

令和4年度 てまりデイサービスセンター 満足度調査集計結果

令和5年2月吉日

てまりデイサービスセンター 管理者 笠井 菜美子

この度は満足度調査アンケートにご協力頂き、ありがとうございます。

皆様から感謝のお言葉や満足のいくサービスを受けているとの評価を頂き、大変嬉しく思っております。今後とも皆様の評価を励みに、職員一同、より良いサービス提供ができるように努めて参ります。

アンケート結果と頂いたご意見につきまして、検討させて頂きましたので、結果とともにご覧下さい。ご意見やご希望等ありましたら、いつでも職員にお話下さい。今後とも、てまりデイサービスセンターをよろしくお願い致します。

実施期間:令和4年10月～11月 87名配布、74名回収(回収率:85%)

ご記入いただいているのはどなたですか? ご本人 16名・ ご家族 58名

1. 職員は明るく、笑顔で挨拶ができていますか?

・満足:65

・やや満足:9

・やや不満 0

・不満 0

具体的な内容をお書きください。

- ・皆さん、いつも明るく言葉をかけて下さって嬉しいです。
- ・相談にもちゃんと聞いてくれて、助かっています。
- ・朝の挨拶を明るく、個々に回ってしてくれます。
- ・送迎時、みなさん笑顔できちんとあいさつして下さいます。
- ・いつも明るいと思います。
- ・職員によって違う。
- ・本人がありがたいと思っています。
- ・いつも良く対応頂いております。
- ・いつもにこにこ笑顔で迎えに来てくれます。てまりに来るのが楽しみです。
- ・いつも元気よく迎えに来てくれます。
- ・言葉掛け等も丁寧でやさしい。
- ・いつも笑顔です。
- ・みなさん、さわやかです。
- ・いつも少しのことでも、よく気がついて対応してくれる。
- ・対応も細かいところまでテキパキしている。
- ・心の明るい人達が多い。
- ・いつも少しのことでも、よく気がついて対応してくれる。
- ・何かをお願いしたら、すぐに実行してくれる。いいですね。
- ・お会いする時は、いつも元気で明るいです。
- ・皆様の明るさに助けられています。
- ・送迎時、または訪問サービスにいつも職員の皆様方の笑顔に、疲れている私にとって、また頑張るぞという力になっています。ありがとうございます。
- ・いつも利用の日は、笑顔で来てもらっています。
- ・送迎時、何かと一言は話しかけたり、連絡も良くしてくれてありがたいです。

2. 職員の言葉遣いは丁寧ですか？

・満足 61

・やや満足 13

・やや不満 0

・不満 0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・プライベートの話も聞いてくれて話しやすい。
- ・耳が悪いので、迷惑をかけてます。
- ・どなたも丁寧に言葉かけして下さいます。
- ・あまり丁寧よりも、栃尾弁でいいと思います。
- ・優しい言葉をかけてくれます。
- ・直接、話すことはあまりありませんが、電話で丁寧に対応頂いてます。
- ・良い人もいれば、そうでない人もいます。
- ・いつも優しくしていただいています。
- ・どの職員もやさしく言葉をかけてくれます。
- ・利用しているばあちゃんに合わせて、方言を使って、親しみを感じる。
- ・やさしい言葉遣いです。
- ・言葉も丁寧で、感心しています。
- ・一言一句、丁寧です。
- ・本当にやさしい。
- ・言葉遣いはいいです。
- ・親しみやすく、丁寧です。
- ・毎日の生活に、気温や食事、排便など不安の中、皆さま方の色々なアドバイスや大丈夫ですよと励まして下さる事にホッとします。
- ・やさしく丁寧な言葉遣いです。
- ・敬語を使い、優しく話してくれ、私は栃尾弁で方言丸出して話しています。

3. 職員の接し方や対応方法は親切・丁寧ですか？

・満足 59

・やや満足 15

・やや不満 0

・不満 0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・移動する時にも、すぐに来てくれる。
- ・いつも親切に対応して頂いてます。
- ・玄関の前が狭いのですが、車椅子で丁寧に連れて行ってます。
- ・良くして頂いて、助かります。
- ・忙しい時は、対応が雑になる。
→ご指摘ありがとうございます。どのような場面においても、丁寧に対応致します。
- ・一人で一日、家にいると一日が長いです。でも、デイサービスに来ていると短く感じて、楽しく1日を過ごさせて頂いています。
- ・利用者だけでなく、家族にも親切に接してくれます。
- ・手を引いて、しっかり支えて下さり、ありがたいです。
- ・ひざ掛けを用意してくれたり、お茶もすぐ持ってきてくれる。
- ・事細かに親切である。
- ・一日の出来事とか、変わったことは話してくれてありがたいです。
- ・気遣いをさりげなくしてくれています。
- ・いつも手をひいてもらい、助かっています。

4. 職員は、ご利用者本人やご家族の話を聞いてくれますか？

・満足 58 ・やや満足 16 ・やや不満 0 ・不満 0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・いつも話を聞いて頂いています。
- ・連絡帳でお願いしたことなど対応して頂き、様子を連絡帳にて伝えて下さり、感謝しています。
- ・わからないことなど職員の方に質問すると丁寧に返事をしてくれたり、教えてくれるので、助かります。
- ・いろいろ聞いてもらっています。
- ・あいさつする位で話をするのは、時間もないので話さない。
- ・職員の皆さんが気さくで家族としても嬉しいです。
- ・家族の気持ちに親身になって聞いて下さっているのが、ありがたいです。
- ・朝弱くて、血圧が低い為「少し横になったら？」と休ませてくれる。
- ・ちゃんと対応してもらっています。
- ・本人は、話しやすそうです。
- ・体調のことも良く聞いてもらっています。
- ・当日の注意点等の状態を教えてくれる。こちらもいろいろお願いできます。

5. 送迎時、介助は丁寧・適切に行えていますか？

・満足 62 ・やや満足 11 ・やや不満 1 ・不満 0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・右半身不自由な為、常に本人の身体を支え、介助してさすがだなと感心しています。
- ・手を引いてもらっています。
- ・まだまだ歩行に不安のある本人に介助を適切にして下さり、安心してお任せしています。
- ・危なくないように気を遣ってくれています。
- ・親切にして下さる。
- ・見ていないのでわからない。
- ・行くことを嫌がるおばあさんを何度かなだめ、着替えまでしてもらってありがとうございます。
- ・車から降りる時、しっかりと手を添えてくれます。
- ・住宅が高床式なのですが、良く気配りして安全に誘導してもらっています。
- ・時々、荷物等を手渡しすることを忘れる方がいる。
→ご指摘ありがとうございます。
お預かりしている荷物等は、渡し忘れのないように確認してお渡ししていきます。
- ・玄関まで迎えにきてくれる。
- ・とても親切にってもらって、助かります。
- ・玄関まで車椅子で来てもらっているのが、助かっています。
- ・車の乗り降りに手をひいて、席に座らせていただいています。
- ・転倒防止を良く注意してくれています。
- ・朝の挨拶が気持ち良いです。元気をもらいます。

6. 送迎時の運転マナーは適切ですか？

・満足 63 ・やや満足 9 ・やや不満 1 ・不満 0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・素晴らしいです。
- ・安心、安全な運転をしていただいています。
- ・車に乗っていないのでわかりませんが、適切と思います。
- ・運転手さんの挨拶も良く、好印象です。
- ・ていねいな運転で、玄関前まで来てくれて、雨の日は助かっている。
- ・いつも安全運転で助かっています。
- ・安全運転で満足しています。
- ・前後を見て、運転をゆっくり走り出しています。

- ・介助の人がシートベルトを付け、あとは車を見送るだけだけど、親切です。
 - ・時々、不安な方もいます。
- ご指摘ありがとうございます。送迎時は、安全運転を徹底して参ります。

7. デイサービス新聞で、デイサービスの活動内容が伝わっていますか？

・満足 55 ・やや満足 18 ・やや不満 1 ・不満 0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・この新聞を楽しみにしています。
 - ・行事内容が良くわかります。
 - ・大勢の利用者がいる中、職員の皆様のご苦勞が伝わります。
 - ・色々なことを楽しそうにしているのが伝わる。
 - ・何回も読みました。
 - ・楽しそうに過ごしている様子が伝わります。
 - ・なかなか全員の写真等をのせるのは大変でしようが、もう少し写真のせて欲しい。
- ご期待に添えるよう、新聞作成して参ります。
- ・家族としても本人と楽しく見えています。
 - ・デイサービスでの一日の様子が知りたいです。
 - ・デイサービスで何をしているのかがわかります。
 - ・通所して、まだ日が浅いので、内容行事がどのように行われているかわからない点もあります。→2か月に1回の発行ですが、デイサービスのご様子をお伝えできるように新聞作成時に工夫して参ります。
 - ・毎日の様子が良くわかります。
 - ・主人の顔や姿が載っているとほっとします。いい表情を撮って下さって、ありがとうございます。
 - ・楽しく見せて頂いています。皆さん、本当にうれしそうですね。

8. ホームページをリニューアルしましたが、内容はいかがでしょうか。

・満足 24 ・やや満足 5 ・やや不満 0 ・不満 0 ・見ていない 45

具体的な内容をお書き下さい。

- ・いいと思います。
 - ・閲覧出来る環境でないから分かりません。
 - ・内容的には素晴らしいと思いますが、もう少し近況報告も欲しい。
- ご意見ありがとうございました。今後、法人内で行ったイベント等の紹介を掲載していく予定です。

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。

- ・本当に良くして頂き、ありがたいです。コロナが収まったら、見学に行ってみたいです。色々な行事に参加したいなあと考えています。
- 見学については、いつでも対応可能となっております。事前にお問い合わせ下さい。
- ・利用させて頂いてから3か月。当初は、入院、リハビリ、帰宅、デイサービスと本人にとっても頭の中がごちゃごちゃして、今自分は何をしているのか、どこにいるのかさえ理解できない状態でした。しかし、3か月が過ぎて落ち着き、気持ちの整理もできたのか、周りが少し見えるようになり、会話も元に戻りつつあります。利用当初は、皆さまにご迷惑をおかけしたのでは、と思っています。今でも少々、我儘な性格ですので、皆さまを困らせていないか心配しております。ここまで回復できたのも、皆さまのお力のおかげと感謝致しております。
- ・いつも親切、丁寧に対応して頂き、感謝しています。
- ・これからもよろしくお願ひします。
- ・本人が楽しみに利用させて頂いているので、ありがたいです。
- ・中耳炎が再発しなくなり、良かったです。入浴時、気をつけて頂いているのかと思われまます。
- ・医療処置を丁寧にやっていただいておりますので、ありがたく感じております。
- ・デイサービスがお休みの日でも、身支度をして持っていくカバンを玄関に置く姿をよく目にします。それだけ本人が行く気になっている、楽しみだと思っているので家族は安心しています。

- ・送迎時、いつも丁寧な対応をして頂いている様子でありがとうございます。サービス利用中の様子がもう少し詳細に連絡帳に記入して頂けると良いかと思ひます。毎回でなくても良いので。
→連絡帳については、利用時のご様子分かるように記入して参ります。
- ・いつも親切にして頂き、感謝しています。本人も安心して行っております。
本人が申しますには、もう少しゆっくりお風呂に入りたいと言っております。
→入浴につきましては、入浴前に看護師が血圧測定と本人に体調等をお聞きし、健康チェックを行っております。血圧の数値や体調によって、入浴時間を短時間入浴とさせて頂く場合があります。連絡帳にて、ご報告させて頂いております。
- ・職員は、皆芸人だね。明るく元気に言葉かけをしてくれて、喜ばしてくれて、楽しませてくれて、有難い、と姉はいつも感謝しております。いつもその日の様子を楽しそうに語ってくれています。何か要望とかないか聞いたところ、「皆、よくしてくれるから」との事です。ありがとうございます。これからもよろしくお祈ひします。
- ・場所が変わるのが不満。→ご本人様の希望もお聞きし、座席の配慮をさせて頂きます。
- ・おばあさんの面倒を見て頂き、ありがとうございます。昭和の初め生まれの人ですので、口調が厳しくなることもあるかと思ひます。言うことを聞かないこともあるかと思ひますが、何卒よろしくお祈ひ致します。
- ・運転手に基本的なことを指導するのでしょうか？家族のものがてまりに入って、見学できるものか？→運転手職員へは車椅子介助や移乗介助方法を、適時指導しております。
見学については対応しておりますので、事前にお問い合わせください。
- ・皆様、全員よく気がついて、ちょっとしたことでもすぐに手助けして頂いて本当に喜んでいます。これからもよろしくお祈ひします。感謝の気持ちで一杯です。
- ・私も自宅で訪問看護が来てくださって、体調管理や導尿等をして頂いているので、これをちゃんとてまりさんでもやって頂いたり、入浴、レクリエーション、体操、プリント、ゲーム等、盛りだくさんであり、大変満足しています。本人に持たせる手帳と連絡帳から、一日の様子が容易に想像でき、本人とコミュニケーションをとりながら日記を書かせることも出来て、大変ありがたく思っています。
- ・いつも親切にして頂き、感謝しています。本人も安心して行っております。
- ・入浴時の洗い方が物足りないようです。
→ご本人に洗い足りないところがないかお聞きし、介助させて頂きます。
- ・長時間座っていると、お尻が痛くなって、車椅子で走ることが出来なくなるので、その所をケアしてほしいです。→痛みの軽減が図れるよう、円座やクッション等もご用意しています。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。主人はカラオケが大好きでした。
家で曲をかけると、唄えると言ひます。たまにそういう機会があれば、主人のてまりさんに行く楽しみが増えるかもしれません。頭を使うのは苦手ですが、体を動かすスポーツは得意だと思ひます。
- ・週1回だと寂しいです。2回位行きたいと思ひます。
- ・食事がおいしいと楽しみにしています。職員がみんな優しいと喜んでいます。
- ・最初の頃は行くのが嫌みたいでしたけど、最近は自分の身体のことを理解してきたみたいで言わなくなりました。家族としても安心しています。これからもよろしくお祈ひします。
- ・いつもありがとうございます。返信用封筒をアンケート用紙(A4)に合わせてもらいたい。
→お手数をおかけしました。次回は、A4サイズが3つ折りに入る長3封筒をご用意させて頂きます。
- ・これから冬になるので雪の心配とか、天気が悪いと本人が行きたがらないので心配しています。これからどうしたらいいのか、ショートステイとかもすぐに利用できないようなので、どうしたらいいかと思ひています。
- ・昼食、魚が多く、お肉も食べたいと感じます。
- ・全部、満足です。これからもよろしくお祈ひ申し上げます。
- ・難聴の為、人との会話がうまくできないので、どうしても一人でやれるパズル等が好きなようです。また、家にいる時もやれるように宿題にプリントをもらったり、良くして頂いております。感謝しています。
- ・いつも親切、丁寧に対応して頂き、感謝しています。

(原文のまま、掲載しております。)