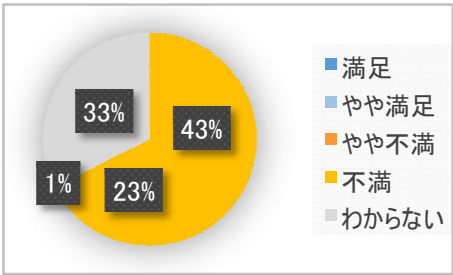


令和元年度 デイサービスセンター 鈴鹿グリーンホーム
ご利用者・ご家族アンケート結果

調査期間： 令和元年 9月20日(金)～10月15日(火)
回答数： 78 回答率 63.9%

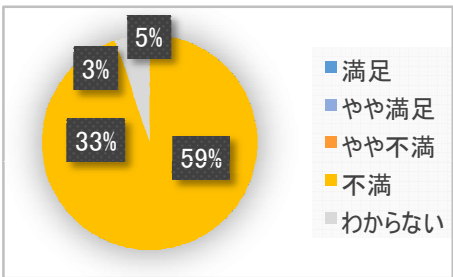
1.事業所の目指している理念、サービスの提供方針をご存知ですか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	32	66.2%	71.0%	68.8%
やや満足	17			
やや不満	1	1.4%	2.1%	1.6%
不満	0			
わからない	24	32.4%	26.9%	29.6%



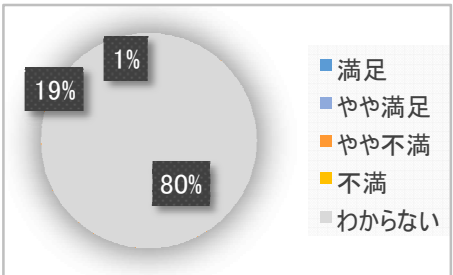
2.事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿は見られていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	45	92.1%	91.6%	98.6%
やや満足	25			
やや不満	2	2.6%	4.2%	0.0%
不満	0			
わからない	4	5.3%	4.2%	1.4%



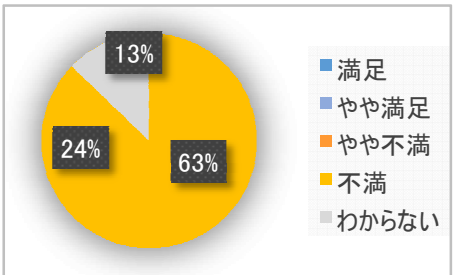
3.職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	62	98.7%	97.9%	94.4%
やや満足	15			
やや不満	0	1.3%	2.1%	1.4%
不満	1			
わからない	0	0.0%	0.0%	4.2%



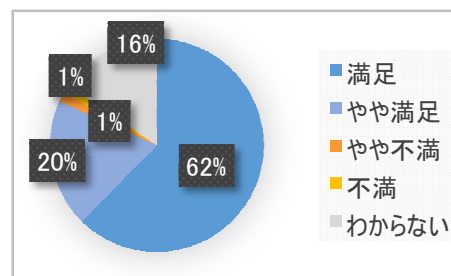
4.事業所全体は、生活の場として清潔度や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	49	87.2%	84.0%	88.4%
やや満足	19			
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	10	12.8%	16.0%	11.6%



5.ご本人やご家族の個人情報やプライバシーは適切に保護されていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	48	81.8%	86.2%	88.7%
やや満足	15			
やや不満	1	2.6%	0.0%	1.4%
不満	1			
わからない	12	15.6%	13.8%	9.9%

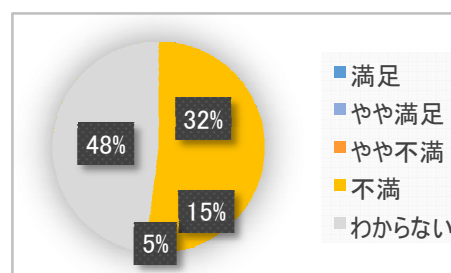


【質問1～5についてのご意見】

- ・いつも親切に送迎して頂き家族皆でよろこんでおります。ありがとうございます。
- ・皆さん良い人ばかり、耳の聞こえない人はわかりませんが、良くお世話もしてくるし、近い所で何よりと思っております。
- ・【質問4】ベッド下や部屋のすみ等ほこりが少し目立つのが気になりました。(ショートステイ面会時)
- ・いつもお世話になりありがとうございます。職員さんも皆さんいい方ばかりで大変満足しております。急用が出来た時でも急な対応していただけて、ありがたく感謝しております。
- ・いつもお世話になります。ありがとうございます。
- ・【質問3】皆さん大変親切で安心しています。
- ・職員さんにはいつも親切に対応して頂きありがとうございます。私が困っている時ケアマネさんが助けて頂きました。とてもうれしかったです。
- ・【質問1】ごめん忘れた。
- ・デイサービスに行く事、行事など楽しみにしています。
- ・とても優しく接して頂き、帰って来て今日こんな風にしてもらったと嬉しそうに話してくれます。家族も安心しています。感謝ばかりです。
- ・理容サービスの事です。本人が用紙をすぐになくすので、毎回用紙が無くてもサービスをうける料金は利用料と一緒にとのことでしたが、どうなっていますか。
- ・事業所の理念、サービスの提供方針は理解できていないので周知頂きたい。本人の性格もあるが、すすんでデイサービスに行く姿勢は感じられない。職員の方々にはいつも丁寧なご対応を頂いていると感じています。

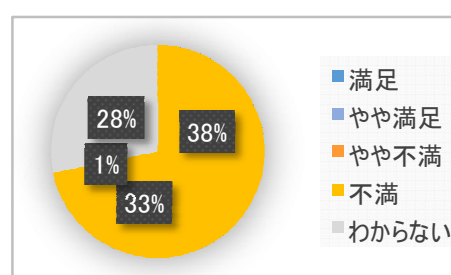
6.台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の体制は整っていると思いますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	24	46.7%	64.5%	43.7%
やや満足	11			
やや不満	4	5.3%	1.1%	0.0%
不満	0			
わからない	36	48.0%	34.4%	56.3%



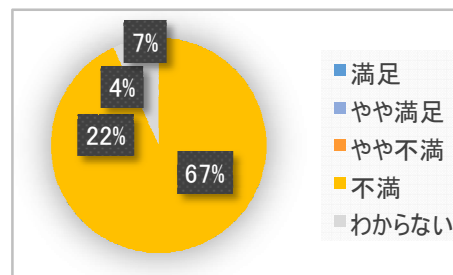
7.感染症の情報やその対策、施設全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	32	70.6%	67.4%	74.6%
やや満足	28			
やや不満	1	1.2%	1.1%	1.5%
不満	0			
わからない	24	28.2%	31.5%	23.9%



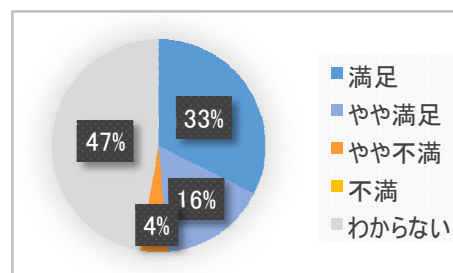
8.ご本人の日々の暮らしぶりや健康状態に変化があったときなどに、ご家族との連携をとりながら適切な対応がされていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	49	89.0%	94.6%	98.5%
やや満足	16			
やや不満	3	4.1%	1.1%	0.0%
不満	0			
わからない	5	6.8%	4.3%	1.5%



9.外部からの侵入などに対して防犯対策がなされていると思いますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	24	48.6%	46.7%	42.2%
やや満足	12			
やや不満	3	4.1%	2.2%	0.0%
不満	0			
わからない	35	47.3%	51.1%	57.8%

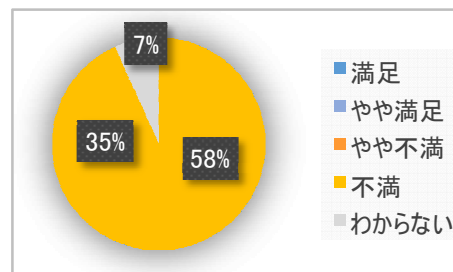


【質問6～9についてのご意見】

- ・緊急の動きは、本人が理解できていないので、避難訓練などを実施してもらいたい。容易に外部侵入可能である為、何らかの対応を図って頂きたい。昨年も同様の意見を出したが、この一年でどのような対策を検討して頂いたのか教えて頂きたい。
- ・【質問8】まだ、そんな場面に当たっていない。
- ・【質問8】連絡帳に書いています。母の場合は薬があり大変だと思います。有がとうございます。
- ・施設側から安全対策や感染症対策について時々「おしらせニュース」のような感じで教えていただけたらと思います。
- ・家族の者が誰もいなくなって何かあった時、電話ができれば助けを求められたらと思います。
- ・台風の時に早めに連絡をいただくのはいいですが、デイサービスが休みなのはこまる時があります。

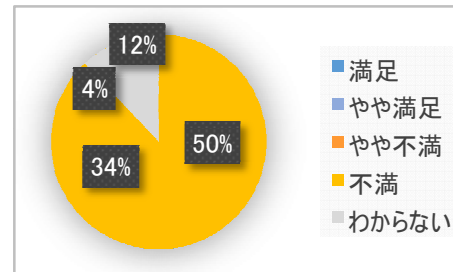
10.サービスを利用する際、事業所の理念や方針、具体的なサービス内容や費用等について、説明がありましたか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	44	93.3%	92.4%	97.1%
やや満足	26			
やや不満	0	0.0%	2.2%	0.0%
不満	0			
わからない	5	6.7%	5.4%	2.9%



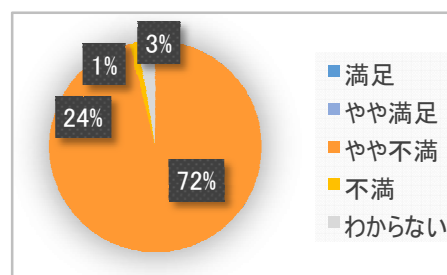
11.ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	42	84.3%	86.0%	88.5%
やや満足	28			
やや不満	3	3.6%	4.3%	14.0%
不満	0			
わからない	10	12.0%	9.7%	10.1%



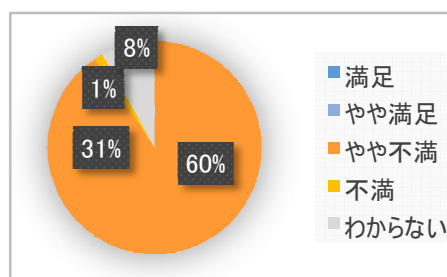
12.職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをしていると思いますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	54	96.0%	93.6%	97.2%
やや満足	18			
やや不満	0	1.3%	1.1%	1.4%
不満	1			
わからない	2	2.7%	5.3%	1.4%



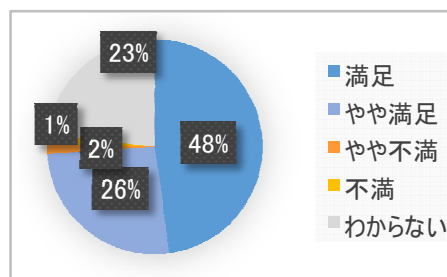
13.ご本人やご家族からの意見、苦情を述べやすい雰囲気や個別懇談などの環境が整っているか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	44	90.5%	86.2%	89.7%
やや満足	23			
やや不満	0	1.4%	1.1%	1.4%
不満	1			
わからない	6	8.1%	12.7%	8.9%



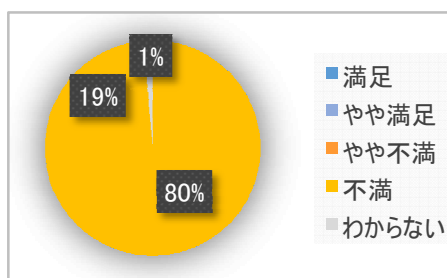
14.ご本人やご家族からの意見や苦情に対して、事業所から説明がありますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	33	73.9%	80.2%	79.5%
やや満足	18			
やや不満	1	2.9%	2.2%	2.9%
不満	1			
わからない	16	23.2%	17.6%	17.6%



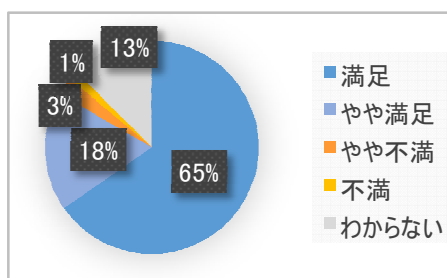
15.送迎時の職員の対応は満足していますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	60	98.7%	98.9%	97.1%
やや満足	14			
やや不満	0	0.0%	1.1%	2.9%
不満	0			
わからない	1	1.3%	0.0%	0.0%



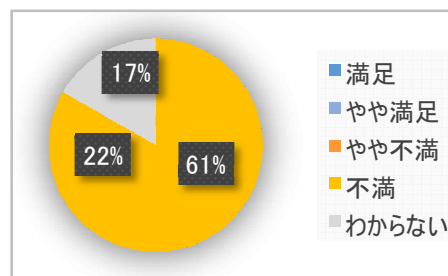
16.食事の内容や提供状況は満足していますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	47	83.3%	90.5%	86.6%
やや満足	13			
やや不満	2	4.2%	2.4%	1.5%
不満	1			
わからない	9	12.5%	7.1%	11.9%



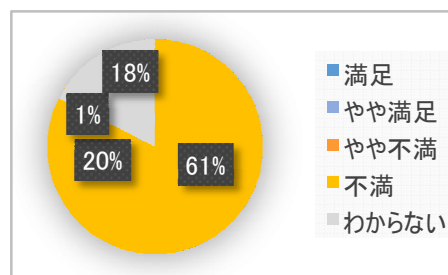
17.入浴や排せつ等のサービスの提供状況は満足していますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	44	83.3%	91.8%	88.4%
やや満足	16			
やや不満	0	0.0%	2.3%	2.9%
不満	0			
わからない	12	16.7%	5.9%	8.7%



18.機能訓練のサービスの提供状況は満足していますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	45	81.1%	92.2%	86.5%
やや満足	15			
やや不満	1	1.4%	2.2%	6.0%
不満	0			
わからない	13	17.6%	5.6%	7.5%

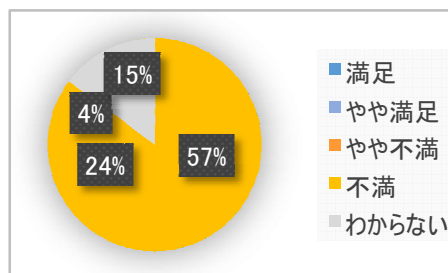


【質問10～18についてのご意見】

- ・先日は、急な相談に誠意をもって応じていただきありがとうございました。
- ・事業所の理念、方針、サービス内容は定期的な周知を願いたい。
- ・【質問16】栄養価も記され、いつも完食で満足しています。
- ・【質問17】入浴や排せつ等、自分でどこ迄やれているのか気になります。
- ・送迎時に来てくださるみなさんはとても優しいと思います。
- ・食事はおいしいと言っています。
- ・最初はいやがっていたのですが、今では朝も喜々として準備していますのでよかったです。表情も豊かになりました。
- ・機能訓練のサービスをショートステイ利用時でも行ってほしい。送迎の時間をある程度決めていただきたい。
- ・送迎時、朝の待ち時間について、早い遅いの差が多過ぎる。事情は分かりますが、もう少し改善を望む。車の揺れにより身体に負担が生じる場合があり、スピードを下げて走行して頂きたい。
- ・【質問14】ショートステイをお願いし、帰ってきた時に頂いてきた滞在記録が一部別の方のものと思われた件について、ご返答を頂いていない為。
- ・理念や方針の説明はなかったと思います。

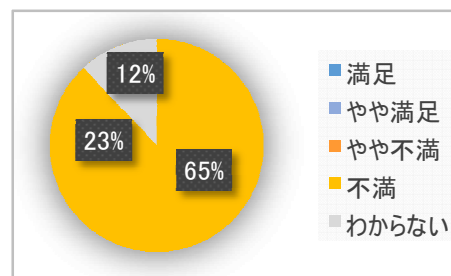
19.行事やアクティビティの提供状況は満足していますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	42	81.1%	92.1%	97.1%
やや満足	18			
やや不満	3	4.1%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	11	14.9%	7.9%	2.9%



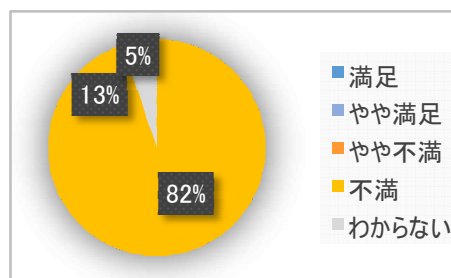
20.ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	49	88.0%	88.9%	88.4%
やや満足	17			
やや不満	0	0.0%	3.3%	2.9%
不満	0			
わからない	9	12.0%	7.8%	8.7%



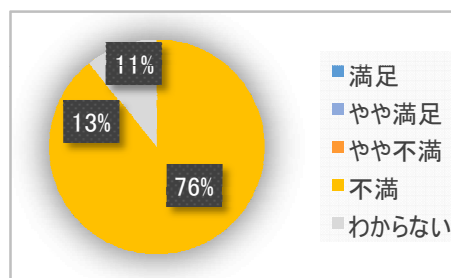
21.職員の接遇(言葉遣い、応対)や身だしなみに満足されていますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	63	94.8%	98.9%	97.1%
やや満足	10			
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	4	5.2%	1.1%	2.9%



22.ご家族から見て職員は生き生きと働いているように見えますか？

	令和元年度		H30年度	H29年度
満足	56	89.2%	94.6%	94.1%
やや満足	10			
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	8	10.8%	5.4%	5.9%



【質問19～22についてのご意見】

- ・方針に倣い行動されていると思います。
- ・薬がたまに飲んでない日があります。
- ・職員の方達はとても大変なお仕事を笑顔で頑張っていて頂いている様で感謝しています。
- ・昨年意見した内容に対し、施設としてどのような検討をされるのかお聞きしたい。(全ての意見に対応することは困難であるとは理解しています。)
- ・大勢の老人さんと、スタッフ(職員さん)は大変だろうと思っています。(声かけで本人は元気が出るみたいなので、声かけは必要だと思います。)おまんじゅう作りなど、本人は喜んで参加している様子。

【事業所のよい点・優れている点についてのご意見】

- ・トラブル、変更があった時にすぐに対応して頂ける。TELを頂き説明してもらえるのでありがたい。
- ・スタッフの皆様はいつも明るくいきいきして安心しておまかせできます。いつもありがとうございます。
- ・施設で人との会話により、元気になっていると思われます。
- ・スタッフさんの利用者に対する接し方が丁寧で良い。
- ・これからも今まで通りグリーンホームさんでよろしくお願いします。
- ・ケアマネジャーさんにはいつも細かい説明をして下さり、お世話になっています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。職員のみなさん明るく元気に接していただくのでとてもうれしいです。

- ・何より職員の方が親切であることはうれしいです。
- ・お風呂です。
- ・毎日調理したてのもの、あたたかいもの、冷たいものなど、おいしくいただいています。ありがとうございます。
- ・皆様御親切です。大変な御仕事だと認識しています。がんばって下さい。
- ・今利用させていただいているトレーニングマシンやレッドコード、ベッドでの運動は、今私が一番やりがいのあるリハビリで、グリーンホームへ入れていただいて良かったと感謝して居ます。また脳トレも運動の合い間に沢山させていただいています。今の所家でボーっとで、グリーンホームで生き生きさせていただいて楽しいですよ。
- ・私は介護の仕事は大変だと思います。でもグリーンホームのスタッフの皆さんは親切に対応して頂き、グリーンホームに入れて良かったと心から思います。
- ・いつもお世話になっております。ありがとうございます。デイサービスを7月から、ショートステイは9月から利用して少しずつ慣れてきたと思います。その都度ケアマネさんや他職員の方に相談し連絡をとりながら良い方向にむかっています。
- ・職員の方々の親切で丁寧な対応と整った施設には満足しています。
- ・職員さんの人柄です。
- ・機能訓練のおかげで、去年にくらべて動けるようになりました。行事も充実していて楽しそうです。
- ・親切的な態度
- ・迎え、送りのスタッフの方、ケアマネジャーさんはいつも笑顔で接して頂いているのでうれしいです。

【事業所に改善してほしい点・気になる点についてのご意見】

- ・よくして頂きます。
- ・送迎の時間が一定でない。
- ・デイサービスからの帰宅時間が毎回違うので(大変なのは分かりますが)家の近くに来たら電話していただけると(10分前くらい)こちらの準備がしやすいと思います(母の足が悪いので)
- ・家族の対応も考えておきたいと思いますので、災害時の対策について詳しく決めておいた方が安心と思います。台風や自己の時の連絡方法や施設内での避難訓練の情報も(具体的に実施している等)教えていただきたいと思います。また避難先や非常物品等について等。
- ・緊急時の安全対策、避難方法、防犯対策などはよくわからないので、文章などで知らせてもらっては？どうでしょう。認知しやすいと思います。
- ・緊急時の対応、外部侵入やセキュリティ対応は、早期に対応願いたい。(事が起こってからでは遅いかと思います)利用者が増え、施設が大きくなるにつれ、サービスが維持されるのかが気になっています。
- ・お葬式など急な用事が入った時など、預かっていただけない時に困りました。体調不良など急な予定ができた時にも預かっていただけるシステムがあると助かります。
- ・ショートにいった時にも、デイのように計算したり、おり紙をしたり、少しは何かしていただいているのでしょうか。(できたらして欲しいです。)

私たちは、地域に信頼されるべき存在であり続けます

