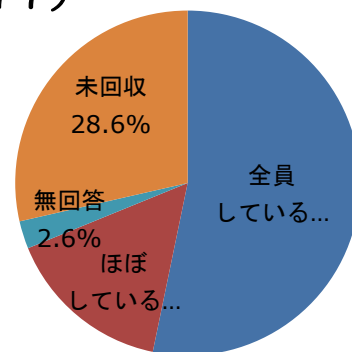


【アンケート結果】 デイサービスひまわりアプラ (回収率 71% 55/77)

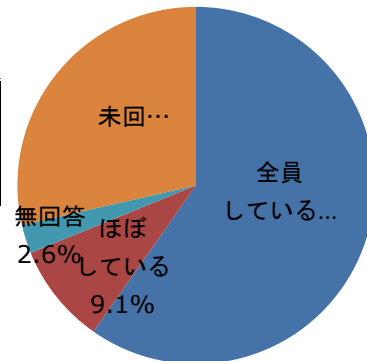
1. 訪問時、職員は明るくはっきりと挨拶をしていますか？

全員 している	ほぼ している	あまり していない	していない	無回答	未回収
41	12	0	0	2	22



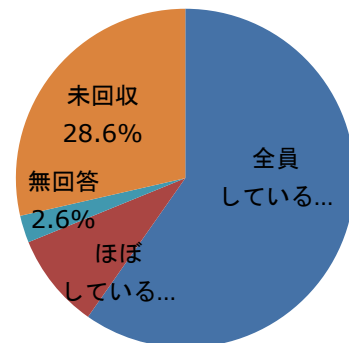
2. 訪問時、職員の身だしなみはきちんとしていますか？

全員 している	ほぼ している	あまり していない	していない	無回答	未回収
46	7	0	0	2	22



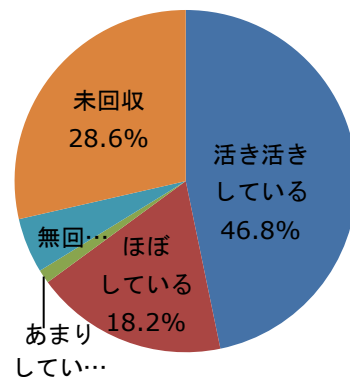
3. 訪問時、職員は丁寧な言葉遣いをしていますか？

全員 している	ほぼ している	あまり していない	していない	無回答	未回収
46	7	0	0	2	22



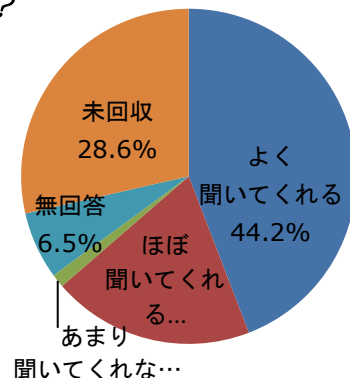
4. 訪問時、職員は活き活きと働いているように見えますか？

活き活き している	ほぼ している	あまり していない	していない	無回答	未回収
36	14	1	0	4	22



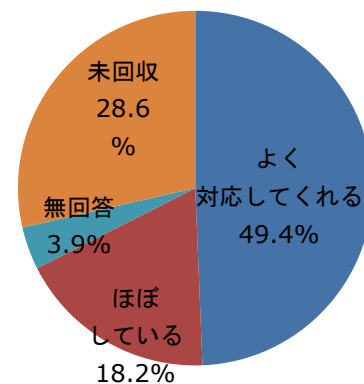
5. 職員は、ご家族様の困っている事、不安、求めている事等の話をよく聞いてくれますか？

よく 聞いてくれる	ほぼ 聞いてくれる	あまり 聞いてくれない	全く 聞いてくれない	無回答	未回収
34	15	1	0	5	22



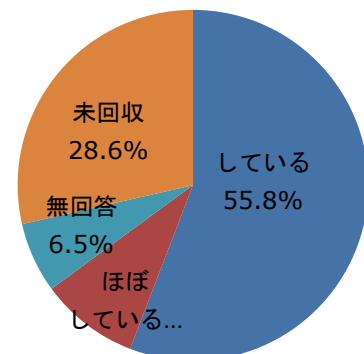
6. 職員は、その時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

よく対応してくれる	ほぼしている	あまりしていない	全くしてくれない	無回答	未回収
38	14	0	0	3	22



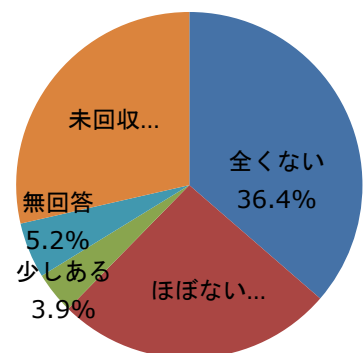
7. 車の送迎は安全に行われていますか？

している	ほぼしている	あまりしていない	していない	無回答	未回収
43	7	0	0	5	22



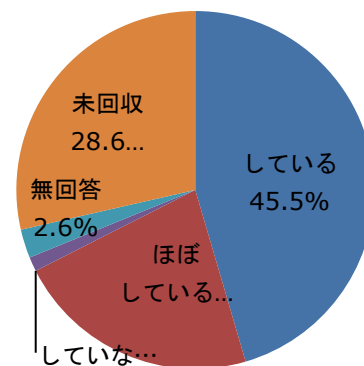
8. サービスを受けていて、安全面について心配な点はないですか？

全くない	ほぼない	少しある	大いにある	無回答	未回収
28	20	3	0	4	22



9. サービスに満足していますか？

している	ほぼしている	あまりしていない	していない	無回答	未回収
35	17	0	1	2	22



ありがたいお言葉	回答
私の母親は足が悪く大通りから砂利道を20M老人車を押してひまわりの車に乗っていた。移動が辛そうだったので車いすで移動できませんかと言ったら、車につかないのでダメだと断られました。利用者の希望より職員の車の都合が大事なのかとがっかりさせられた。担当者会議でも何度も言ったが車につかないからダメとはおかしいのではないかと？	シルバーカーを利用して歩行が可能な状況であったため、ご本人様の歩行能力を低下させないために見守りでの歩行を促して参りました。ご意向確認が不十分であり、気持ちに添っていない対応になってしまい大変申し訳ありませんでした。

<p>時々利用者本人におたより（ファイルとは別に）の封筒を預けて頂いたり口頭で連絡事項をお伝え頂いたりする事があるようなのですが、本人に若干認知症があるので家族に伝わらないことがほとんどです。重要な事項については本人ではなく家族の方に伝えて頂けると助かります。</p>	<p>配慮が足りず申し訳ありませんでした。ご本人様の状態に合わせて、対応させていただきたいと思いません。</p>
<p>本人は何をしてきたか全然認識していないので、簡単でいいのでどんな様子だったか「スタッフからの連絡」でこれからも教えて下さい。</p>	<p>承知いたしました。利用時の様子についてご家族様にもわかりやすく伝える様に努めて参ります。また何かお気づきの点がございましたら、営業時間内にお電話いただいても構いませんのでよろしくお願い致します。</p>
<p>利用時間が短くなったから満足できていない。</p>	<p>事業対象者、要支援者様のサービス提供時間の短縮については、ご理解、ご協力をいただきありがとうございます。有意義な時間を過ごせるように、サービス内容が充実できるように職員全員で取り組ませていただきます。</p>
<p>帰りの時間が15時までとなり家族が家にいない事も多くなりそうです。</p>	<p>また、ご家族不在等で送迎時にご心配なことがございましたら、ご相談いただければと思います。</p>
<p>サービス提供時間の変更についてお知らせ書面になぜ変更になるのかの理由が書いてなく、そちらの都合なのか、制度上の事なのか、理由を知らせて欲しかったです。</p>	<p>十分な説明不足となり申し訳ありませんでした。今後の対応についてお客様に十分なご理解が頂けるようにしていきたいと思いません。</p>
<p>最近時間短縮の案内が来ましたが「理由」の説明がなく、なぜ急にそうなったのだろうと思ってます。（契約書では9：30から16:30となっておりますので）</p>	<p>介護保険サービス上では、総合事業のサービス提供は5時間以上となっており、各事業所により提供時間には違いがあります。現在ひまわりデイサービスでは10時～15時を提供時間として対応させて頂いている状況です。また介護保険の制度により変更する場合があります。</p>
<p>要支援1、2の人が1時間変更になったのは通所介護事業所すべての施設がなったのでしょうか？</p>	
<p>男性に関して声が小さくて聞こえない時があった。</p>	<p>対応不足があり、申し訳ありませんでした。ご利用者様の状況に合わせ、聞き取りやすい声がけを心がけて対応して参ります。</p>
<p>まだ慣れないせいか手仕事の無い時の午後の空き時間を持て余します。読書できるスペースがあると有難いと思いません。</p>	<p>ホール周辺にはソファがあり、そのスペースで読書なども行って頂けます。皆さまに充実した時間を提供できるようにお声がけさせていただきます。</p>
<p>手作業（作り物等）は家でも出来るので同世代での茶飲み話的な場をもっと多くして頂きたい（本人もそれを楽しみにしております）</p>	<p>御意見を参考に、今後の企画を検討致します。</p>

<p>月単位でもお誕生日のお祝いの企画等もあると嬉しいです。</p>	<p>新年度の企画として検討させていただきます。</p>
<p>余暇活動費の明細がわかればありがたいです。</p>	<p>事務手続き上の簡素化のため、余暇活動等の企画については、おたよりを作成しその内容を明細書として対応しておりますので引き続きご理解いただきますようお願い致します。</p>
<p>時々車の後車椅子の方から入らせられ、手すりもなく腰痛の者は恐怖を感じました。</p>	<p>現在、福祉車両を含め6台で乗車頂いております。『社名が入っていない普通の車で、気兼ねなくお出掛けできる』ということもコンセプトとしておりますが、車輻により乗車しにくい車もあったこと、ご不便をおかけいたしました。体調や身体状況に合わせて乗車ができるよう対応させていただきます。</p>
<p>送迎車輻に問題はないか？</p>	
<p>手足の爪が伸びていても一切切ってくれない。入浴時にわかるはずだがおかしくないか？別料金かな？同じアンケートが2通届いたが大丈夫か？</p>	<p>配慮が足りず申し訳ありませんでした。爪切りがご自身で困難かどうか確認しながら今後対応して参ります。巻き爪等で介護員での対応困難な場合はご連絡いたします。</p>
<p>ショートステイも考えて頂けるとありがたいです。（急な葬儀などの突発的な時に対応して欲しい。</p>	<p>以前はお泊りデイサービスを実施しておりましたが、現在は人員的なこともあり対応出来ない状況でございます。お泊りデイ・配食サービスはご要望として承り、今後の事業運営の参考にさせていただきます。</p>
<p>デイ後の配食サービス（弁当）などがあると嬉しいです。</p>	
<p>膝が痛がるのでストレッチと歩行訓練的な活動を多く取り入れて頂くとありがたい。</p>	<p>リハビリ活動内容や外出支援などでの歩行機会を増やせるようプログラム内容を検討させていただきます。また通所利用時だけでなく、自宅でもできるプログラムを提案・提供していく予定です。ご自宅での取り組みについてはご家族様からのお声かけ等のご協力をお願い致します。</p>
<p>それぞれの家族の事情も考えて頂きたい。</p>	<p>このようなコメントを頂き、配慮不足があったことと思います。ご希望に添えていない点があったこと誠に申し訳ありませんでした。通所事業所への直接の連絡に不届きがある場合については、代表電話の0235-25-5145までご連絡いただければと思います。</p>
<p>昼食は味も良くとてもおいしいと申しておりますが、麺類の時は揃うまで時間がかかるようだ。</p>	<p>メニューによりお待たせすることがあったこと、大変申し訳ありません。温かい状態でおいしく召し上がっていただけるように致します。</p>

<p>食事時は鼻歌を歌いながらハミングの時もありますが側にいても遠くの席でも聞こえてきますがお経を聞いているようでハッキリ言って耳障りで食事がおいしくありません。気にする私が悪いのかもしれませんがね。</p>	
<p>食事中大声で話している人がいる。</p>	<p>不快な気分にならせてしまい申し訳ありませんでした。食事の座席について配慮したり、お客様にもお声がけさせて頂きながら対応して参ります。</p>
<p>昼食が最後のグループになると時間が気になり焦ります。落ち着いて食事が出来ない。</p>	<p>そのようなお気持ちにさせてしまいまして、大変申し訳ありません。ご利用人数によっては入れ替え制での食事の提供となっております。お客様のお気持ちに添えるような提供を心がけ対応して参りたいと思います。</p>
<p>朝の迎えの時、時間の差が有りすぎる。早いと大変困ります。</p>	<p>ご迷惑をお掛け致しました。送迎時間については変更がある場合については事前に連絡することが基本ですが、対応が出来ておりませんでした。ご利用者様の状態により送迎時間帯についてはご協力をお願いする場合もございますが、よろしくお願い致します。</p>
<p>お願いですが脱衣所3, 4人後でも棒雑巾で床を軽く一拭きして頂きたいです。皆さんから気持ち良く接して頂きありがとうございます。</p>	<p>入浴の際の脱衣場の床については今後気持ち良くお過ごしいただけるようモップを準備致しました。</p>
<p>畳があると嬉しい。</p>	<p>現在は準備出来ず申し訳ありません。ひまわりではデイサービスが2事業所があり、丈夫な畳を利用し、和風様式のいすんと洋館をイメージしたアプラをご準備した経緯があります。それぞれに違った雰囲気作りでお客様に居心地よく過ごして頂けるようにして参ります。</p>
<p>トイレにフックなどがあると手さげがかけやすい。手さげ（ポーチ）の置き場に困る時がある。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。早速対応させて頂きます。</p>

<h2>お褒めの言葉</h2>	
<p>送迎には特にお世話をお掛けし感謝しております。スタッフ皆様の教育も行き届き好感が持てます。これからもよろしくお願い致します。お気づきの点がありましたら遠慮なくお知らせください。</p>	
<p>すぐに名前でご呼んでくださって嬉しく思いました。仕事とは云え記憶の速さに関心致しました。</p>	
<p>大変喜んで通所しております。細かなところまで気づいて報告して下さい感謝しております。</p>	
<p>大変な中、色々な企画を考えて頂き感謝します。</p>	

本人大変満足しており、行くのが楽しみと言っています。

お風呂嫌いなのにうまく誘導して頂くなど感謝しております。今後ともよろしく申し上げます。

腰痛があった時は、座席を考慮してもらった。

皆様良くしてくれるので喜んで出席しています。いつもありがとうございます。

皆さん優しくしてくれると本人が良く言ってます。ひまわりに行くのを楽しみにしており感謝しています。

待たせても嫌な顔をせずすばらしい。

本人は何も話さないので色々状況把握に努めていきたい。電話等にてコミュニケーションをよろしく申し上げます。

皆さん腰ベルトをしているのを見て大変なお仕事なのだと改めて思います（感謝）

おとなしめの方もおられますが、ほぼ明るく挨拶しています。

コロナで様々な行動が制約され残念でした。今年はあちこち外での活動ができると良いですね。

車の送迎では手をつないだり踏み台を用意してくれたり、至れり尽くせりです。

いつもお世話頂きありがとうございます。体力の衰えと共に自室で休んでいる時間が多くなってきました。昨年の大晦日まで営業されありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。

いつもお世話になり感謝しております。今後ともよろしく。

送迎時間を早めて頂いて大変助かっています。

様々なゲームや行事を企画して頂き、刺激になりとてもありがたいです。毎日のように利用させていただき生活のリズムになっていて、本人も張り合いがあるようです。今後ともよろしくお願い致します。

毎回大変お世話になってありがたいです。毎回新しいゲームや体操、カラオケなどボケ防止に話し笑いと感謝しております。

いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

デイサービスに参加するのが一番の楽しみです。職員の皆さんが一人ひとり親切、面倒を見て頂き一日を楽しく、元気と勇気をもって帰ってきます。ありがとうございます。一日でも長く参加できる事を願いつつマスク生活が早く無くなる事を祈っています。

いつも大変お世話になりありがとうございます。自分の気持ちと行動が伴わず焦る事が目立つようになってきました。自宅では転倒には気をつけています。今後ともよろしくお願い致します。