

# 令和3年度 利用者アンケートのご報告

デイサービスセンターヴィラ鳳凰

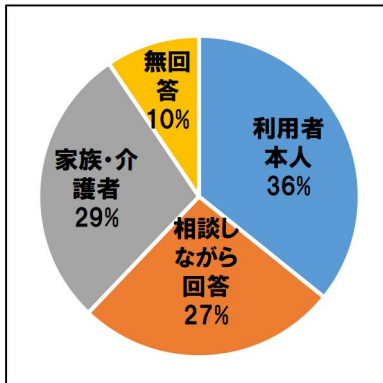
ご利用者・ご家族の皆様におかれましては、ご多用中利用者アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。  
 調査の結果と皆様よりお寄せいただいたご意見を報告いたします。今回いただいたご意見・ご要望をもとに業務の改善を図り、より良いサービス提供に繋げていきたいと存じます。

調査期間：令和3年10月1日～10月31日

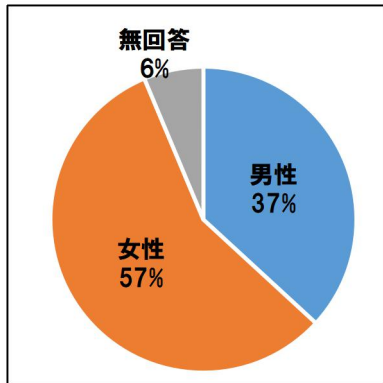
回答方法：選択肢形式及び自由記述式（一部利用者へ聞き取り）

配布数：128名 回答者数：94名 回答率：74.2%

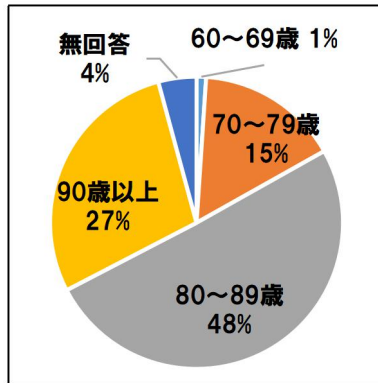
●回答いただいた方



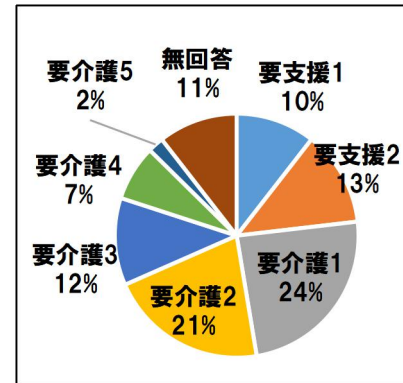
●性別



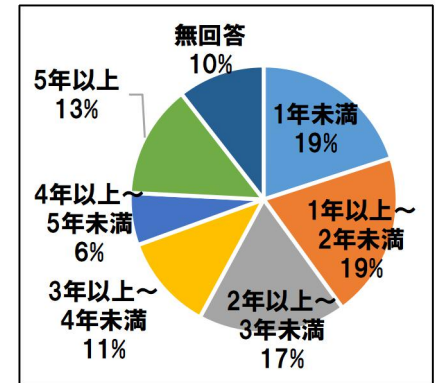
●年齢



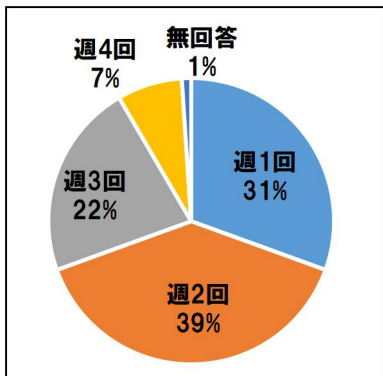
●要介護度



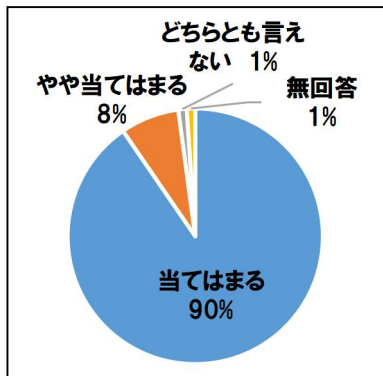
●利用年数



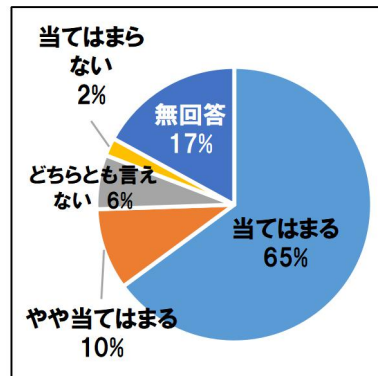
●利用回数



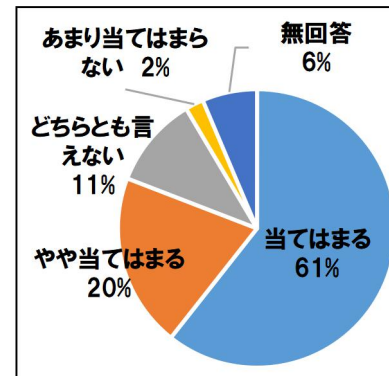
●職員は適切な挨拶や言葉遣い  
ができていますか



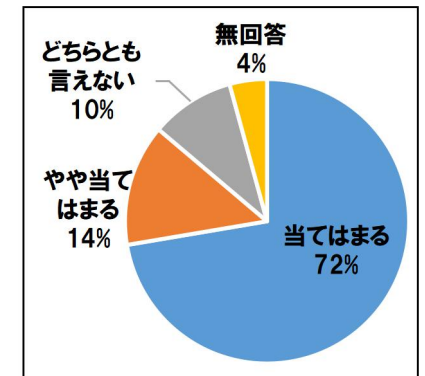
●入浴について満足していますか



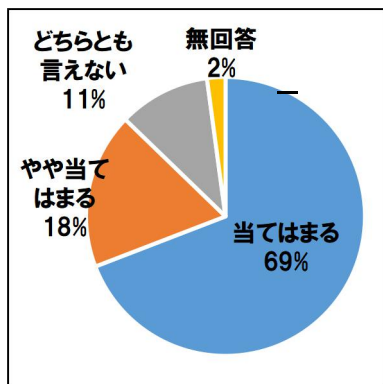
●レクリエーション活動は楽しい  
ものが提供できていますか



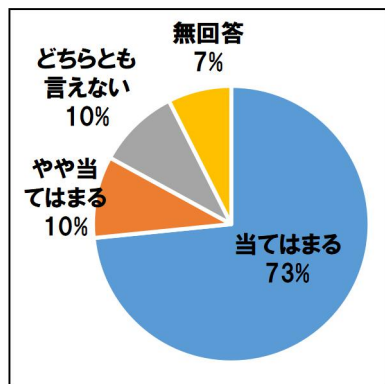
●リハビリについて満足して  
いますか



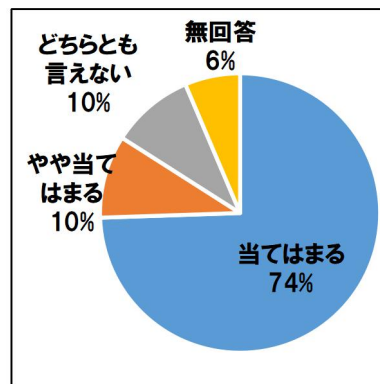
●希望や要望を職員に気軽に相談  
できますか



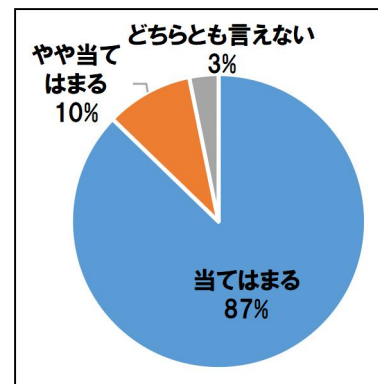
●デイルームや浴室、トイレは  
清潔ですか



●連絡帳の記載内容は、日常生活  
に役立っていますか



●全体として、デイサービスの  
利用に満足していますか



●ご意見・ご要望（※個人情報保護のため、ご意見の一部を変更させて頂いております。）

問1. 職員は挨拶や適切な言葉遣いができていますか

- ・全体に話しやすく思っていたよりたのしいです。
- ・男性職員の方はおおむね標準的ですが女性職員の方落差が激しいです。
- ・とても親切です。
- ・いつも皆様明るいご挨拶をいただき楽しい気持ちで通わせてもらっています。
- ・とても丁寧に対応してくれています。
- ・挨拶すがすがしい。
- ・皆さん何時も笑顔でやさしくて非常に良いと思います。
- ・友人が何であんなに丁寧な言い方されるの？利用する方が丁寧なのは分かるけど不思議がっていました。私の方も恐縮します。ただ朝お迎え電話では、簡潔ありがたいです。まに合いそうになくて慌てている時もあるので。

問2. 入浴は満足していますか

- ・入浴は利用していません。
- ・利用していない。
- ・どうやって入っているのかは見てませんが家では入れないのでありがたいです。

●デイサービスより

問1. 職員は挨拶や適切な言葉遣いができていますか

皆様が気持ちよく過ごしていただけるように言葉遣いには気を付けて丁寧な対応を心掛けて参ります。  
朝のお迎え時のお電話は、簡潔にお伝え出来るよう心掛けて参ります。

問2. 入浴は満足していますか

体調に注意しながら入浴して頂いています。  
今後も安全に心地よく、心身のリフレッシュと清潔保持ができるよう支援させていただきます。

- ・入ってないのでわかりません
- ・入浴しているか分からない
- ・入浴はしていない。
- ・入浴はこしかけがあるのであんしんです
- ・入浴を利用していないため
- ・利用しておりません。
- ・「1 当てはまる」に二重丸
- ・入浴はしていません
- ・両足の指が水虫の為担当の方に手間をおかけしています。他人の方に感染しない方法を主事の先生と相談し実施しております。水虫の指にビニール袋をかぶせた上に防水靴下でガードする方法です。お影様で右の足指は正常になりました
- ・本人の意志により利用していない。
- ・もう少し入浴したいと思う
- ・入浴は利用していません
- ・いつも「温泉みたいや。大の字になって入ってきたわ」と話しています
- ・入浴3回の経験で、本人の記憶も不確かで判断できません。
- ・入浴はしていません。
- ・本人がうなづいています。（もう少し長く入りたいにうなづきましたが）介助あり、無理は承知です。
- ・本人に問うても覚えていないのでよく分らないですが、清潔に保てているので家族は満足しています
- ・入浴はしていない！！
- ・自宅で使ってますので利用していません。
- ・着替えのものでかさが高い。（荷物が大）
- ・利用なし。

### 問3. レクリエーション活動は楽しめていますか

- ・楽しくてくるのが日々まちどうしいです。
- ・見学することが多いみたいですがやりたい方なので声かけお願いします。
- ・本人は何も言いませんが、サービスに行く日など喜々としているので楽しんでいると思います。
- ・レクリエーション活動がどんなものかあまり分からない。
- ・レクリエーション活動がどんなものか分からない。

タオル類、石鹸・シャンプー類はセンターで準備しておりますので、ご利用ください。

### 問3. レクリエーション活動は楽しめていますか

コロナ禍で外出やカラオケが出来ず、満足して頂けないところもあると思いますが、感染防止対策にご協力いただき、楽しく活動的に過ごしていただけるように、プログラムを考え実施してまいります。

広報紙やホームページなどを通じ、レクリエーションの内容や参加されているご様子などについてお知らせしています。

- ・まだ行っていません。
- ・外の空気にふれて楽しいです。
- ・マナーである。仕方がないのかも知れませんが。
- ・楽しんでます。
- ・いろいろな企画で楽しく過ごさせてもらっている様です。先日の鉄道唱歌大切にしています。
- ・実施の時間・内容等で参加が上手出来ていません。
- ・色々と新しい事、考えて楽しませてもらってる。
- ・なかなか家では一緒に外出してあげられないので助かっております。
- ・記憶には残ってないですが、その瞬間は楽しんでいると思います。
- ・毎回楽しいと言ってます。
- ・カラオケが再開できれば喜びです。
- ・レクリエーションは楽しい？にうなづいていました。
- ・本人が覚えていないのでよく分らないです。
- ・お誕生記念撮影等に感謝。
- ・出来れば近々「カラオケ」始めてほしいです。

問 4. 体操や運動、脳トレなどの機能訓練について満足していますか

- ・楽しく体操させていただいています。
- ・一日でも長く「何とか歩ける事」が願いです。
- ・もっと体を動かす訓練的なものが増えるといいです。
- ・私には少しものたりない。
- ・脳トレむづかしくなってきました。
- ・「1 当てはまる」に二重丸。
- ・満足しています。
- ・弱りがちな体力を機能訓練で楽しく熱心に支えていただき感謝しています。
- ・毎回楽しんでます。
- ・毎日（利用日）楽しく考えながらやらせてもらっている。
- ・私達が出来る事は限られるので良いと思います。
- ・出来ない事が多いと思いますが、訓練して頂いてる事に感謝です。
- ・家族にとって状況が不明なため判断できません。
- ・何をしているかの自覚しているのか分かりませんが満足している？楽しい？うなづいていました。
- ・本人は覚えておらず、よく分らないですが認知機能も激しくおとろえておら

下記 QR コードよりアクセスしていただけますのでご利用ください。



問 4. 体操や運動、脳トレなどの機能訓練について満足していますか

様々なご意見、参考にさせていただきます。  
身体機能の維持だけでなく、心の健康にも繋がるよう、今後ご利用者個々の心身機能に合わせてサービスを実施いたします。

- ず、足が痛いと言いながら歩けているので満足しています。
- ・少ししんどい時がある。

問 5. 希望や要望を職員に気軽に相談できますか

- ・連絡ノートがあるので伝えられています。
- ・わかりません。
- ・あまり行っていない。
- ・テレビを付けてほしいと誰に云ったら良いかわからない。
- ・自分は相談していませんが良く相談聞いておられます。
- ・よく相談にのってくれます。
- ・よく分かりません。
- ・いつも御苦労さまです。今後もよろしくお願い致します。

問 6. デイルームや浴室、トイレは清潔ですか

- ・入浴は利用していない！
- ・トイレは一人で行っても見守りが必要です。トイレをよごしたりしてないか心配してます。
- ・あまり気にして見ていないので分からない。
- ・風呂あがり足元気もち悪い。
- ・毎日おなじところにすわっている人がいるか何か理由があるのか。
- ・入室出来ないので未回答。
- ・前回アンケートにて報告した通り個々人の自覚を強く持ち身体の不自由の為にも健常者は積極的に美化運動を進めたいです。自主的に自然体で…。
- ・トイレが少ないと思います。
- ・綺麗いにされていると思いますが見た事がありません。
- ・見学したことがないので判断できません。
- ・本人は覚えておらず、家族はデイルームのみ遠くから見ただけなのでよく分かりません。
- ・1当てはまる・・・「風呂」、3 どちらとも言えない・・・「トイレ」。
- ・トイレの一部ウォシュレットの故障有。
- ・トイレットペーパーの三角おりやめて下さい。

問 7. 連絡帳の記載内容は、日常生活の中で役立っていますか

- ・役立っています。あと、便秘の時があるのでデイで出た時は伝えてほしい。

問 5. 希望や要望を職員に気軽に相談できますか

ご意見ご要望がございましたら、いつでもご遠慮なくお申し出ください。また、連絡帳もご活用していただければ幸いです。  
テレビの件は、お近くの職員に気軽にお声掛け下さい。

問 6. デイルームや浴室、トイレは清潔ですか

皆さまが気持ちよく使用していただけるよう、環境作りに配慮し清掃や整理整頓に努めていますが、今後も不潔に感じることや気になることがありましたら職員にお申し出ください。

**・風呂あがり足元気もち悪い**

不快な思いをお掛けして申し訳ありません。足ふき用のバスタオルはこまめに交換し清潔を保つよう心がけていますが、お気づきのことがございましたら、職員にお声掛けください。

**・毎日おなじところにすわっている人がいるか何か理由があるのか。**

お席につきましては、歩行状態や移動手段等を配慮させていただいております。

**・トイレが少ないと思います**

ご不便をおかけして大変申し訳ございません。込み合う時間がありますが、ご理解の程よろしくお願い致します。お急ぎの際は、スタッフへお声掛けください。

**・トイレの一部ウォシュレットの故障有。**

ご迷惑をおかけしておりましたが、修理が完了しております。

問 7. 連絡帳の記載内容は、日常生活の中で役立っていますか

ご利用者やご家族からもご自宅での様子を記載していただくことがあり、大

- ・連絡帳がどんなものか分からない。
- ・デーに行っている間の様子が分りますし、家でもどのようにしたらと考えられることもありますので。
- ・連絡帳は大切だと思います。
- ・ツメやヒゲを切ってもらっている人がいるがあれはじぜんに申し込むのかどうか。あれは家でできない人が切ってもらっているのかどうか。
- ・唯一の連絡方法です。是非継続して下さい。
- ・お忙しい中でいねいに観て下さっているなど感謝しています。
- ・心配な事など、日常の状態の連携が取りやすく、助かります。
- ・記載内容を参考にしています。
- ・園児の母親の様な気持で連絡帳を開くのを楽しみにしています。
- ・月/1 回体重測定を参考にさせていただいています。

問 8. 全体を通して当センターの利用に満足していますか

- ・思ったより、気らくに出来るのでうれしいです
- ・いつもお世話になり有がとうございます。元気でこれる様に頑張りたいと思います。よろしく願い致します。
- ・きげん良く帰ってきていますので。
- ・向かえの時間がきまっておらず 30 以上遅くなる事がある せめて 10 分前後にしてほしい。
- ・いつも感謝しています。ありがたいです。
- ・特に言うことはありません。
- ・センターの利用に満足とかについてはお世話になっているのですから満足とかでなく、ありがたく思うばかりです。ありがとうございます。
- ・朝 9 時から 12 時迄の時間が長すぎる。その間テレビを付けるかラジオを聞かせてほしい。
- ・私は一日中座っているのが多々苦痛になるのでそんな時は一寸ゆっくりと押し車で歩いて見たいと思います。
- ・いつもお世話に成りありがとうございます。
- ・お世話になっております。
- ・今後も体力維持と気分高揚の為 1 日でも長く利用させていただきたいと思えます。貴重な施設です。
- ・すぐに対応して頂き、ありがたいです。
- ・何時も大変お世話に成っております。これからも長いお付き合いが出来たら

変助かっております。今後ご家族やケアマネジャーとの連携を図りながら安心して在宅生活を送っていただけるよう支援させていただきます。連絡帳の記載内容にご要望がありましたら対応させていただきますので、お申し出ください。

問 8. 全体を通して当センターの利用に満足していますか

意見をいただきましてありがとうございます。これからも満足してご利用していただけるようより一層努力をまいります。

- ・迎えの時間が決まっておらず、30 分以上遅くなる事がある。せめて 10 分前後にしてほしい。

送迎の時間につきましては、なるべく同じ時間になるよう配慮しておりますが、利用人数の変更や交通事情等で変更になる事があります。大幅に時間変更がある時は電話連絡させていただきます。

- ・私は一日中座っているのが多々苦痛になるのでそんな時は一寸ゆっくりと押し車で歩いて見たいと思います。

近くにいるスタッフにお声掛け下さい。適宜対応させていただきます。

と思っております。

- いつもお世話になり感謝しています。本人も楽しみに利用させて頂いています。
- 感謝しかありません。ありがとうございます。
- 丁寧な対応で満足しています。
- 休みの日に「行きたい？」と聞くとうなづきます。いやがる様子をした事はありません。
- オレンジデイサービス利用時には、本人の背中への傷や肌の乾燥など細かく連絡帳に記載されておりよかったです。ただし、私に精神的余裕がない時は少し追い込まれるように感じる時もありました。今がほど良い距離間なのかも知れません。
- 生活のメリハリが付き喜んでおります。
- いつもありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。
- いつもお世話になりありがとうございます。本人は本当にいつも楽しみに利用させて頂いてます。職員の皆様に感謝です。
- 職員の異動がよくあり、よくわからないという事になります。

#### その他のご意見

- 回答について本人に聞くことが出来ない為（本人は分らない～～の答えです）問2、3、4、6は答えられないです。こんな回答で申し訳ありません。よろしくお願ひ致します。
- あいてたら毎日行きたいので休ませるのに大変です。いつも利用させて頂きましてとても感謝しかありませんが中が見えませんがこんなアンケートに返事させて頂きました。すみません。

#### その他のご意見

アンケートにご協力いただきありがとうございました。  
ご利用者はもちろん、ご家族からいただいたお言葉を活かし、より良いデイサービスの運営につなげてまいります。