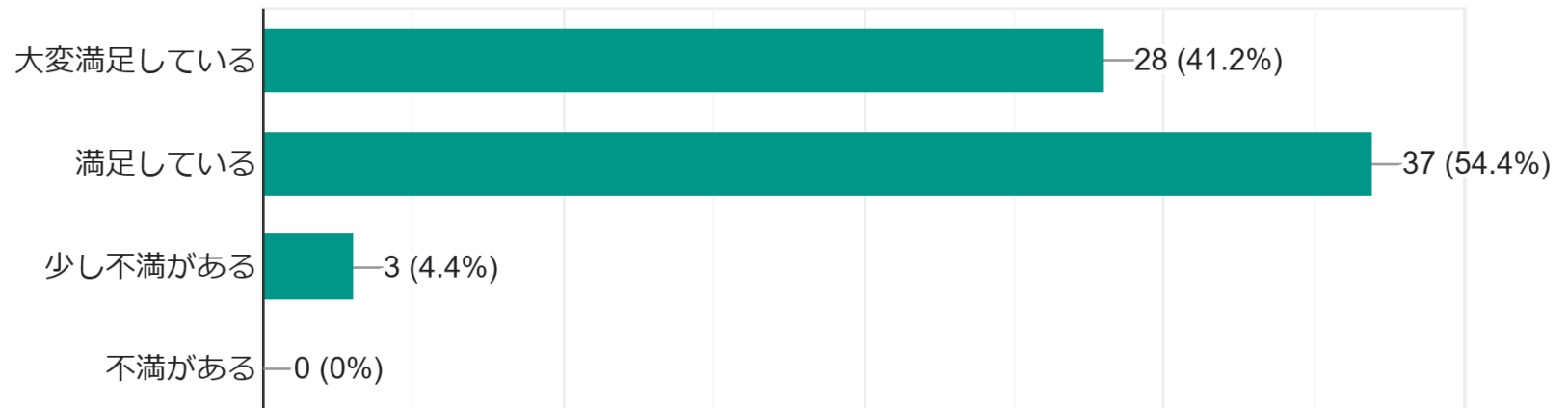


<具体的な内容>

✓ 2回相談しているが、情報の共有がないのか、対応してもらえていない。3回目は、精一杯の声で伝えた。

→ご相談頂いているにも関わらず対応が出来ておらずに大変申し訳ありません。ご意見を真摯に受け止め、今後はご相談等に迅速に対応出来るよう努めて参ります。

● サービス提供に関するケア計画の内容や計画書の説明は十分でしょうか？

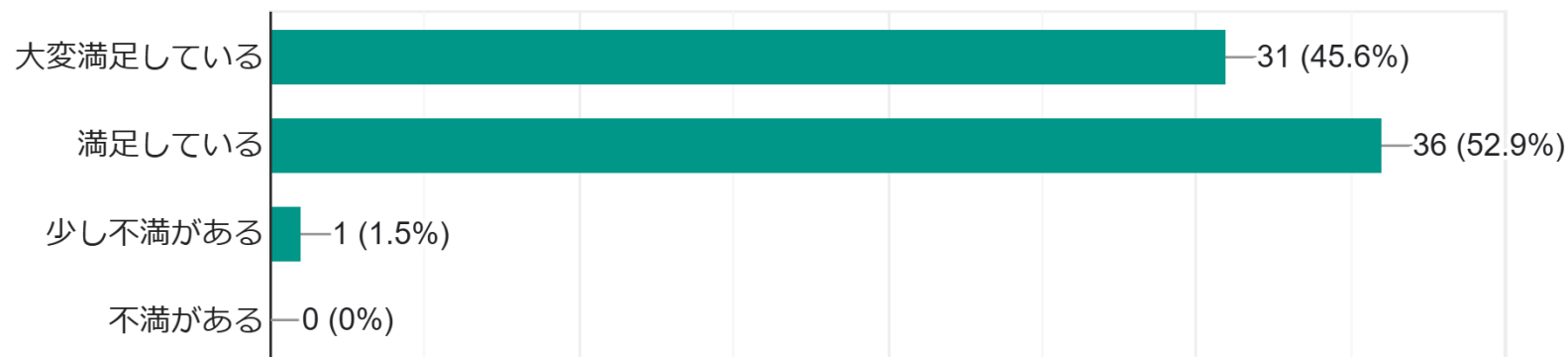


<具体的な内容>

✓ とても親身になってくださり、色々な面で心強くありがたいと思っています。

今後とも、全体的な活動、季節の行事等では他者との交流を楽しみ、適度な刺激を受けて、又、体調、精神面等を考慮し、本人のペースに合った個別対応をしていき、ご家族と情報を共有して適切な対応をして参ります。

● 今、ご利用のサービスを利用して良かったと思いますか？

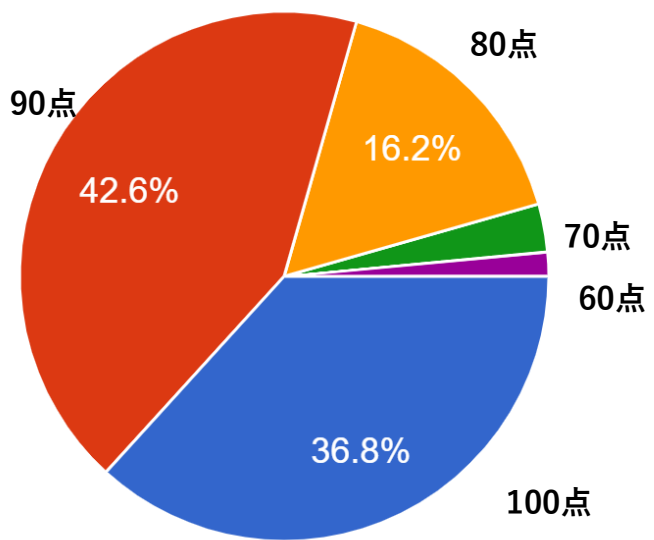


<具体的な内容>

- ✓ カラオケが好きなのでありがたいです
- ✓ とても助かっています。

満足しているとのことが多くとても有り難く思います。今後も皆様に「利用したい」「楽しい」と思って頂けるよう、職員一同精進して参ります。

● ご利用の事業所に点数をつけるなら何点



- 100点
- 90点
- 80点
- 70点
- 60点
- 50点以下

平均：90.9点

回答数50件	
100点	25
90点	29
80点	11
70点	2
60点	1
50点以下	0

● ご利用の事業所に点数をつけるなら何点

<点数をつけられた理由>

- ✓ 連絡帳に細かく様子を書いて頂き、ありがたく思っています。これからも充実した利用につながる様、連絡を取り合っていければと思っています。
- ✓ 職員の皆様が何事も積極的に行動していらして頭の下る思います
- ✓ 手が掛かるのに迷惑とも思われず懸命にケアしていただき感謝しているからです。
- ✓ 本人は何も言わないけど、行くのに嫌と言わない 以前は嫌だと言った
- ✓ 皆さんに優しくして頂き母は楽しそうです、何かあるときは迅速な対応していただき感謝してます。毎回連絡ノートに返事ができなくてすみません。いつもありがとうございます。
- ✓ 認知症介護に対して適切な対応をしていただき、感謝しているので
- ✓ 麻雀も好きですし将棋も好きですしと思いながら90点
- ✓ いつもありがとうございます。感謝しています。
- ✓ 点数では、気持ちを表すことができません。ありがとうございます。
- ✓ 個人にしっかりと向き合い本人が興味がある事にはすぐ実践に移してもらえた事
- ✓ 個人に合わせた取り組みをして頂いたり、連絡帳ではうまく伝わらない時等は、電話連絡をして下さるので安心して通所させて頂いています。

多くのご意見、大変励みになります。引き続き皆様に満足していただけるサービスを提供して参ります。

● ご利用の事業所に点数をつけるなら何点

<点数をつけられた理由>

- ✓ 今後、改善が見られたら100点
→今回いただいたご意見等を受け止め、サービス向上に努めます。
- ✓ 100点でも良いのですが1日の様子がよく分からないので
→1日の様子は、連絡帳や写真を通じてお伝えさせていただいております。不足がありましたら、ご相談いただけましたら幸いです。よろしくお願いいたします。
- ✓ 健康機具の待ち時間対応がマイナス10点としました
→ご意見ありがとうございます。多くの利用者様が使用されていますので、お待たせすることもあるかと思えます。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。
- ✓ 何かあれば、なんでも言ってくださいと言われてお伝えした。しかし、その場だけの対応にて、返答不足、情報共有の不足、対応不備を感じます。
→こちらの不備でご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。今後は同様なことの無いよう、今以上に職員間で情報共有を図り、ご利用者様・ご家族様に寄り添えるよう努めて参ります。

● その他ご意見・ご要望

- ✓ 連絡帳に記載している情報共有ができてない事がある。初めは共有できてあっても、数日～数週間程度はしていただいたようですが現在はやっていないようです。
→大変申し訳ございません。今後そのようなことが無いように情報共有と周知を徹底を実施して参ります。
- ✓ ショートの入浴に関して、改良を望みます。特に、頻度(回数)を望みます。
→現在、ショートステイは入所者の方の曜日と合わせた入浴の為、一般浴槽は水曜、土曜、機械浴槽は火曜、金曜の案内となっています。本人さまのお身体の状態に合わせた浴槽の案内になっている為、ご希望の回数ご案内できずに大変申し訳ございません。
施設全体の取り組みとして今後検討していきたいと思っております。
- ✓ 日常生活に不安が残るまでは利用させて頂きたいです
- ✓ これからもよろしくお願ひします。
- ✓ スタッフの方達が、良い方ばかりだと話して施設に行くのが楽しいようなので喜んでおります。
- ✓ 体調が悪い時はデイケアに積極的に行けてないので申し訳ありません
- ✓ お仕事とはいえ、沢山の人の介護をされ、その人に合った対応や話し方、頭がさがる思いです。色々職員の皆さまには多々ご迷惑おかけすると思ひますが、今後共よろしくお願ひいたします。
- ✓ 大変お世話になりました。ここ1年余りで認知症や膝の病状が進行し、車椅子の生活へと変化して、自宅でも殆ど歩けなくなりました。もう少し通わせられたかと思ひますが、自宅での介護が難しくなり施設への入所を決断しました。主人も楽しく通って、多少の要件も受け入れて頂きありがとうございます。
- ✓ 大変な難聴の為大変ご迷惑おかけしております

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。

今後とも、ご利用者に喜んで楽しんで頂き、活動及び個人に合った対応をし、ご家族様にも安心して頂ける様に努めて参ります。