



令和2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2年 9月1日(火)~10月9日(金)

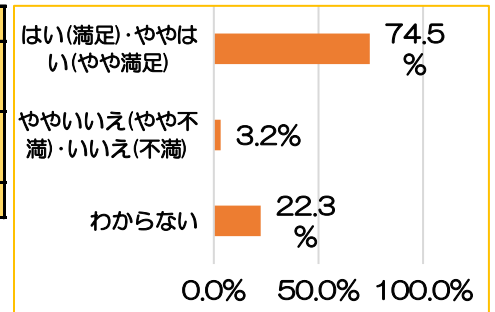
回答数:

ご利用者ご本人	18
ご家族が代筆	32
ご家族	34
記載なし	12
合計	96

回答率: **66.2%**

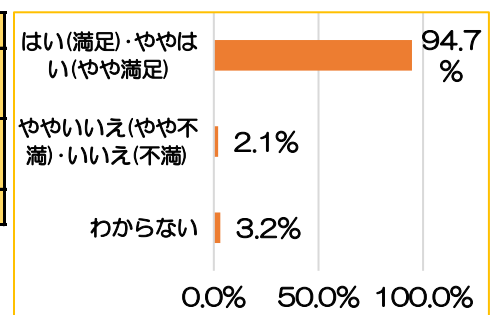
1. 事業所の目指している理念、サービスの提供方針をご存知ですか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	43	74.5%	66.2%	71.0%	68.8%	8.3%
ややはい(やや満足)	27					
ややいいえ(やや不満)	1	3.2%	1.4%	2.1%	1.6%	1.8%
いいえ(不満)	2					
わからない	21	22.3%	32.4%	26.9%	29.6%	-10.1%



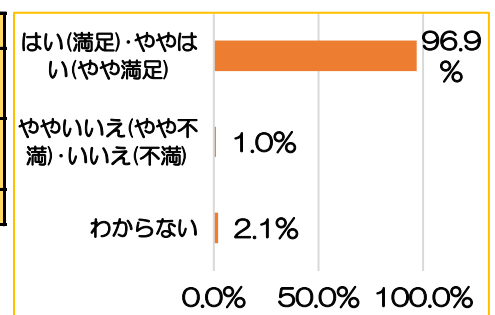
2. 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿は見られていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	55	94.7%	92.1%	91.6%	98.6%	2.6%
ややはい(やや満足)	35					
ややいいえ(やや不満)	1	2.1%	2.6%	4.2%	0.0%	-0.5%
いいえ(不満)	1					
わからない	3	3.2%	5.3%	4.2%	1.4%	-2.1%



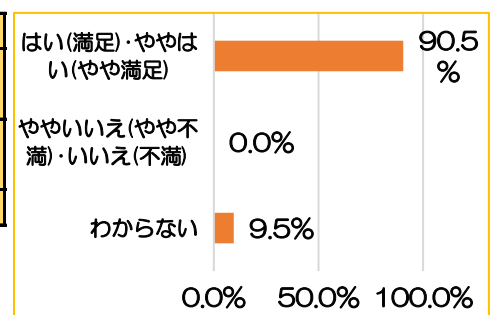
3. 職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	79	96.9%	98.7%	97.9%	94.4%	-1.8%
ややはい(やや満足)	14					
ややいいえ(やや不満)	1	1.0%	1.3%	2.1%	1.4%	-0.3%
いいえ(不満)	0					
わからない	2	2.1%	0.0%	0.0%	4.2%	2.1%



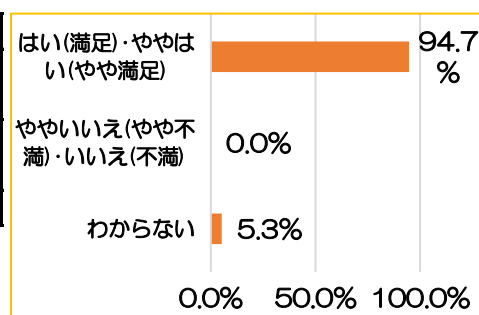
4. 事業所全体は、生活の場として清潔度や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	67	90.5%	87.2%	84.0%	88.4%	3.3%
ややはい(やや満足)	19					
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
いいえ(不満)	0					
わからない	9	9.5%	12.8%	16.0%	11.6%	-3.3%



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2年度	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	81	81.8%	86.2%	88.7%	12.9%
ややはい(やや満足)	9	94.7%			
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	2.6%	0.0%	-2.6%
いいえ(不満)	0			1.4%	
わからない	5	5.3%	15.6%	13.8%	-10.3%

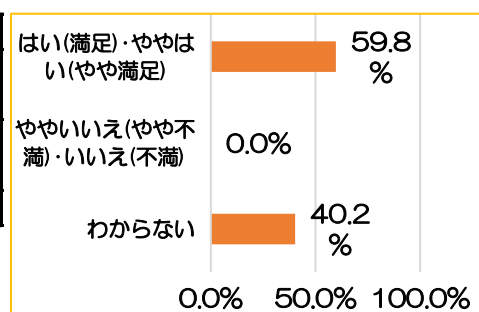


【質問1～5についてのご意見】

- ・日頃こちらからのお願いなど、心良くして頂いてます。(出来る範囲で)
- ・現場を見学していないのではっきり分かりません。
- ・事業所に行っていないのでわかりません。
- ・室内の温度調整が不満(寒すぎる)
- ・日中の事はわかりません。
- ・質問4については現場を見ていないのでわからない。
- ・花だんの花、インテリアなどネクストから見るとセンスがよい。
- ・職員の方が親切に声をかけていただき、本人も明るく楽しく利用させていただきありがとうございます。
- ・介護サービスを利用するようになって一年以上経過しました。デイサービス、ショートステイは日々の体調管理や生活リズムを保つ為に大切なものと介護者、利用者両方感じています。
- ・いつも母がお世話になりありがとうございます。コロナ禍において面会ができないので職員さんからの情報しかわかりませんが、母の表情がとても穏やかなので私としてもとても嬉しく、と共に感謝の気持ちでいっぱいです。

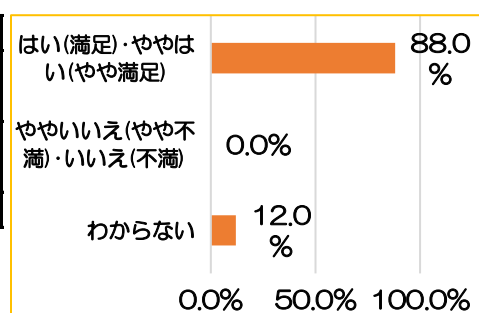
6.台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の体制は整っていると思いますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	35	46.7%	64.5%	43.7%	13.1%
ややはい(やや満足)	20	59.8%			
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	5.3%	1.1%	-5.3%
いいえ(不満)	0			0.0%	
わからない	37	40.2%	48.0%	34.4%	-7.8%



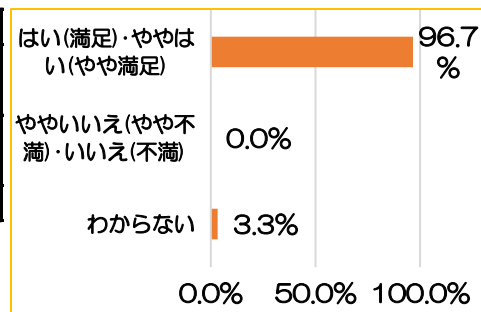
7.感染症の情報やその対策、施設全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度
はい(満足)	64	70.6%	67.4%	74.6%	17.4%
ややはい(やや満足)	17	88.0%			
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	1.2%	1.1%	-1.2%
いいえ(不満)	0			1.5%	
わからない	11	12.0%	28.2%	31.5%	-16.2%



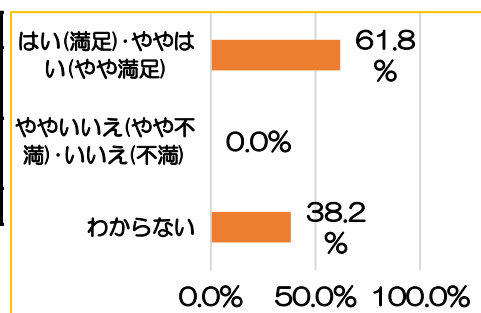
8.ご本人の日々の暮らしぶりや健康状態に変化があったときなどに、ご家族との連携をとりながら適切な対応がされていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	76	96.7%	89.0%	94.6%	98.5%	7.7%
ややはい(やや満足)	11					
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	4.1%	1.1%	0.0%	-4.1%
いいえ(不満)	0					
わからない	3	3.3%	6.8%	4.3%	1.5%	-3.5%



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2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	39	61.8%	48.6%	46.7%	42.2%	13.2%
ややはい(やや満足)	16					
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	4.1%	2.2%	0.0%	-4.1%
いいえ(不満)	0					
わからない	34	38.2%	47.3%	51.1%	57.8%	-9.1%

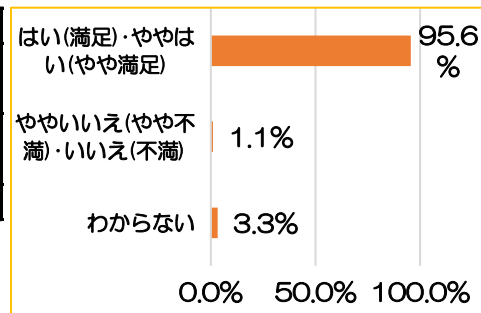


【質問6～9についてのご意見】

・HPなどで公開されているのですか？
 ・介護支援専門員様の親切さに日々感謝しています。
 ・細かな体の変化(体重等)に気をつけていただき、その都度かかりつけ病院への相談につながっています。感謝しています。
 ・事業所に行っていないのでわかりません。
 ・6、7 文書などで説明案内していただければ周知出来ると思います。
 ・地震、火災の時、利用者が多い為、職員の方が対応出来るか少し不安です。
 ・コロナ感染予防の観点から、検温、消毒、換気が徹底いされていると本人から聞いていますので安心してしています。
 ・6、9についても前と同じで現場を見ていないのでわからない。
 ・”わからない”質問6、7の解答は安全な設備でしょうが確認していないだけです。
 ・利用にあたり、本人の性格で皆さんにご迷惑をおかけする事がありましても、色々相談にのっていただき適切な対処して下さり助かりました。
 ・ケアマネジャーさんに訪問していただいているいろいろ相談できることはとても助かります。
 ・普段、清寿苑様で生活させて頂いてますので本人の状況はわからないですが、職員さんの親切な親身な思いは伝わってきますのでありがたいです。

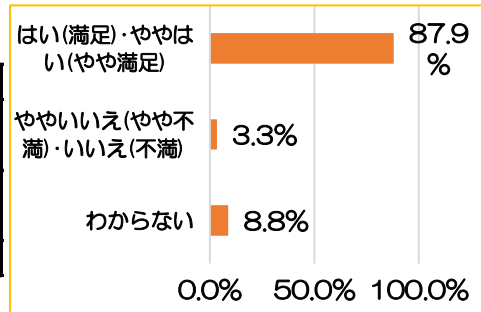
10.サービスを利用する際、事業所の理念や方針、具体的なサービス内容や費用等について、説明がありましたか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	68	95.6%	93.3%	92.4%	97.1%	2.3%
ややはい(やや満足)	19					
ややいいえ(やや不満)	0	1.1%	0.0%	2.2%	0.0%	1.1%
いいえ(不満)	1					
わからない	3	3.3%	6.7%	5.4%	2.9%	-3.4%



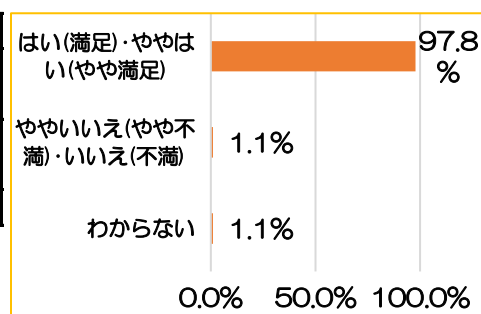
11.ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	64	87.9%	84.3%	86.0%	88.5%	3.6%
ややはい(やや満足)	16					
ややいいえ(やや不満)	3	3.3%	3.6%	4.3%	14.0%	-0.3%
いいえ(不満)	0					
わからない	8	8.8%	12.0%	9.7%	10.1%	-3.2%



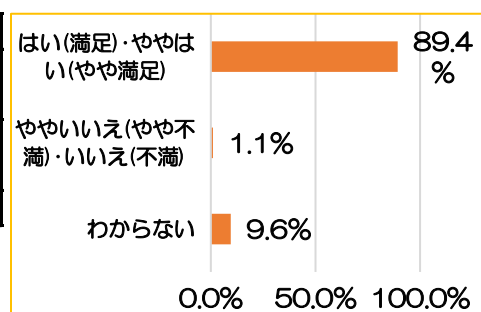
12.職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをしていると思いますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	72	97.8%	96.0%	93.6%	97.2%	1.8%
ややはい(やや満足)	17					
ややいいえ(やや不満)	1	1.1%	1.3%	1.1%	1.4%	-0.2%
いいえ(不満)	0					
わからない	1	1.1%	2.7%	5.3%	1.4%	-1.6%



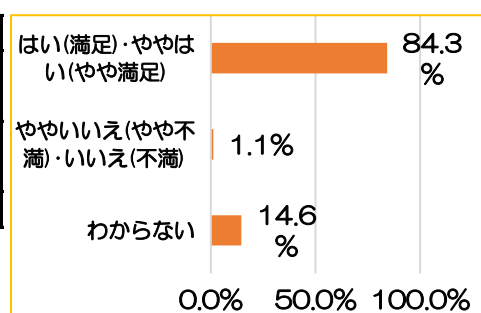
13.ご本人やご家族からの意見、苦情を述べやすい雰囲気や個別懇談などの環境が整っていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	69	89.4%	90.5%	86.2%	89.7%	-1.1%
ややはい(やや満足)	15					
ややいいえ(やや不満)	1	1.1%	1.4%	1.1%	1.4%	-0.3%
いいえ(不満)	0					
わからない	9	9.6%	8.1%	12.7%	8.9%	1.5%



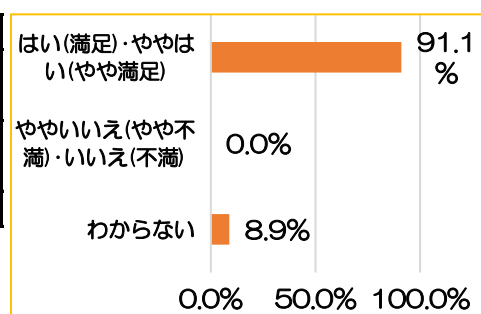
14.ご本人やご家族からの意見や苦情に対して、事業所から説明がありますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	58	84.3%	73.9%	80.2%	79.5%	10.4%
ややはい(やや満足)	17					
ややいいえ(やや不満)	1	1.1%	2.9%	2.2%	2.9%	-1.8%
いいえ(不満)	0					
わからない	13	14.6%	23.2%	17.6%	17.6%	-8.6%



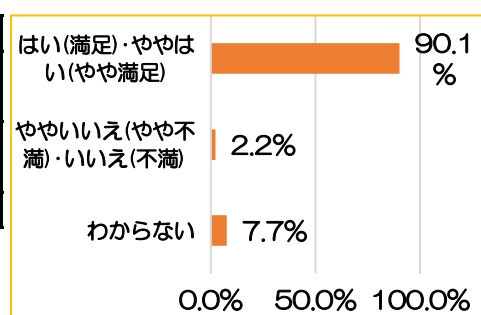
15.送迎時の職員の対応は満足していますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	83	91.1%	98.7%	98.9%	97.1%	-7.6%
ややはい(やや満足)	9					
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	1.1%	2.9%	0.0%
いいえ(不満)	0					
わからない	9	8.9%	1.3%	0.0%	0.0%	7.6%



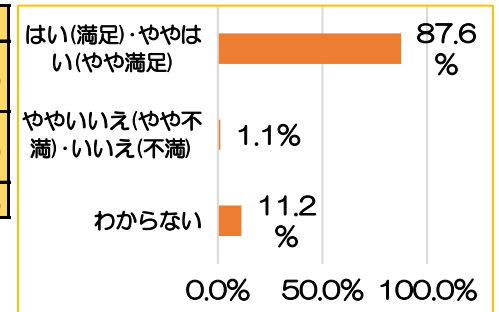
16.食事の内容や提供状況は満足していますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	66	90.1%	83.3%	90.5%	86.6%	6.8%
ややはい(やや満足)	16					
ややいいえ(やや不満)	2	2.2%	4.2%	2.4%	1.5%	-2.0%
いいえ(不満)	0					
わからない	7	7.7%	12.5%	7.1%	11.9%	-4.8%



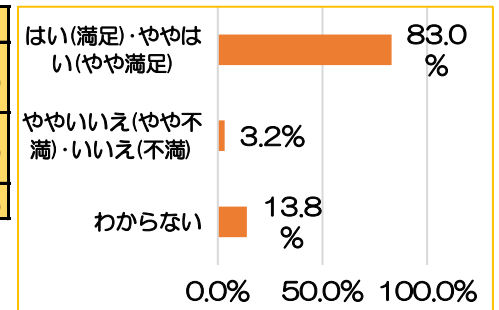
17.入浴や排せつ等のサービスの提供状況は満足していますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	67	87.6%	83.3%	91.8%	88.4%	4.3%
ややはい(やや満足)	11					
ややいいえ(やや不満)	1	1.1%	0.0%	2.3%	2.9%	1.1%
いいえ(不満)	0					
わからない	10	11.2%	16.7%	5.9%	8.7%	-5.5%



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2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	62	83.0%	81.1%	92.2%	86.5%	1.9%
ややはい(やや満足)	16					
ややいいえ(やや不満)	3	3.2%	1.4%	2.2%	6.0%	1.8%
いいえ(不満)	0					
わからない	13	13.8%	17.6%	5.6%	7.5%	-3.8%

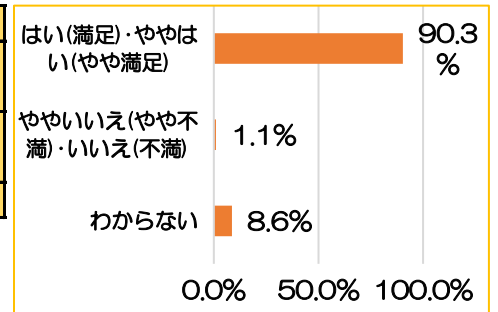


【質問10～18についてのご意見】

- ・送迎時の職員さんの明るい声がけに気持ち良く利用させていただきありがとうございます。
- ・本人に聞こうにも忘れます。
- ・本人の勝手と思われる要望にも親切に対応してくれている。
- ・車酔いのため、座席位置、車のスピード等にもう少し配慮していただき度々後部3人は若干無理。な？？
- ・8 リハビリをもう少しして欲しい。自宅で出来る簡単な体操を教えて欲しい。
- ・14 意見、苦情をしたことがないのでその時でないといけない。17 このサービスはうけていない。
- ・質問16 本人に尋ねてないので、”わからない”ですが苦情は聞かないので満足だと思います。
- ・本人がおとなしい性格というのもですが、職員の方が忙しそうにしていると、困っている事が言いにくい場合があり、我慢する事がたまにあります。(要介護2)で本人があまりしゃべらなくなったので、判断が難しいかな？と思います。
- ・関連する問題も多いと思いますがリハビリの時間をふやして貰いたい。
- ・男女、若い職員さんが入社され皆さんも手だすけに一生懸命手傳って見える。感心しました。
- ・もう少しゆっくり湯につかりたい。5分でよいから。湯はいつもきれいです。
- ・17 介護が必要な人は自分でどこ迄できているのか気になります。
- ・魚や肉は素材の特徴をもう少し生かせないかな？とろみをつけているのは解るけど、だから美味しくない。さけは塩焼きかムニエルで、とりはから揚げ、手羽先など。天ぷらやサンドイッチ(ご飯いらない)、寿司など(ちらしすし、てこねすしだったら手間がかからないよ)、とろみをつける人とつけない人と分けられないかな？？
- ・機能訓練は、本人の体調(血圧等)によって調整していただいています。
- ・食事内容について量が多い時もあり、副食食べきれずお腹の具合によって残したりしますが、おいしくいただいているようです。
- ・送迎時の職員様の対応は気持ちよく、言葉遣い良く、挨拶もはきはき、こちらも元気をいただきます。
- ・16 いつもおいしいいただいている様です。
- ・排せつ物がおしりにあるときは、衛生面からだと思いますがシャワー浴になります。これは仕方のない事なのですが、本人は少し不満があるようです。

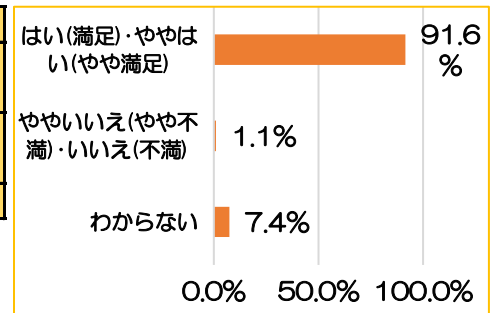
19.行事やアクティビティの提供状況は満足していますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	60	90.3%	81.1%	92.1%	97.1%	9.2%
ややはい(やや満足)	24					
ややいいえ(やや不満)	1	1.1%	4.1%	0.0%	0.0%	-3.0%
いいえ(不満)	0					
わからない	8	8.6%	14.9%	7.9%	2.9%	-6.3%



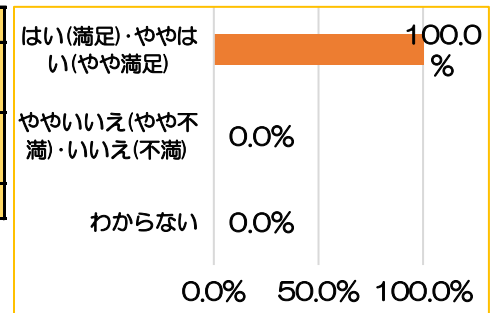
20.ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	81	91.6%	88.0%	88.9%	88.4%	3.6%
ややはい(やや満足)	6					
ややいいえ(やや不満)	1	1.1%	0.0%	3.3%	2.9%	1.1%
いいえ(不満)	0					
わからない	7	7.4%	12.0%	7.8%	8.7%	-4.6%



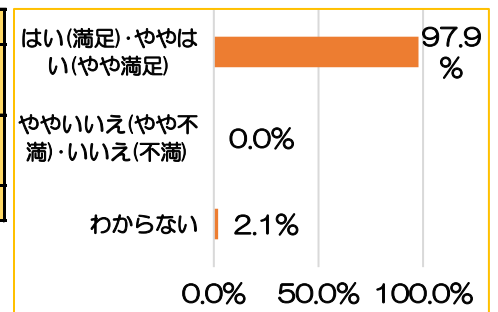
21.職員の接遇(言葉遣い、応対)や身だしなみに満足されていますか？

	令和2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	87	100.0%	94.8%	98.9%	97.1%	5.2%
ややはい(やや満足)	9					
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
いいえ(不満)	0					
わからない	0	0.0%	5.2%	1.1%	2.9%	-5.2%



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2年度	R元	H30	H29	対前年度	
はい(満足)	80	97.9%	89.2%	94.6%	94.1%	8.7%
ややはい(やや満足)	12					
ややいいえ(やや不満)	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
いいえ(不満)	0					
わからない	2	2.1%	10.8%	5.4%	5.9%	-8.7%



【質問19～22についてのご意見】

- ・職員の皆さんが生き生きと働かれていますので安心して送り出す事が出来ます。
- ・本人や家族に対して気づかいの言葉を言ってくださりありがとうございます。
- ・大変満足しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・事業所に勤務している職員の方々には、よくしていただき、感謝しています。
- ・優しく親切です。楽しい、よろしくお願い致します。
- ・満足。
- ・固定席は(机)良い部分と否もあるが変わりたい事もあります。
- ・ありません。
- ・事業所へ行った事がないのでわからないことが多い。
- ・デイサービス出入口での靴や上靴の出し入れ管理など順調に進められており好感が持たれます。
- ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・皆様丁寧で親切です。介護するという事は大変な事と思っています。皆様御苦勞様です。
- ・非常に満足して居る。
- ・職員の皆さんが明るく接して下さり、デイサービスも楽しみにしていますから助かっています。いつもありがとうございます。

- ・行事やアクティビティはコロナ流行の事もあり大変な状況の中、いろいろ考えて行われていて御苦労も多いかと思えます。感染拡大しない事が安全安心が一番と思えます。少しでも身体を動かして気分転換のはかれる様によろしく願います。
- ・帰宅後本人より良くしてもらおうと色々聞いて日々感謝致します。
- ・ごめんなさい、普段接してないので答えになってません。でもよくして下さい事はわかります。
- ・元気よくあいさつをして頂いてます。
- ・満足してます。
- ・親身に対応していただき、ありがとうございます。

【事業所のよい点・優れている点についてのご意見】

- ・皆さんが優しく明るく接して下さいり何でもお話出来る関係がもてる事がありがたいです。
- ・いつも有難うございます。感謝です。
- ・送迎を担当して下さいるスタッフの方がどなたも明るく親しみやすい方で話しやすいのでいいです。
- ・ケアマネジャー様には大変お世話になっており感謝しております。
- ・いつも職員の方が親切に対応して下さいるので、嬉しく思います。有難うございます。
- ・新型コロナの中、何時もありがとうございます。職員の方にもよくしていただき、凄く助かります。
- ・日頃、ご迷惑をかけ、ありがとう御座居ます。すべてのもろもろ等に対応して職員の皆様に感謝します。今後共よろしく願います。
- ・体調不良の場合、係員全員に伝達されている。
- ・お茶を頂いたり、コーヒーを頂いておやつも出るのでサービスが良い。
- ・わからない事とか不思議な事も連絡すれば対応してもらえ助かります。有難うございます。
- ・言った事に対しては早く対応してもらえてる。
- ・職員の方々の気持ちのこもった対応(特に送迎時)
- ・コロナ感染対策として、検温してから連れて行って頂くのは嬉しい。我が家は必ず検温していますが、環境的にそうでない家もあると思うから、そういう面では安心できるから。
- ・送迎時いつも元気で明るく接して頂いています。
- ・安心して仕事に行けます。いつもありがとうございます。送迎スタッフさんがやさしく接して下さいます。安心です。
- ・貴事業所に対しては昔から信用しておりますので、今後ともよろしく願います。
- ・色々な事柄、本人の要望や困った事など、ケアマネジャー、お世話を頂いているスタッフさんなど細かく聞いて下さっているの助かっています。
- ・職員の声が小さくて判りにくい。
- ・菓子類が作れるので良い。
- ・職員の明るい対応に感謝しております。
- ・いつも清寿苑様にお任せ状態です。が時々母の状況を耳にしたりすることができますのでとてもありがたいです。全てお世話していただき頭が下がる思いです。母の穏やかな表情を見て私の心も落ち着きます。有難うございます。
- ・利用者本人の心の状態など送迎の際に話をするのですが、真剣に耳を傾けてくださいます。ケアマネジャーの方も心身になって本人共に介護者の心の内を聞いてもらってます。その後、心が軽くなります。
- ・コロナ禍の中、高齢者の方々の介護、日々大変な御・苦労をされている職員の皆様、本当にありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。私達家族も感染しない、感染させてはいけないと、毎日ピリピリした気持ちで生活しております。これからもどうぞよろしく願います。
- ・みんな気をつけて下さってありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・何時も優しく丁寧に接して下さいます。

【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】

- ・現在のところ満足しておりますので何もございません。
- ・朝の乗車時間(待ち時間)は一定は出来ないが30分以内にして欲しい。出来れば最大
- ・男性トイレ、女性トイレの区別がない為、男性が入っていると入れない。
- ・クーラーが寒い時がある。
- ・今後ともよろしく願います。
- ・特にない。満足している。

・将棋、囲碁、花札、トランプ、マージャンを取り入れて欲しい。
・大変むずかしいとは思いますが、職員の方々やケアマネジャーさんが気分良く働いていただけるようにするのが、これからのコロナ感染対策にとっても一番大切かと思えます。ゆとりをもつことは利用者の皆さん方に影響するものが多いと思えます。よろしくお願いいたします。

朝の迎えが早すぎたり遅くなったりと30分の差があります。外で待っているのが寒くなると心配です。

カラオケ大会、敬老の日など、その行事に当たらないと参加出来ません。その様な時、3日間するとか、日にち変更を事業所から声掛けして頂けると良いのですが。

今のままで満足しています。

送迎車輛の乗り心地を改善して欲しい。

送迎車の乗りごこちが悪い。

私たちは、地域に信頼されるべき
存在であり続けます



鈴鹿グリーンホーム 公式ホームページ QRコード