

「2022年度 サービス利用満足度調査」

社会福祉法人 堺暁福祉会特別養護老人ホーム 遊づる

目次

はじめに	1
アンケート実施目的	1
アンケート調査対象	1
アンケート実施期間	1
実施方法	1
アンケート実施の基本方針	1
配布・回収状況	2
アンケート集計結果について	2
総評	3
居宅介護支援事業所（利用者様）集計結果	6
居宅介護支援事業所（家族様）集計結果	8
デイサービス（利用者様）集計結果	10
デイサービス（家族様）集計結果	15
ショートステイ（利用者様）集計結果	22
ショートステイ（家族様）集計結果	26
ホーム（利用者様）集計結果	31
ホーム（家族様）集計結果	36
事業所様	43

2022年度 堺暁福祉会 特別養護老人ホーム遊づる アンケート結果報告

1. はじめに

この度、遊づるのサービスがご利用者の皆様にどのように受け止められているのか、アンケート調査を行いました。つきましては、その結果を参考に一年間のサービスの総括を行うと共に、次年度以降の施設運営の参考にしたいと思います。

2. アンケートの実施目的

特別養護老人ホーム遊づるを利用されている方及びそのご家族、またその利用に関わる全事業所を対象にアンケート調査を行い、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にし、質の高いサービスを目指して更なる資質向上を図ります。

3. アンケート調査対象

2022年4月1日～2022年10月31日の期間中に、特別養護老人ホーム遊づるを利用されている方及びその家族。またその利用に関わる全事業所。

4. アンケート実施期間

2022年12月1日～2023年1月15日

5. 実施方法

調査者（3名）が入所者・ショートステイ・デイサービス・ケアマネジャーご利用者全員の方に、アンケート調査の趣旨を説明した上でアンケートへの回答意思があるかどうかを確認し、回答の意思のある方については、自筆回答を行うか代筆回答を行うかを選んで頂きました。調査者については、現場で介護するスタッフが聞き取りを行うとご利用者の方が本音を言いづらいと思われることから、現場で介護するスタッフ以外の職員で調査を行いました。また、ご家族・事業所には、アンケート用紙・返信用封筒を同封して郵送し、アンケート調査を行いました。

6. アンケート実施の基本方針

- ・アンケートは無記名で回答していただく。（事業所名のみ回答）
- ・回収の際に個人が特定されないように注意する。
- ・回答は集計・分析し、結果を公表する。
- ・集計の際に個人（ご利用者・ご家族・事業所）が特定されかねない記述があった場合、特定され得ると考えられる記述を削除、もしくは再編集して公表する。

7. 配布・回収状況

	居宅介護 支援事業所 (利用者)	居宅介護 支援事業所 (家族)	デイ サービス (利用者)	デイ サービス (家族)	ショート ステイ (利用者)	ショート ステイ (家族)	ホーム (利用者)	ホーム (家族)	事業所
配布数	77	77	54	54	43	43	60	60	45
回収数	31	39	54	26	34	19	60	38	37
無効回収数	0	0	20		7		12		
有効回収数	31	39	34	26	27	19	48	38	37
有効回収率	40.2%	50.6%	62.9%	48.1%	62.7%	44.1%	80.0%	63.3%	82.2%

8. アンケート集計結果

- ・アンケート集計結果を数値と円グラフにて表示しました。
- ・選択肢ごとにパーセンテージを出していますが、無記入のもの（無回答）の票数に関しては、無効とみなし、パーセンテージに含んでいません。
- ・記述回答の掲載に関しては、基本原文のまま掲載しており、書き間違いと思われる箇所には下線を引いています。また、個人・事業所が特定される記述等については編集の上、記載しています。
- ・事業所のアンケート集計では、利用なしの項目を削除し計算しています。その為集計結果のパーセンテージが高く表記されています。

◎ご不明な点がございましたら、担当者までお問い合わせください。

担当者：社会福祉法人堺暁福祉会 特別養護老人ホーム遊づる 中村 敦

TEL : 072-335-0110

【総評】

◎居宅介護支援事業所

問1～問3の質問に対し、「はい」と回答された方が利用者様、家族様ともに90%を超えており高い評価を得る事ができました。

<問3> (家族様) 遊ぶのケアマネジャーはサービスの変更に速やかに応じていますか？

<問4> ケアプランの組込まれたサービスによって、利用者様 (家族様) の生活は維持または改善しましたか？

との問いに利用者様・家族様ともに「どちらでもない」、「わからない」と回答された方が複数名おられました。

⇒利用者様、家族様の意向や状況を丁寧に確認し、必要に応じて速やかに対応して参ります。また、対応した結果についても丁寧にモニタリングを行い、満足されているかの確認を行って参ります。

自由意見では感謝のお言葉を多く頂いており、引き続き利用者様、家族様とコミュニケーションを図っていきニーズの把握に努め、信頼関係を築いて参ります。

◎デイサービス

満足度については、<問1>で「はい」と回答した数を評価します。

<問1> の質問で利用者様は、76%の方が「はい」と答えられ、前年度比マイナス3%となっています。家族様は、92%の方が「はい」と答えられ、前年度比プラス14%となっています。

今年度についても新型コロナウイルス感染症の影響により、中止となる行事が多く、通常のサービスにおいても感染拡大予防の対策を講じており、利用者様には<問15><問16>で、家族様には<問18>から<問20>では、そのことについて質問しています。

<自由意見>

「利用日に炊き込みご飯が当たらない」(利用者) という意見がございました。

⇒毎月給食献立会議を開催しており、どの曜日にも炊き込みご飯や丼、カレーなどが提供できるよう調整していますので、楽しみにして下さい。

「体操の時に忙しいと思いますが、スタッフが入ってくるとやる気が起こります」

「ナースの体操は、一緒にやって下さるので役に立っていると感じられます」(利用者様) という意見がございました。

⇒今後も介護職員、看護師と一緒に対応を行い、盛り上げていきます。

◎ショートステイ

満足度については、<問1>で「はい」と回答した数を評価します。

<問1> の質問で利用者様は、74%の方が「はい」と答えられ、前年度比マイナス10%、家族様は、88%の方が「はい」と答えられ、前年度比プラス3%となっております。

<自由意見>

「自由参加型の施設ならではの高齢者が複数で楽しめるレクリエーションを増やしてほしいです」(家族様)

「できれば週1~2回はレクリエーションか何かやっていたいただければありがたいです」(家族様)という意見がございました。

⇒今年度より午前中にDVDを活用し、みなさんで体操を行っており、大変盛り上がっています。今後も体操やレクリエーションをみなさんで楽しめるように努めて参ります。

「連絡帳の内容が毎回似ています。もう少し内容がほしいです。」(家族様)

⇒連絡帳に記載すべき事項等見直しを行っています。利用中のご様子がしっかりとお伝えできるよう徹底して参ります。

◎入所

満足度については、<問12>で「大満足・満足・どちらかといえば満足」と回答した数を評価します。利用者様については、79%の方が満足と回答され、前年度比マイナス10%となっております。家族様については、前年度と同じく100%の方が満足と回答されております。

<問17>では今年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策についてのご意見をお聞かせ頂きました。

「面会が平日のみというのを何とか土曜日にも可能にして欲しい。」というご意見も頂きましたが、皆様には遊ぶの感染対応についてご理解を頂けており、大変感謝しております。今後も状況をみながら、以前のような自由な面会ができるよう努めて参ります。

<自由意見>

「女性職員で性格のキツイ人がいる」(利用者様)

「怖い職員がいる」(利用者様)

「もうちょっとやさしく」(利用者様)という意見がございました。

⇒職員一人一人が利用者様に対し、どの場面においても丁寧に声掛けができるよう、研修や勉強会を通して職員の育成に努めて参ります。

◎事業所

<自由意見>

「長所（特色がある）をしっかりとちだしているデイサービスは紹介しやすい」という意見がございました。（デイサービス・問7）

⇒利用様のニーズを把握し、そのニーズに応えていけるデイサービスを目指して参ります。

「男性枠が増えて欲しいです」「男性の受入れを増やして欲しいです」という意見がございました。（ショートステイ・問7）

⇒男性は女性比べ受入れできる枠は確かに少ないですが、入院ベッドの活用や個室を男性にまわすなどできるだけ受入れできるよう努めておりますので、引き続き必要な際は、ご連絡をお待ちしております。

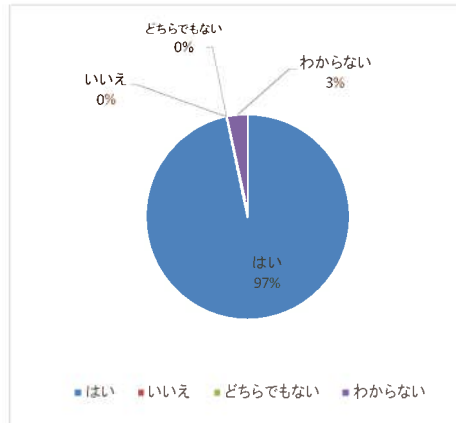
すべてのサービスで貴重なご意見をいただきました。ありがとうございます。
引き続き、皆様に喜ばれるサービスが提供できるよう、努めて参りますので、
今後ともよろしくお願い致します。

2022年度 居宅介護支援事業所(利用者様)集計結果

<問1> 遊ぶのケアマネジャーは利用者(家族様)の状況や要望について、よく話を聞いてくれますか？

はい	29	97%
いいえ	0	0%
どちらでもない	0	0%
わからない	1	3%

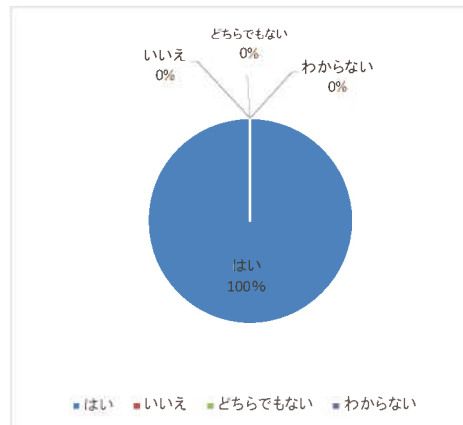
回答数	30
無回答	1
合計	31



<問2> 遊ぶのケアマネジャーのあいさつ、言葉遣い、身だしなみ、態度について満足されていますか？

はい	31	100%
いいえ	0	0%
どちらでもない	0	0%
わからない	0	0%

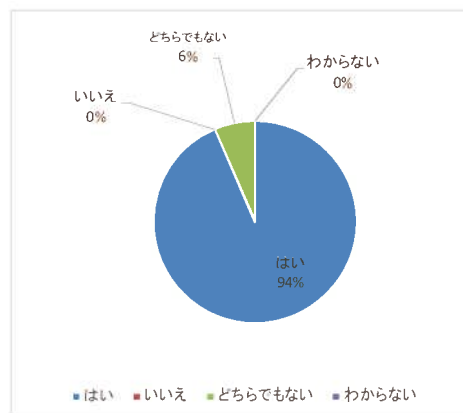
回答数	31
無回答	0
合計	31



<問3> 遊ぶのケアマネジャーはサービスの変更に速やかに応じていますか？

はい	29	94%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	6%
わからない	0	0%

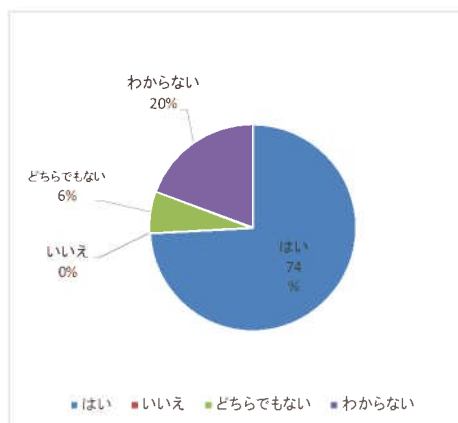
回答数	31
無回答	0
合計	31



<問4> ケアプランの組み込まれたサービスによって、利用者様(家族様)の生活は維持または改善しましたか？

はい	23	74%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	6%
わからない	6	19%

回答数	31
無回答	0
合計	31



b

<問5> どんな些細なことでも結構ですので、お気づきの点(苦情・要望・提言等)をご記入下さい。

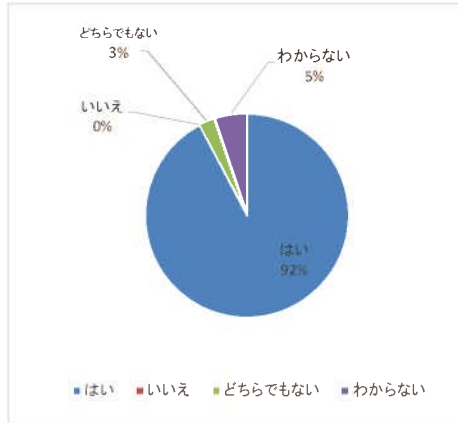
- ・現況に満足しておりますので特に希望はありません。大変感謝しております。
- ・買い物でネットの方が安く買えると自ら購入頂き感謝しています(お金を立てかえて)
- ・夫婦でお世話に成っていますが時々主人がワガママを言い家族を困らせます。来て頂きよ〜〜本人の話を聞き笑顔で対応してくれます。本当に家族にとって助かる日々です。
- ・別に不足は全然ないと言っていい程良くやっています。病人に対し好点する様に色々細やかに指導して頂き助けてもらっています。
- ・(代筆です)息子の運転で田舎に連れていってもらって嬉しいといっています。息子を生んでいてよかったと口ぐせの様がいいです。やさしくてよかったと私も喜んでます。
- ・お世話になっています。とくに何も有りません。宜しくお願いします。
- ・人あたりがよくて頭の良い方に恵まれて安心しています。
- ・いつも有りがとうございます(ありがたい)
- ・いつもじっくり話を聞いてくださり感謝しています。
- ・風呂に入れて欲しいけどだめ。なんとかして欲しい。

2022年度 居宅介護支援事業所(家族様)集計結果

<問1> 遊ぶのケアマネジャーは利用者(家族様)の状況や要望について、よく話を聞いてくれますか？

はい	36	92%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	3%
わからない	2	5%

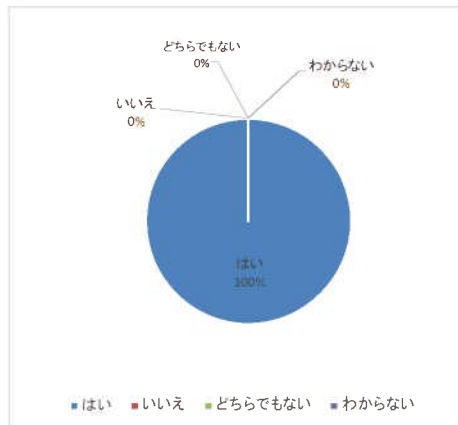
回答数	39
無回答	3
合計	42



<問2> 遊ぶのケアマネジャーのあいさつ、言葉遣い、身だしなみ、態度について満足されていますか？

はい	39	100%
いいえ	0	0%
どちらでもない	0	0%
わからない	0	0%

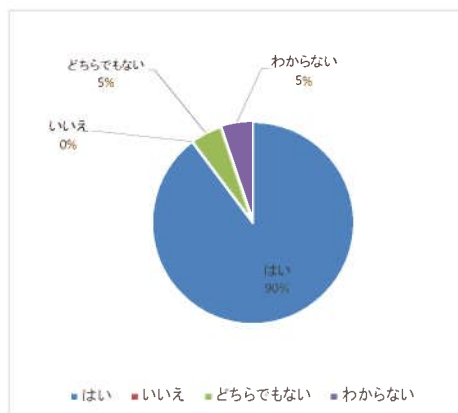
回答数	39
無回答	3
合計	42



<問3> 遊ぶのケアマネジャーはサービスの変更に速やかに応じていますか？

はい	35	90%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	5%
わからない	2	5%

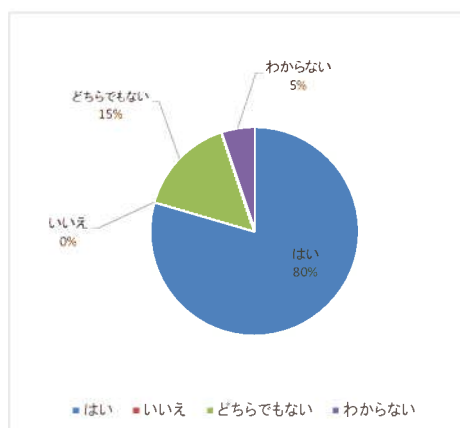
回答数	39
無回答	3
合計	42



<問4> ケアプランの組み込まれたサービスによって、利用者様(家族様)の生活は維持または改善
 しましたか？

はい	31	80%
いいえ	0	0%
どちらでもない	6	15%
わからない	2	5%

回答数	39
無回答	3
合計	42



<問5> どんな些細なことでも結構ですので、お気づきの点(苦情・要望・提言等)をご記入下さい。

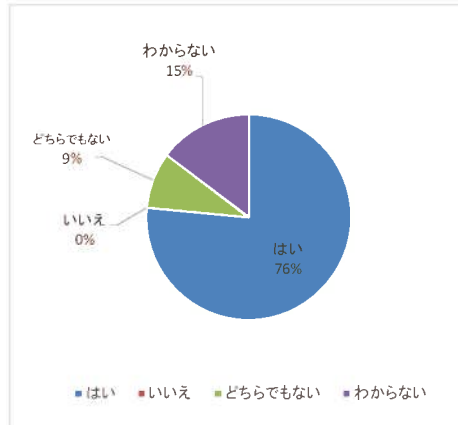
- ・いつも気を使って頂いて有難うございます。
- ・応対がいつもていねいで安心して話ができる。利用者も何かあれば相談しやすいということで満足している。家族としてもていねいに声をかけて下さり、聞きたいことにもきちんと答えていただけてとてもありがたく思っています。
- ・満足しています。
- ・いつもお世話になっています。CMさんにはいろいろと助けて頂きありがとうございます。母とも訪問の際には、話を聞いていただいているようで助かっています。これからも宜しくお願いします。
- ・色々な細かい要望にもすぐに対応して頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。不安な時、辛い時も心の支えになって頂いています。本当に有難うございます。これからもよろしくお祈りします。
- ・良くしてもらっています。
- ・色々とお話を頂けるのが、ありがたいです。
- ・私のケアマネジャー様は少々御無理なお願いをしても心よく受けて頂き、やさしくその他目くばり、気くばりと親身になってお世話をして頂き、私達老人にはとても嬉しくて日夜感謝の毎日です。他の方も同様だと思います。ケアマネジャー様有難うございます。今後とも末永くお祈りします。
- ・特にありません。よくして頂いております。
- ・月に一度ですが、よく話を聞いて下さいます。田舎に住んでいる実兄の事もよく聞いて下さいます。ご近所の方には話せませんので(話したくない)娘がケアマネジャーさんについでグチをいいます。
- ・足が不自由で90歳を超したので多分にワガママを言っは来てもらっていますが、良く心の内を聞いてくれ、時にはキツクさとしてくれます。気持ちの上で大きな支えと成っています。ありがとう。
- ・いつも些細な事でも話を聞いて下さり、アドバイスも頂き感謝しています。
- ・私の受け持ちのCMは多忙と思うのに良く見ていただき感謝しています。
- ・いつもお世話になっております。たすかります。
- ・仕事が滞りなく続けられましたのもケアマネさんのおかげです。サービスの変更がありましても、きっとスムーズにいただけたと思います。私は全幅の信頼を置いています。

2022年度 デイサービス(利用者様)集計結果

<問1> 遊ぶデイサービスに満足されていますか？

はい	26	76%
いいえ	0	0%
どちらでもない	3	9%
わからない	5	15%

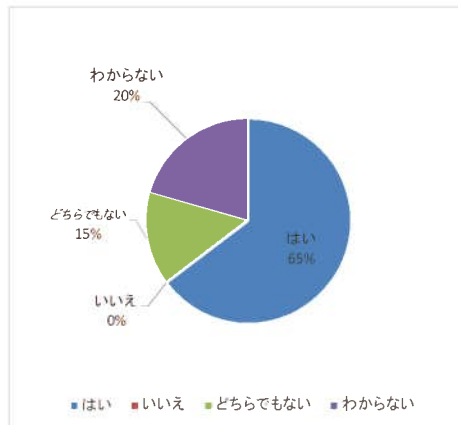
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問2> スタッフのあいさつ・言葉遣い・身だしなみについて満足されていますか？

はい	22	65%
いいえ	0	0%
どちらでもない	5	15%
わからない	7	20%

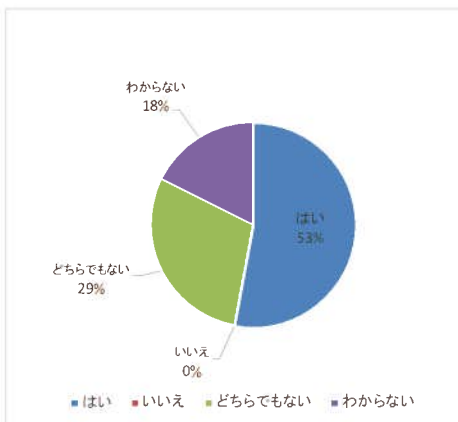
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問3> 利用者様に対する介護方法について満足されていますか？

はい	18	53%
いいえ	0	0%
どちらでもない	10	29%
わからない	6	18%

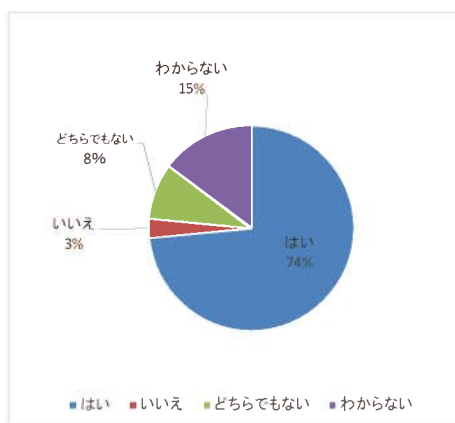
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問4> 食事について満足されていますか？

はい	25	74%
いいえ	1	3%
どちらでもない	3	8%
わからない	5	15%

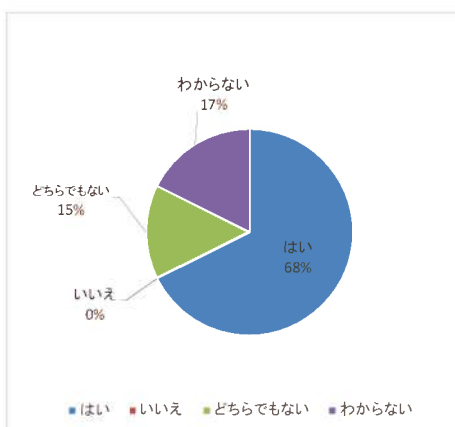
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問5> トイレ(設備・排泄介助等)について満足されていますか？

はい	23	68%
いいえ	0	0%
どちらでもない	5	15%
わからない	6	17%

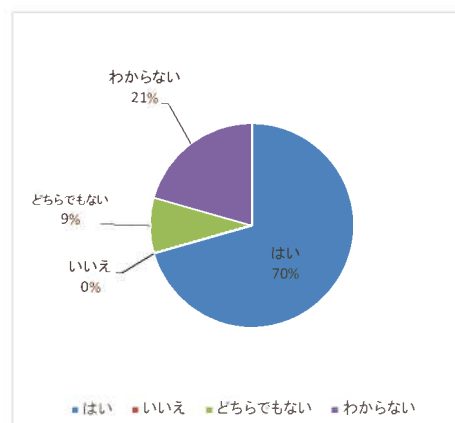
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問6> 入浴(設備・入浴介助等)について満足されていますか？

はい	24	70%
いいえ	0	0%
どちらでもない	3	9%
わからない	7	21%

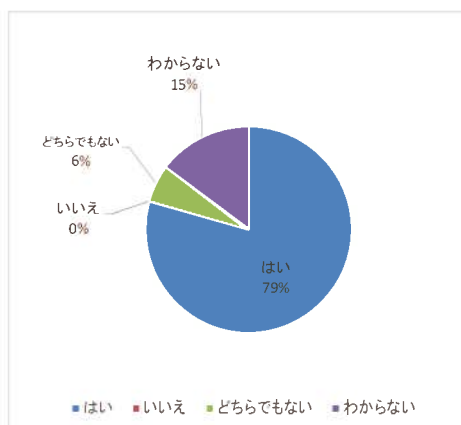
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問7> 送迎サービス(運転・操作・時間等)について満足されていますか？

はい	27	79%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	6%
わからない	5	15%

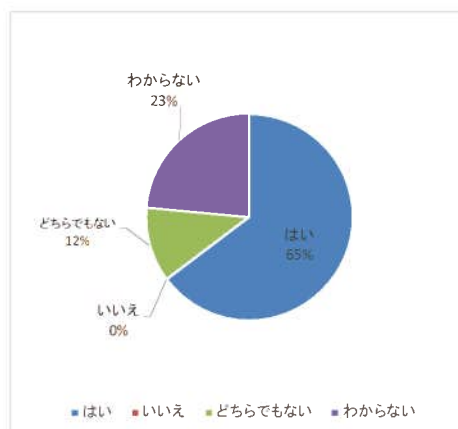
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問8> 個別機能訓練(リハビリ)について満足されていますか？

はい	22	65%
いいえ	0	0%
どちらでもない	4	12%
わからない	8	23%

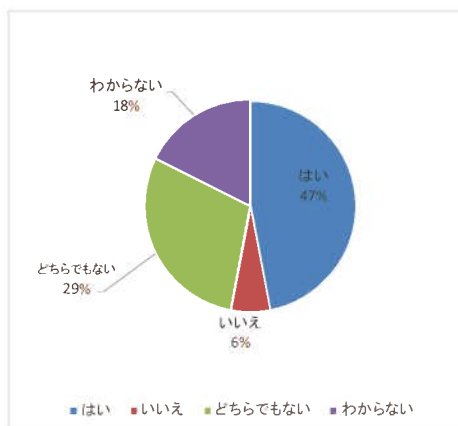
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問9> クラブについて満足されていますか？

はい	16	47%
いいえ	2	6%
どちらでもない	10	29%
わからない	6	18%

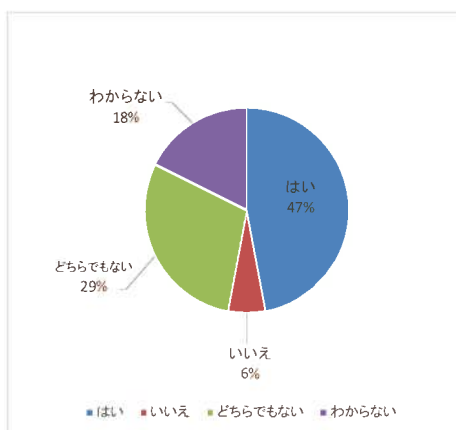
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問10> レクリエーションについて満足されていますか？

はい	16	47%
いいえ	2	6%
どちらでもない	10	29%
わからない	6	18%

回答数	34
無回答	20
合計	54

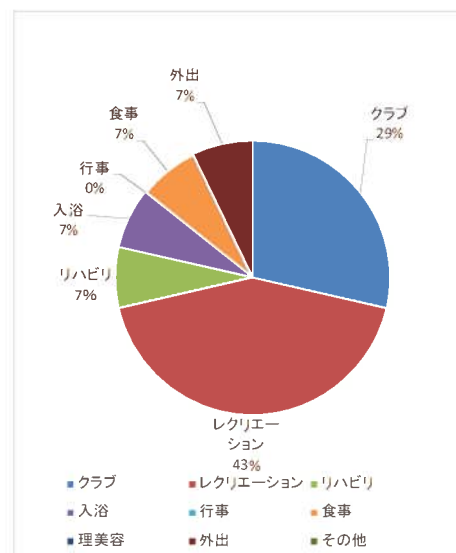


<問11> より充実させて欲しいサービスはありますか？

(該当項目に○印を付けて下さい。複数可)
 (入浴・クラブ・レクリエーション・行事・食事・理美容・外出・リハビリ)
 その他()

クラブ	4	29%
レクリエーション	6	43%
リハビリ	1	7%
入浴	1	7%
行事	0	0%
食事	1	7%
理美容	0	0%
外出	1	7%
その他	0	0%

回答数	14
無回答	40
合計	54



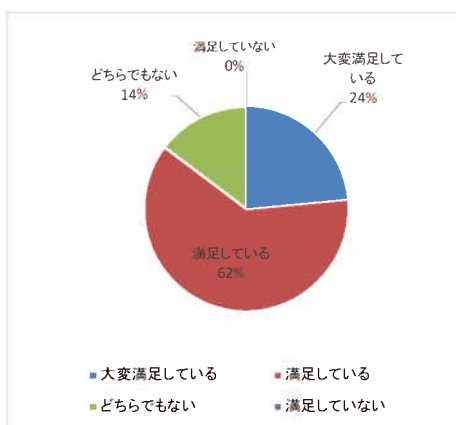
<問12> どんな些細なことでも結構ですので、お気づきの点(苦情・要望・提言等)をご記入下さい。

- ・利用日に炊き込みご飯が当たらない。
- ・カラオケがしたい。
- ・食事にくだものがほしい。
- ・手作りクラブを増やしてください。
- ・体操の時に忙しいと思いますが、スタッフが入ってくるとやる気が起こります。
- ・ナースの体操は、一緒にやって下さるので役に立っていると感じれます。
- ・食事前の体操も楽しいです。
- ・高齢者になればこそその昭和初期、戦前、戦中、戦後の経験などを私は聞かせて欲しいものと思っています。

<問13> 毎月1週間おやつバイキングを開催しております。

大変満足している	8	24%
満足している	21	62%
どちらでもない	5	14%
満足していない	0	0%

回答数	34
無回答	20
合計	54



<問14> おやつバイキングで食べたいおやつはございますか？

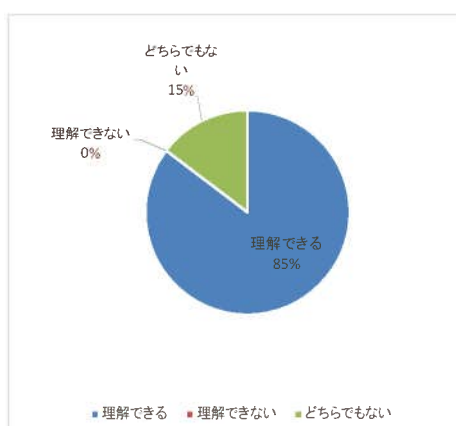
・柏餅 ・果物 ・プリン ・おかき等 ・大学芋

◎新型コロナウイルス感染症拡大予防のための対策についてお聞きします。

<問15> 施設では手指消毒、検温、マスクの着用のご協力をお願いしていますが、その点について

理解できる	29	85%
理解できない	0	0%
どちらでもない	5	15%

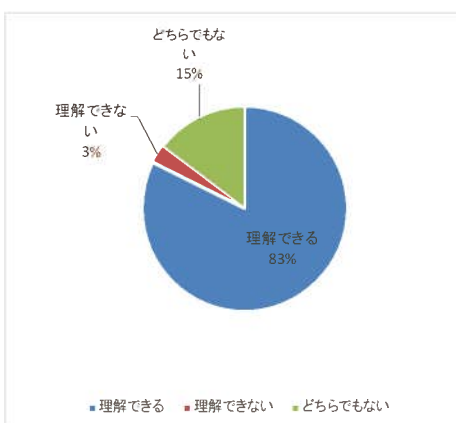
回答数	34
無回答	20
合計	54



<問16> デイルームの換気や座席の配慮(対面は避ける)を行っている点について

理解できる	28	82%
理解できない	1	3%
どちらでもない	5	15%

回答数	34
無回答	20
合計	54

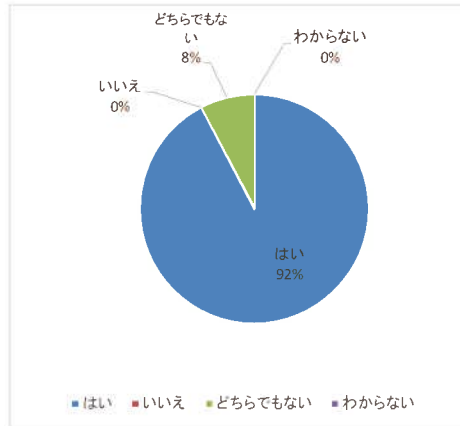


2022年度 デイサービス(家族様)集計結果

<問1> 遊ぶデイサービス全般について満足されていますか？

はい	24	92%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	8%
わからない	0	0%

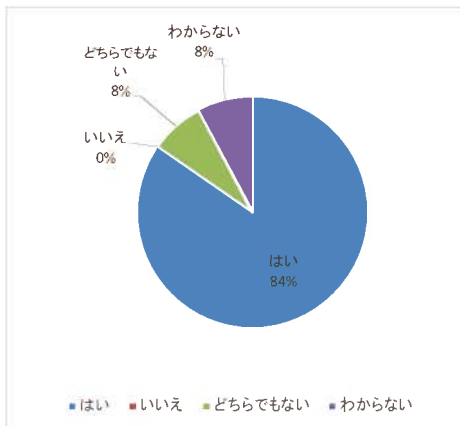
回答数	26
無回答	0
合計	26



<問2> 住環境について（照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な時間を送れる場所）満足されていますか？

はい	22	84%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	8%
わからない	2	8%

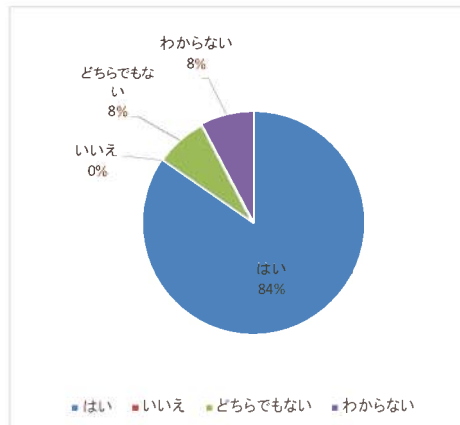
回答数	26
無回答	0
合計	26



<問3> デイサービスの行事や催しなどの取り組みについて満足されていますか？

はい	22	84%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	8%
わからない	2	8%

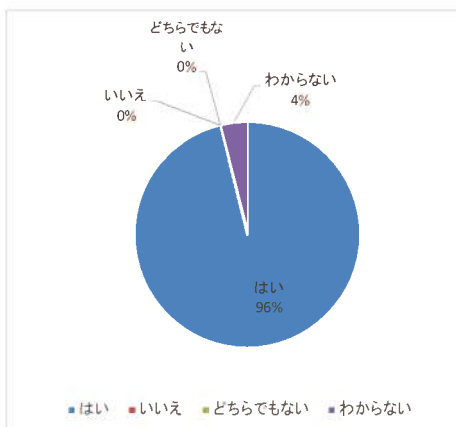
回答数	26
無回答	0
合計	26



<問4> スタッフのあいさつ・言葉遣い・身だしなみについて満足されていますか？

はい	25	96%
いいえ	0	0%
どちらでもない	0	0%
わからない	1	4%

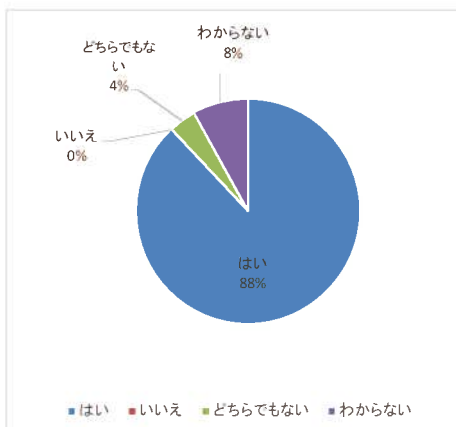
回答数	26
無回答	0
合計	26



<問5> 家族様が職員へお伝えになったことは実行されていますか？

はい	22	88%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	4%
わからない	2	8%

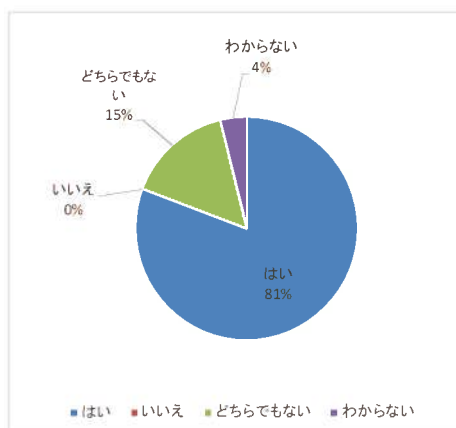
回答数	25
無回答	1
合計	26



<問6> 利用者様のデイサービスでの様子の報告(連絡帳等)に満足されていますか？

はい	21	81%
いいえ	0	0%
どちらでもない	4	15%
わからない	1	4%

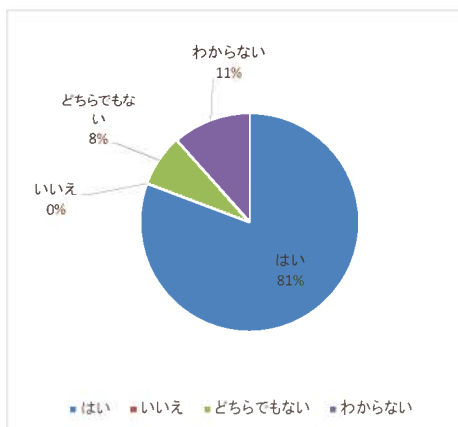
回答数	26
無回答	0
合計	26



<問7> 食事について満足されていますか？

はい	21	81%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	8%
わからない	3	11%

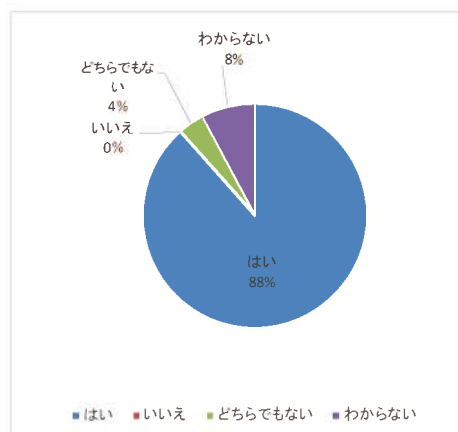
回答数	26
無回答	0
合計	26



<問8> トイレ(設備・排泄介助等)について満足されていますか？

はい	23	88%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	4%
わからない	2	8%

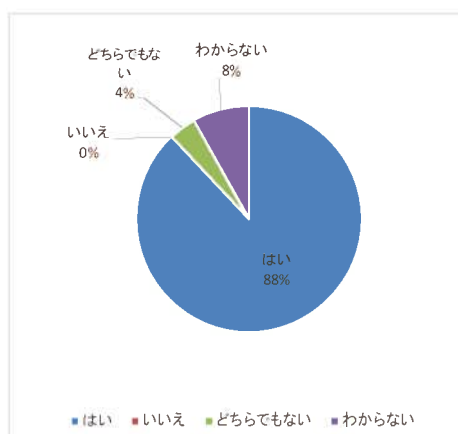
回答数	26
無回答	0
合計	26



<問9> 入浴(設備・入浴介助等)について満足されていますか？

はい	22	88%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	4%
わからない	2	8%

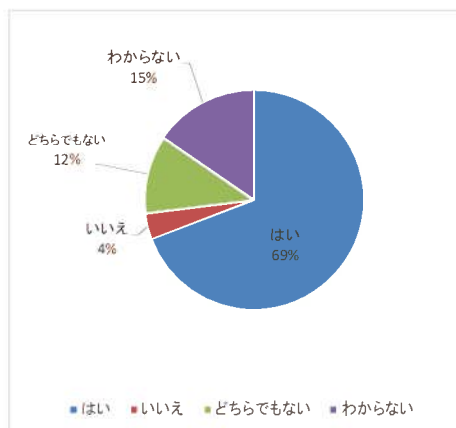
回答数	25
無回答	1
合計	26



<問10> クラブについて満足されていますか？

はい	18	69%
いいえ	1	4%
どちらでもない	3	12%
わからない	4	15%

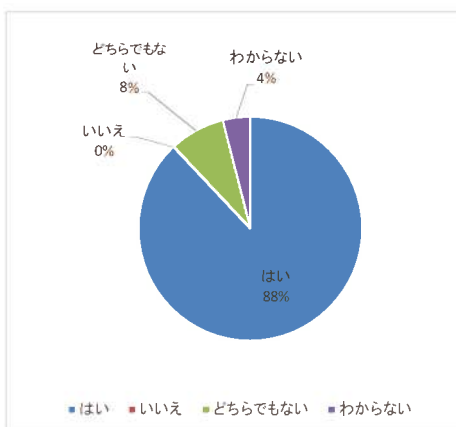
回答数	26
無回答	0
合計	26



<問11> 送迎サービス(運転・操作・時間など)について満足されていますか？

はい	22	88%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	8%
わからない	1	4%

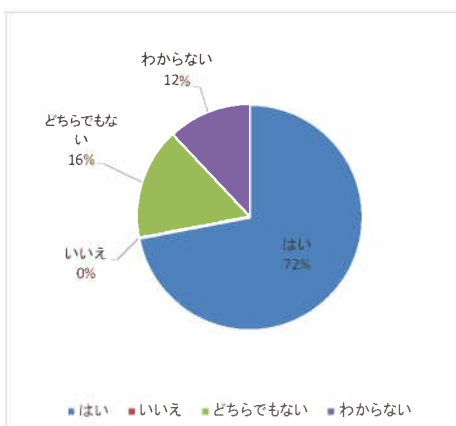
回答数	25
無回答	1
合計	26



<問12> 個別機能訓練(リハビリ)の内容について満足されていますか？

はい	18	72%
いいえ	0	0%
どちらでもない	4	16%
わからない	3	12%

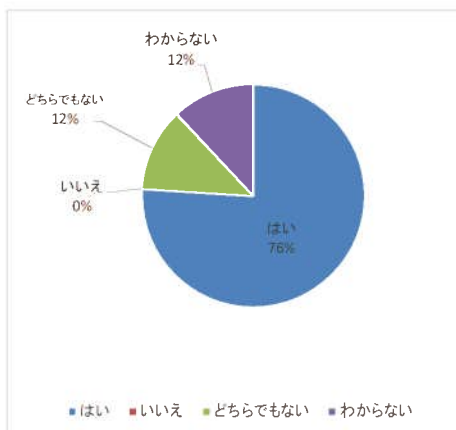
回答数	25
無回答	1
合計	26



<問13> レクリエーションについて満足されていますか？

はい	19	76%
いいえ	0	0%
どちらでもない	3	12%
わからない	3	12%

回答数	25
無回答	1
合計	26



<問14> より充実させて欲しいサービスはありますか？

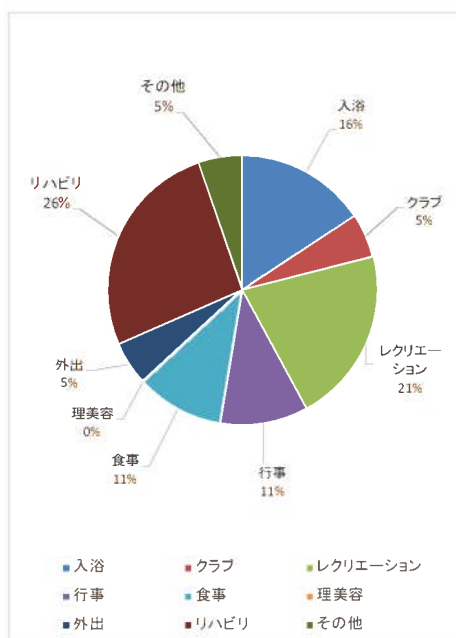
(該当項目に○印を付けて下さい。複数可)

(入浴・クラブ・レクリエーション・行事・食事・理美容・外出・リハビリ)

その他()

入浴	3	16%
クラブ	1	5%
レクリエーション	4	21%
行事	2	11%
食事	2	11%
理美容	0	0%
外出	1	5%
リハビリ	5	26%
その他	1	5%

回答数	19
無回答	14
合計	33



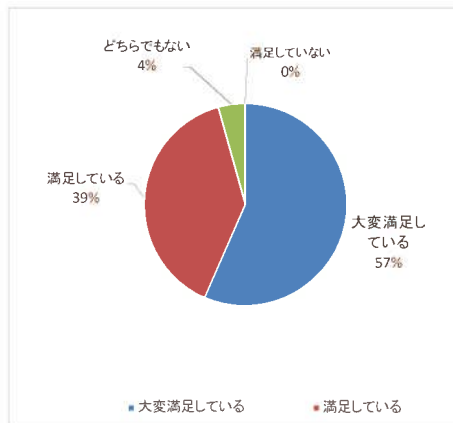
<問15> どんな些細なことで結構ですので、お気づきの点(苦情・要望・提言等)をご記入下さい。

- ・入浴の際最後のかけ湯を上半身のみしか対応してくれないと聞きました。下半身にもかけ湯してほしいことを伝えたらどうかと本人にアドバイスしたらはずかしくて言えないと話していました。下半身へのかけ湯の対応を期待したいと思います。
- ・また、入浴の順番について、重症者の方から順に呼ばれているように思っているようで、せめて何日かに1回は軽症者から順に入れていただけたらと本人は要望しています。
- ・お忙しいなか色々とお気遣いありがとうございます。いつも我がまま聞いて頂き感謝しております。
- ・コロナの為本人と話せていません。
- ・スタッフの皆さんの名前を書きたいけど皆さんによくしてもらってます。
- ・よくをいえば、お茶だけきがつかない時があります。そんな時は手を上げてさいそくします。
- ・ふざけてやめてくれないスタッフ(男)がいるのが気になります。
- ・本人の小さな体調の変化等にも対応して下さり有難く思っています。対応して下さる皆さんが優しく接して下さり気持ち良く利用させて頂いております。
- ・みんなのやりたいほうほうがあるのであんしんです。みなさんこどもよろしくおねがいます。

<問16> 毎月1週間おやつバイキングを開催しております。

大変満足している	13	57%
満足している	9	39%
どちらでもない	1	4%
満足していない	0	0%

回答数	23
無回答	3
合計	26



<問17> おやつバイキングで食べたいおやつはございますか？

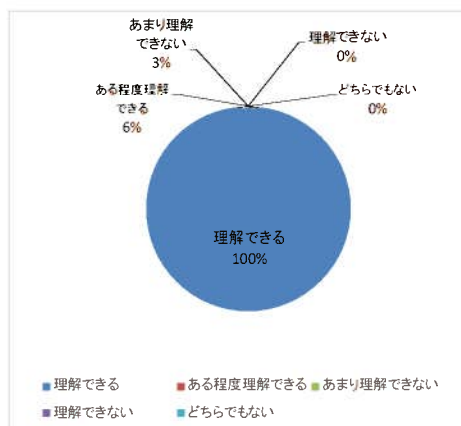
- ・地方の名産品 ・わらびもち ・ういろう ・ところてん ・パームロール
- ・本人に聞くとあいにく名前がわからないと言います。

◎新型コロナウイルス感染症拡大予防のための対策についてお聞きます。

<問18> 施設では手指消毒、検温、マスクの着用のご協力をお願いしていますが、その点について

理解できる	25	100%
ある程度理解できる	0	0%
あまり理解できない	0	0%
理解できない	0	0%
どちらでもない	0	0%

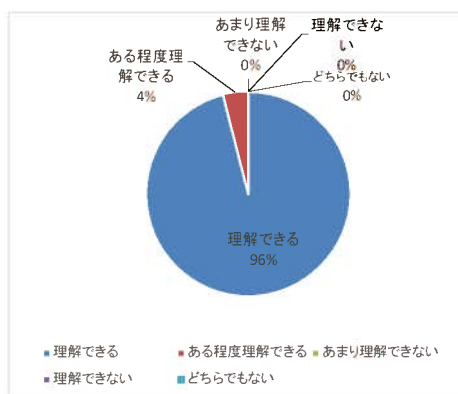
回答数	25
無回答	1
合計	26



<問19> デイルームの換気や座席の配慮(対面は避ける)を行っている点について

理解できる	24	96%
ある程度理解できる	1	4%
あまり理解できない	0	0%
理解できない	0	0%
どちらでもない	0	0%

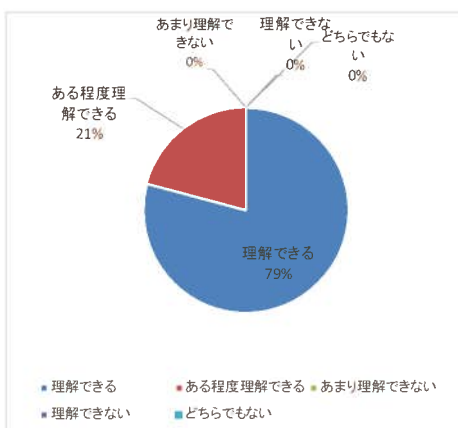
回答数	25
無回答	1
合計	26



<問20> 遊ぶ祭りや外出会を中止した点について

理解できる	19	79%
ある程度理解できる	5	21%
あまり理解できない	0	0%
理解できない	0	0%
どちらでもない	0	0%

回答数	24
無回答	2
合計	26



<問21> その他新型コロナウイルス感染拡大予防の対策等について、ご意見があればお聞かせ下さい。

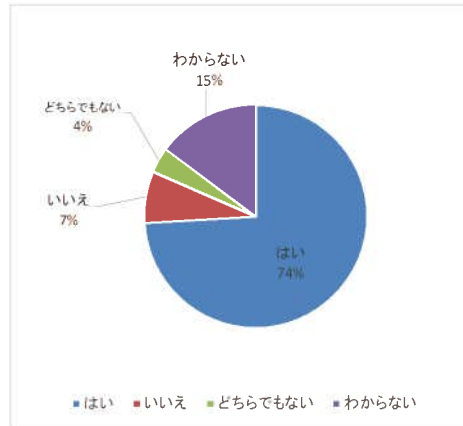
- ・現在の対策でいいと思います。
- ・スタッフの皆さんが気をつけて下さるから安心です。

2022年度 ショートステイ(利用者様)集計結果

<問1> 遊ぶのショートステイに満足されていますか？

はい	20	74%
いいえ	2	7%
どちらでもない	1	4%
わからない	4	15%

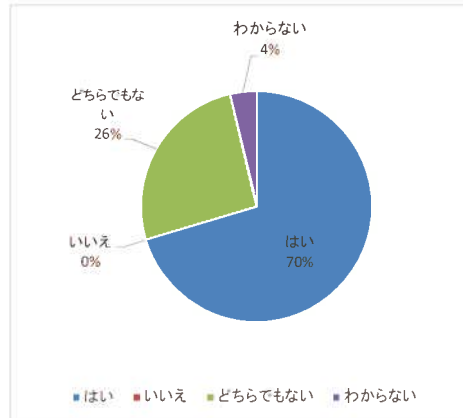
回答数	27
無回答	7
合計	34



<問2> スタッフのあいさつ・言葉遣い・身だしなみについて満足されていますか？

はい	19	70%
いいえ	0	0%
どちらでもない	7	26%
わからない	1	4%

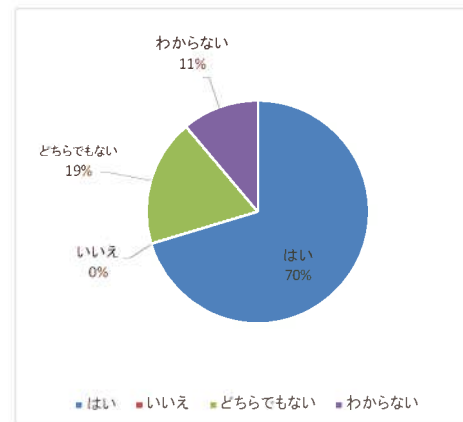
回答数	27
無回答	7
合計	34



<問3> 利用者様に対する介護方法について満足されていますか？

はい	19	70%
いいえ	0	0%
どちらでもない	5	19%
わからない	3	11%

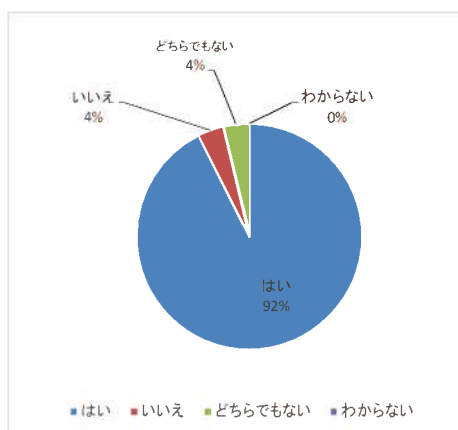
回答数	27
無回答	7
合計	34



<問4> 食事について満足されていますか？

はい	25	92%
いいえ	1	4%
どちらでもない	1	4%
わからない	0	0%

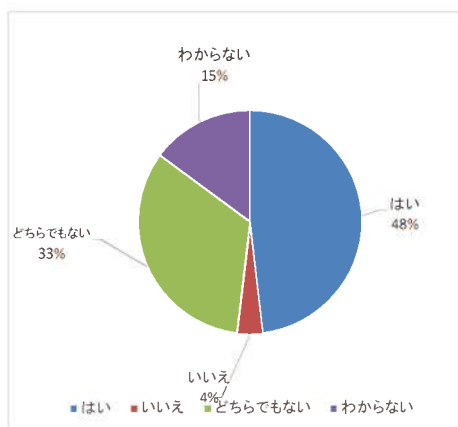
回答数	27
無回答	7
合計	34



<問5> トイレ(設備・排泄介助等)について満足されていますか？

はい	13	48%
いいえ	1	4%
どちらでもない	9	33%
わからない	1	15%

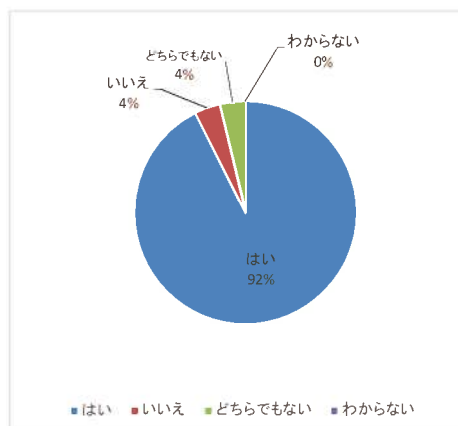
回答数	27
無回答	7
合計	34



<問6> 入浴(設備・入浴介助等)について満足されていますか？

はい	25	92%
いいえ	1	4%
どちらでもない	1	4%
わからない	0	0%

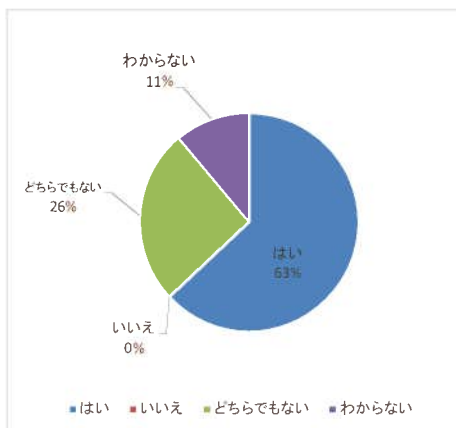
回答数	27
無回答	7
合計	34



<問7> 送迎サービス(運転・操作・時間等)について満足されていますか？

はい	17	63%
いいえ	0	0%
どちらでもない	7	26%
わからない	3	11%

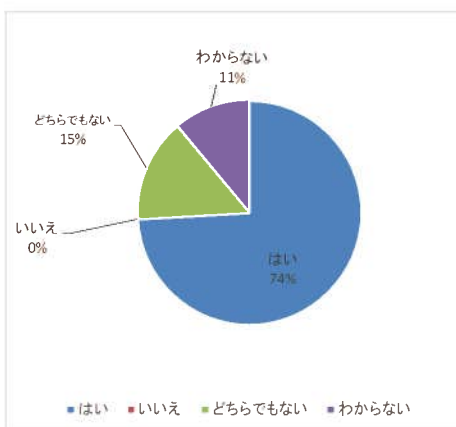
回答数	27
無回答	7
合計	34



<問8> 居室(設備等)について満足されていますか？

はい	20	74%
いいえ	0	0%
どちらでもない	4	15%
わからない	3	11%

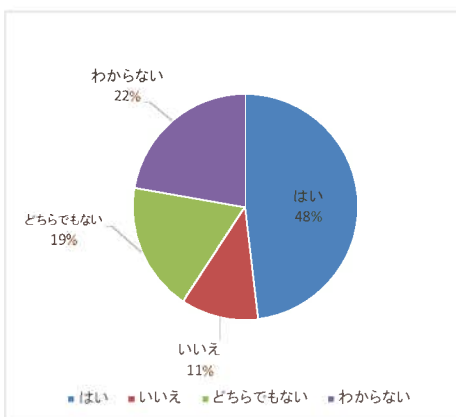
回答数	27
無回答	7
合計	34



<問9> レクリエーションについて満足されていますか？

はい	13	48%
いいえ	3	11%
どちらでもない	5	19%
わからない	6	22%

回答数	27
無回答	7
合計	34



<問10> より充実させて欲しいサービスはありますか？

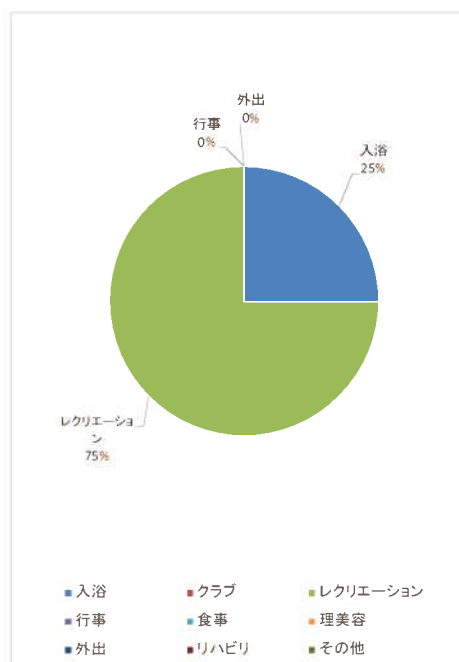
(該当項目に○印を付けて下さい。複数可)

(入浴・クラブ・レクリエーション・行事・食事・理美容・外出・リハビリ)

その他()

入浴	1	25%
クラブ	0	0%
レクリエーション	3	75%
行事	0	0%
食事	0	0%
理美容	0	0%
外出	0	0%
リハビリ	0	0%
その他	0	0%

回答数	4
無回答	30
合計	34



<問11> どんな些細なことでも結構ですので、お気づきの点(苦情・要望・提言等)をご記入下さい。

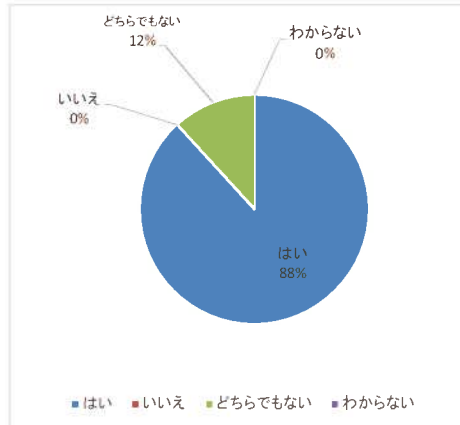
- ・前の風呂が良かった。
- ・丁寧過ぎる。
- ・排便の時に清拭タオルで拭いてくれる人と、してくれない人がいる。
- ・利用中に入浴回数、曜日を教えて欲しい。
- ・帰りの送迎は16時なら時間通りに迎えに来て欲しい。
- ・他の人が部屋に勝手に入ってくる。
- ・おかずが大根おろしの時に醤油がない。
- ・風呂は大満足。

2022年度 ショートステイ(家族様)集計結果

<問1> 遊ぶのショートステイ全般について満足されていますか？

はい	15	88%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	12%
わからない	0	0%

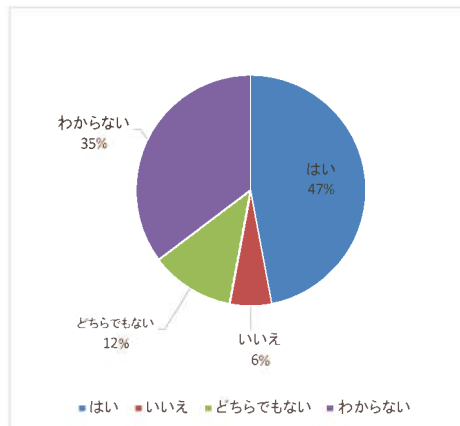
回答数	17
無回答	2
合計	19



<問2> 住環境について（照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な時間を送れる場所）満足されていますか？

はい	8	47%
いいえ	1	6%
どちらでもない	2	12%
わからない	6	35%

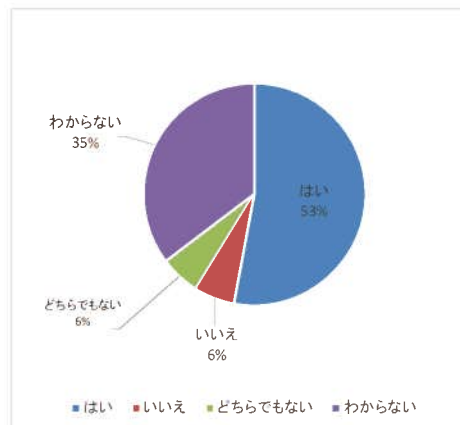
回答数	17
無回答	2
合計	19



<問3> ショートステイの行事や催しなどの取り組みについて満足されていますか？

はい	9	53%
いいえ	1	6%
どちらでもない	1	6%
わからない	6	35%

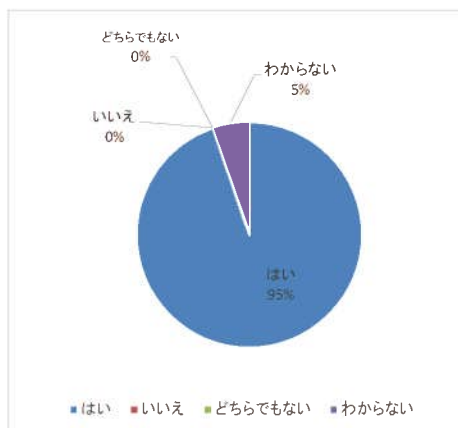
回答数	17
無回答	2
合計	19



<問4> スタッフのあいさつ・言葉遣い・身だしなみについて満足されていますか？

はい	18	95%
いいえ	0	0%
どちらでもない	0	0%
わからない	1	5%

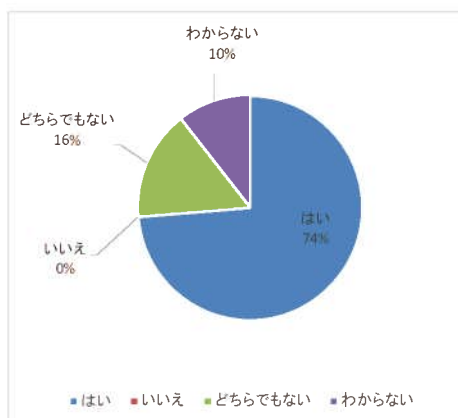
回答数	19
無回答	0
合計	19



<問5> 家族様が職員へお伝えになった事は実行されていますか？

はい	14	74%
いいえ	0	0%
どちらでもない	3	16%
わからない	2	10%

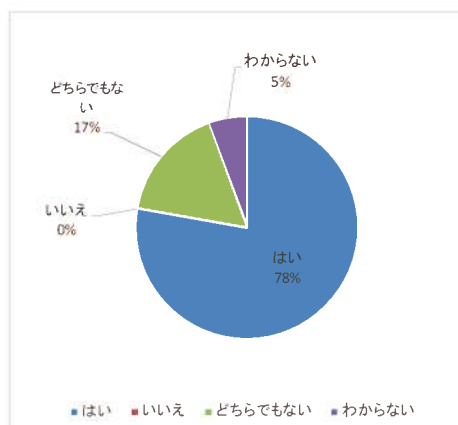
回答数	19
無回答	0
合計	19



<問6> 利用者様のショートステイでの様子の報告(連絡帳等)に満足されていますか？

はい	14	78%
いいえ	0	0%
どちらでもない	3	17%
わからない	1	5%

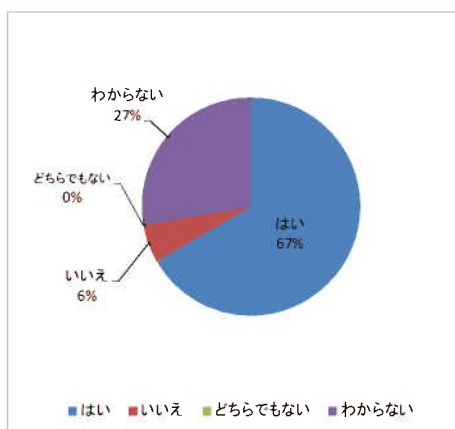
回答数	18
無回答	1
合計	19



<問7> 食事について満足されていますか？

はい	12	67%
いいえ	1	6%
どちらでもない	0	0%
わからない	5	27%

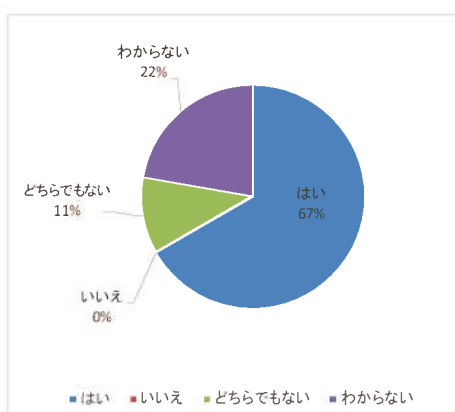
回答数	18
無回答	1
合計	19



<問8> トイレ(設備・排泄介助)について満足されていますか？

はい	12	67%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	11%
わからない	4	22%

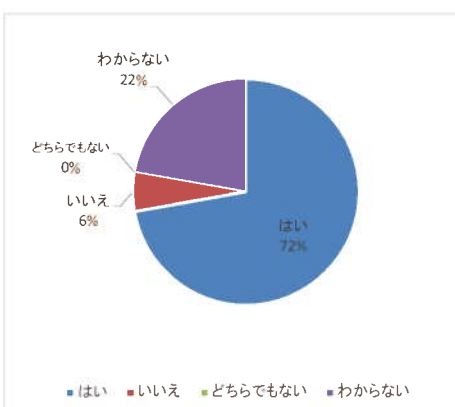
回答数	18
無回答	1
合計	19



<問9> 入浴(設備・入浴介助等)について満足されていますか？

はい	13	72%
いいえ	1	6%
どちらでもない	0	0%
わからない	4	22%

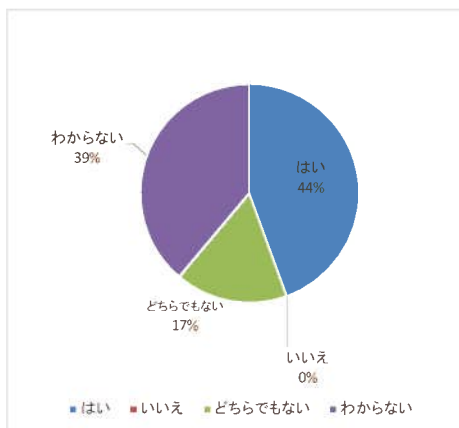
回答数	18
無回答	1
合計	19



<問10> 居室(設備等)について満足されていますか？

はい	8	44%
いいえ	0	0%
どちらでもない	3	17%
わからない	7	39%

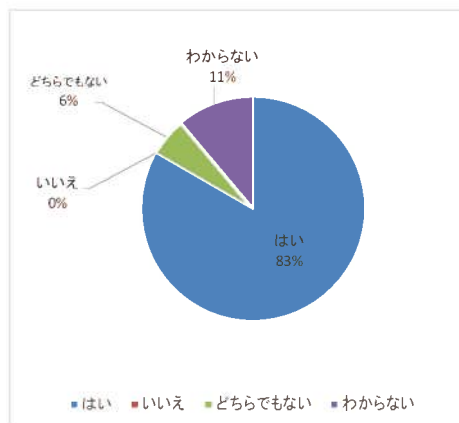
回答数	18
無回答	1
合計	19



<問11> 送迎サービス(運転・操作・時間など)について満足されていますか？

はい	15	83%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	6%
わからない	2	11%

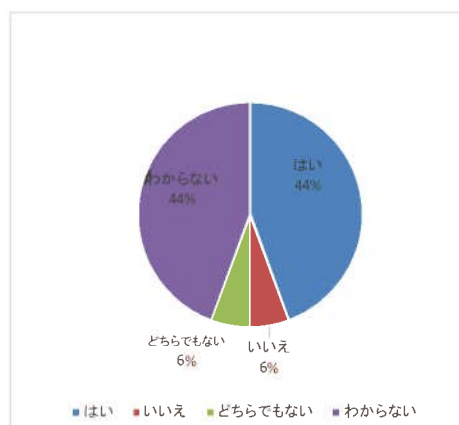
回答数	18
無回答	1
合計	19



<問12> レクリエーションについて満足されていますか？

はい	8	44%
いいえ	1	6%
どちらでもない	1	6%
わからない	8	44%

回答数	18
無回答	1
合計	19



<問13> より充実させて欲しいサービスはありますか？

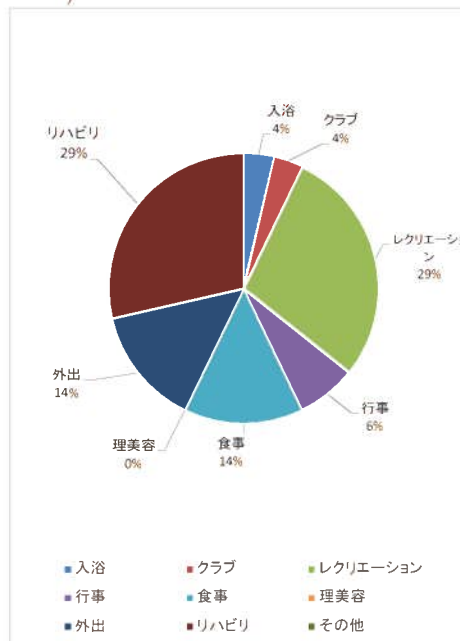
(該当項目に○印を付けて下さい。複数可)

(入浴・クラブ・レクリエーション・行事・食事・理美容・外出・リハビリ)

その他()

入浴	1	4%
クラブ	1	4%
レクリエーション	8	29%
行事	2	6%
食事	4	14%
理美容	0	0%
外出	4	14%
リハビリ	8	29%
その他	0	0%

回答数	28
無回答	1
合計	29



<問14> どんな些細なことでも結構ですので、お気づきの点(苦情・要望・提言等)をご記入下さい。

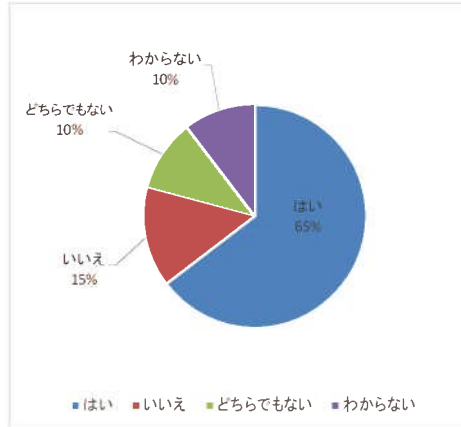
- ・(本人より)私たちの皆様はやさしく心配りがいきとどいていますので楽しく、皆様仲良くしていただいてあつという間に時間がすんでしまいます。デイの日は1日楽しく過ごしています。ありがとうございます。
- ・自由参加型の施設ならではの高齢者が複数で楽しめるレクリエーションを増やしてほしいです。
- ・連絡帳の内容が毎回似ています。もう少し内容がほしいです。宜しくお願い致します。
- ・要介護(2・3)でリハビリが可能ですか。内容を表示して下さい。
- ・母の目の前にいる人が食事中に入れ歯を外してその入れ歯をみそ汁に入れて飲んで、又入れ歯をはめてって言うのが面白かった言われ、コメント出来なかった。私は不快でしかなく、困った。あの年齢になると面白がられるのだろうか。
- ・コロナで施設の中には入れませんので、よくわかりません。
- ・スタッフの方々の笑顔がステキで親切に対応頂き感謝です。大変な仕事ですが頼りにしています。
- ・見学が出来ないので内部のことはほとんどわからないので「わからない」の回答が多くなった。コロナでしかたないが見学ができればいい。
- ・まだ、2回利用させて頂いただけで、しかもコロナで訪所した事もないので答えられません。
- ・できれば週1~2回はレクリエーションか何かやっていただければありがたいです。

2022年度 ホーム(利用者様)集計結果

<問1> ホームは、利用者様にとって安心して生活できる場所になっていますか？

はい	31	65%
いいえ	7	15%
どちらでもない	5	10%
わからない	5	10%

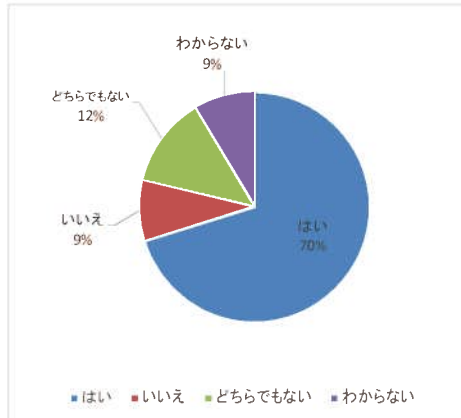
回答数	48
無回答	12
合計	60



<問2> 職員は、利用者様に対して常にやさしく、一人の人間としての人格を尊重した接し方をしていますか？

はい	33	70%
いいえ	4	9%
どちらでもない	6	12%
わからない	4	9%

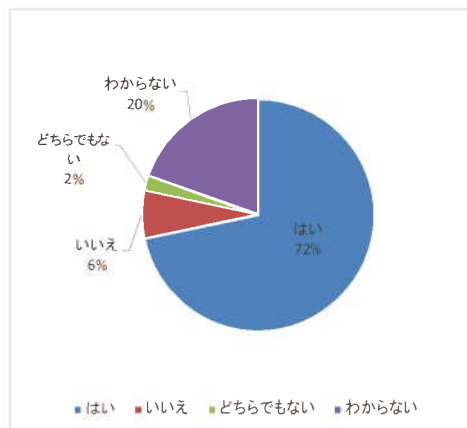
回答数	47
無回答	13
合計	60



<問3> 職員は、利用者様に残っている機能を使って、自分でできる範囲のことは自分でできるように支援していますか？ (例)片マヒがあっても、多少時間をかければ自分で靴下をはける程度の状態であれば自分で靴下をはけるようにしているなど。

はい	33	72%
いいえ	3	6%
どちらでもない	1	2%
わからない	9	20%

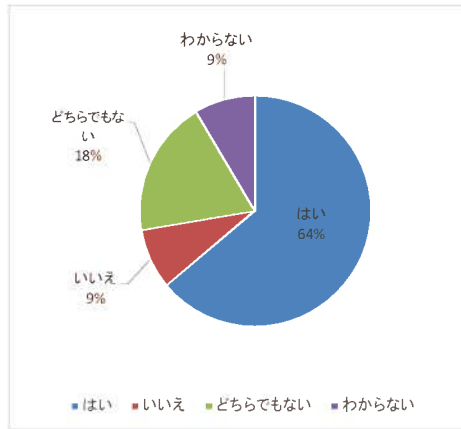
回答数	46
無回答	14
合計	60



<問4> 職員に声を掛けやすいですか？（職員は忙しそうにバタバタと走り回ることなく、落ちついた雰囲気ですか。）

はい	30	64%
いいえ	4	9%
どちらでもない	9	18%
わからない	4	9%

回答数	47
無回答	13
合計	60

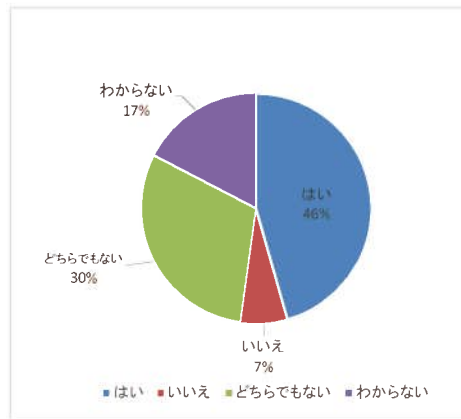


<問5> 職員は、利用者様の意見や希望をよく聞いて、可能な限り意見や希望が実現できるように支援していますか？

(例)外出やリハビリ、趣味や嗜好品の自由など。

はい	21	46%
いいえ	3	7%
どちらでもない	14	30%
わからない	8	17%

回答数	46
無回答	14
合計	60

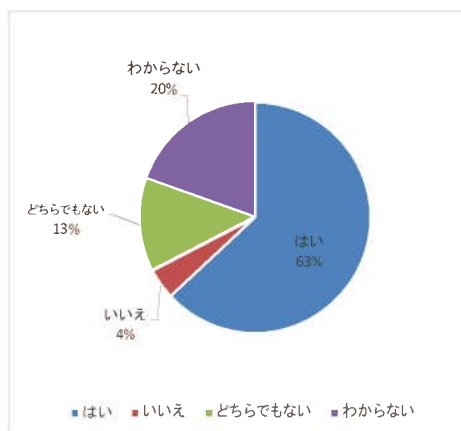


<問6> 利用者様は、職員側の都合や施設の決まりごとが優先されることなく、自分のペースで日々の生活を送れていますか？

(例)お風呂や食事の時間の融通、速やかな排泄介助など。

はい	29	63%
いいえ	2	4%
どちらでもない	6	13%
わからない	9	20%

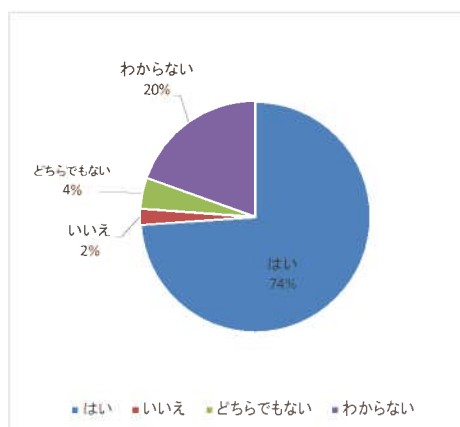
回答数	46
無回答	14
合計	60



<問7> 健康管理や医療面、安全面について安心できますか？

はい	34	74%
いいえ	1	2%
どちらでもない	2	4%
わからない	9	20%

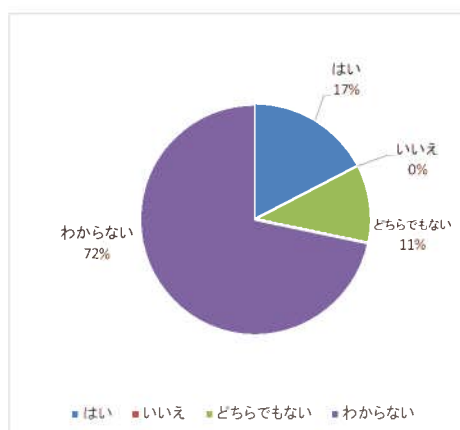
回答数	46
無回答	14
合計	60



<問8> 面会時などに、ホーム内で家族様と居心地よく過ごせますか？

はい	8	17%
いいえ	0	0%
どちらでもない	5	11%
わからない	33	72%

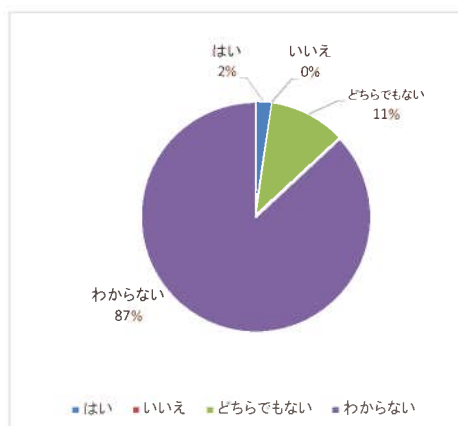
回答数	46
無回答	14
合計	60



<問9> 支援の方法については、利用者様や家族様と相談しながら決めていますか？

はい	1	2%
いいえ	0	0%
どちらでもない	5	11%
わからない	40	87%

回答数	46
無回答	14
合計	60

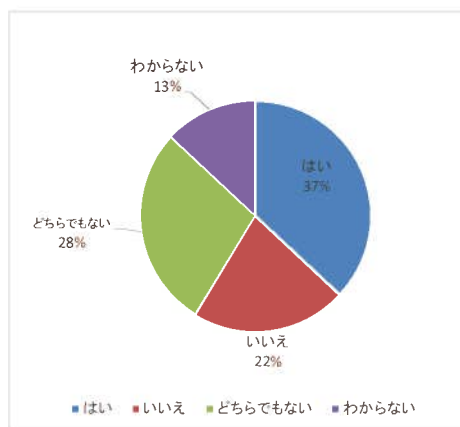


<問10> 利用者様は生き生きとした生活を送れていますか？

(例) 他人との関わりやレクリエーション、趣味のクラブなどの楽しみごとで。

はい	17	37%
いいえ	10	22%
どちらでもない	13	28%
わからない	6	13%

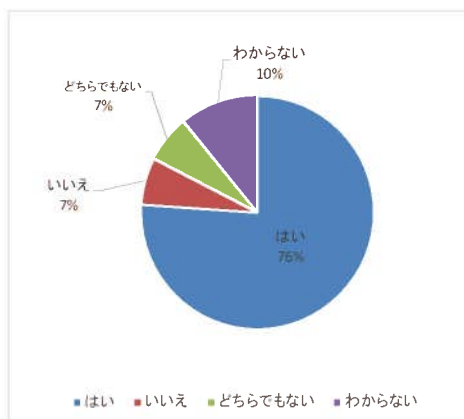
回答数	46
無回答	14
合計	60



<問11> 遊ぶるの食事について満足されていますか？

はい	35	76%
いいえ	3	7%
どちらでもない	3	7%
わからない	5	10%

回答数	46
無回答	14
合計	60



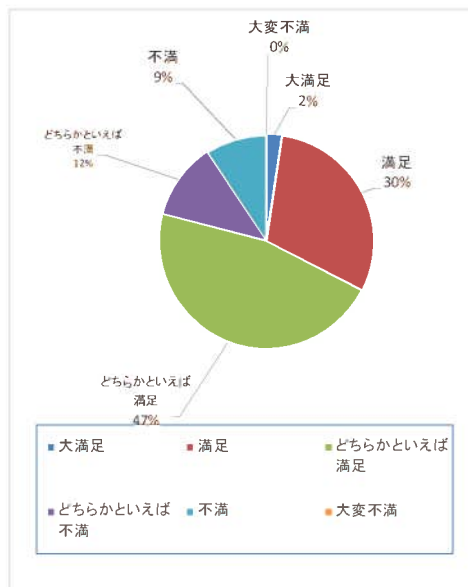
<問12> 遊ぶるの総合的な満足度はいかがですか？ただし、経済的負担の問題は除きます。

(①～⑥のいずれかに○をお付けください)

- ① 大変満足 ② 満足 ③ どちらかといえば満足 ④ どちらかといえば不満
⑤ 不満 ⑥ 大変不満

大変満足	1	2%
満足	13	30%
どちらかといえば満足	20	47%
どちらかといえば不満	5	12%
不満	4	9%
大変不満	0	0%

回答数	43
無回答	17
合計	60



<問13> 遊ぶののすぐれている点や良い点、気に入っている点、特徴などご自由にお書きください。

- ・楽しい。いろんな人と話ができる。
- ・普通です。
- ・別にこれっていう事はないが満足している。
- ・言うたら聞いてくれる。すぐにはできないがしばらくしたらしてくれる。
- ・声がかかりやすい。スタッフが優しい。
- ・ごはんがおいしい。
- ・優しい職員もちゃんという。
- ・勝手な事が出来るし楽しいです。いやな事は言わないしよかったなと思ってる。
- ・もちつもたれつの生活なのでそれでいいと思ってます。

<問14> 遊ぶのの特に改善して欲しいと思う点や気になる点がありましたら、ご自由にお書きください。

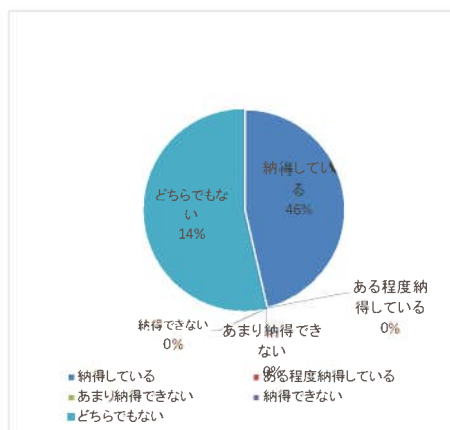
- ・自由に外出したい。
- ・女性職員で性格のキツイ人がいる(1名)。
- ・職員によっては声をかけずらい。
- ・家族と食事に行きたい。
- ・職員によっては対応がヒドイ。平等に対応して欲しい。1度でいいので家に帰りたい。
- ・怖い職員がいる。
- ・もっと歌が聴きたい。歌いたい。
- ・お金の事や毎日大丈夫なのか説明してほしい。
- ・もうちょっとやさしく。

◎新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策について

<問15> 面会制限について

納得している	13	46%
ある程度納得している	0	0%
あまり納得できない	0	0%
納得できない	0	0%
どちらでもない	15	54%

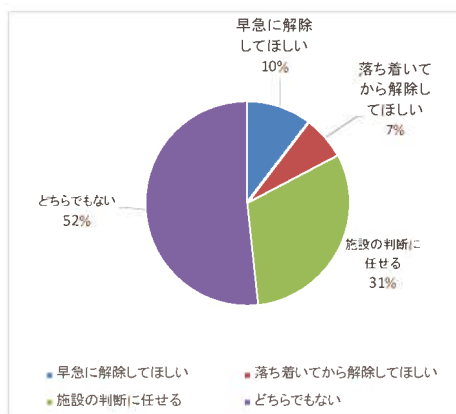
回答数	28
無回答	32
合計	60



<問16> 面会制限の解除について

早急に解除してほしい	3	10%
落ち着いてから解除してほしい	2	7%
施設の判断に任せる	9	31%
どちらでもない	15	52%

回答数	29
無回答	31
合計	60

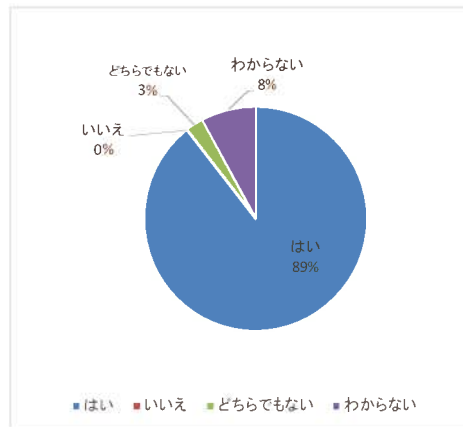


2022年度 ホーム(家族様)集計結果

<問1> ホームは、利用者様にとって安心して生活できる場所になっていますか？

はい	34	89%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	3%
わからない	3	8%

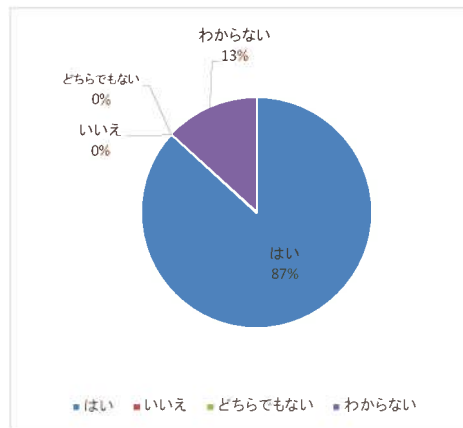
回答数	38
無回答	0
合計	38



<問2> 職員は、利用者様に対して常にやさしく、一人の人間としての人格を尊重した接し方をしていますか？

はい	33	87%
いいえ	0	0%
どちらでもない	0	0%
わからない	5	13%

回答数	38
無回答	0
合計	38

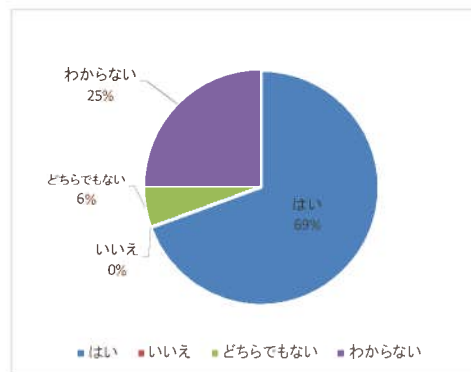


<問3> 職員は、利用者様に残っている機能を使って、自分でできる範囲のことは自分でできるように支援していますか？

(例) 片マヒがあっても、多少時間をかければ自分で靴下をはける程度であれば自分で靴下をはけるようにしているなど。

はい	25	69%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	6%
わからない	9	25%

回答数	36
無回答	2
合計	38

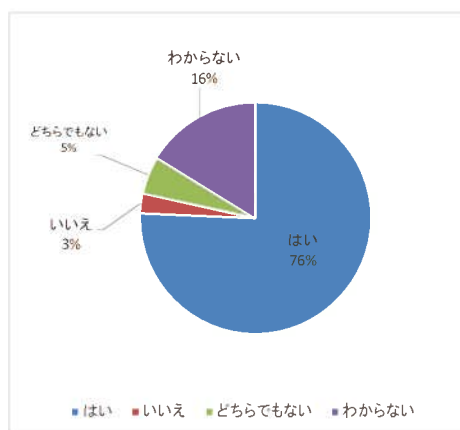


<問4> 職員に声を掛けやすいですか？

(職員は忙しそうにバタバタと走り回ることなく、落ちついた雰囲気ですか。)

はい	28	76%
いいえ	1	3%
どちらでもない	2	5%
わからない	6	16%

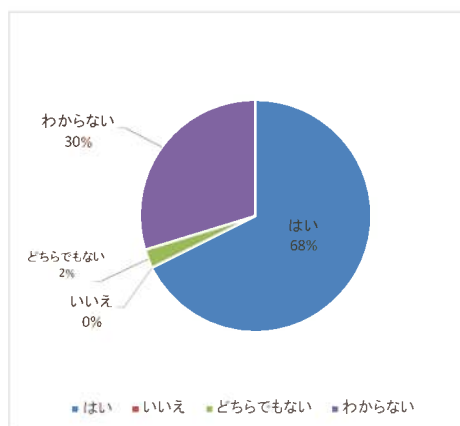
回答数	37
無回答	1
合計	38



<問5> 職員は、利用者様の意見や希望をよく聞いて、可能な限り意見や希望が実現できるように支援していますか？(例)外出やリハビリ、趣味や嗜好品の自由など。

はい	25	68%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	2%
わからない	11	30%

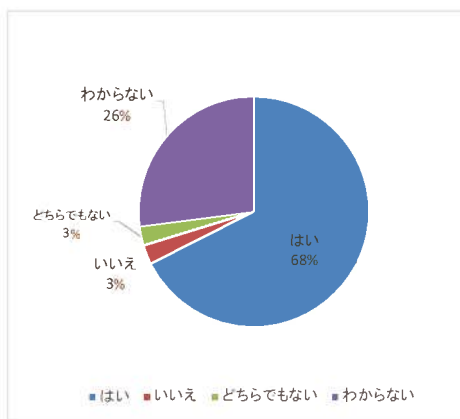
回答数	37
無回答	1
合計	38



<問6> 利用者様は、職員側の都合や施設の決まりごとが優先されることなく、自分のペースで日々の生活を送れていますか？(例)お風呂や食事の時間の融通、速やかな排泄介助など。

はい	25	68%
いいえ	1	3%
どちらでもない	1	3%
わからない	10	26%

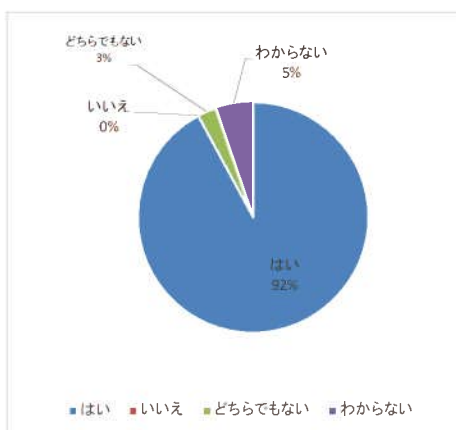
回答数	37
無回答	1
合計	38



<問7> 健康管理や医療面、安全面について安心できますか？

はい	35	92%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	3%
わからない	2	5%

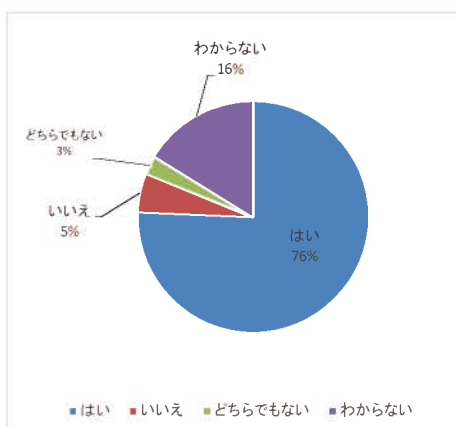
回答数	38
無回答	0
合計	38



<問8> 面会時などに、ホーム内で家族様と居心地よく過ごせますか？

はい	28	76%
いいえ	2	5%
どちらでもない	1	3%
わからない	6	16%

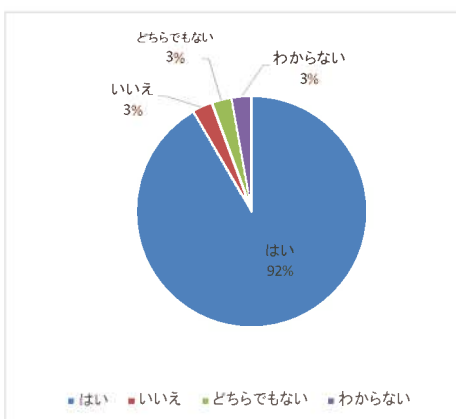
回答数	37
無回答	1
合計	38



<問9> 支援の方法については、利用者様や家族様と相談しながら決めていますか？

はい	33	92%
いいえ	1	3%
どちらでもない	1	3%
わからない	1	3%

回答数	36
無回答	2
合計	38

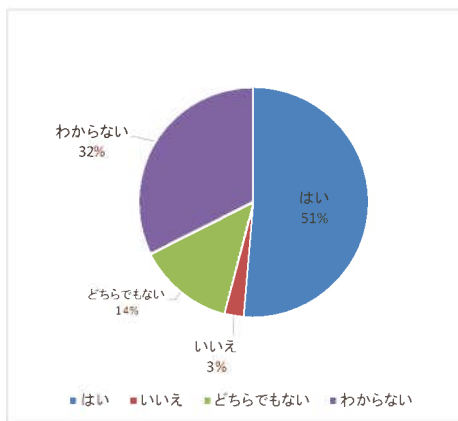


<問10> 利用者様は生き生きとした生活を送れていますか？

(例) 他人との関わりやレクリエーション、趣味のクラブなどの楽しみごとで。

はい	19	51%
いいえ	1	3%
どちらでもない	5	14%
わからない	12	32%

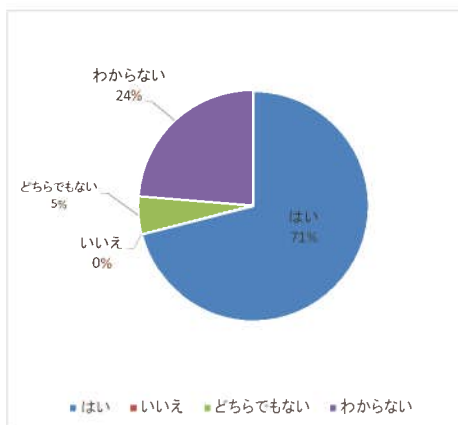
回答数	37
無回答	1
合計	38



<問11> 遊ぶるの食事について満足されていますか？

はい	27	71%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	5%
わからない	9	24%

回答数	38
無回答	0
合計	38



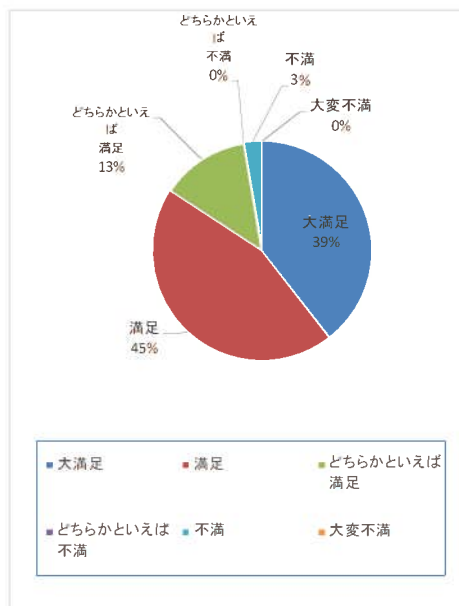
<問12> 遊ぶるの総合的な満足度はいかがですか？ただし、経済的負担の問題は除きます。

(①～⑥のいずれかに○をお付けください)

- ① 大変満足 ② 満足 ③ どちらかといえば満足 ④ どちらかといえば不満
⑤ 不満 ⑥ 大変不満

大変満足	15	39%
満足	17	45%
どちらかといえば満足	5	13%
どちらかといえば不満	0	0%
不満	1	3%
大変不満	0	0%

回答数	38
無回答	0
合計	38



<問13> 遊ぶのすぐれている点や良い点、気に入っている点、特徴などご自由にお書きください。

- ・利用者に対して真から接している感じがします。遊ぶるに来て本当に良かったと思っています。ありがとうございます。私は弟で遠方に住んでいますので、毎日状況はわかりませんが姉も喜んでいますが解ります。
- ・いつも母にやさしく接してくれて感謝しています。
- ・職員様の家族に対しての対応が感じが良い。(追伸コロナ前の面会が出来ていた頃のイメージのまま解答しました。
- ・全ておまかせしていますが、日々お世話いただいて大変感謝しています。
- ・いつも優しく接して下さり、感謝しております。
- ・些細な行動の変化に気付いてくれる。
- ・職員の皆様には優しく親切です。ありがたく感謝しています。今後とも宜しく願い致します。
- ・職員さんが多くサポートが充実しているところです。
- ・(すぐれている点や良い点)行事が多くて楽しそうです。(気に入っている点)館内が明るい。
- ・職員、看護師、施設トータルに見て質が良い感じがする。
- ・家族が安心してまかせられるよう、よく声をかけて下さるとてもありがたい。
- ・対応がとてもいいので、質問もしやすくわかりやすく回答していただいた。
- ・利用者としても時間的経過が余りにない中での答えしかねると思います。
- ・しっかりした対応。
- ・母をあずかって頂いている事がありがたいです。
- ・細かい所にも配慮がある点。1階の方も入所者をはあくして下さってる点。
- ・お金が安かったし、親切で皆様大変やさしいです。相談員の二人にはほんとうにとくに世話かけました。むすこもよろこんでおりました。

<問14> 遊ぶの特に改善して欲しいと思う点や気になる点がありましたら、ご自由にお書きください。

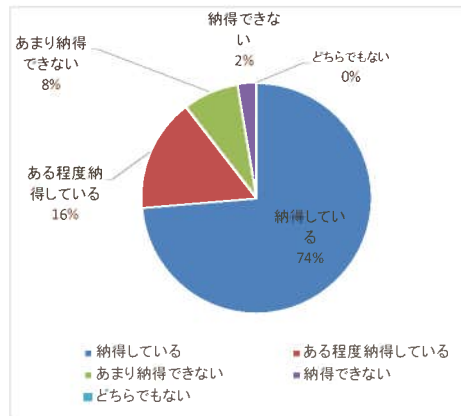
- ・今までどおりお願いします。
- ・特に分かりません。
- ・コロナ禍で仕方ないのは分かりますが、面会可能な日を増やして欲しい。土日希望。施設内の生活が分からないので早く見て安心したい。
- ・施設入所事務手続に訪問させて頂いた数時間の事、全体的には暗い感じを受けました。建物や初対面の職員様も初めての人ばかりですから話も少なく、無理からぬ事と思います。
- ・外出させたい。外食させたい。
- ・買い物をしてくれるのはありがたいのですが、時後報告でこれは病院から処方してもらったのがあるのとか、本人が欲しいと言ったのかも知れないが、聞いてくれたらうれしいです。面会の時に何度も伝えてありましたが！
- ・介護士たちには本当に感謝しております。やりにくわがまを言うてると思いますが何とぞよろしくお願いします。
- ・ていねいでありがたいのですが、やはり電話がかかってくるとなんかあったのか？とびびってしまうので、〇〇に行きます等の連絡はできれば事後報告でよいので施設さんにお菓子をもって行けた時にでもしていただけたらな・・・と。
- ・長い間伺えてないのでわからないことが多いです。

◎新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策について

<問15> 面会制限について

納得している	28	74%
ある程度納得している	6	16%
あまり納得できない	3	8%
納得できない	1	2%
どちらでもない	0	0%

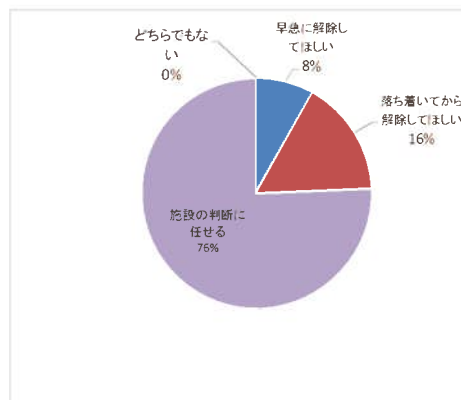
回答数	38
無回答	0
合計	38



<問16> 面会制限の解除について

早急に解除してほしい	3	8%
落ち着いてから解除してほしい	6	16%
施設の判断に任せる	28	76%
どちらでもない	0	0%

回答数	37
無回答	1
合計	38



<問17> 新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策について、何かご意見があれば、お聞かせ下さい。
何かご意見がございましたら、ご自由にお書き下さい。

- ・仕方ありません。
- ・ワクチン接種と手洗いうがい以外ありません。
- ・今までの対策でも仕方がないと思います。
- ・面会が平日のみというのを何とか土曜日も可能にして欲しい。
- ・今は仕方がない。
- ・面会を厳しく制限していただいたおかげで安心して預けられた。面会が可能になれば土(日)の面会時間を確保してもらえたらありがたいです。
- ・感染拡大は少しの事でも恐ろしい事態になります。徹底して防止を要望申し上げます。
(3密につきると思います)
- ・マスクなど感染対策していれば外出は良いと思う。
- ・本人は高齢の為(他の利用者さんも同じですが)感染にじゅうぶんすぎる以上に気を付けて頂きたいです。
- ・スタッフの皆様はたいへんでしょうが、これからもコロナに気をつけたがんばってください。

2022年度 事業所様集計結果

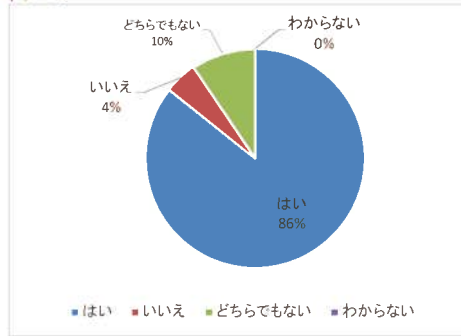
<問1> 遊づるを利用されている(された)ご利用者は満足されていますか？

<デイサービス>

はい	18	86%
いいえ	1	4%
どちらでもない	2	10%
わからない	0	0%

回答数	21
利用なし	16
無回答	0
合計	37

<デイサービス>

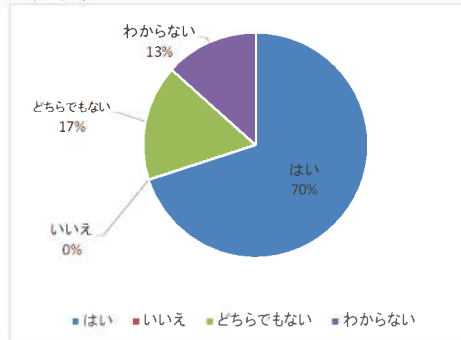


<ショートステイ>

はい	21	70%
いいえ	0	0%
どちらでもない	5	17%
わからない	4	13%

回答数	30
利用なし	7
無回答	0
合計	37

<ショートステイ>



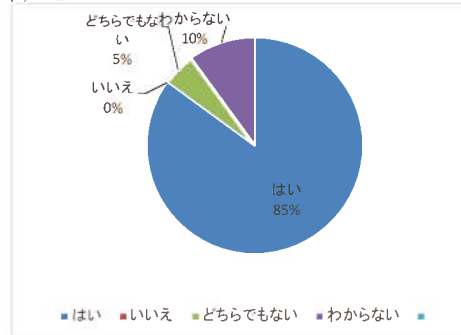
<問2> 遊づるを利用されている(された)ご家族は満足されていますか？

<デイサービス>

はい	17	85%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	5%
わからない	2	10%

回答数	20
利用なし	17
無回答	0
合計	37

<デイサービス>

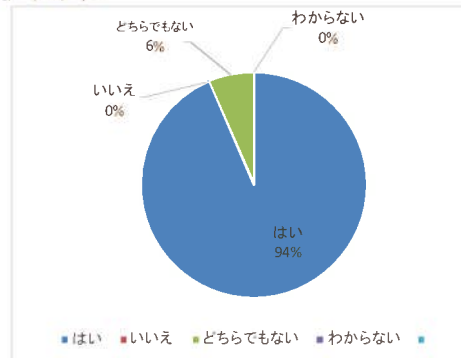


<ショートステイ>

はい	29	94%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	6%
わからない	0	0%

回答数	31
利用なし	6
無回答	0
合計	37

<ショートステイ>



<問3> 質問項目1・2で満足している・満足していないとお答えになった方に質問です。
どのような点で満足されている・満足されていないかお答え下さい。

<デイサービス>

- ・利用することで元気がもらえると言われています。
- ・スタッフの方がやさしいから。
- ・体の状態に応じた対応をしてもらえる。
- ・身体機能に応じた使いやすい食器に変えるなど配慮がなされている。
- ・職員さんと楽しく会話できる。
- ・時間変更の相談に応じてくれた。
- ・家族様より、他者交流や外出の機会の確保のためや介護負担軽減にもつながっていると思われます。
- ・食事、入浴。
- ・本人の生活の楽しみ。家族のレスパイトになっている。
- ・利用者が認知症であり、満足度はわかりづらいですが、嫌がらずに利用できているので、家族様も助かっていると話されています。利用者も体調良く、利用できていると思われます。
- ・職員の方の対応も良く、声かけもしてくれる。良い所に利用できてよかったとお話される。
- ・遊ぶクラブを利用されていた方でデイ利用希望に快く対応して頂きました。
- ・お食事がおいしい。
- ・急な日にち変更等にも対応していただける。何かあればただちに報告をくれる。
- ・お食事とお風呂を大変気に入られています。施設でコロナ陽性者が出た際に利用出来なくなるのがお困りの様です。濃厚接触者でない場合などは可能限り利用したいと思われています。

<ショートステイ>

- ・親切に対応して頂けたと喜んでおられました。
- ・コロナ禍で受け入れ自体を行っていない事業所がある為、受け入れを行っているだけでありがたいという声が出ています。
- ・御本人、御家族、施設での情報共有ができ、御家族さんも満足されるといいなと思っています。
- ・職員さんの対応がよく、しっかりと対応してもらえると伺っています。
- ・家族さんの介護負担軽減を理解して下さい、送迎時の協力には感謝されています。
- ・利用者様：初めてのお泊りで不安もあったが、皆さん親切にしてくれた。お風呂に入れてよかった。ご家族様：一人暮らしなので泊まれる場所があると安心できます。
- ・家族様より、介護負担軽減にも繋がっておられ、将来施設検討もされているので練習の機会としてこれからも利用継続を希望されています。
- ・失禁など大変な状態になっている方を継続して対応していただきました。
- ・とてもよくしていただいたと聞いています。色々なことに対応してくださり助かっています。遠いのに来て頂いて感謝しています。今年もお世話になります。よろしく願い致します。
- ・対応の早さ
- ・御家族は本人と離れる時間ができ、精神的に余裕ができた様子です。不満はきかれていません。御本人は利用中じっと座っているのが嫌なようです。「足が弱る」と言われています。施設内で歩こうとしたら「皆が自分を見るので嫌だ」と言われています。しかし、それ程の拒否はないので楽しいと感じられていることも多いと思われます（本人は物忘れ進行しているためはっきりと覚えておられず）
- ・報告がしっかりしている。何かあったらその都度連絡をくれる。
- ・本人は対応に不満を感じることはあったが、その後の早急に内容を確認し謝罪があったことで今後も継続して利用する気になっている。
- ・本人が帰宅時にいい話をされる。
- ・事務所のTel対応がかんじわるい人がいます（女性）
- ・利用時の対応や状況に合わせた変更について受け入れて下さり好評を頂いています。
- ・希望の日時での調整をしてくださる所
- ・家族の急な都合での利用日数の延長にも応じてくれた所
- ・介護負担の軽減になる。
- ・利用当初は嫌がられていた方も少しずつ慣れ自宅より落ち着かれる様子になっており、家族も安心して過ごすことができるようになった為。（家では夜中でも出ていこうとする）
- ・満足されている。介護負担軽減で休息がとれたと喜ばれていました。
- ・カットやパーマのサービスがあり、ショートステイでも利用可能なところ。（満足）
- ・介護負担の軽減につながっている。本人はお風呂やレクリエーションを楽しみにされていた。
- ・現在ご利用の方はいませんが、以前利用された方は満足されていました。
- ・いつも緊急や対応困難な方をお願いし申し訳ありません。
- ・独居の方ですが身体負担軽減の為に利用されており、ショート中はゆっくり出来、他の人と話しをする事も出来ると楽しいと喜ばれています。
- ・やはりリピーターで埋まっているのでしょうか。新規をおねがいしても空きがないことがある。
- ・お食事がおいしい。

<問4> 遊ぶの職員の対応は好感が持てると感じますか？

<デイサービス>

はい	17	94%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	6%
わからない	0	0%

回答数	18
利用なし	17
無回答	2
合計	37

<デイサービス>

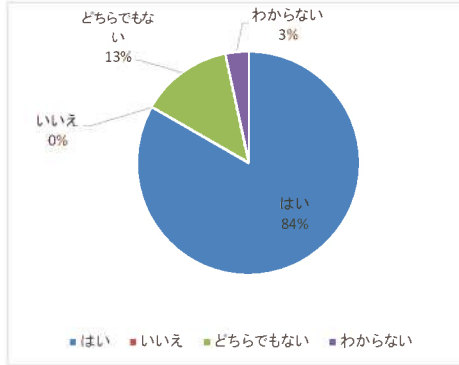


<ショートステイ>

はい	25	84%
いいえ	0	0%
どちらでもない	4	13%
わからない	1	3%

回答数	30
利用なし	5
無回答	2
合計	37

<ショートステイ>



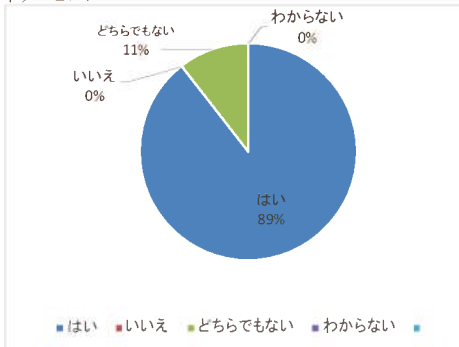
<問5> 利用者様の情報提供や利用の調整は確実に行われていますか？

<デイサービス>

はい	17	89%
いいえ	0	0%
どちらでもない	2	11%
わからない	0	0%

回答数	19
利用なし	17
無回答	1
合計	37

<デイサービス>

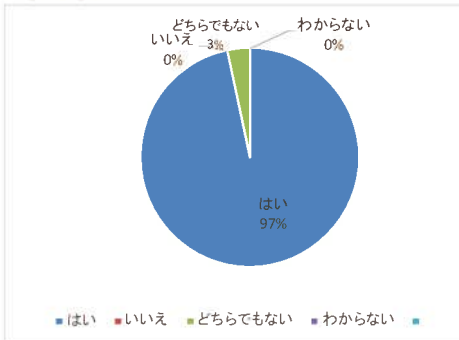


<ショートステイ>

はい	29	97%
いいえ	0	0%
どちらでもない	1	3%
わからない	0	0%

回答数	30
利用なし	6
無回答	1
合計	37

<ショートステイ>



<問6>他施設と比べて良い所・悪い所がありましたらお答え下さい。

<デイサービス>

- ・皆さんよろこんでます。
- ・身寄りがないとか、休みがちな利用者さんでもおおらかに対応して下さる点ありがたい。
- ・たしかD-S利用中にタバコ服の介助してくれたのもありがたかった(ずいぶん前の利用者ですが)。
- ・連絡や報告をきちんといただける。
- ・写真付きの報告書や献立などの写真で様子や雰囲気がよく分かる。
- ・送迎時間、利用日等臨機応変に対応して下さるので助かります。
- ・管理者より報告頂けるのでとてもいいです。
- ・機能訓練の情報は頂いていますが、普段の状況等も教えて頂けるとありがたいです。
- ・報告をもう少し細かく欲しい。
- ・本人に合わせ意向も確認しながら対応して下さる所は大変良いと思います。
- ・要支援の方でも利用可。入浴が出来ること。

<ショートステイ>

- ・いつもお世話になっております。コロナ禍でもあり、電話でのやり取りぐらいなので良い所、悪い所は思いつきません。
- ・急なシュートを依頼してもとれやすい。有難いです。
- ・送迎時間の融通を聞いて頂けて助かっています。
- ・医療処置などでも相談しやすい。対応を早くしてもらえる。
- ・送迎時の対応が素晴らしいと思います。
- ・相談時に利用者様の状態にあわせて適した柔軟な対応を検討して下さるので助かっています。
- ・送迎時間、利用日等臨機応変に対応して下さるので助かります。
- ・介護量が多い方でも対応していただける。
- ・空き情報をFAXくださるのでありがたい。きちんと報告も足を運んでくださる。
- ・調整、素早く助かっています。
- ・着替え等準備できる家族はよいが、難しい家族もあります。施設によっては着替えもすべて用意をしてくれる所もあり助かることが多いです。
- ・電話の対応が冷たく感じる。報告がしっかりとされていていい。
- ・男性の受入れを増やして欲しい。
- ・相談員さんの説明が分かりやすい所。話しやすい所。
- ・ご利用前の医療情報(診療情報提供書)が不要なところ。
- ・(他のCMからの質問なのですが)SSって初回は必ず1泊2日のお試しSSは必要ですか？
- ・ロングショート利用でき、助かっています。
- ・良い所、親しみやすい。
- ・利用時の様子等詳しく報告がある(良い点)。
- ・送迎の時間、特に帰りの時間の連絡がないこと(悪い点)。
- ・利用に柔軟な対応をして下さり、緊急性の高い方の早急な受け入れも助かっています。
- ・早急に対応して頂ける。
- ・遠方ですが、送迎に来て頂ける。
- ・なかなか担当者会議等出席してもらえない確立が低い。他所は毎月報告書をもらう際、毎回イベントのようすや写真入りのようすがわかるものをもらっている。
- ・もう少しレクや身体を動かす軽い体操等あればいいと思います。ショートから帰ってくると下肢がむくみがひどくなります。

<問7>ケアマネジャーが期待することや要望等がありましたらお書き下さい。

<デイサービス>

- ・どのデイサービスにも共通しますが、短時間の入浴のみのデイサービスがあればうれしいです。
- ・食事がおいしい。
- ・長所(特色がある)をしっかりとうちだしているデイサービスは紹介しやすい。
- ・ゆっくり入浴できる。
- ・半日利用ができる。
- ・利用中の様子等を見学させて欲しい。
- ・報告をもう少し細かく欲しい。
- ・お世話をかけますが宜しくお願い致します。
- ・最近ご相談できてなくて。またご相談させてください。何卒よろしく願います。
- ・何か特色があれば利用者にご紹介しやすくなります。

<ショートステイ>

- ・御本人、御家族、施設、CMが連携し情報共有しできること。
- ・食事がおいしいのと職員さんの対応がやさしいと聞いています。これからも変わりなく願います。
- ・緊急時にお願いしたい。
- ・最近利用させてもらっていないので今の状況は分かりませんが、診断書等なしでもショートステイ利用させてもらえるとありがたい(普段デイサービスやヘルパーetcのサービスをすでにご利用の方などは)
- ・連絡調整を細やかに対応していただき助かっています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・男性枠が増えて欲しいです。
- ・緊急で依頼時はご対応願います。
- ・どの辺まで対応可能かかかいたいです。(例 ストマ 胃ろう 腎ろう 腸ろうなど・・・)
- ・毎日は無理と思いますが時々でもレクリエーションや機能訓練があればいいなと思います。
- ・男性の受入れを増やして欲しい。
- ・今後ともよろしく願致します。
- ・日頃から助けていただいてありがとうございます。どうしてもCMとして調整に困るのが利用者さん家族さんからの急なSS利用の希望があった時だったりします。「今日から」「明日から」調整してほしいと言われた時土日や祝日も含めて相談にのっていただける体制を整えてくださると本当に助かります。例えば、相談員さんが不在でも空き状況だけでも教えてくださる体制とか。勝手な事ばかり言ってしまうです。ご検討のほど何卒よろしく願います。
- ・サンパツ毎月してほしい。
- ・土日送迎対応をしてもらいたい。
- ・今まで通り願います。
- ・もし可能でしたら、利用中暇な時間が多いとのことで、何かできることがあれば助かります。(行事、塗り絵、パズル、レクリエーション等)
- ・緊急な案件があった際に柔軟に対応してもらえると非常に助かります。
- ・満足しているので特にないです。今後とも宜しく願います。
- ・いつも急な対応をもらい助かっています。