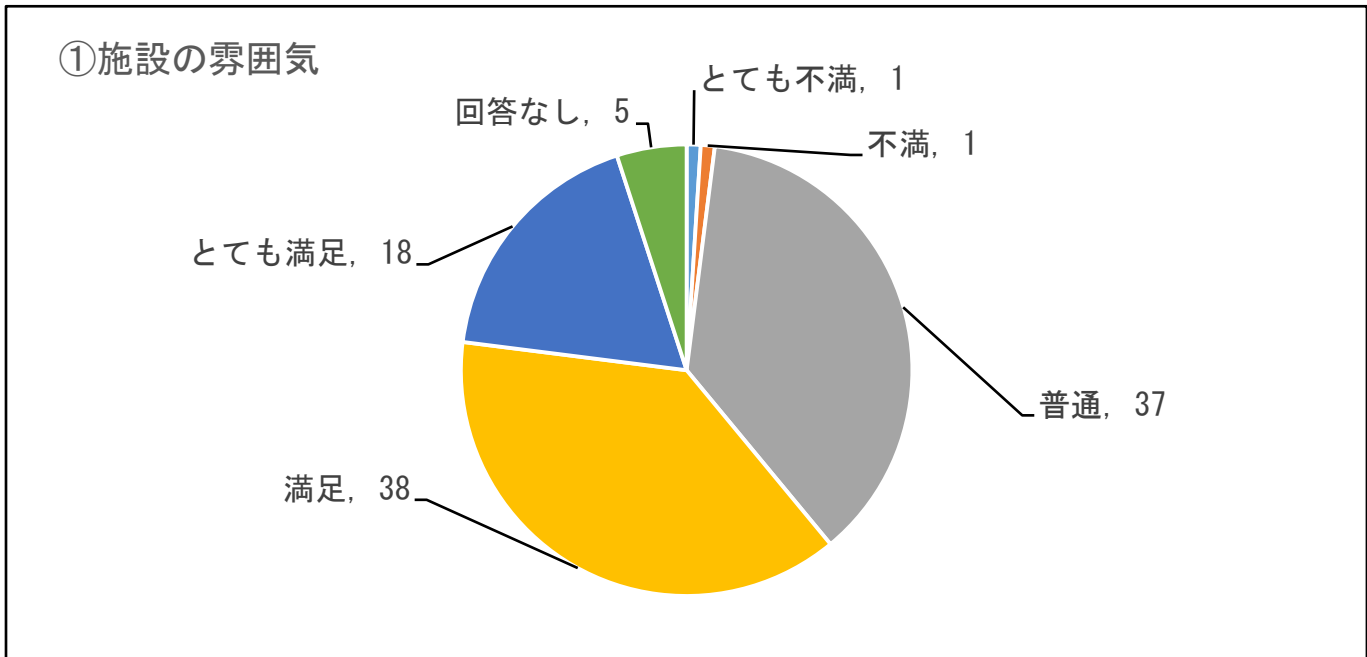


# 利用者様アンケート調査結果

夢プラスワン 通所リハビリテーション

- (1) 調査目的：皆様の意見を伺い、今後のサービス向上に活かしていくため。
- (2) 配布期間：令和4年3月8日～令和4年3月21日
- (3) 調査対象：上記期間内で2回以上の利用があった方。
- (4) 回収状況：100人/138人(72.4%)

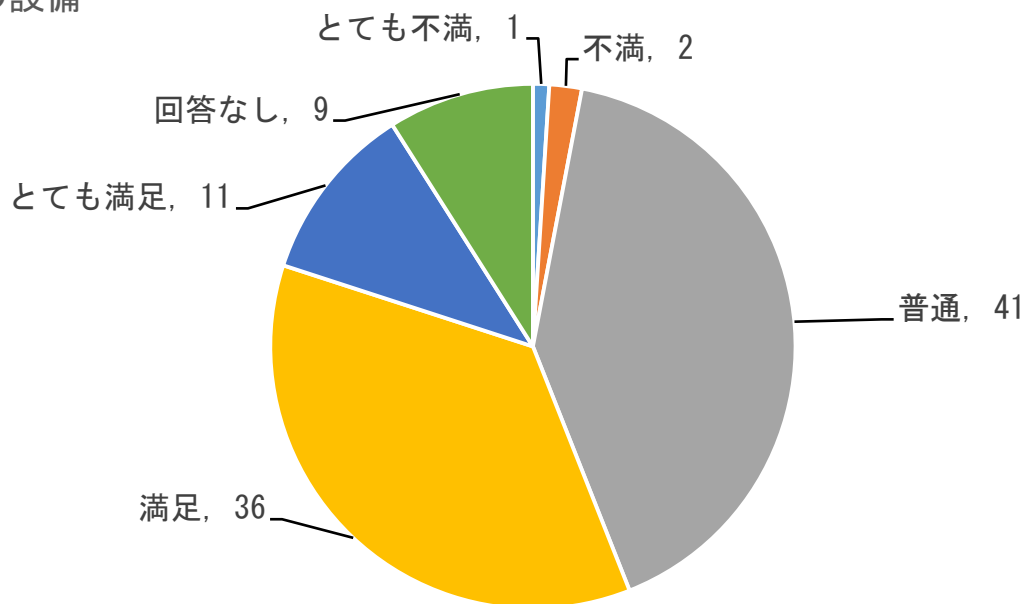
## 1. デイケア全体について



### 【ご意見】①施設の雰囲気

- ・和やかな感じます。
- ・職員の皆さん利用者の依頼に快く対応して下さいます。
- ・皆さん優しいですね。
- ・私自身見ていないが本人が嫌がらないで行くので満足だと思います。
- ・10年前に施設を見学させていただいてから、時が経ち確認していませんから分かりません。
- ・施設の冬場の室内温度が低い。
- ・職員の皆さんが親切で気持ちよく過ごせているそうです。
- ・主人の話だと「休まないで週3回行きたいんだ」と言っているので満足していると思います。
- ・皆さんが話しかけてくれるし、言葉も丁寧で親切だと言ってます。
- ・帰宅後利用時の話を聞いています。楽しかったよと言い一日の感想を色々話してくれます。
- ・夢プラスワンにお世話になって3年で2回ほど伺いましたが職員の皆さんがとても気持ちよく対応して下さいました。
- ・一部の職員さんが挨拶を返してくれないので挨拶をしてくれると嬉しいです。
- ・マスクを付けていない人が何人かいる。

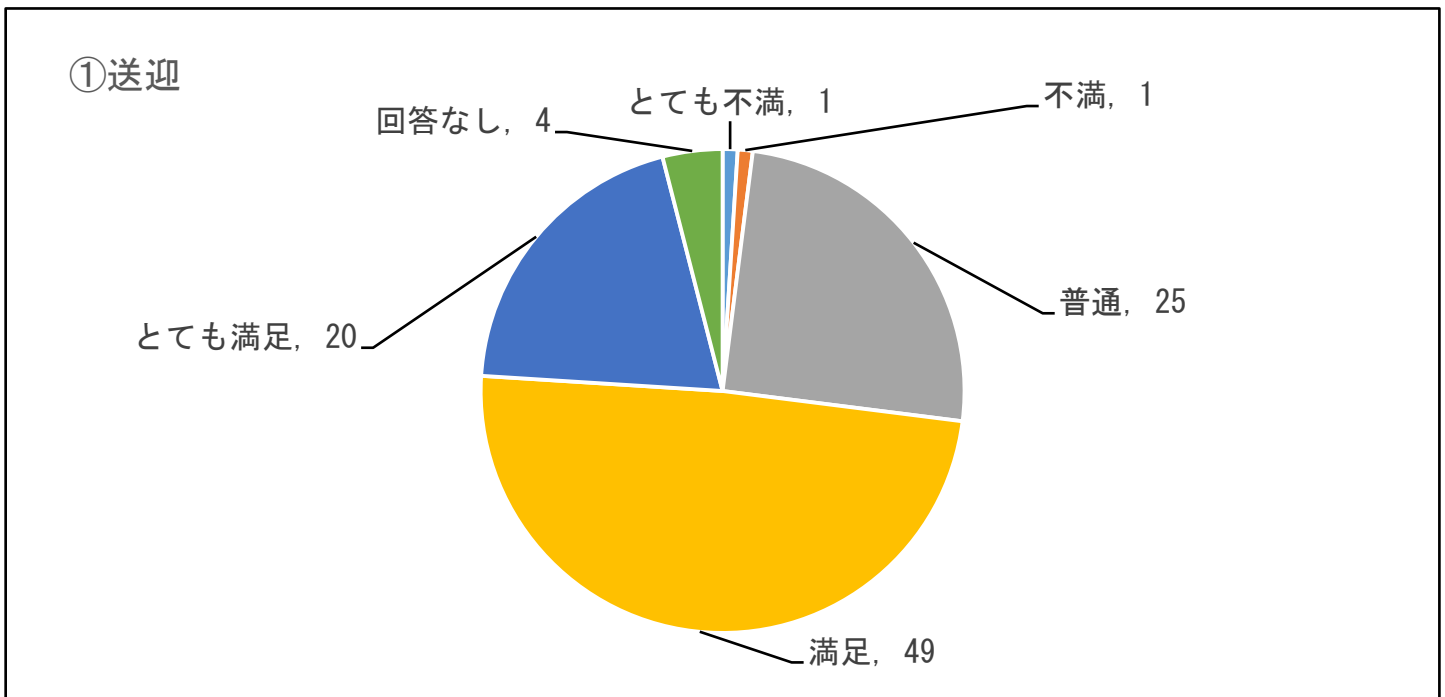
## ②施設の設備



### 【ご意見】②施設の設備

- ・ 10年前に施設を見学させていただいてから、時が経ち確認していませんから分かりません。
- ・ お風呂が広く気持ちよく入れます。
- ・ 筋力トレーニング用のマシンがない。
- ・ 中は見ていないので分かりません。
- ・ 椅子も座りやすいです。清潔感もあって満足です。
- ・ 寒い時はもう少し暖房を利かして欲しい。
- ・ トイレの中で手を洗えないのが気になります。
- ・ トイレの扉の開け閉めがやりづらい。
- ・ 設備の件は私には良くわかりませんが夫が楽しくリハビリをしている様子なので家族も喜んでおります。
- ・ ウォシュレットがない場所がある。  
→通所フロアのトイレのウォシュレットを全て新しくしました。
- ・ 施設の入り口の電気が暗いので明るくしてもらいたい。

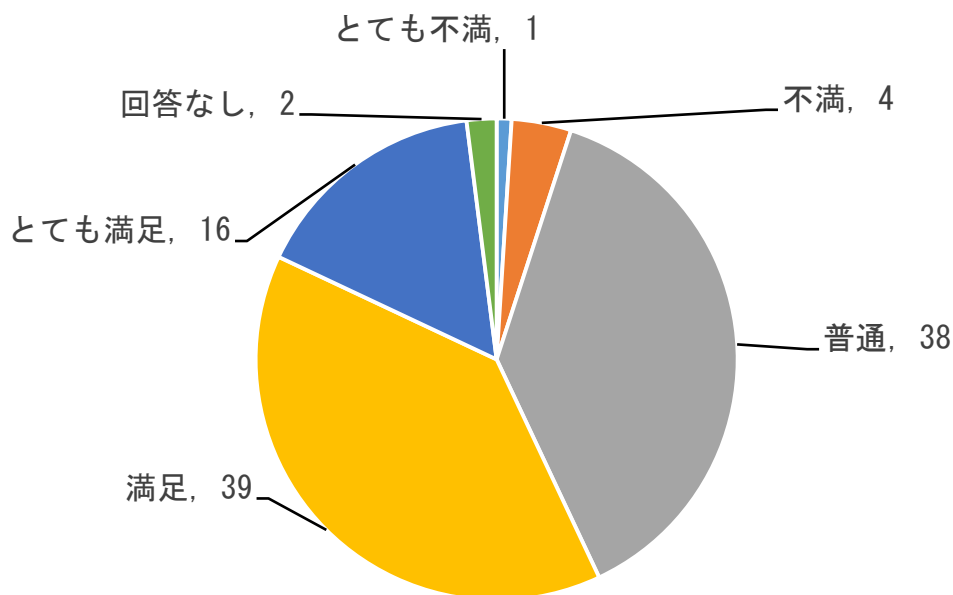
## 2. サービス内容について



### 【ご意見】①送迎

- ・朝の迎えの時間が決まっていないので早かったり遅かったりするるので、時間を決めて欲しい。
- ・冬は夕方暗いので本人も不安があるようです。少し早くしても良いと思います。
- ・乗る人もそれぞれなのに気をつけて頂き有難いことだと思います。
- ・本人への接し方がやさしく丁寧に対応してくれています。時には靴まではかせてくださり恐縮しています。
- ・気さくに声をかけてくれ気持ちよく過ごせています。
- ・私の方まで体調どうですかと声をかけてくれて有難いです。
- ・職員さんととても感じよく安心して送り迎えしてもらっています。
- ・遅くなる時は連絡して欲しいです。
- ・とても親切にやってくれます。帰りも家の中に入るまで見送ってくれます。
- ・神栖まで少人数のために送迎して下さって有難く思っています。
- ・こちらが恐縮してしまうほど職員さんが丁寧にしてくれて有難いです。
- ・本人が足の上がりが悪いのでステップがある車の方が良いです。

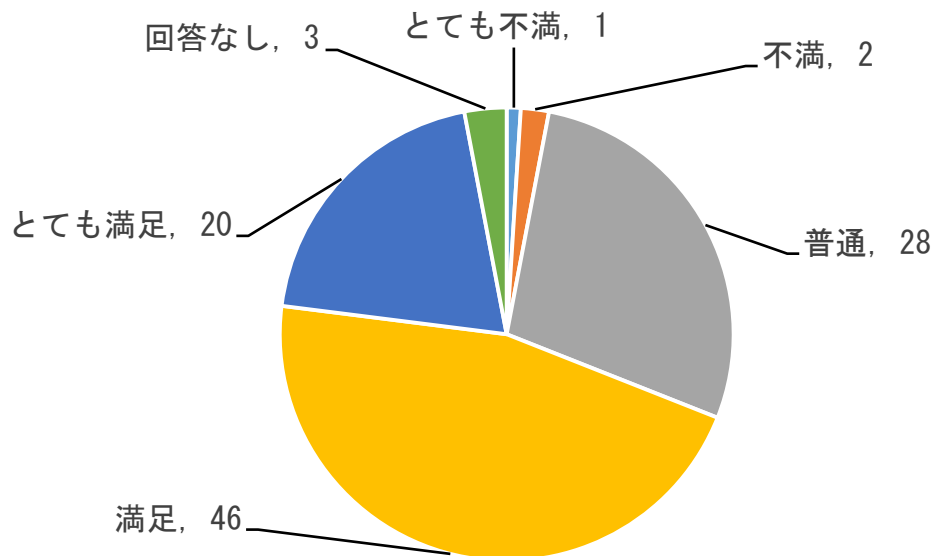
## ②リハビリ



### 【ご意見】②リハビリ

- ・いつもよく見てくれてありがとうございます。
- ・もう少しリハビリを増やして欲しい。
- ・1時間ぐらいリハビリをやりたい。
- ・家でやると本人が嫌がってなかなかやりたがらない。
- ・指導員の先生方が丁寧にリードして下さいます。
- ・どのようなリハビリをやったか知りたい。
- ・リハビリは張り合いがもて気に入っているそうです。
- ・時折担当の方から、状況報告を頂きます。夫の大腿部を見ると筋肉が付いており、リハビリのおかげだと思っています。お陰様でまだ歩けます。
- ・年々自分でやらなければいけないことが出来なくなってきている。本人のわがままでやってあげた方が早いと思いますがなるべく自分のことは自分でやらせてほしいです。
- ・私は40分コースなのでその中でも十分考えてくれてうれしいです。
- ・体力を考慮して無理のない範囲で体操を行ってもらい助かります。
- ・本人はとても頑張っているようです。内容も教えてくれて満足しているようです。
- ・本人よりリハビリの先生は優しく良くやってくれるよと話しています。歩行は無理ですが立位座位や車椅子への移乗が出来るようになった。
- ・夫が帰って来て色々話をしてくれています。楽しそうで良かったと思います。
- ・本人も家族もリハビリをしないともっと歩けなくなることは分かっているのですが少しきついうで自分からは休みたいとはなかなか言えないようです。
- ・一か月前までは家のトイレまで行っていましたが、足が左右悪いので歩いてトイレまで行けるようお願いします。

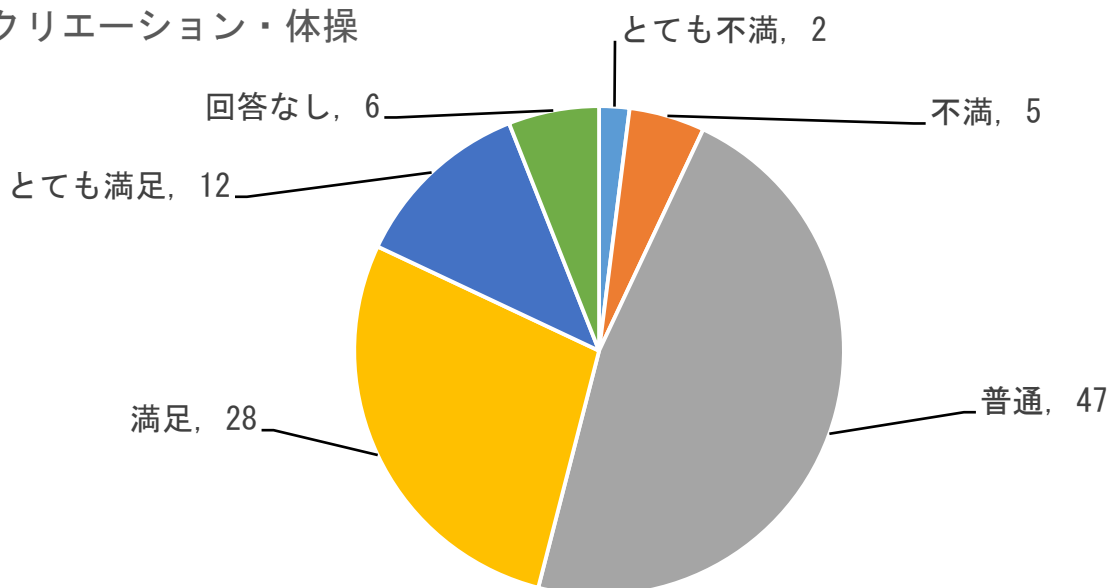
### ③入浴



#### 【ご意見】③入浴

- ・人数が多いので介助の人は大変だと思います。
- ・家で入れないので大変助かっております。
- ・従業員の皆様快く面倒みて下さいます。
- ・毎回入浴が出来ると良いです。
- ・安心して入浴できます。
- ・足のしもやけも丁寧に対応してくれてお風呂のお湯も入れ替えてくれて、とても感謝しております。少しずつ良くなってきました。
- ・入浴後爪を切ってもらうと助かります。
- ・入浴、シャワー浴と本人の体調にあわせて対応して下さいます。
- ・家にいた時一番困った事でしたので入浴させていただけて大変感謝しております。
- ・体と頭をもう少しよく洗ってほしい。お風呂を呼ぶ順番が不満です。
- ・家では歯磨きはしますが顔は洗わないのでお風呂に入れて頂き感謝しています。
- ・入浴の際お湯は入れ替えないのでしょうか？気持ち悪いです。
- ・入浴時シャワーをかけていただいた時、顔に強くあたることもあり息が出来ない時がある。
- ・お風呂の時は自分で出来る方は早く先に入れて頂きたいです。そして自分で出来ない人は後にして頂きたいです。

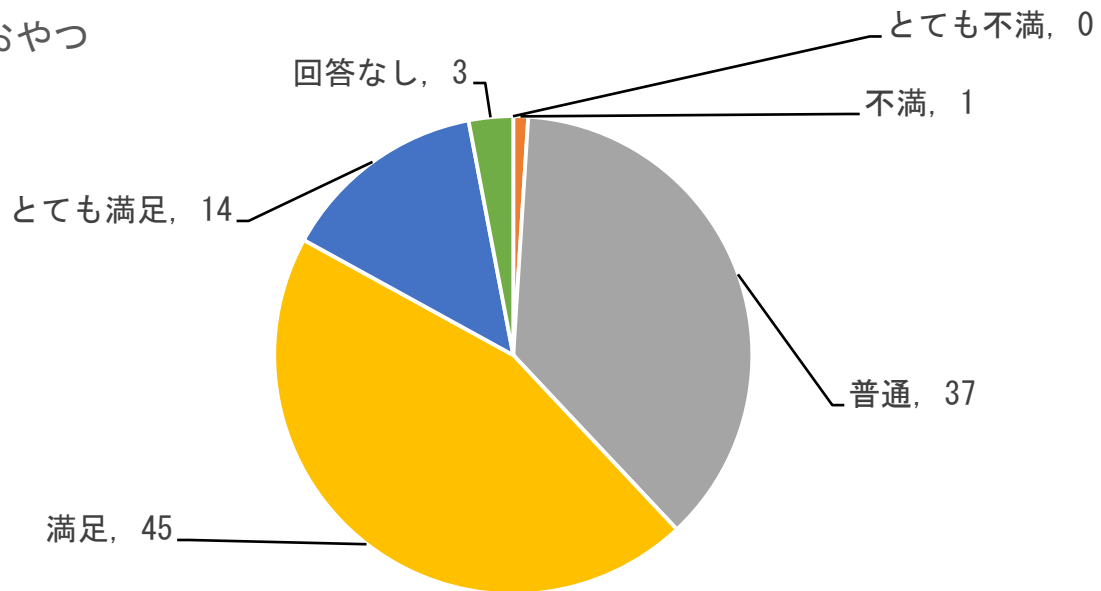
#### ④レクリエーション・体操



#### 【ご意見】④レクリエーション・体操

- ・カラオケを楽しんでいます。若返りました。
- ・座っている席からテレビが見えにくい位置にある。
- ・食事前のごぼう先生の体操が良いですね。
- ・カラオケは好きな人もいれば苦手な人もいます。
- ・手の肘膝が痛い為できない時がある。
- ・出来ることがあれば実施してもらいたい。
- ・コロナが治まったら時々外に出かけたいです。
- ・いつもマスクをしてマイクも消毒しているので、一日も早く前と同じようにカラオケの時間 13 時から 14 時 30 分頃までにして頂いて皆さんと楽しく歌いたいです。
- ・カラオケは一日の締めとして良いですね。従業員さんが歌を歌ってくれてよかったです。
- ・レクリエーションや集団体操は実際に見ていないのでよくわかりません。
- ・あまり聞こえないが身体を動かしてよい時間です。曲に合わせて身体を動かし楽しいです。
- ・物作りなど楽しみな様子で今後も行って欲しいと話しています。
- ・カラオケが多いので歌を歌わない人にとって他に何かできることはないかと思う。
- ・毎朝車椅子でのラジオ体操をしていると夫が話してくれています。家に居るとなかなか体を動かさないなので短い時間でも皆さんと一緒にできると嬉しいです。
- ・本人背中が曲がっているのでなんとか上を向いて歩けるようにしてもらいたい。

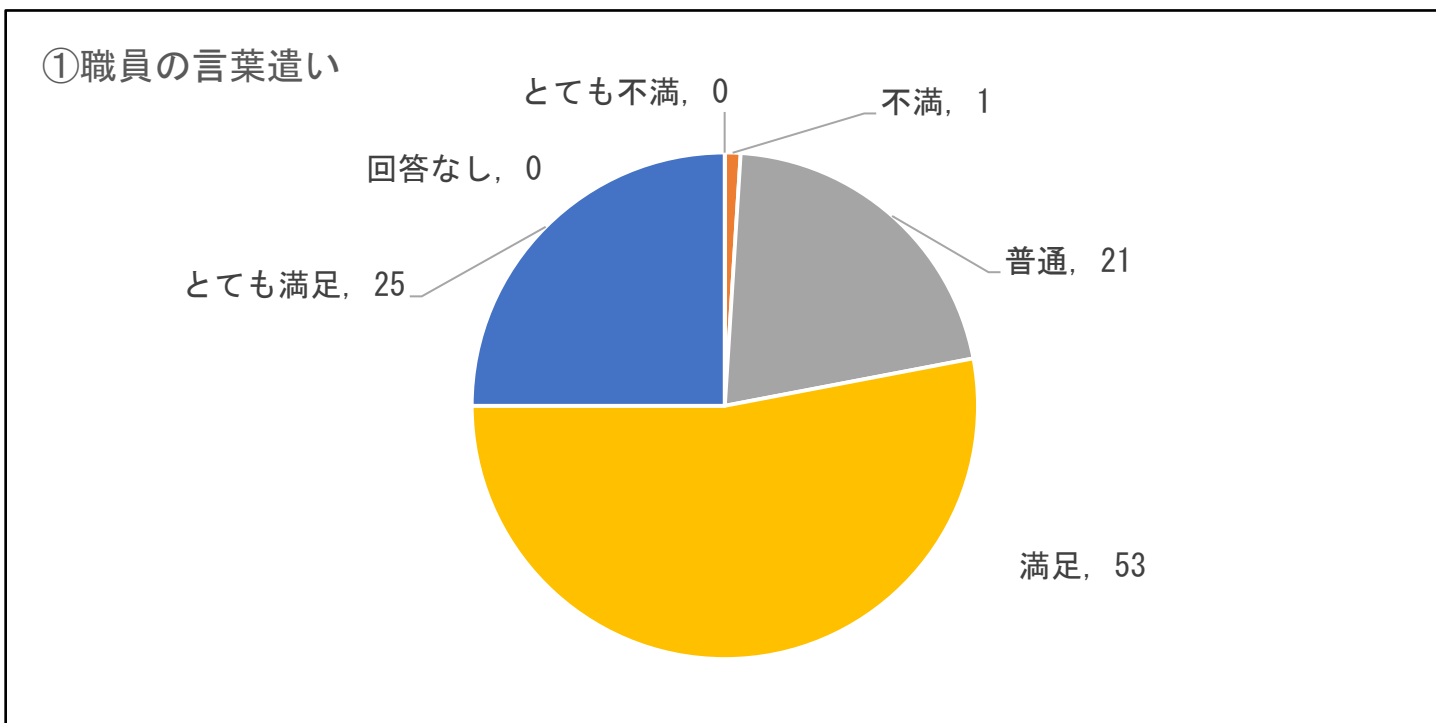
### ⑤食事・おやつ



#### 【ご意見】⑤食事・おやつ

- ・食事はいつもおいしく頂いております。おやつもおいしいです。食事はお刺身が大好きなので月に2回位でるといいなと思っています。
- ・昼食、おやつが日ごとにメニューを考えてくれて、食べる方としては行く日が楽しみです。
- ・献立表で見ると工夫して出しているのがわかりますが、実際に見ている訳ではないので想像の域を出ません。
- ・ご飯おやつとも楽しみ。高齢で食が細く歯も悪いので制限がありますが、美味しくいただいています。
- ・現状のまま続けて下さるようお願いしています。
- ・おやつはおいしい。
  - ・体に合った食事がとても美味しいです。
- ・本人に水分だけは多く飲ませて下さい。
  - ・栄養を考えてやわらかく味も良く食事が楽しみです。
- ・毎月のことなので家庭では作れないものを食べさせてくれますので助かっております。
- ・食事はとても美味しいと本人は言っております。毎回おいしい食事をありがとうございます。
- ・嚥下の関係で食べられないメニューが多いようです。味噌汁がしょっぱいようです。
- ・食事、おやつの献立表を見ますがとてもすばらしいと思います。カロリーが計算されていますし夫もおいしいと言っています。

### 3. 職員の対応について

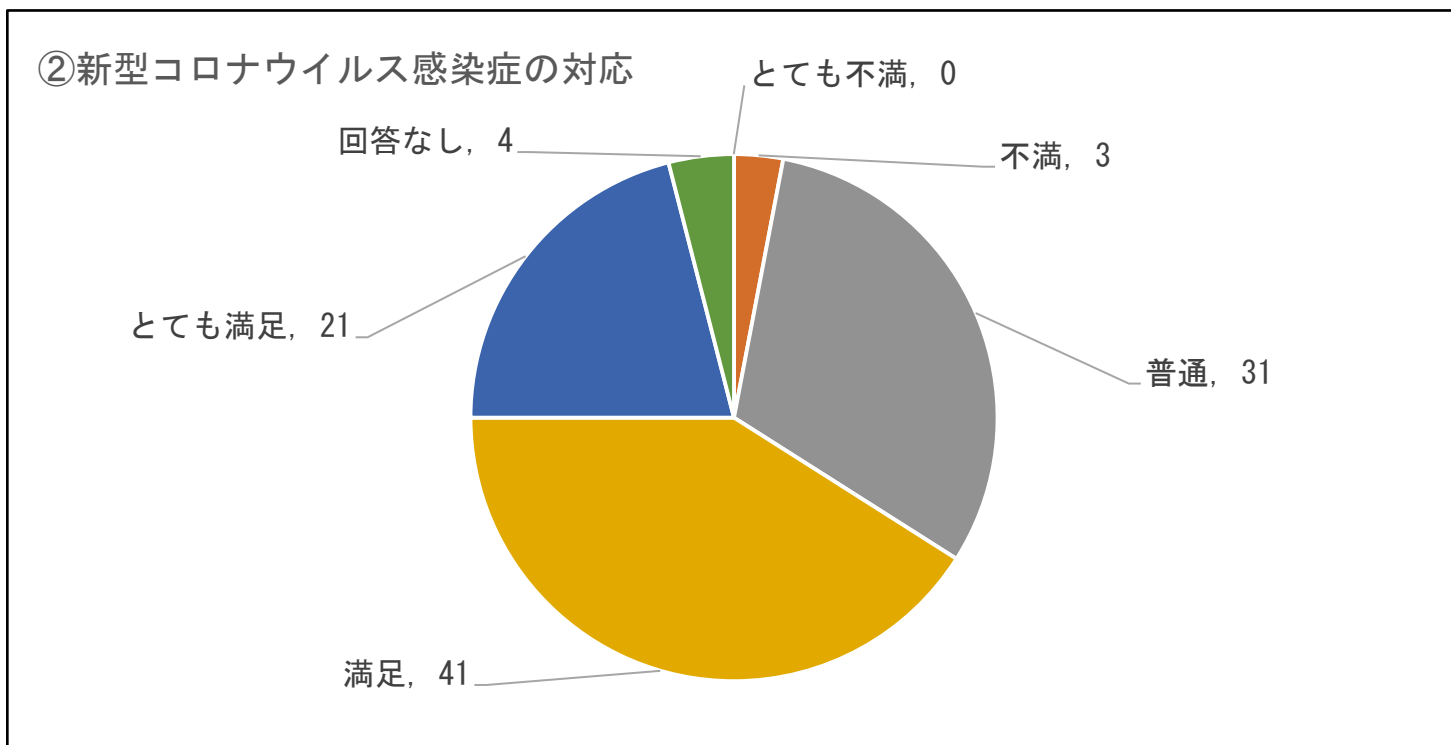


#### 【ご意見】①職員の言葉遣い

- ・ 送り迎え時の対応が良いです。
  - ・ やさしくやってもらえる。
  - ・ 丁寧に感じます。ありがとうございます。
  - ・ みんな親切でよく声を掛けてくれて気持ちが良いです。
  - ・ 送迎は運転手と補助で必ず来て下さると助かります。
  - ・ 職員さんの対応は優しく特に問題を感じておりません。
- 
- ・ 送迎、電話対応の方との接点しかありませんが満足。
  - ・ 送迎の時に話しさせていただきますが、職員の皆さんとても気持ちよく接してくださりありがとうございます。
  - ・ 入所者の中に荒い声を出す方もいるのに普通に対応しているみたいで仕事とはいえ、えらいと思いました。
  - ・ どの方も笑顔で説明が必要な時はきちんとして下さり満足しております。
  - ・ ケアマネさんも意見の吸い上げ、連絡等を大変良く対応してくれています。
  - ・ 職員の皆さんに用事等で声をかけてますと快く返事して下さいます。
  - ・ 主人、私にもやさしく対応していただくのでありがたいです。
  - ・ いつも良い教育されているなと感心するぐらい褒めています。
  - ・ 朝お会いすると、とても気さくにお話してくれます。これからもよろしくお願いします。
  - ・ すべての職員が氏名で呼んでくれます。よく名前を覚えられ、素晴らしいです。
  - ・ 送迎にくださる方、電話対応してくださる方、もちろんケアマネさんもこちらが申し訳ないくらい丁寧です。

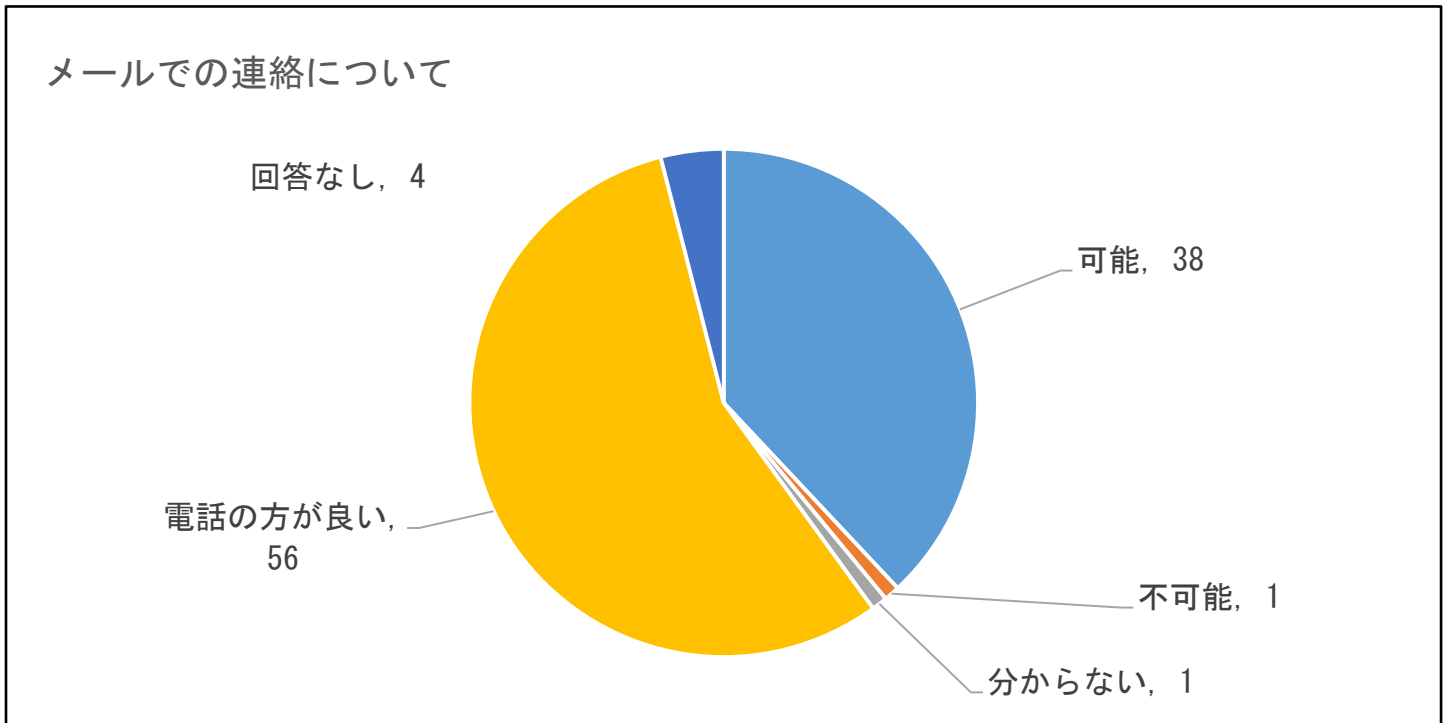


## 【ご意見】②新型コロナウイルス感染症の対応



- ・ 詳しくお知らせいただくのでわかりやすいです。
- ・ 少し気になっています。
- ・ いつも迅速に連絡をいただきありがとうございます。
- ・ よく消毒して利用者への促しもありがたいです。
- ・ フェイスシールド、アイシールドをやってほしい。
- ・ その都度、お便りを通して知らせてくれるからありがたいです。
- ・ 職員の方が新型コロナウイルスにかかった時もその都度、迅速に TEL してくださりまた、手紙での連絡もあり家族としても情報の共有ができ、とても良いと思います。感染症についての情報提供は重要だと思います。
- ・ 先日も TEL をくれてとても嬉しかったです。確かに今はあちらこちらで出ているので気にする人はいるんでしょうが私は今のままで良いと思います。
- ・ 迎えの時に熱を測ってくださり消毒もして下さっています。家族の体調まで気を配って下さり本当にありがたく思います。
- ・ 施設での様子はよくわかりませんが、クラスターが起きないように今後もよろしくお願いします。
- ・ 日々の対応、発生した時の対応、それぞれ違うと思いますがざっくりとした質問でしたので普通にしました。
- ・ 感染者が出た時は出来るだけ早くケアマネさんに連絡して下さい。いつも何かあった時、連絡が遅いです。

## 4. その他



### 【ご意見】メールでの連絡について

- ・通信障害で確認できない場合もあるため電話の方が確実だと思う。
- ・メールではなく携帯電話でお願いしたい。
- ・別居のため連絡は自宅が良いです。
- ・ラインが一番見やすいです。メールはスルーする可能性があります。
- ・直接話をした方が内容が良く分かる。
- ・電話の場合出られない時もあるので、メール配信は良いと思います。ただ、メールを受けた人が既読したかがわからないのでそこが少し気になります。
- ・メールは届いてもすぐに見ない事が多い。ラインでのお知らせの方が確認しやすいですが難しいでしょうか？
- ・娘にいつも連絡頂いております。引き続きお願いします。 ・家族はラインも可能です。
- ・私はメールが出来ません。ショートメールは良く来ます。電話なら間違いありません。
- ・もし可能だったらラインで家族も登録できれば助かります。
- ・メールですと気づかない場合がある。家の電話は停電の時でも繋がります。
- ・緊急時、天候や道路状況は電話が良いですが、他の連絡事項はメールで使い分けできるといいと思います。登録アドレスに関してセキュリティーの導入。
- ・私は機械音痴なので難しい事は苦手です。今まで通り家の電話か携帯へ連絡お願いします。

## 【ご意見】その他

- ・ 気を遣ったアンケートうれしく思います。常に入所者の事を考えてくれてありがたいです。私は主人をなくしたばかりなので週2回いけるだけでも気が紛れます。
- ・ 連絡帳の工夫を！！「本日の献立」欄への記入は全くないので削除してもよいのではないのでしょうか？「足の掻き傷が随分よくなりましたね」等、家族にも声を掛けてくださると「一人1人の利用者さんをよく見てくれているんだな」という思いになります。家族への一声もとても大切だと感じています。
- ・ いつもありがとうございます。張り合いが合って感謝しています。これからもよろしく願います。
- ・ 通所させて頂いてまだ日も浅いですが、手のかかる人なので申し訳なく思っています。ありがたく感謝しております。
- ・ 家の母親が周りの皆さんの空気を乱していないか気になります。何かありましたら注意して下さい。また、こちらにも連絡ください。注意します。
- ・ 施設の職員はみんなすれ違ってても挨拶しない。
- ・ スタッフの皆様には本当に感謝しかありません。これからよろしく願います。
- ・ 送迎時、いつもより30分以上変わる時は大変ですが電話をいただけると安心します。
- ・ 不満ではありませんが行き帰りの時間が早い時や遅い時があるので連絡が欲しい。
- ・ 毎回席が違うので同じにしてほしい。
- ・ 本人との意思疎通が難しく色々とお世話かけますがよろしく願います。
- ・ 薬の飲む前30分位と飲む後30分位はどうしても震えがありますので帰宅は4時半前であればありがたいです。
- ・ 人の席に座ってしまう人がいる。人の物を持っていってしまう人がいるので困っている。
- ・ 皆さんよくお世話してくれて親切です。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。日頃スタッフの方々の対応に感謝申し上げます。お体に気をつけて今後ともよろしく願います。この先いつまで続くがコロナ感染症ですが、家庭でも手洗いうがい徹底させて行きます。お互い力を合わせて頑張りましょう。
- ・ 職員さんがやってくれたカラオケがすごくよくて楽しみです。今後またやって下さい。
- ・ 組織がしっかりしています。連絡調整伝達等連携プレーが確実でいつも感心しております。
- ・ 葬式などがあった時、急に預かってもらえるか不安があります。
- ・ 何かあった時すぐにケアマネさんに連絡して自分にも連絡下さい。
- ・ 意見を書いたからと言ってもその通りにはならないのであまり書きたくありません。このようなアンケートを書いて出してもあまり効果はないんじゃないのでしょうか？
- ・ こちらとしては夢プラスワンさんがお休みされない限り、デイサービスを利用させて頂きたいです。お休みされる場合は、事前にお知らせいただくとありがたいです。

アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。

今後もより良いサービス提供に向けて取り組んでいきますので、宜しくお願い致します。