

令和元年度

かねやまホームデイサービスセンター

アンケート結果報告書

実施日 令和元年5月7日 ～ 5月31日

方法 無記名方式 手渡し及び郵便よる返送

配付数 (ご本人) 73名  
(ご家族) 55名

回収数 (ご本人) 71名  
(ご家族) 43名

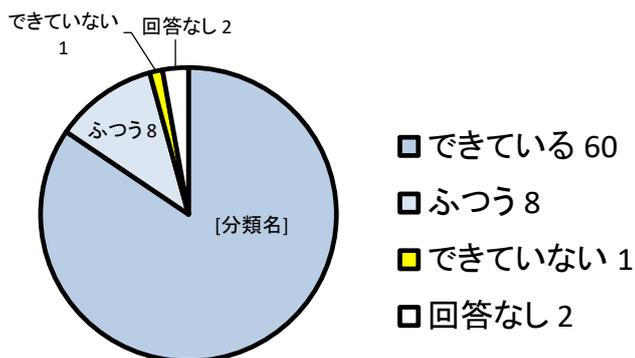
回収率 (ご本人) 97.2%  
(ご家族) 78.1%



社会福祉法人かねやま福祉会

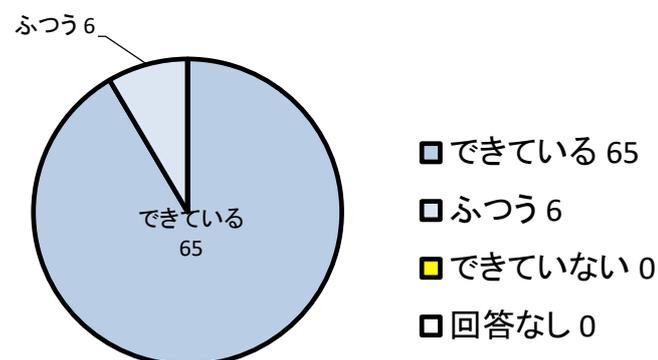
# 令和元年度 かねやまホームデイサービスセンター アンケート結果(ご利用者)

## 1. ご利用時は楽しく過ごされていますか

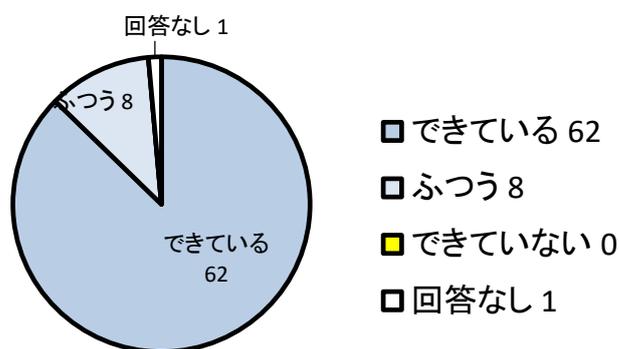


## 2. 職員の対応についておうかがいします

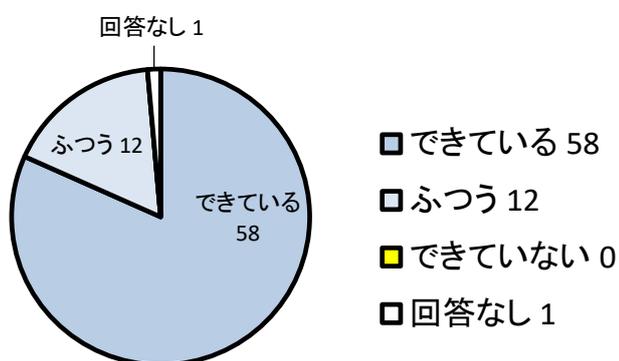
### ①笑顔で元気に挨拶していますか？



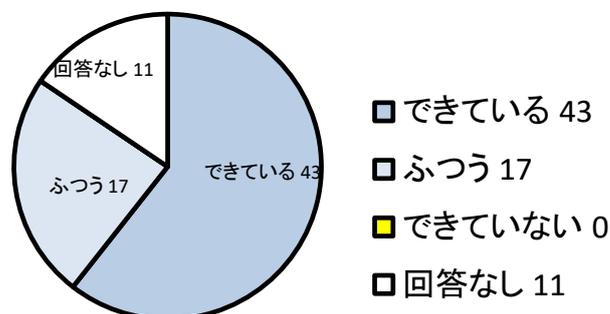
### ②言葉遣いや態度は丁寧ですか？



### ③話しやすい雰囲気ですか？



### ④電話での対応は、丁寧でわかりやすいですか？

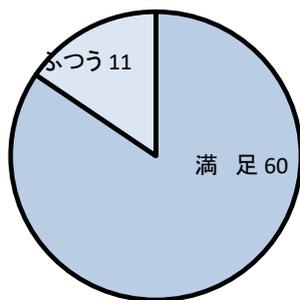


### 【職員の対応についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

- 満足しております。
- 余りにも丁寧すぎる。
- 耳が遠いのでわからない。
- 言葉遣いがとても丁寧です。
- いつも優しくしてもらっております。
- 小さな事でも気がついてやってくださいます。助かります。
- 楽しみに毎回待っています。いつも親切にしてもらっています。
- 皆様すごく優しく接して下さいまして、すごく有難く思っております。本当に有難うございます。

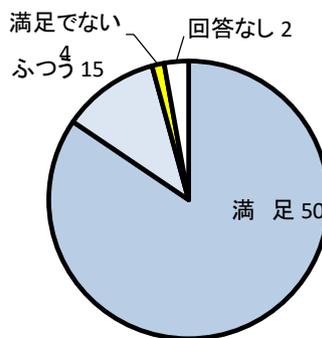
### 3. 食事についておうかがいします

①食事のメニューは満足ですか？



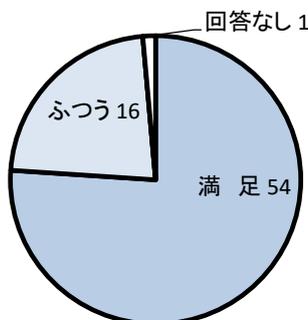
- 満足 60
- ふつう 11
- 満足でない 0
- 回答なし 0

②食事の味付け、量は満足ですか？



- 満足 50
- ふつう 15
- 満足でない 4
- 回答なし 2

③行事食については満足ですか？



- 満足 54
- ふつう 16
- 満足でない 0
- 回答なし 1

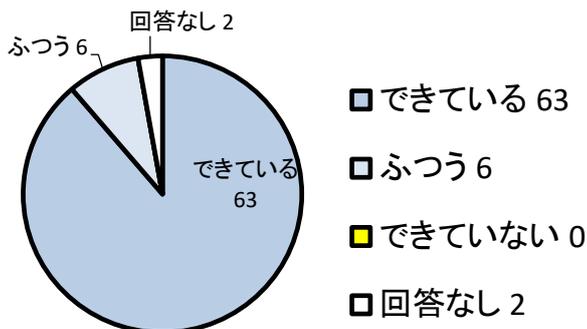
【食事についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

- 大変良い。
- よく出来ています。
- 色々と良いおかずで感謝して居ります。
- あまり多く食べず、迷惑をおかけして居ります。
- 量についてはもう少し多くてもいい。
- 量が少ない。
- 少し量が多い。
- 量が多い。
- 味が薄く、ご飯が多い。
- もう少し味の濃い事を望みます。

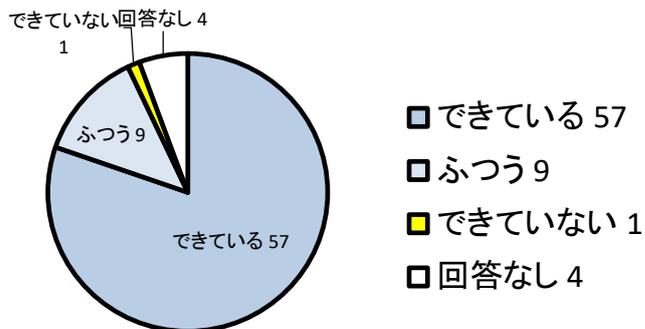
→ご飯の量はその場で調整ができますので「多目」「少な目」と遠慮なくお申しつけ下さい。味付けにつきましては健康面などを考慮したメニューになっていますが、栄養士と検討の上、できるだけご希望に添えるようにしていきたいと思えます。

## 4. 入浴についておうかがいします

①安全に安心して入浴できるように職員の対応ができていますか？



②浴室の設備・環境は適切な状態となっていますか？

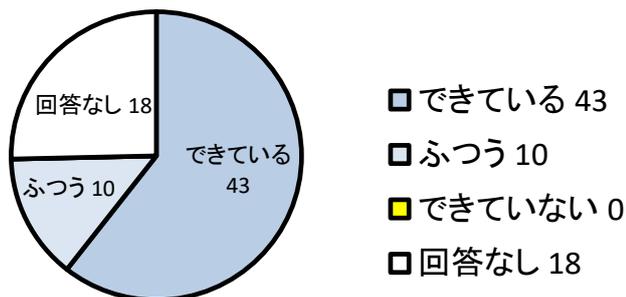


【入浴についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

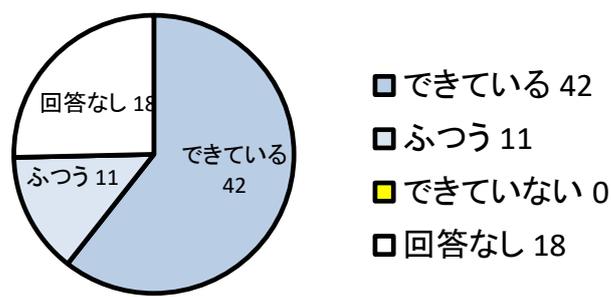
- 大変良いと思う。
- また、介助を受けた事がないので判りません。
- まだ、入浴をしていませんが、そのうちお願いしたいと思っております。
- 家では朝風呂など出来ないが、親切に背中外洗って頂いて感謝して居ります。
- 身体が不自由で行動に時間がかかったりで本当にすみません。
- 浴槽に入る時に少し怖い。
- 介護技術を習得した職員が対応していますので、安心してご利用下さい。

## 5. 排泄についておうかがいします

①排泄の介助が必要な時は、職員が対応してくれますか？



②恥ずかしい思いをしないように気配りがされていますか？

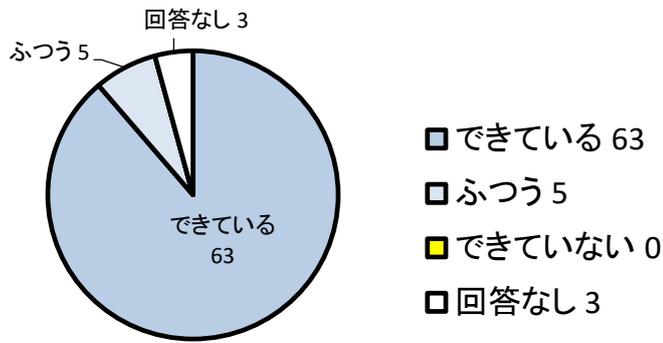


【排泄についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

- 大変良い。
- 介助が必要な時がない。
- まだ一人で行っております。
- 人によって違うので、私にはよく分からない。

## 6. 送迎についておうかがいします

### ①送迎時の運転、介助は安心できますか？



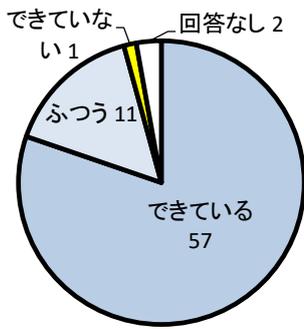
#### 【送迎についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

- 道路の遠い所来て下さいまして、何時も感謝しております。
- とても良くしていただいています。
- 何時も親切にして頂き感謝して居ります。
- 良く親切に迎えて頂けるのでうれしいです。
- 大変親切にやって下さいます。
- 場所が悪い所で、皆様に大変な思いをして頂き申し訳ございません。
- 家の玄関まで手をたずさえて送って下さいます。
- 時間を守ってほしい。

→申し訳ありません。デイサービスでは当日に欠席の連絡をいただくことも多々あり、送迎経路や配車に変更が生じます。また、迎えに伺った際にご利用者の準備が済んでいない場合もあり、冬期間には除雪状況や道路状況などにより、いつもと同じ時刻に迎えに伺えないことがあります。通常より大幅に変更がある時は、事前に連絡を差し上げるようにしていますのでご了承下さい。

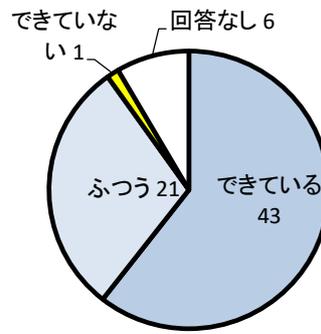
## 7. 行事・レクリエーションについてのご意見・ご要望

①楽しく参加できていますか？



- できている 57
- ふつう 11
- できていない 1
- 回答なし 2

②内容には満足されていますか？



- できている 43
- ふつう 21
- できていない 1
- 回答なし 6

【行事・レクリエーションについてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

□レクリエーションの時に民謡なども歌ってみたい。

□良く研究されて、楽しい時間を過ごさせて頂いて居ます。

□やりたくてもなかなかできない。体が動かない。

→職員がお手伝いしますので、できる範囲でお楽しみ下さい。

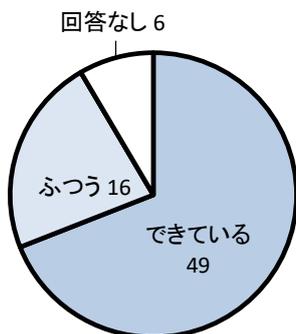
また、理学療法士が個別にリハビリを行う日も設定していますので、ご相談下さい。

□園外散策に行きたい。

→園外散策はこれまで通り季節ごとに年3回実施しています。その際に都合により参加できなかったり、ショートスティなどを利用して参加頂けないことがあったのかもしれませんが、他に希望による個別の外出を行っていますのでご相談下さい。

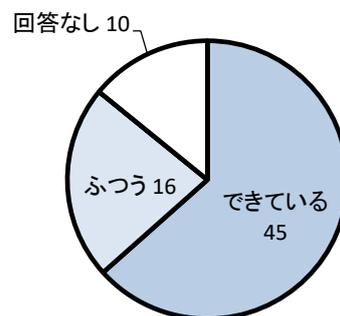
## 8. 配付物についておうかがいします

①お知らせやデイ便りなどは、わかりやすく見やすいですか？



- できている 49
- ふつう 16
- できていない 0
- 回答なし 6

②配付時期は適切ですか？



- できている 45
- ふつう 16
- できていない 0
- 回答なし 10

【配布物についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

□何時も有難う御座います。

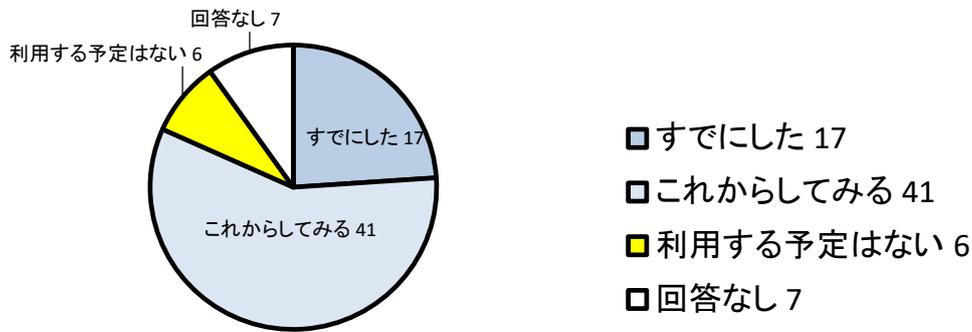
□目が見えないので家族に渡しています。

□もらっていないのでわからない。

→広報誌、利用予定表、請求書等をお渡ししていますのでよろしくお願いします。

## 9. ドリンクバーについておうかがいします

### ①ドリンクバーは利用されましたか？



### 【ドリンクバーについてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

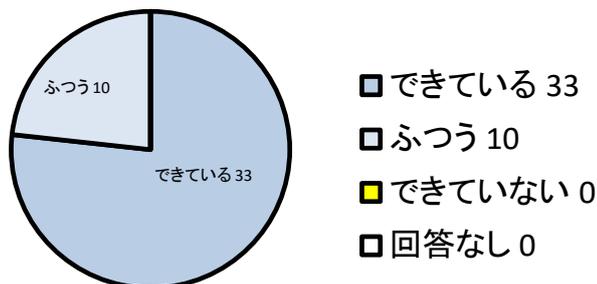
- 自由で良い。
- 解らない言葉です。
- 余りにもカタカナ言葉が多く、日本の言葉を使って欲しい。  
→ご案内や説明が不足していたようです。職員に遠慮なくお尋ね下さい。

## 10. その他 デイ利用に関してのご意見・ご要望

- 今迄通りで良いです。
- 楽しく参加いたしております。
- 皆様の毎日のお仕事に頭が下がります。
- 病院にいた時より楽しい。楽しみにしている。
- ちゃんと対応してもらっているので特にはありません。
- とても良くしてもらっています。これ以上望むことはありません。
- 私が自由に利用できるという事が有難く、唯一の施設に安心しております。
- 私が利用して感じた事は、来るのが楽しみな事で感謝しております。
- 第一に金山町でもデイサービスが良く出来るているとビックリしました。安心して年を取れる。
- 一人は嫌だから誰かのそばがいい。
- 娯楽的な行事を取り込んでもらいたい。  
→ご利用者のご希望を取り入れた活動を目指していますので、是非ご提案下さい。
- デイサービスを受けることができるという基準(資格)をはっきりして頂きたい、というのが私の希望です。  
→介護保険制度又は総合事業によりご利用されていますので、詳細については担当の介護支援専門員や地域包括支援センター職員にご確認ください。
- 予算が減らされているのでサービスが悪くなりました。（園外散策に行かなくなった）  
→園外散策はこれまで通り季節ごとに年3回実施しており、特に予算が減ったということはありません。昨年ですと4月、8月、11月に実施しています。その際に都合により参加できなかったり、ショートスティなどを利用されていて参加頂けないことがあったのかもしれませんが、他に希望による個別の外出を行っていますのでご相談下さい。
- 月曜日の利用が出来る、出来ないを金曜日に連絡するのは難しい。  
→現在、大変多くの方にご利用頂いており、希望通りにご利用が出来ない場合はキャンセル待ち（空き待ち）をして頂いている状況です。金曜日に連絡が難しい場合は土曜日、日曜日でも電話はつながりますので、早目のご連絡をお願いします。

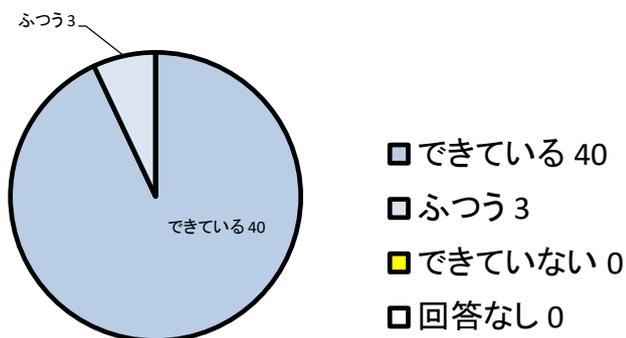
# 令和元年度 かねやまホームデイサービスセンター アンケート結果(ご家族)

## 1. ご利用時は楽しく過ごされていますか

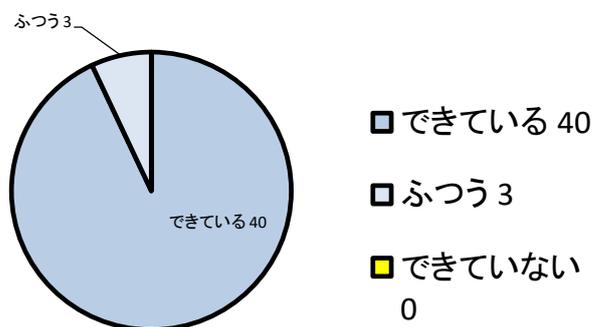


## 2. 職員の対応についておうかがいします

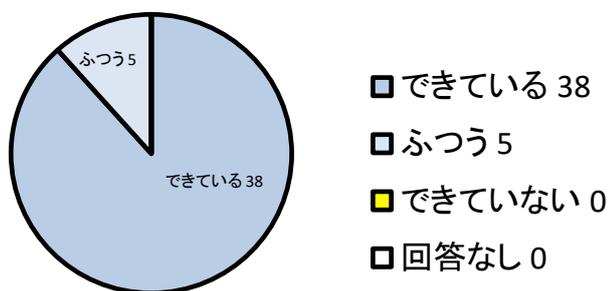
①笑顔で元気に挨拶していますか？



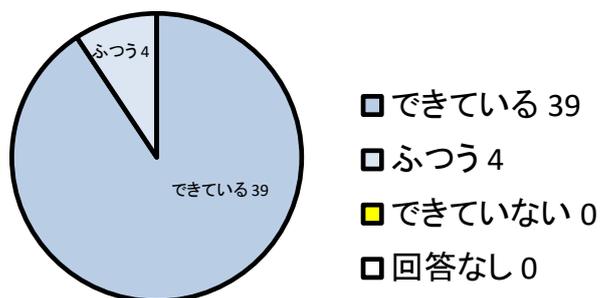
②ことば遣いや態度は丁寧ですか？



③話しやすい雰囲気ですか？



④電話での対応は丁寧でわかりやすいですか？



### 【職員の対応についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

- いつも家で話してくれます。
- 親切丁寧で助かっています。
- 笑顔で元気に挨拶してくれます。
- いつも丁寧に應對して頂きありがとうございます。
- ホームの事も教えられ皆さんには笑。感謝感激です。
- いつも丁寧に應對して頂き、お世話になりありがとうございます。
- 職員の方々は常に笑顔で丁寧に應對していただき、ありがとうございます。
- よくやさしさや親身になって介護していただき、感謝を申し上げます。
- 「皆さんが親切に接して下さい」と、家に帰って話しますので感謝しております。
- 何かあった時も、その日の様子を詳しく丁寧に報告していただけるので大変感謝しています。

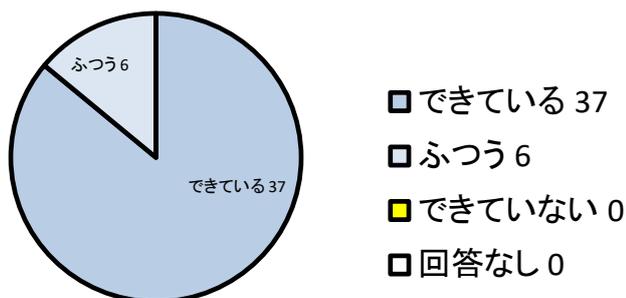
- 「皆さんお変わりなかったですか？」と言って下さる方がおられます。本当にうれしい言葉です。
- 介護でストレスを感じた時など、職員の人と話をしたりすると気がまぎれるので助かっています。
- 毎回、行くのを楽しみにしております。今後もよろしくお願いします。（お金など持ち物について準備があるときは、今まで通り文書で知らせてください。）

□④に関連して、電話がくることがデイサービスに行く前提としているところがあるので、忙しい時もあり大変でしょうが、できる限り電話をいただけるとありがたい。いつも電話があるとやっと出かける準備を始めるようなので、衰えの前兆だと思いたいますがお願いします。

→一人暮らし等で、ご利用日を忘れがちなご利用者へは当日の朝に電話をさせて頂いています。それ以外でも連絡を希望される場合は対応可能ですのでお申し付け下さい。

### 3. 送迎についておうかがいします

①送迎時の運転、介助は安心できますか？

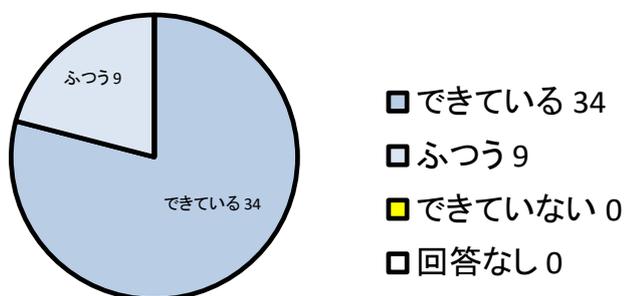


#### 【送迎についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

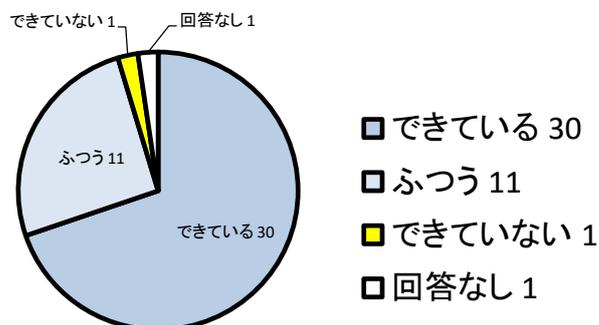
- 車で町内を見ながら行くのが楽しいと言っています。
- 笑顔で迎えてくれて行けるので、安心に思っております。
- 初めは心配でしたが、現在では良くやって下さるので安心です。
- 母は目が見えないですが、いつも丁寧に手をひいていただきありがとうございます。
- 家族が留守の時など、一人で介助困難な時など、部屋まで介助を手伝っていただき本当に助かっています。
- 認知症なので車のドアロックなどをいじってしまいます。すみません。発煙筒もねらっています。  
→十分に注意して対応させて頂きます。
- 最近、事故が多いようですが、これからも安全運転でマイペースでよろしく！
- 運転の仕方、前進後退、介護者の乗り降り等あぶなっかしい所がある。  
→ご心配をかけ申し訳ありません。安全を心掛けて送迎にあたるように徹底致します。

### 4. 配付物についておうかがいします

①お知らせやデイ便りなどは、わかりやすく見やすいですか？



②配付時期は適切ですか？



## 【配布物についてのご意見・ご要望（順不同で記入されたままの内容で記載）】

楽しい様子がわかり安心できます。

いつもありがとうございます。これからもどうぞよろしくおねがいします。

行事等その他分かりやすく、見るのが楽しみにしています。いつもありがとうございます。

②に関して、配付してもらいありがたいですが、もう少し間隔をあけて回数を減らしてもいいのではないのでしょうか。例えば年2回とか季刊にして、季節ごと年4回程でもかまいません。

→現在、定期的にお配りしているのは「デイだより」2ヵ月毎、「ふきのとう」年4回です。閉鎖的になりがちな介護施設の様子を紹介したり、情報を発信する数少ない機会となっておりますのでご理解のほどお願い致します。

## 5. 行事・レクリエーションについてのご意見・ご要望

現在のままでよろしいです。

季節毎の行事食などを楽しみにしている様です。

身体の都合で参加できませんが、これからもよろしくお願いします。

家でもデイサービスで覚えたゲームや踊り、歌などを教えてください。

今後も安心・安全に努めていただき、楽しいものを企画していただくとありがたいです。

何々行けなくて申し訳ございません。出来ることはお手伝いしたいと思っています。

「目がみえないので」と断っても「大丈夫だから」と誘っていただき、「いい点数とった」と言われ喜んでいました。（ゲームにて）

他町村への外出、昼食は付き添いが大変だと思いますが、普段外出の機会が少ないので、本人には良い気分転換になっていると思います。

マージャンやパットゴルフのようなこともあると良いと話しています。昔の写真をみて、同じような年代の人と話すことも楽しそうです。

→ご利用者のご希望を取り入れた活動を目指していますので、参考にさせていただきます。

ゲームなど楽しらしく、その日の出来事など家に帰ってきて話をしています。外出(花見など)はいきたくないようです。

いい意味で頭への刺激になるようなので、季節を感じる花見とか紅葉の時など無理にならない程度に連れて行ってほしいと思います。いつもの(屋内の)活動などを帰宅後に聞くと、ほとんど覚えていないが、たまに花見などに出かけた日には鮮明に記憶していて、帰宅後よく話してくれる。

忙しいのは分かりますが、もう少し園外散策などがあると楽しみがあるんじゃないかと思えます。

→園外散策は季節ごとに年3回実施しており、他にもご利用者の希望による個別の外出を行っています。園外散策については午後の時間を利用しての実施ですが、ご本人の希望や体調により残留して過ごされる方もいらっしゃいます。

## 6. その他 デイ利用に関してのご意見・ご要望

不満はありません。

大変助かっています。

今後とも宜しくお願い致します。

朝になって休みの電話をする事が多いので申しわけありません。

介助疲れのない様に、健康に気を付けてよろしくお願ひいたします。

- 家では一対一でも大変なので、目配り、見守り、付添い、介助と本当にありがとうございます。
- よろしくおねがいします。筋力がだいぶおちてきました。もし、体調やできることなどに変化がみられましたら、家族に知らせてください。
- 本当に感謝しかありません。これからの介護にも希望を持って生活できます。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- 母からも「良くしてもらっているので、これ以上望むことはない」と聞いています。今後ともよろしくお願ひします。
- 大変お世話になっております。とても楽しみにしており、満足している様子です。今後ともよろしくお願ひします。
- 本当にデイサービスを利用でき、家族は大変助かっております。又、急にショートステイをお願いしたりして申しわけなく思っております。これからも宜しくお願ひ致します。
- あまり話せず、戸惑う事もあり心配もありますね。
  - ご家族とお会いする機会の少ないご利用者には利用中の様子等をお知らせする連絡帳を使用させて頂くようにしています。ご希望があれば遠慮なくお申しつけ下さい。
- 高齢者の介護は大変でしょう。御礼申し上げます。以前は献立表(メニュー)配布がありましたが、また、お願ひできませんか。
  - 現在は希望された方のみにお配りしています。ご希望があれば準備できますので遠慮なくお申しつけ下さい。
- たまに下のしくじりも目立ってきたので、何事もない限り毎回風呂に入れてほしいと希望します。さらにできることなら月1回アゴのあたりを確認し、顔を剃っていただけるとさらにありがたいと思います。刃物で危険と判断されるのであればしなくていいです。しかたありません。年々、月々と年を増し、衰えが顕著になっています。大変でしょうが、よろしくお願ひ致します。家族として大変助かっており感謝しております。
  - 現在、制度上では顔剃りを行えるのは理容師等の有資格者との制約があり、デイでの入浴時にはご自分で行われるご利用者へ安全カミソリの提供や見守りの対応となっておりますので、ご了承下さい。

お忙しいところ、アンケートにご協力頂きまして誠にありがとうございました。

皆様からお褒めの言葉や貴重なご意見を賜り、ありがたく受けとめさせて頂きました。これからも皆様からの声を十分に生かし、より明るく、元気で「笑顔がいっぱいのデイサービス」となるよう職員一同、日々努力してまいります。

とはいえ、遠慮などもあり、言いたいことを我慢されていることもあるのではと感じる点もあります。今回のアンケートを機にこれからもどんな些細なことでも結構ですので、お話いただければと思います。

今後とも、よろしくお願ひ致します。

かねやまホームデイサービスセンター 施設長・職員一同