

ハーモニー聖和 通所サービス ご利用者様・ご家族様向けアンケート結果報告

早春の候、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は並々ならぬお力添えにあずかり、心より感謝申し上げます。

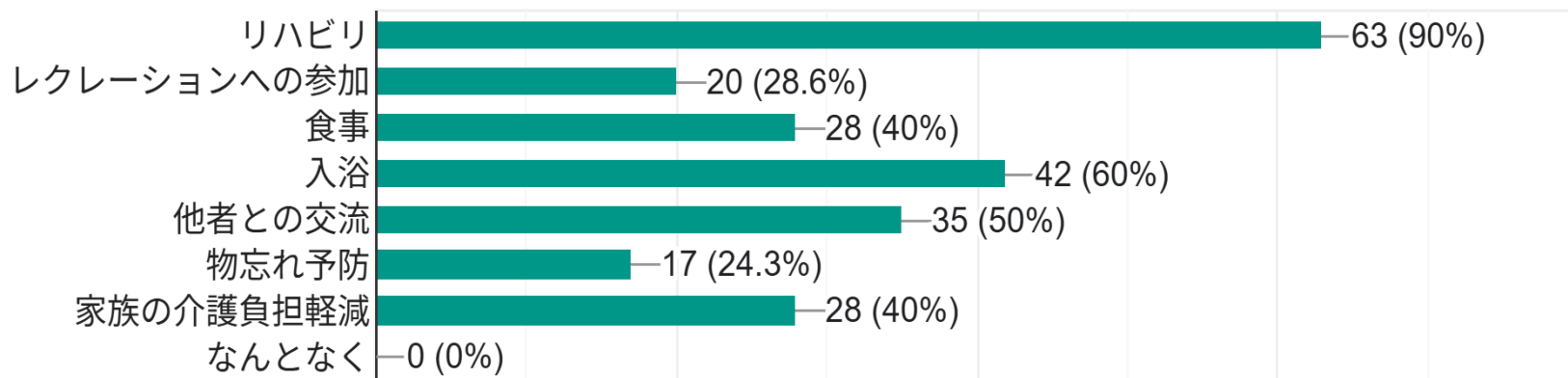
1月に実施させていただきました、「ご利用者様・ご家族様向けアンケート」にご協力いただき誠にありがとうございました。

貴重なご意見をもとに、今後の取り組みやサービス改善に活かしていきたいと考えております。皆様よりご意見いただいた点につきましては、こちらの書面にて回答させていただきます。

まだまだ、新型コロナウイルスやインフルエンザと落ち着かない日々が続いております。ご利用者様、ご家族様におかれましても、くれぐれもご自愛くださいますようお願い申し上げます。

ハーモニー聖和 通所リハビリテーション
デイサービスセンター ハーモニー聖和
せいわデイサービスセンター 日和

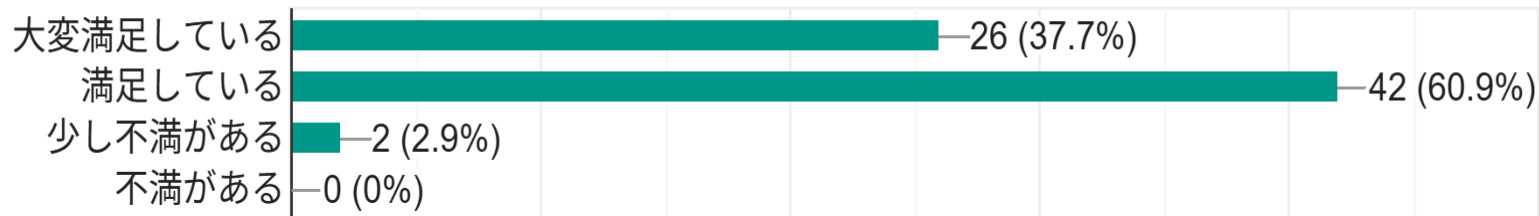
● 当事業所をご利用されている主な目的、選ばれた理由は何ですか。



<具体的な内容>

- ✓ 右膝を痛めて歩くのが困難だった
- ✓ 車を廃車し整形外科へ通えなくなったから
- ✓ 介護する側も高齢になり身体のアちこちが痛くて思うように出来ない。色々話を聞きたくても本人の言葉が上手にできないので仕方ないです
- ✓ ケアマネさんより選んでもらう
- ✓ リハビリが充実している様に思いました
- ✓ リハビリが強化されて個別の配慮も良い
- ✓ 1人で家に居ると体を動かす機会がなく、人と接する機会もない為、デイサービスで頭と体に良い刺激が得られるように
- ✓ 友人が次々に高齢となり施設に入ったりデイサービスに行くようになり自分も年齢（91才）になり考えた
- ✓ 立ち歩行が出来る様になりたい
- ✓ 広い場所で大勢の方達が居られたので皆さんと友達になれたらと思い、4カ所の内の1つの聖和さんに決めました

● リハビリ内容について①



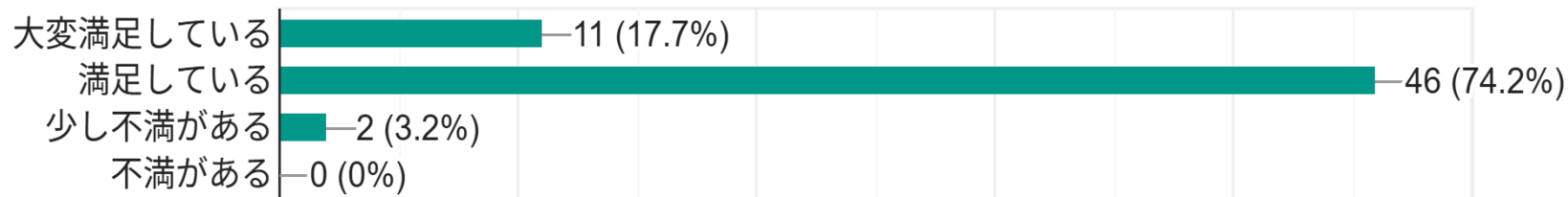
<具体的な内容>

- ✓ 運動機器を使ってリハビリをするだけでなく個別に必要な運動を入れてリハビリをして欲しい
- ✓ 本人が体力に合わせています
- ✓ リハビリは「しっかり頑張っておられますヨ！」と言って下さると嬉しく思います
- ✓ 頑張ってもよく歩いているとほめていただきます
- ✓ 職員の皆さんは親切にして頂けるので安心して楽しんで居ります。今後もよろしくお願ひします。

【リハビリ科より】

温かいお言葉やご意見ありがとうございます。これからもご自宅で安全に生活して頂けるように、各ご利用者に合わせたリハビリを提供していきたいと思ひます。

● レクリエーション・趣味活動の内容について



<具体的な内容>

- ✓ 何も参加していないようです
- ✓ 趣味はよくわかりませんのでハーモニーでのスケジュールです
- ✓ 作り物が好きだったが視力が落ち出来なくなった。レクリエーションは楽しんでいる
- ✓ 囲碁がしたいけど相手がいないので残念です
- ✓ レクリエーション活動は今の所していない
- ✓ 映画を見たい
- ✓ 他者とのコミュニケーション
- ✓ 先日はなつメロのカラオケがあっていました。楽しく口づさみました。楽しかったです

【デイケア・デイサービスより】

レクリエーション活動について、ご満足をいただいているとのことご回答をいただき、職員一同大変嬉しく思っております。今後も皆様のご要望やご意見を大切にしながら、ご利用者様にとって楽しみや生きがいにつながる活動が出来るよう努めてまいります。

【デイサービス日和より】

レクリエーション活動についてご満足いただいているとのこと、職員一同大変うれしく思っております。日和では、ご利用者様お一人おひとりの「好きなこと」を大切に、それぞれに合った活動をご提供できるよう取り組んでおります。今後も、ご利用者様に楽しんでいただけるよう、より一層努めてまいります。

● 今後の活動内容の参考に、やってみたいこと、行ってみたい所など

<具体的な内容>

- ✓ 特になし
- ✓ ヨガ、合唱、楽器、有料で構わないので猿回しなど動物を見る機会があるとよい
- ✓ 今のままでOKです
- ✓ みんなで歌をうたう
- ✓ カラオケが好きなので楽しみ
- ✓ 津古に桜並木があるから、3月にはお花見など
- ✓ 趣味で絵手紙
- ✓ 折り紙など脳トレに良いのでは
- ✓ 花見、おやつ作り
- ✓ 外にお出かけ
- ✓ 近くの公園や花見に行きたい
- ✓ プランターで花の栽培
- ✓ 本人は趣味は将棋。現在は麻雀をしております。外出活動には興味がないと思います。将棋が出来ないのが残念ですが麻雀で頑張っているようでよかったのかなと思っていますし、楽しみにしております。
- ✓ 室内も広くて動きやすい。自分が血压が高い方でして、それだけが気になります。薬は飲んでいますが若い頃より高いので大森院で薬はもらって飲んでます。朝1回です

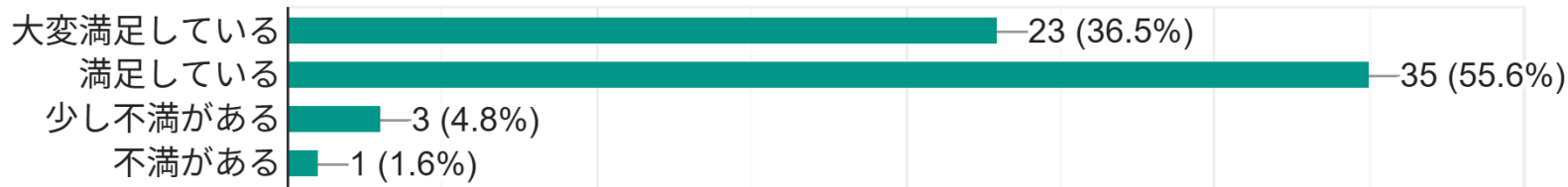
【デイケア・デイサービスより】

具体的なご意見をいただきありがとうございます。全てをすぐに実施することは難しい内容もございますが、安全面やご利用者様の体調等を考慮しながら、実現可能な内容について前向きに検討してまいります。今後もお気づきの点やご希望がございましたら、お気軽にお申し出ください。

【デイサービス日和より】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に、実施可能な取り組みから順次取り入れ、ご利用者様により一層楽しんでいただけるよう努めてまいります。

● 食事（味付け・食事の量・食事の盛り付けなど）について



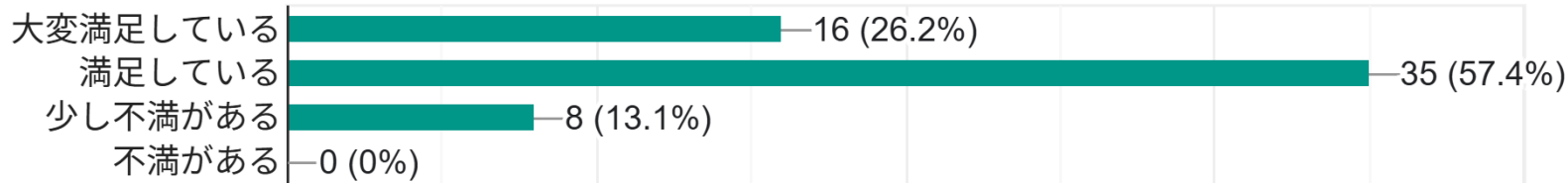
<具体的な内容>

- ✓ 好き嫌が多いので食べる物が無いと言っています。仕方ありません
- ✓ 物価上昇の折ですが、よく頑張っておいしい食事を作って頂いております。感謝して頂いております。私にとって御飯の量が多いようです
- ✓ 味付けは自分に合っている
- ✓ 好評な献立のリクエストについては再現メニューがあり、とてもおいしかった！（海鮮ちらし寿司、茶わん蒸し等）
- ✓ いつも美味しいと言っています
- ✓ 見たことがない為分からない
- ✓ 品数が少ない
- ✓ ごはんが少ない
- ✓ 昼食のみ頂いている
- ✓ 誤嚥性肺炎になり、食事も別に作っていただきありがとうございます
- ✓ 食事をするのにじかんがかかるため、ゆっくり時間を取ってもらっているので大満足しています。また、食べやすい大きさにしたりいろいろ工夫して頂いています
- ✓ 職員さんが皆んな親切にしてくれますので楽しく過ごしています

【栄養科より】

毎月リクエスト食を実施しており、ご利用者様からご希望をメニューに取り入れていますので、職員にご要望をお伝え頂くか、ご意見箱へ投書頂ければと思います。物価上昇もあり、品数を増やすことは難しいですが、検食簿や残食量を確認し、食事改善に取り組んでまいります。

● おやつについて



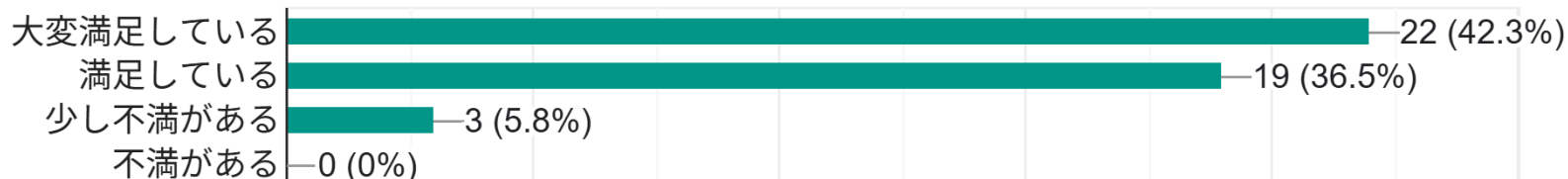
<具体的な内容>

- ✓ おやつは量が少ない（小さい）
- ✓ おやつは量が少ないのでもう少し増やしてください
- ✓ 手作りのおやつが多く満足しています。（ミニパン、まんじゅう）量が少し少ない気がします
- ✓ 甘いのが好きなので本人から「うまかった!!」と言うことも時々ありますがあえて聞きません
- ✓ 見たことがない為分からない
- ✓ 少ない
- ✓ まんじゅうなどが出たら嬉しいです
- ✓ 果物類が有れば！
- ✓ おやつは若い時から食べませんので、食べないと思います
- ✓ 手作りおやつだったり、自分達で作ったりしてとてもたのしそーだし、おいしそーだなんて思って写真を観ています。盛り付けも季節感があり良いと思います
- ✓ 満足しております

【栄養科より】

貴重なご意見ありがとうございます。給食委員会を通して、更に食事改善に取り組んでまいります。

● 入浴について（入浴時間・入浴設備など）



<具体的な内容>

- ✓ 入っていない
- ✓ 入浴はしていない
- ✓ 浴槽が広くてゆっくり入れて温泉気分で満足しています。安全への気配りもある
- ✓ 時々シャワーだけの時もあるみたいです。連絡ノートに書いてあり、本人から言っている時もあるようです
- ✓ 入浴後の乳液を出来るだけたっぷりつけていただけると助かります
- ✓ 毎回入浴したい
- ✓ 入浴後が寒い
- ✓ 可能であれば、午後からの入浴を本人が希望している
- ✓ 入浴はありません
- ✓ 汚れものがあれば手洗いしてくれている事
- ✓ 入浴は今は夕方、家の風呂があるので
- ✓ スタッフの方が忙しく、着替え等を手伝ってほしい時になかなか声をかけづらい（スタッフの方々の態度や対応が悪いわけではありません）

【デイケア・デイサービスより】

さまざまなご要望や温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。「声をかけづらい」とのご意見につきましても真摯に受け止めております。忙しさの中でも、ご利用者様が安心してお声掛けいただける雰囲気づくりを大切に、より丁寧な対応、室温に注意した環境づくりを心掛けてまいります。

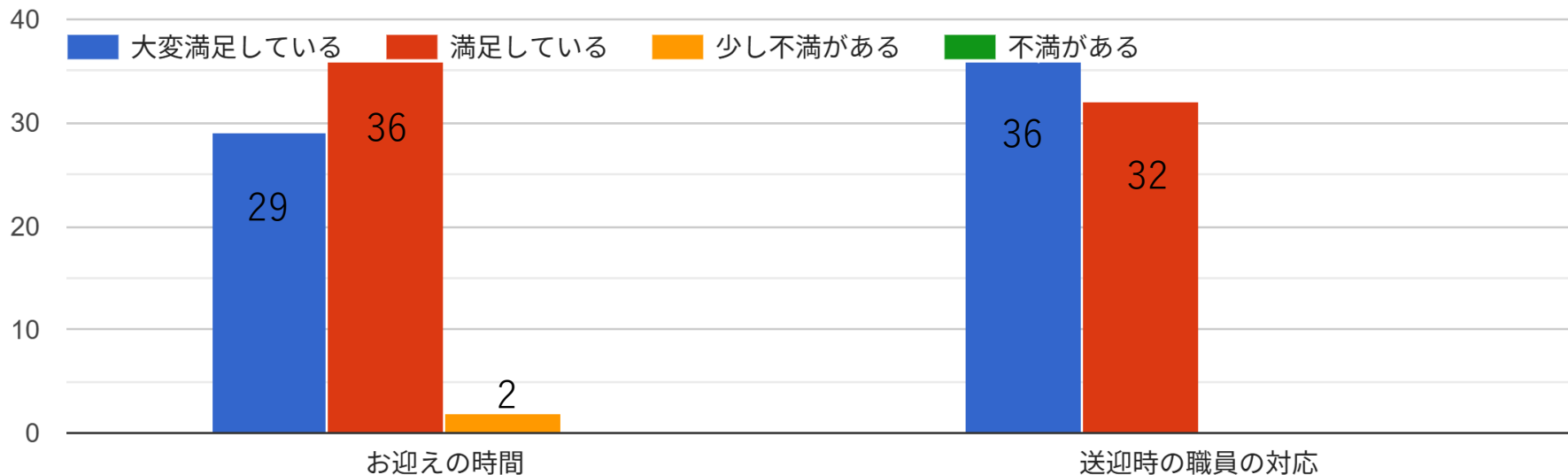
入浴時間に関しましては、午後からレクリエーション活動を実施しておりますので基本的に午前中に入浴をお願いしております。今後もお気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し出ください。

【デイサービス日和より】

日和では個浴で対応しておりますので、入浴時にはご利用者様としっかりコミュニケーションを図り、安心して入浴していただけるよう努めております。

また、入浴時の状態観察も丁寧に行い、その内容については適切に情報共有させていただきます。

● 送迎について



<具体的な内容>

- ✓ 大変良い
- ✓ 別にありません
- ✓ 送りの時間は利用者が徹底出来る様に対応して欲しいです
- ✓ 見たことがない為分からない
- ✓ 身だしなみ・声掛け
- ✓ いつもありがとうございます
- ✓ サービス計画書のとおり親切で優しく見守ってくれる
- ✓ 皆さん笑顔が素敵だと思います
- ✓ いいですね。帰りは回り道をしてくれてみんなの家の前まで送って頂いてありがとう

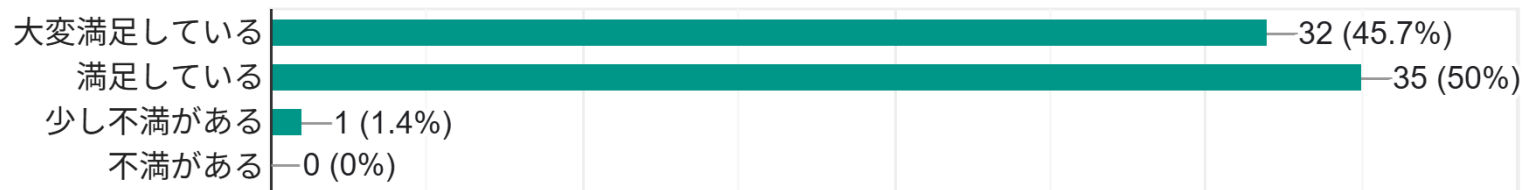
【デイケア・デイサービスより】

送迎について温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。一方で、時間の徹底に関するご意見も頂戴し、大切な気づきとなりました。今後は、ご利用者様にとって分かりやすいお声掛けや事前のお知らせを心掛けながら、より円滑な送迎ができるよう努めてまいります。

【デイサービス日和より】

送迎時の職員の対応について、ご満足いただいているとのことご回答ありがとうございます。職員一同大変うれしく思っております。今後も安心・安全を第一に、気持ちよくご利用いただける送迎に努めてまいります。

● 職員の態度、身だしなみ、言葉遣いについて



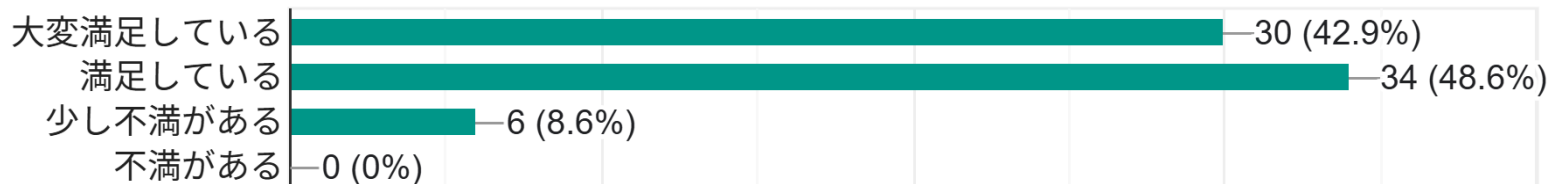
<具体的な内容>

- ✓ 皆様大変親切で助かっています
- ✓ ミニ行事に個別（少人数）に連れ出してくれ楽しい時間を過ごさせています。職員の態度もきめ細かく配慮され良いと思います
- ✓ 態度・身だしなみ・言葉遣い、全てに於いて満足しています
- ✓ 見たことがない為分からない
- ✓ 職員の笑顔が絶えないので元気をもらっている
- ✓ 患者さんの身になって接触してもらえる
- ✓ 皆さん優しく接して下さいます

【デイケア・デイサービス・デイサービス日和より】

職員の態度、身だしなみ、言葉遣いについて、概ねご満足いただいているとの結果を受け、大変嬉しく思っております。いただいた評価を励みに、今後も笑顔や丁寧な言葉遣いを大切にし、安心してご利用いただける事業所づくりに努めてまいります。

● 連絡帳の内容について



<具体的な内容>

- ✓ もう少し具体的に書いてほしい
- ✓ 記入が少ない
- ✓ 季節の変化を連絡帳で改めて感じさせて頂いています
- ✓ 誰も居ない
- ✓ 連絡内容の共有が出来てない様な気がします
- ✓ 午前・午後の部のリハビリ者は、必要ないような気がします
- ✓ なかなか確認できずすみません、いつも気にかけてくださりありがとうございます
- ✓ 本人のリハビリの様子が分かる
- ✓ 本人のこと・それに私もあんなですよ・こうなんですよと書きますと、必ず返事があります
- ✓ 入浴時に体の状態をきちんと観察され、細やかに連絡を頂いています
- ✓ 写真と文章でその日どのように過ごしたかがわかりやすく助かります

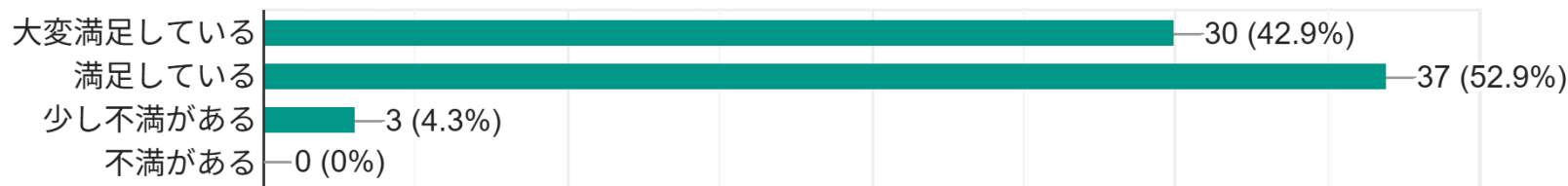
【デイケア・デイサービスより】

連絡帳について、具体的な記載を望まれるお声や、共有方法に関する率直なご意見をいただき、ありがとうございます。皆様からのご意見を真摯に受け止め、今後の改善に活かしてまいります。また、各事業所の特色を大切にしつつ、必要な情報が適切にお伝えできるよう、記載内容や共有方法の見直しを検討してまいります。

【デイサービス日和より】

連絡帳についてご満足いただいているとお言葉をいただき、ありがとうございます。写真や文章を通して一日の様子を分かりやすくお伝えできていること、また入浴時の状態観察やご報告についても安心していただけていることを、大変うれしく思っております。今後も丁寧で分かりやすい情報共有に努めてまいります。

● 職員は、ご本人様やご家族様の相談や意見に対して、気軽に相談することや迅速な対応ができていますか？



<具体的な内容>

- ✓ 曜日の変更はきびしいところが有りもちろん難しいと感じています
- ✓ よく出来ています
- ✓ 見る人が居ない
- ✓ 質問に対してすぐに調べてくださいます
- ✓ 迅速、丁寧な対応に感謝しています
- ✓ 意見、希望を良く聞いてもらえる
- ✓ 上記と一緒に、必ず答えて下さいますよ
- ✓ 職員間の連絡が密に出来ていて相談したい事などは迅速に対応してもらい書面での回答が難しいときには、電話連絡を頂くので理解しやすいです

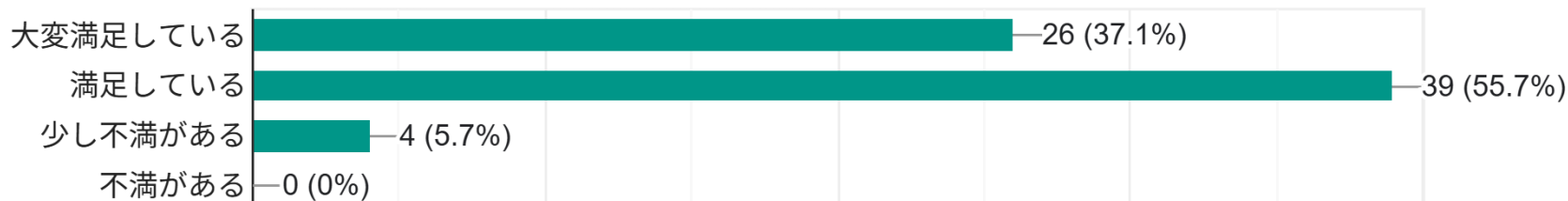
【デイケア・デイサービスより】

職員への相談やご意見への対応につきまして、概ねご満足いただいているとの結果を受け、嬉しく思っております。曜日の変更につきましては、利用状況等によりご希望に添えない場合もございますのでご了承いただければ幸いです。今後も可能な限り柔軟に対応できるよう努めてまいります。

【デイサービス日和より】

職員間の連携や迅速な対応についてご評価いただき、ありがとうございます。今後も密な連携を大切に、分かりやすく丁寧な対応に努めてまいります。

● サービス提供に関するケア計画の内容や計画書の説明は十分でしょうか？



<具体的な内容>

- ✓ ケア計画書を渡されただけで計画内容の説明や相談が何もない
- ✓ 時間いっぱい利用させてもらっています
- ✓ 見る人が居ない
- ✓ ケアマネージャーとの連携
- ✓ 今のままで十分だと思います
- ✓ 送って来られた時に時間があると日和での様子を良く話して下さいます

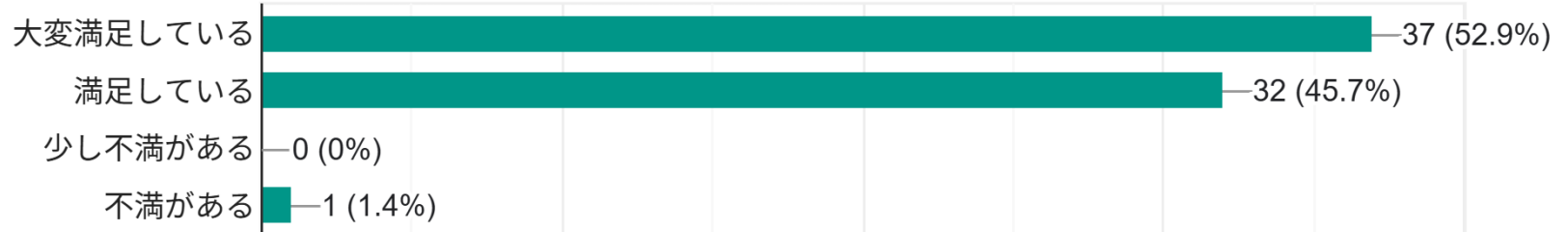
【デイケア・デイサービスより】

ケア計画の内容や説明につきましては、「今のままで十分」とのお声をいただく一方で、説明や相談が十分ではないと感じられたとのご意見もあり、真摯に受け止めております。今後は、計画内容についてより分かりやすくお伝えできるよう、説明の方法や機会を見直し、必要に応じて丁寧なご説明ができるよう努めてまいります。

【デイサービス日和より】

ケア計画の内容や計画書のご説明についてご満足いただいているとのこと、大変うれしく思っております。ご意見にもありますように、送迎時も貴重な情報交換の場として大切に活用しております。今後も丁寧なご説明を心掛け、ご利用者様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

● 今、ご利用のサービスを利用して良かったと思いますか？



<具体的な内容>

- ✓ 週2回ですが、とっても助かっています
- ✓ リハビリは大変満足しています
- ✓ 脳トレ・カラオケ
- ✓ 週2回を楽しみにしている
- ✓ 行き届いた対応をいただいているので日和に行って良かったと思います

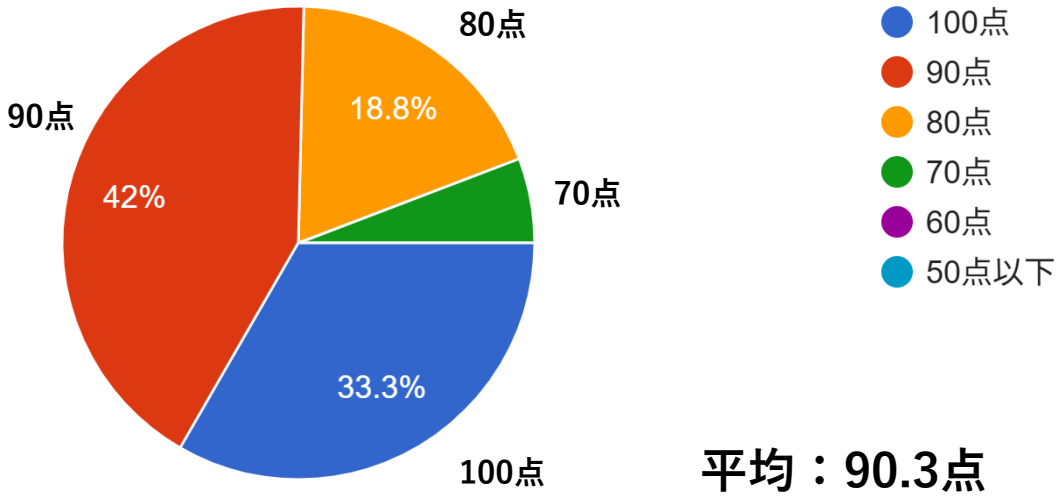
【デイケア・デイサービスより】

ご利用いただき「満足している」と感じていただけているとお声を多く頂戴し、大変ありがたく思っております。一方で、ご満足いただけていないとのご意見もありましたことを真摯に受け止め、今後もより良いサービスの提供に努めてまいります。これからもリハビリや日々の活動を通して、ご本人様はもちろん、ご家族様にも安心していただける支援が行えるよう、職員一同精進してまいります。

【デイサービス日和より】

満足しているとお言葉をいただき、また行き届いた対応についてもお喜びいただけているとのこと、職員一同大変うれしく思っております。これからもご利用者様に安心してお過ごしいただけるよう、丁寧な対応に努めてまいります。

● ご利用の事業所に点数をつけるなら何点



回答数69件	
100点	23
90点	29
80点	13
70点	4
60点	0
50点以下	0

<点数をつけられた理由>

- ✓ 本人が楽しくリハビリ出来る環境を喜んでいる
- ✓ 以上の私の答えが100点だと思います
- ✓ 個人にあった対応をして頂いているので安心して通所させています
- ✓ 感謝してます
- ✓ トイレに行きづらい事があるそうです
- ✓ たまに迎えにくる男性の対応がうまくない時があった
- ✓ 職員の皆様方は皆んな親切ですよ。ここに決めて良かったと思っています
- ✓ まだ、改善してもらえることがあるかも、、、という期待を思って-10点にしました。(本人いわく)

● ご利用の事業所に点数をつけるなら何点

<点数をつけられた理由>

- ✓ デイサービスに行くことで生活にハリがでています。家の風呂に入らないため、とても助かっています。いつもありがとうございます
- ✓ 職員の方全員明るく伸々と働かれていて明るい雰囲気伝わってきます。皆様親切でよく働かれ関心しています。いつも皆に自慢しています。この良きバランスを末永く保たれます様願っております。
- ✓ 利用者のペースを大事にして上から抑える声かけもなく、寄り添ってくれるから
- ✓ 今迄良くしてして頂き助かりました
- ✓ 利用時の様子を細かく連絡帳に書いていただき、大変ありがたく思っています。大変だろうと思いつつも、写真等から職員の皆様の明るい働きぶりも垣間見え、母も心地よく過ごしているようで安心して利用させていただいています
- ✓ 大変お世話かけているだけでもありがたいのに点数などつけられません。
- ✓ 他のデイサービスを利用したことがないので比較出来ないのでは80点としました。
- ✓ いつも楽しく行かせていただいています。ご相談があればケアマネさんにすぐにご連絡できる状態も心強いです。
- ✓ 今以上の要求はムリと思う。思いつかない!!
- ✓ 皆様が親切だとよろこんでおります
- ✓ 母のことをいつも気にかけて、手をかけてくださり感謝してます。お風呂にいれてもらえてとてもよかったと思ってます。スタッフの優しい声掛け、寄り添いに母がいつも喜んでます。今は週4通わせていただいて、話すことなどがはっきりしてきました。ありがとうございます

多くのご意見、大変励みになります。引き続き皆様に満足していただけるサービスを提供してまいります。

● ご利用の事業所に点数をつけるなら何点

<点数をつけられた理由>

✓ 高齢のせいもあると思うけど、改善が見られない

→貴重なご意見ありがとうございます。一般的に年齢と共に筋肉や持久力などは増大するのが難しくなってきます。その中で現在の身体機能を維持するのは大変な努力が必要であり、重要であると思っています。当施設での運動がその一助になれば幸いと存じます。

✓ 送りの時間はバスの中で待つ事があります。曜日の変更が難しいところです。

✓ 優れたマシンが整っているのに、自分も含めて5分間座っているだけの状態の方が多々見かけられます。スタッフの方が少し見本を示すとか、体のどの部位に効果があるとか説明されればなと思います。只、電気・メドマー・ウォーターベッド等クールダウンのマシンには大変満足です

→動きの少ないご利用者様にはなるべくお声掛けをさせて頂いていますが、今後はよりたくさんのお声掛けを気掛けてまいりたいと思います。ご指摘ありがとうございました。

✓ 帰りの時間が昼食時とかさなる為、少し早く帰れるようになれば良いと思います

→現在の提供時間は事業所の体制上、変更が難しい状況ではございますが、13:50～の午後の部もございます。ご利用形態につきましては個別にご相談をお受けしておりますので、お気軽にお声掛けください。

● その他ご意見・ご要望

- ✓ ちょっとしたことでもすぐにご連絡していただき、感謝しています。おかげさまで独居生活がなんとかやれています。
 - ✓ ありません。今後もしっかりと連絡を取り合いながら利用できればと思っています
 - ✓ 週に3回、本人も前向きに頑張ってくれて、家族としてもありがたいです。お世話をして頂く皆様のお陰だと思えます。これからも宜しくお願いします
 - ✓ いつもお世話になりありがとうございます。細やかに行事を企画され利用者本人も楽しませて頂いています。写真もいつも撮っていただき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
 - ✓ 他者との出会いを大切に!!
 - ✓ 車椅子に乗っててびっくり返るってどういうことと思いましたが、職員の方は大変だったと思いますが、私はそれ以上に大変・びっくりです。こんなこともあるんだなと思っています。少しずつ頭の痛みも取れてきていますので少し安心です。目が悪くなり、近頃では文字を書くのも少々不自由をしています
- 大変申し訳ございませんでした。本来、安全を最優先にすべき場所で、怖い思いと痛い思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。頭の痛みも少しずつ和らいでこられたとのこと、まずは安堵いたしました。引き続き慎重にご様子を伺ってまいります。今回の件を重く受け止め、今後は同様のことが起こらないよう、確認を改めて徹底してまいります。
- ✓ 母は、皮膚が弱く怪我をしたりするとすぐ剝離するので看護師さんには大変お世話になっております。とても感謝しています。いつもありがとうございます。新しい職員が入らたら（日和）送迎時に紹介していただきたいと思えます
- 温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後も安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。新しい職員が入职した際には、送迎時にご紹介いたします。引き続きよろしくお願いいたします。
- ✓ いつもありがとうございます

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

年始のお忙しい中、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。

今後とも、ご利用者様に喜んで楽しんで頂き、活動及び個人に合った対応、ご家族様にも安心して頂ける様に努めて参ります。