

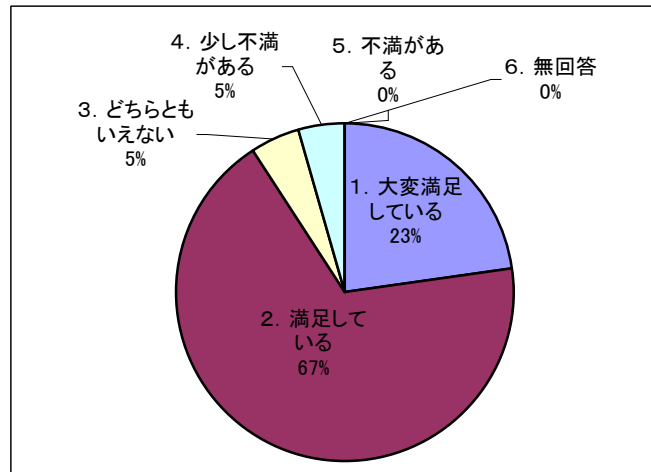
ご利用者ご家族アンケート調査 サービス事業所別集計表
(デイサービスセンター テンダーヒル御所)

全体の配布数

配布数	50	回答率 44.0%
回答数	22	
未回答	28	

1) 職員の接遇（言葉遣い、挨拶、対応）や身だしなみはいかがでしょうか。

1. 大変満足している	5
2. 満足している	15
3. どちらともいえない	1
4. 少し不満がある	1
5. 不満がある	0
6. 無回答	0

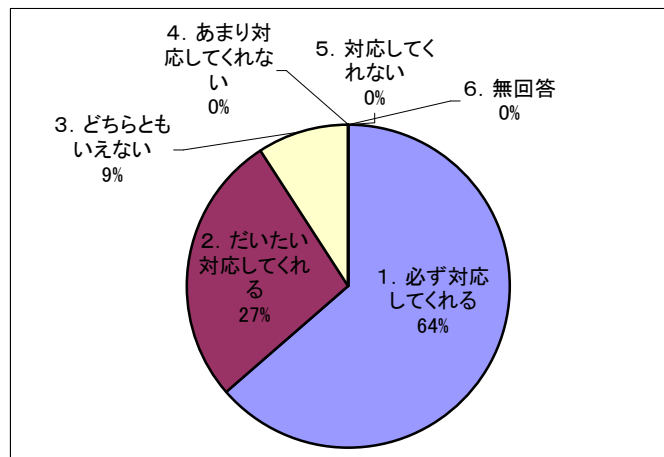


【具体的な状況やご意見など】

<ul style="list-style-type: none"> ・送迎の時に一部の方が、挨拶もなく無言でおられることが不満。 ・言葉使いも優しく対応してくれて、色々気にかけてもらっています。 ・朝行って挨拶すれば笑顔で答えてくれます。 ・皆さん明るく笑顔で対応して下さるので通所が楽しいです。 ・朝から明るく迎えに来てくれる人は、行く人も元気が出ると思います。 ・送迎の方や事務所の方、技師さん達はいつも笑顔で言葉使いも柔らかく話しやすい。

2) 施設や職員は、ご本人やご家族のご要望に対して速やかに対応してくれますか。

1. 必ず対応してくれる	14
2. だいたい対応してくれる	6
3. どちらともいえない	2
4. あまり対応してくれない	0
5. 対応してくれない	0
6. 無回答	0

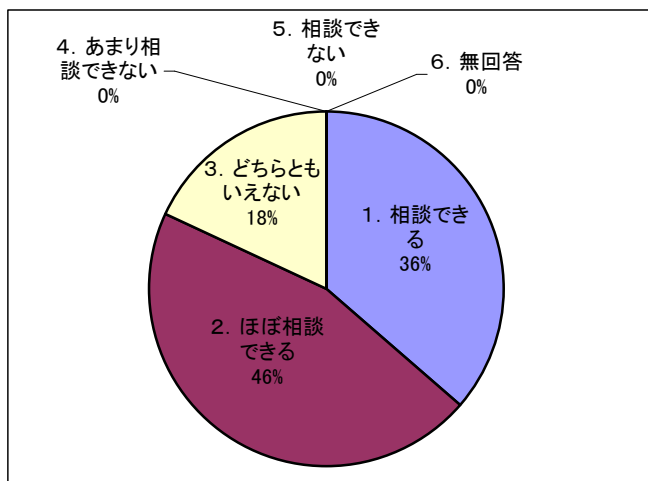


【具体的な状況やご意見など】

- すぐ対応してくれて嬉しい。
- 痛い部位や可動状態を話すと、ストレッチ等適切にしてくれます。
- 施設のケアマネジャー様が家族の要望などを気軽に聞いて下さるので助かっています。

3) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

1. 相談できる	8
2. ほぼ相談できる	10
3. どちらともいえない	4
4. あまり相談できない	0
5. 相談できない	0
6. 無回答	0

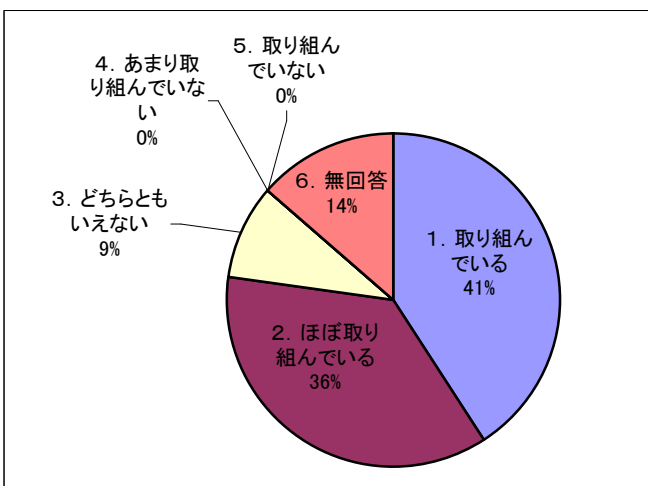


【具体的な状況やご意見など】

- 身内に何か出来て話したら、聞いてくれて嬉しいです。
- 日々色々行動が違うので、これは普通なのか？そうでないのか？が分からないが、相談していいのかが分からない。
- 施設のケアマネジャーに何でも相談しています。

4) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか。

1. 取り組んでいる	9
2. ほぼ取り組んでいる	8
3. どちらともいえない	2
4. あまり取り組んでいない	0
5. 取り組んでいない	0
6. 無回答	3



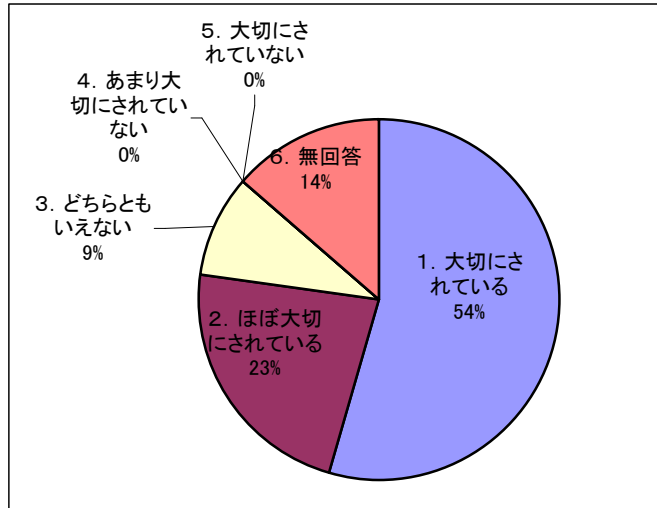
【具体的な状況やご意見など】

- 家族が連れて行けない所に行ったり、色々な行事をしてもらえ、本人も家族も喜んでいます。
- 本人に聞いても返事が分からないが、見ていて最初の時よりも行くことのため息をつかなくなった。

・デイサービス利用前は、こもりがちになっていたが、今は社会との関わりを持ち、前向きに生活出来るようになってきたと思う。

5) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると感じますか。

1. 大切にされている	12
2. ほぼ大切にされている	5
3. どちらともいえない	2
4. あまり大切にされていない	0
5. 大切にされていない	0
6. 無回答	3

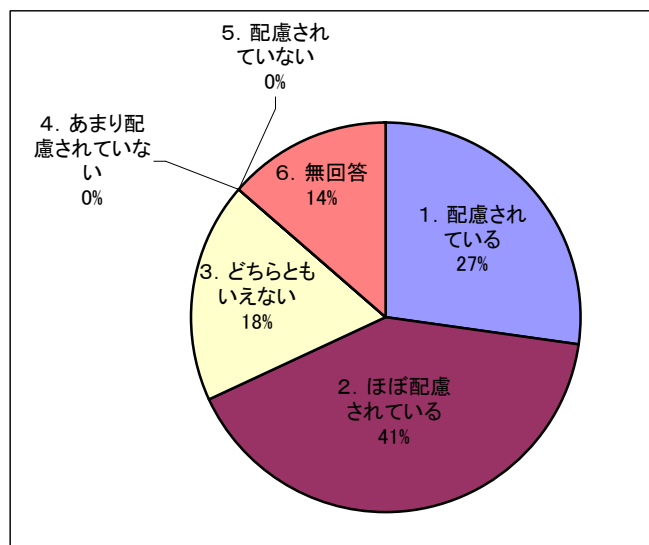


【具体的な状況やご意見など】

・毎回の送迎や、本人の話等から大切にされていると思います。
 ・家族が出来ない事まで優しく記を配ってくれる。
 ・送迎時の時だけ職員さんと会うだけで、あまり詳しいことは分からない。
 ・施設利用後、帰って来た時、色々とお話をしてくれるが、笑顔で話してくれるので、職員様には大変お世話になり喜んでおります。

6) ご家族から見て、居室等施設内全体が安全で清潔な生活の場として配慮されていると思いますか。

1. 配慮されている	6
2. ほぼ配慮されている	9
3. どちらともいえない	4
4. あまり配慮されていない	0
5. 配慮されていない	0
6. 無回答	3



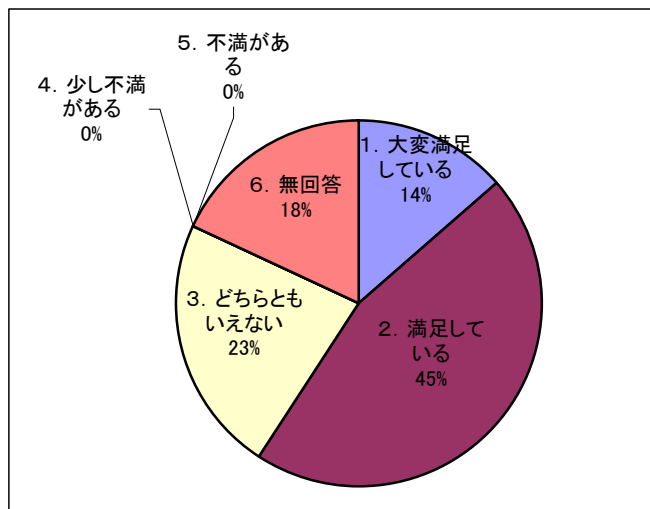
【具体的な状況やご意見など】

・施設内は見学などをしていませんが、「デイサービスだより」の写真を見たり多数の利用者が居ることから配慮されていると思います。

- 施設内はあまり知らないのでよく分かりません。
- 実際に見たことがないので分かりません。
- 一度見学させて頂きましたが、その時大丈夫だと感じました。

7) 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか。

1. 大変満足している	3
2. 満足している	10
3. どちらともいえない	5
4. 少し不満がある	0
5. 不満がある	0
6. 無回答	4



【具体的な状況やご意見など】

- すぐに教えてもらい、次に会った時に病院等に行ったか、確認もしてもらえ心強いです。
- 今のところ何もありません。・私用が今までない。
- 今までそういうことがなかったのでお答えできません。

8) 最後に、面会時等感じたことや施設に対するご意見、ご要望など、何でもかまいませんのでご自由にお書き下さい。

- お迎えの時間を一定に決めてほしいです。
- 迎えに来てくれる時間があまり遅くなる時は連絡をお願いしたいと思います。
- 朝の迎えの時間がまちまちで、長い時間待ちくたびれる時がある。
- 連絡帳に輪っかがあるため書きにくい。字が小さいので見にくい。
- いつも十分な事をしていただき有り難うございます。昔人間ですので少し難しい所もあると思いますが宜しく願いいたします。
- 週1回のデイサービスなので、時々あるイベントがすごく助かります。日中は家に1人が多いので何かと心配ですが、テンダーに行っていると思うだけで気が楽に仕事ができます。いつもありがとうございます。
- 毎月、いろんな外出や行事を計画していただき喜んでいきます。企画、大変だろうと思います。有り難うございます。足が弱っているため歩くのが少ない行事だと有り難いです。これからもよろしく願いいたします。
- 1階女子トイレのゴミ箱の蓋が手動になってますが、不潔だと思います。感染防止を考え、ペダル式を希望します。
- 職員皆様が親切に接して下さっているため、家族としては喜んでおります。
- これからもよろしく願いいたします。

☆各職種で確認し、頂いたご意見に対して回答をさせていただきました。

介護主任	玉置 貴光
生活相談員	福田 直紀
サービス向上委員	井戸川典載

- 送迎の時に一部の人が、挨拶もなく無言でおられることが不満。

➡ ご家族・ご利用者の皆様には不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。
今後改めて全職員に挨拶の徹底を周知するとともに、声が小さくてはご家族やご利用者に伝わりませんので、挨拶は元気な声で行うように取り組んでまいります。

- お迎えの時間を一定に決めてほしいです。

- 迎えに来てくれる時間があまり遅くなる時は連絡をお願いしたいと思います。

- 朝の迎えの時間がまちまちで、長い時間待ちくたびれる時がある。

➡ ご家族・ご利用者の皆様をお待たせして申し訳ございません。
毎週同じ曜日のご利用であっても、日によってご利用者数や道路事情等は変化し、それによってお迎えの時間が変動してしまうことがあります。
ご家族の皆様にもご予定の都合等もあることかとは思いますが、何とぞご理解いただきますよう、お願い申し上げます。
なお今後は、より短時間で送迎を行うことができるよう、送迎ルートを常時見直すことを心掛けるとともに、何らかの事情によりお迎えの時間が一定以上遅れるようであれば、必ず連絡するように再度徹底してまいります。

- 連絡帳に輪っかがあるため書きにくい。字が小さいので見にくい。

➡ ご不便をおかけし申し訳ございません。
現在使用している連絡帳と用紙の見直しを行い、今後の形式を検討させていただきます。また今後は、連絡帳への記入時は大きい字で記入し、連絡欄に書ききれない場合は、別紙に記載してお渡しさせていただきます。

- 1階女子トイレのゴミ箱の蓋が手動になっていますが、不潔だと思えます。感染防止を考え、ペダル式を希望します。

➡ ご指摘有り難うございます。ご利用の際に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。現在、代替品を検討していますので、商品が届き次第、設置させていただきます。