

## 令和5年度 てまりデイホーム ご利用者アンケート集計結果

令和6年1月吉日  
てまりデイホーム 管理者 片桐 義尚

昨年秋に実施しました「ご利用者満足度アンケート」へのご協力、大変ありがとうございました。多くのご回答をいただき、貴重なご意見やご要望を頂戴できましたことを感謝申し上げます。結果をまとめましたので、御覧ください。

ご記入者    ご本人2件    ・    ご家族13件    ・    未記入0件

実施期間:令和5年10月1日～11月30日    27名に配布 15名回答(回収率55.5%)

### 1. 職員の挨拶や言葉遣いはきちんとしていますか？

・満足 15件    ・やや満足 0件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

具体的な内容をお書きください。

- ・毎回、元気なあいさつや笑顔で迎えに来て下さり、素晴らしいです。
- ・ハキハキした声でわかりやすいです。
- ・とても優しい言葉づかいで、みんな喜んでいきます。
- ・いつもていねいで良いと思います。
- ・どなたも優しく声掛けして下さり、送り出す方は気持ち良いです。
- ・元気な声で挨拶してもらい、家族も元気が出ます。
- ・とてもていねいだと思います。

(事業所より)

- ・常に笑顔で礼儀正しく、丁寧な言葉遣いを意識して、対応しております。
- ・今後も常に意識をまいります。

### 2. 送迎の際、利用時の様子を教えてくださいませんか？

・満足 13件    ・やや満足 1件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 1件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・あいさつはもちろん、母の服を褒めて下さったり、毎回上機嫌で利用させて頂いています。
- ・大きな声で呼んでもらって、ばあちゃんも喜んでいきます。
- ・とても優しい対応で、安全にも配慮していただいています。
- ・一日の行動を日誌に書いてあるのでわかりやすいです。
- ・限りある時間ですが教えてもらい、様子を想像しております。
- ・靴まで揃えてもらい感謝です。

(事業所より)

- ・送迎の際に、ご家族とのコミュニケーションを大切にしております。
- 今後も送迎時等にご利用の様子をお伝えしてまいります。

### 3. 送迎時の運転マナーは適切ですか？

・満足 15件    ・やや満足 0件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・玄関まで来てもらって助かります。
- ・きちんとあいさつを下さり、安全に出発しておられます。

(事業所より)

- ・交通ルールを遵守し、皆様から安心して乗車していただけるよう、引き続き、安全運転を徹底してまいります。

### 4. 感染対策(迎え時の検温・マスク着用等)は、しっかり行われていると思いますか？

・満足 15件    ・やや満足 0件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・マスクは徹底されていると思います。
- ・検温は乗車の時にする方としない方(後でしているかも…)がいる様子です。
- ・体温は、いつもちょうど良いと言ってもらえれば、年寄りも安心です。
- ・検温やマスクは必ずやっています。
- ・気を使って下さり、配慮もありがとうございます。

(事業所より)

- ・日々、感染対策にご理解、ご協力いただき、ありがとうございます。
- 今後も安心してご利用いただけるよう、引き続き、感染対策を徹底してまいります。

### 5. 質問や要望に対し、すぐに対応してくれていますか？

・満足 12件    ・やや満足 3件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・すぐにケアマネージャーの方に報告、対応して頂きました。
- ・すぐに対応していただきありがとうございます。
- ・日によって職員さんが変わるので無理もないですが、連絡が良くいっていないことがある。

- ・利用を増やした際の様子を教えていただき、安心しました。  
その場で対応できない時は、夕方送りの際に答えて下さいました。
- ・ノートにお返事があり助かります。

(事業所より)

- ・一部連絡ミスがあり、大変申し訳ございませんでした。
- ・質問や要望に関して、可能な限り、お答えしてまいりたいと考えております。  
些細なことでもご相談いただければ、対応させていただきます。

## 6. 連絡帳は、内容(様子)が伝わりやすいものになっていますか?

- ・満足 13件
- ・やや満足 0件
- ・やや不満 0件
- ・不満 0件
- ・未回答 2件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・毎回、見守って頂いているのがよくわかります。
- ・施設での様子が詳しく書かれていて、ありがとうございます。
- ・忙しい中、ていねいに記入して下さい、ありがとうございます。

(事業所より)

- ・デイホームでのご様子が伝わるよう、具体的に記載させていただいております。  
今後もご利用の様子が伝わるよう努力してまいります。

## 7. てまりデイホームで行って欲しい活動または行事等がありますか?

- ・ある 1件 (ある方は、下記にご記入ください。)
- ・なし 12件
- ・未回答 2件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・散歩やドライブ

(事業所より)

- ・可能な限り外での活動や行事が行えるよう、開催時期も含め検討させていただきたいと思っております。

## 8. てまりデイホームのご利用に満足していますか?

- ・満足 15件
- ・やや満足 0件
- ・やや不満 0件
- ・不満 0件
- ・未回答 0件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・母は利用するようになってから、生きがい(本人はボランティアだと思っているため)を感じている様です。

- ・家族も自由になれる時間ができ、ありがたいです。  
毎回行くまでは緊張していますが、職員の方々が親切にしてくださるので、笑顔で帰ってきます。
- ・職員の方々が親切で、非常に助かっています。

(事業所より)

- ・ご利用に満足していただいている様子がわかりました。ありがとうございます。  
今後も満足してご利用いただけるよう、精進してまいります。

#### 9. ご自宅で、介護または認知症症状でお困りのことはございますか？

- ・ある 8件 (ある方は、下記にご記入ください。)
- ・なし 5件
- ・未回答 2件

具体的な内容をお書き下さい。

- ・ストマの取替え、物事をすぐ忘れる。
- ・物忘れはもちろんです、最近では字や言葉を認識する力が弱まっている様です。  
デイホームで、新聞や本を読む事をすすめて欲しいです。
- ・歩行がだんだん低下している。
- ・自分でできることがだんだん少なくなってきて、家族への依存が強くなっています。  
家族にとって、ストレスになることが多くなってきて困っています。
- ・体は非常に健康ですが、行動をすぐ忘れるので、物の所在が分からなくて困っています。
- ・病気とは思っていながらも、失禁が多くなり、これから病状がすすむと思うと心配です。
- ・曜日がゴチャゴチャになって、何回も聞くこと。
- ・寒くなってきて、風呂に入りたがらない。

(事業所より)

- ・様々なお困りごとがあることがわかりました。ご記入ありがとうございます。  
利用者様個々の症状に応じた対応について、職員間でも検討し対応しております。  
今後もお困りごとがありましたら、職員へご相談いただきたいと思います。

#### 自由記載欄 … 普段気になっていること、感じていることをご記入ください。

- ・利用回数を増やしたいのですが、本人が納得できずに困っています。
- ・お薬の管理について、胃薬なのでまだ本人に任せていますが、最近間違いが多い。  
家にいると横になっていることが多く、娘が学校から帰ってくると声をかけてくれています。
- ・風呂に入れてもらうのがありがたい。
- ・宿泊することが難しいので、その点どうしたら良いか困っています。  
その度に帰宅願望が強くて迷惑を掛けるので、回数を月1回位泊まるとよいのですが。
- ・聞こえが悪いので、なかなかコミュニケーションがとりづらい思い、他の利用者や職員の方にトゲのある言い方をしていないかと心配です。また、利用した日は人間らしい生活ができ安心です。普段一人で居るので寝ている事が多く、だんだん動かない為、足も弱くなるかと

思うと、利用日を増やして良かったと思います。

・スタッフの皆様、長い間ありがとうございました。デイホームを利用し帰ってくる時は、とても大きな声で明るく元気よく帰ってきます。本人も楽しそうでした。

お世話になり、ありがとうございました。

・デイホームに行くときは、いやだと言っていますが、帰ってくるとニコニコしています。

(事業所より)

・たくさんの有難いお言葉をいただき、ありがとうございます。

引き続き、ご利用者・ご家族に寄り添い、安心してご利用いただけるよう努力してまいりますので、よろしくお願いいたします。