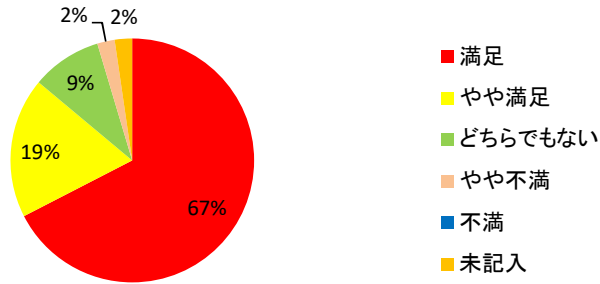


デイサービス（回答 43 ）の課題

配布 54 回収率 80 %

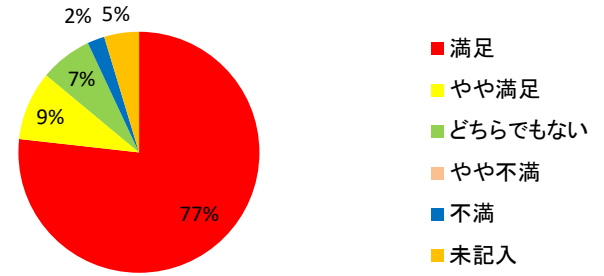
① 当施設ゆけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



- ・職員様が少なくお忙しい思いをなさってるのは十分思っています。わがまま言われません。
- ・理念達成という質問には回答しづらい面はありますね。
- ・企業の理念は大切だと思います。よってこの理念達成の為ご努力を続けていただきたい。
- ・理想の理念に満足です。

A. 満足していただけるように理念を念頭におき努めて参ります。

② 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉掛けや対応をしていると思いますか。



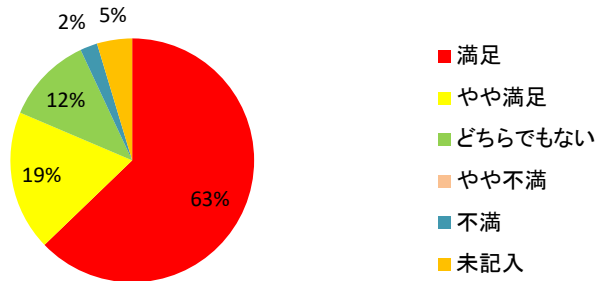
- ・人によっては言葉もかけてくれない方も居られます。

A. 皆様に配慮できるよう努めてまいります。

- ・他の方との会話は苦手なようですが、職員の方がお話ししてくださり喜んでおります。

A. 他の方との交流に心掛け職員が間に入り楽しい時間を過ごしていただけるよう努めて参ります。

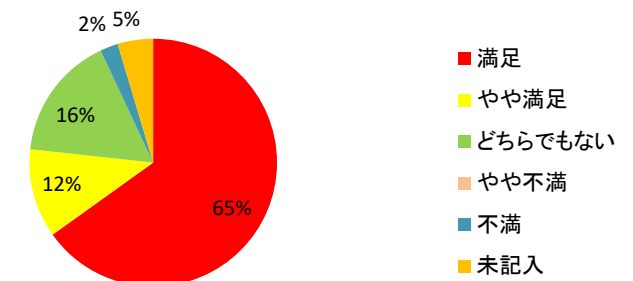
③ 職員の決まりや都合に優先されずにご本人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。



- ・現在、職員の皆さん方の対応ぶりをみていますが、今後も利用者が満足するようご努力の方ぜひお願いします。本人から不満な話は聞く事が無く、穏やかにしているので大丈夫だと思います。
- ・悪い事はどんどん指摘して下さい。

A. ご本人のペースに合わせて楽しい時間を過ごして頂けるよう努めます。

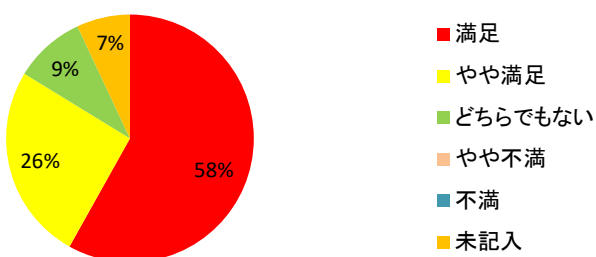
④ ご本人が自分で決める力や希望などを引き出す取り組みも重要ですが、それを活かせていると思いますか。



- ・毎日の生活リズムをしっかりするしかない。自分で体調管理に気をつけるしかないです。
- ・利用者が満足するため、ぜひ職員の方々のご努力をお願いします。
- ・毎回コピーをお願いして申し訳なく思っています。
- ・家族ではわかりづらいです。
- ・毎回健康状態のチェックなど対応に満足しています。

A. ご希望に添える取り組みの引きだしを増やしてまいります。

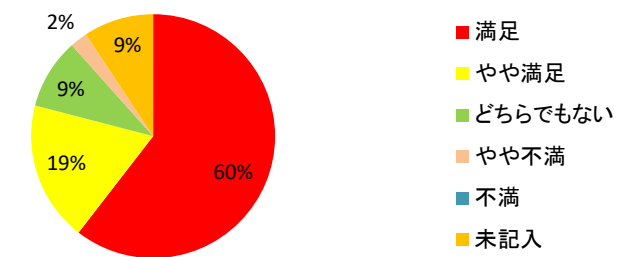
⑤ 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか。



- ・軽易な呼吸不全？で職員が即急に対応したのを目の前に体験しー安心
- ・今のところ無事に過ごさせて下さってうれしく感じています。
- ・毎回健康チェックなど対応に満足しています。
- ・自分がしっかり管理するしかないです。
- ・利用者に対して心配りが徹底していると思います。
- ・入浴後の軟膏処置等いつも有難うございます。

A. 体調の変化に常に気を配れるよう職員一同努めます。緊急時は看護師が対応し、素早く適切な対処をして参ります。

⑥ ご本人が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者はご家族と考えられますが、気掛かりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていると思いますか。



- ・帰りの車の配車都合もあると思いますが利用状況などからみて日々のサービス終了後可能な限り早急な体制づくりの検討願います。

A. 送迎時ご家族様から利用者様のご様子をお伺いすることもございます。ご不明な点等、何でもご相談いただければと思います。また、夕方の時間を有意義に過ごして頂ける声かけを続けて参ります。

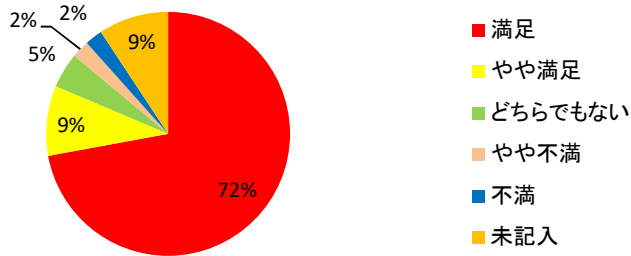
- ・家よりも職員の皆様にお話しを聞いていただく方がうれしいです。家では1人生活ですから。
- ・送迎の時などお話しさせてもらっています。ありがとうございます。
- ・ケアマネさんも含め皆様に満足しています。
- ・最後は家族でしょう。医療との話でしょうか。

A. いつでも遠慮なくご相談ください。

デイサービス（回答 43 ）の課題

配布 54 回収率 80 %

⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。



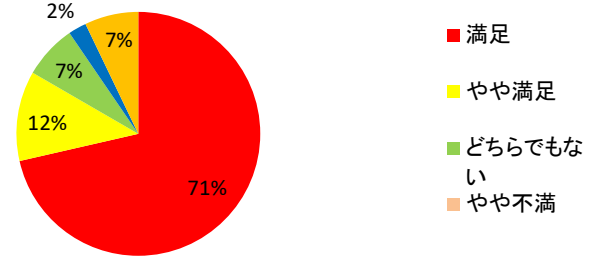
・自分が忙しいので仕方がないのでしょう。ゆっくり時間もないようです。もう少し喋ってほしいです。

A. 皆様に寄り添い、ゆっくりとお話できる時間をさらに作って参ります。

- ・見学したことがないのでわからない。
- ・その日によってですのであまり不満はありません。
- ・歌やゲーム・体操など楽しいレクリエーションを毎回していただいて楽しく参加している姿が想像できます。ありがとうございます。
- ・いつも元気な明るい挨拶をいただいています。
- ・お若い方も一生懸命関わって下さってすごいなと思っています。
- ・細かな対応されており良いと考えます。

A. ありがとうございます。職員が元気に笑いの絶えないデイサービスを目指して参ります。

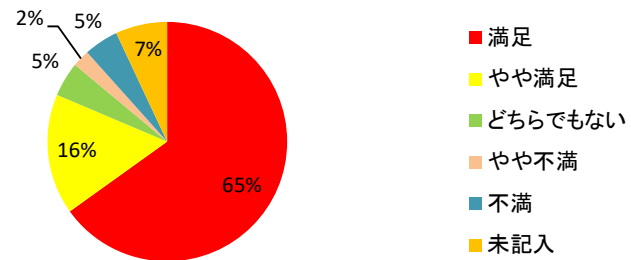
⑧ 高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しみになっていると考えられますが、食事の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



- ・栄養バランスもよくおいしく頂いています。
- ・味付けも分量も十分感謝していますが全部食べ切れない日があって申し訳ないです。
- ・見学したことがないのでわからない。
- ・家では同じメニューなのでありがたいです。飲み込みが悪くなっていますが工夫して考えていただけてありがとうございます。
- ・豊富なメニューで満足しています。
- ・母の生前が長年好き嫌いがわりとはっきりしていて苦手なものは口にしない父ですが、そちらのお食事はほぼ完食のようでうれしく思っています。
- ・その日その日おいしい時とあまりおいしくない時があります。いつも大変ですが食事が一番楽しく待っています。
- ・おかずやおやつの事をうれしそうに話してくれます。
- ・私としては献立を毎日見て満足しています。
- ・ご配慮いただき満足しています。食事も楽しみの一つです。これからもよろしく

A. ご意見ありがとうございます。今後も皆様に楽しんで頂けるよう工夫していきます。

⑨ 施設で時間を過ごしていただく中で、快適性や安全性も重要になってきますが、いかがでしょうか。



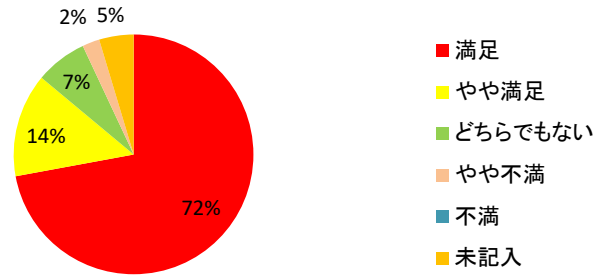
- ・かわった遊び・動く運動いつも変わった事をしてほしいですが、毎日ですので難しいでしょう。今後もよろしくお願いします。
- ・だいくつさせないよう様々考えられている。
- ・グループは、いつも同じ方が良いかと思えます。だんだんやめられる人が居られます。
- ・よくわかりません。

A. 新たな企画を考え楽しんでいただけるよう努めます。

- ・帰途において配車上のこともあるかと考えますが、サービス終了後、小1時間余り待たされて改善を考えて欲しい。

A. 夕方の時間を有意義に過ごして頂ける声かけを続けて参ります。

⑩ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



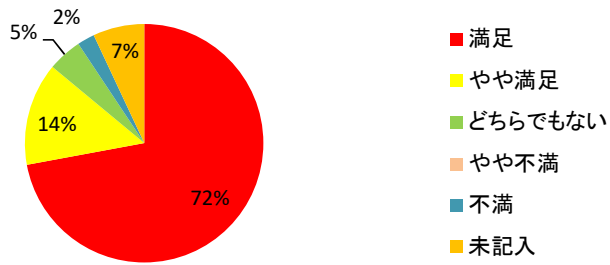
- ・もどかしい年よりをお世話下さるのも大変かと思いますが体の調子さえ良ければ1回でも出たく思います。
- ・自分で出来る事はして行くしかありません。
- ・職員の皆さん方の対応により非常にうれしいです。

A. 満足していただけるサービスに努めて参ります。

デイサービス（回答 43 ）の課題

配布 54 回収率 80 %

⑪ 施設で時間を過ごしていただく中で、快適性や安全性も重要になってきますが、いかがでしょうか。



- ・重い荷物持ってくれる人、全然自分本位の人があります。足元の悪い時は助けてほしい時もある。
- ・帰途の配車で近距離者でも、小1時間以上かかることもあり考えて頂きたい。

A. 申し訳ありません。送迎順番を配慮して参ります。

- ・送迎車は室温調整留意してください。

A. 室温調整に気を付けて参ります。

- ・心づかいが徹底している。
- ・朝のお迎えも出られるのも早いでしょし感謝しています。帰りは1番で心残りの気持ちです。
- ・気候の悪い中でも嫌な顔もせず、小路ですが皆さん上手に運転されスゴイ！です。ありがとうございます。
- ・現行でお願い致します。
- ・毎回お電話をくださり連れ出すところから労力をおかけしてすみません。
- ・親切にして頂いております。

A. ありがとうございます。皆様に満足していただけるサービスを目指して参ります。

⑫ 感想

- ・配膳棚小運搬が利用者様の椅子と接触している部分あり、安全衛生面で如何か！
- ・自分が話したい事を聞いてほしいことを気軽に職員に聞いてほしい。その様な時間を作ってほしい。マニキュアを塗ってもらうのが好きである。マニキュアが無くなったら塗れないのでなくて用意してほしい。できれば色が剥がれた時に塗ってほしい。

A. 少しでもご希望に添えるサービスにと努めて参ります。

- ・よそはどうでしょう 見ていけませんのでわかりません。どこに行っても同じですとします。
- ・【本人】お世話になっているのでつい遠慮して我慢することが多いです。本人は何もわからないのでしかたがないのかもしれませんが。
- ・【家族】日曜日に他所を利用しているので良い点・悪い点をつい比べてしまいがちですが、本人にとっては家族の思いとは違うかもしれません。居心地の良さは相河さんの様です。デイサービス利用で心も体も休ませられ助けられています。本当に感謝しています。
- ・遅い時間にデイサービスに行った日、時間の無い中入浴時間をつくってくださり、いつも有難うございます。母からデイサービスでの出来事等よく聞きます。楽しそうにしています。
- ・ご利用が浅いのでわからない。
- ・相河便り連絡事項等で私は満足しています。
- ・現在、各サービスをいただき十分満足しております。
- ・大満足しております。今後共、宜しくお願いいたします。
- ・髭剃りや爪切り・薬などお忙しい中、大変なのに細かいところまでお気遣い頂き感謝しております。
- ・何も申し上げる事がございません。とても素晴らしいです。
- ・自分も人様を相手とする仕事をしているのですが、初めてしてもらう側の立場となり親御さんの気持ちが少しわかります。心からのあったかい対応をしてくださる方にはうれしく勉強になります。家でしようとしてもすんなりとはいかない事（手足の爪切り等）までして下さってありがとうございます。
- ・特にありません。こちらの場合は現状維持でよろしいと思います。
- ・大変良い施設だと思えます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・長年、お世話になっています。本人も家族も感謝の日々です。ありがとうございます。
- ・今後もよろしくお願い致します。
- ・何事も有難うございます。

A. 暖かいお言葉を頂戴し有難うございます。皆様に楽しんで頂けるデイサービスを目指して参ります。

⑬ 改善した方が良い点、気になる点

- ・体操コーナーが玄関付近に配されているが、奥まった場所では！

A. 体操の時間、フロアの奥ではレクリエーションをおこなっております。不都合があればご相談ください。

- ・自分の事に忙しくあまり会話もありません。事務的に動いて寂しい日もある。明るい雰囲気になってほしいです。全然喋らなく事務的でその日はいやです。朝玄関に着いても誰もいない出てないのはいやです。人がいないのでしょうか・・・良い人は沢山辞めて残念です。

A. 寂しい思いをさせてしまい申し訳ございません。満足頂けるよう努力いたします。

- ・連絡帳をいつも見ていただきご返事下さるのがうれしいです。お忙しい中、有難うございます。乱筆お許し下さいませ。
- ・ショートステイを利用の場合、日中は本人がいつも利用していて安心して過ごせるデイサービスの場で過ごせると良いです。いろいろ難しい問題があるとは思いますが・・・
- ・本当に大変なお仕事だと思います。忍耐と愛 自分にはできないことなので感謝の一言です。また、どうぞよろしく願います。
- ・毎回毎回お電話くださり連れ出すことから労力をおかけしてすみません。家でしようとしてもスナリとはいかないこと(手足の爪切り)までして下さってありがとうございます。
- ・とても良いと思えます。
- ・なんにも申し上げる事がございません。とても素晴らしい。デイサービスに感謝しております。毎日がとても待ちどおしいです。
- ・全部とても満足しています。・今後共何卒宜しくお願い申し上げます。

A. ご指摘いただいた点について改善し、ご満足いただけるサービスに努めて参ります。