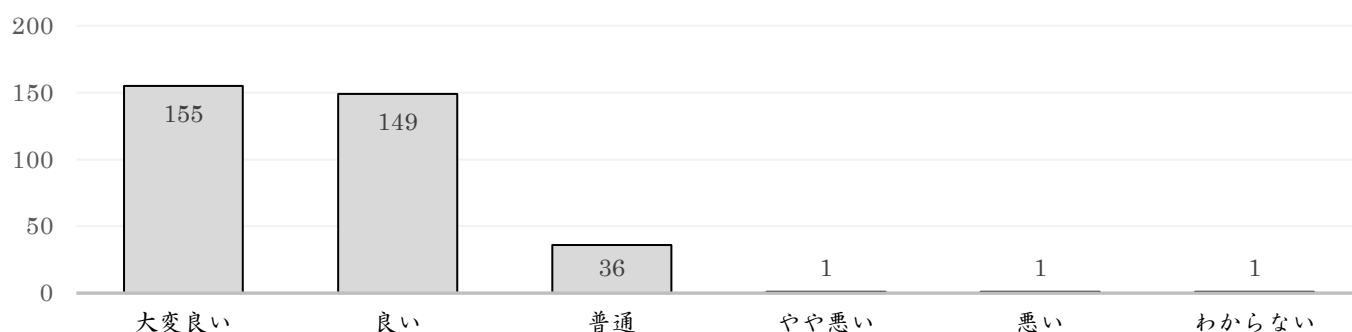


ご利用者満足度アンケート 集計結果一覧

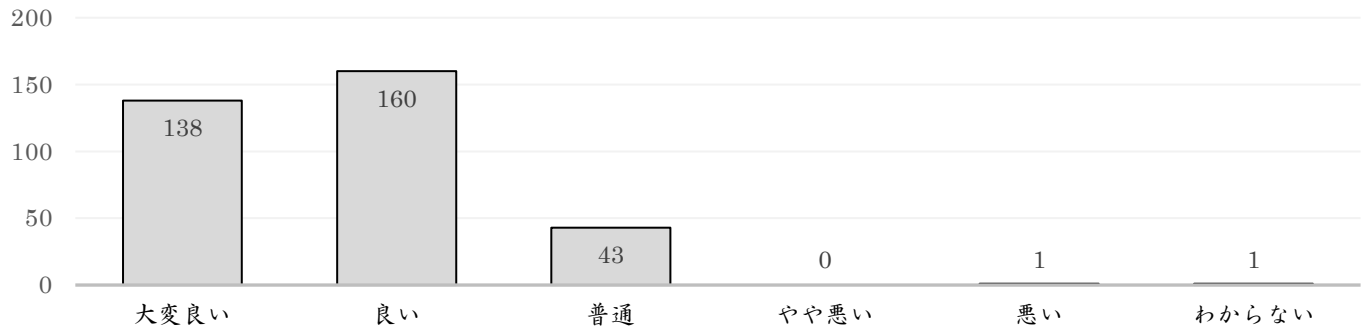
(1) 職員の表情・態度に対してどう感じられますか？



【理由】

- ・本人を医者に連れて行く為、迎えに行くと笑顔で対応してくれる。
- ・おやつを持参した際の職員の対応は、笑顔で元気が良く好感を持てます。
- ・6人程交代で来て下さいますが全ての人が親身になって仕事をしていると感じている。
- ・いつもお世話をしていただき本当にありがとうございます。
- ・良くやっってくださいます。
- ・利用者に良く聞こえる様な大きな声、いつもにこやかな表情が良い。
- ・明るく親切です。挨拶、笑顔、心遣いが感じられます。
- ・先日、何だかよくわかりませんが本人が言ったとかで、職員に責められたそうで嫌な思いをしたそうです。注意の仕方一つで違うので言い方をもう少し考えてほしい。
- ・いつも笑顔が素敵です。
- ・送迎の時はいつも感じられていいです。
- ・いつも明るく接していただき喜んであります。
- ・マスクをしてても表情があまり良いとは言えないと思います。
- ・おもてなしと家庭的な雰囲気がとてもありがたいです。
- ・いつも利用者及び家族に対して明るく対応していただいています。
- ・若い職員の方が言うことをきかない頑固老人にどうしてそこまで親切に丁寧に対応できるのか・・・。感動、感謝です。
- ・大変親切、柔かな態度、失礼ながらイトシゲだ。
- ・信頼出来る雰囲気と言葉使いで大変良いです。
- ・家から出る事はしないので楽しみにまっています。
- ・利用者に対しての言葉かけがない。言葉に対して無反応。

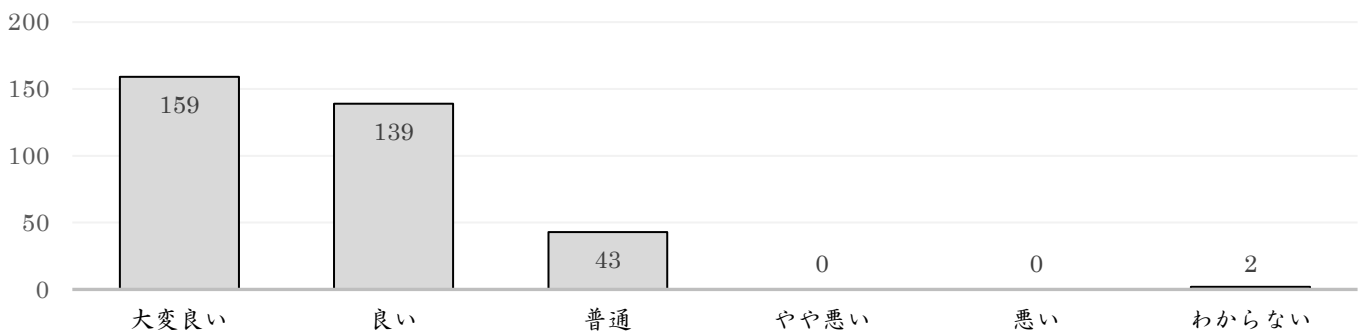
(2) 職員の言葉遣いに対してどう感じられますか？



【理由】

- ・本人を医者に連れて行く為、迎えに行くと笑顔で対応してくれる。
- ・ゆっくり、丁寧で大変良いと思います。
- ・すぐにフォローしてくれる職員がいればよいと思う。
- ・明るく、そしてやわらかで心ほのかになります。
- ・他の施設と比べたことはないのだからわかりませんがとても丁寧です。
- ・利用者を名前で呼んでいるっていいですね。
- ・わかりやすく、丁寧な言葉で私も見習いたいと思います。
- ・くだけすぎず、硬すぎず。
- ・穏やかな声で話してくれて気持ちがいいです。

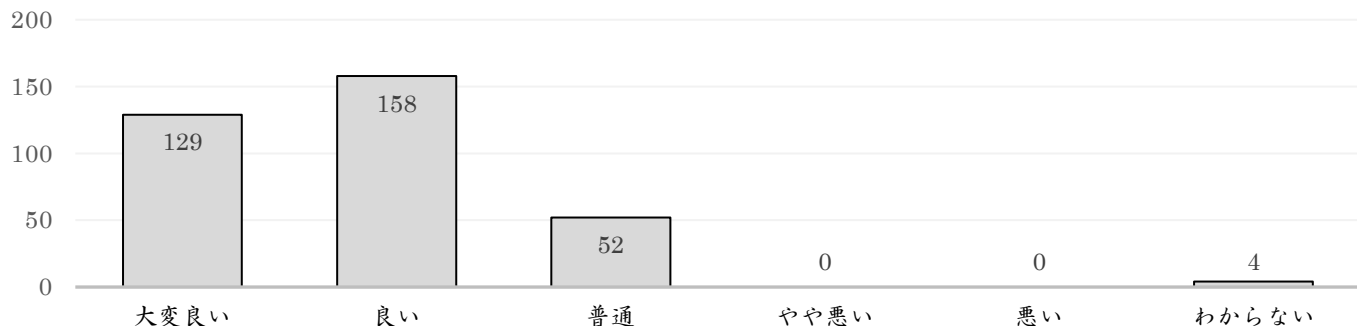
(3) 職員は挨拶をしっかりと行っていますか？



【理由】

- ・本人を医者に連れて行く為、迎えに行くと笑顔で対応してくれる。
- ・大きな声ではっきりと言って下さいます。(挨拶等)
- ・挨拶を始めとして、努力が分かるが本当に伝わっています。
- ・本人の顔をしっかりと見て元気よく挨拶をしてくれます。
- ・挨拶はされていても声が小さすぎて聞こえないこともあります。
- ・優しい言葉で良いです。
- ・職員の中には挨拶が出来ない人もいます。
- ・皆さんに声掛けし、挨拶していますよ。
- ・笑顔で挨拶してくれ元気が出るようです。

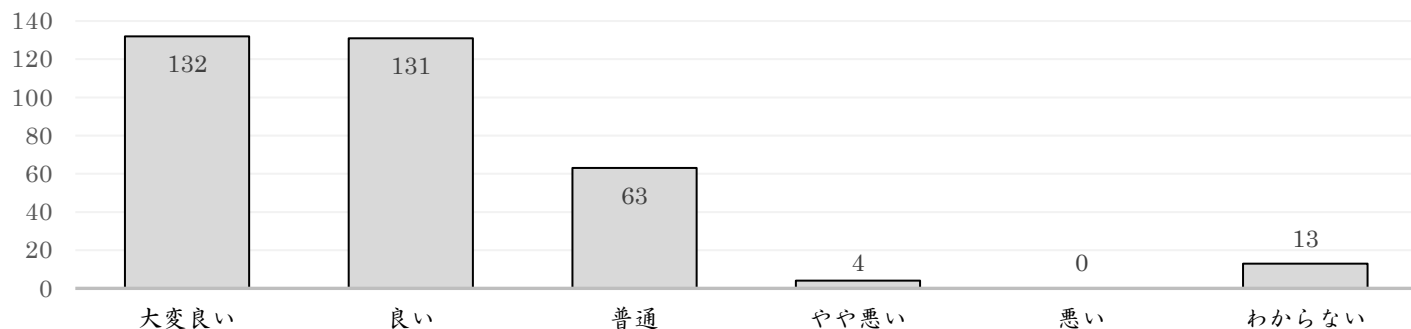
(4) 職員の身だしなみについてどう感じられますか？



【理由】

- ・大変良いと思います。そして、笑顔があるのは楽しい限りです。
- ・明るく美しい色の制服、皆さん色とりどりのお花の様です。
- ・清潔感があってとても良いと思います。
- ・制服なんで大変良いです。
- ・大変な仕事で今でも半袖で頑張ってくれています。体調を崩さないようにして下さい。

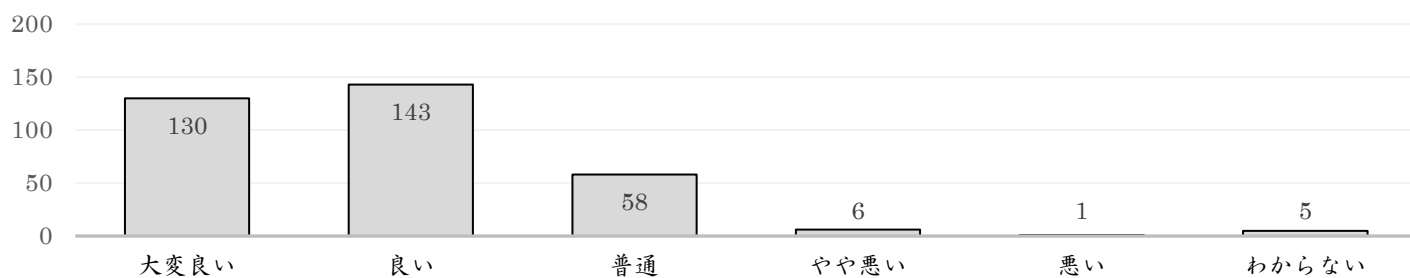
(5) 職員はプライバシーに配慮して対応していますか？



【理由】

- ・こういう場面になったことがない。
- ・利用者が他利用者の住まいなどを聞くとすぐに教えてしまう。
- ・プライバシーの配慮を依頼していたが関係職員に徹底されていたのか、時間とともに失念されたのか父の入所が第三者に漏れたというのは残念に思っている。
- ・秘密は守っています。
- ・有難いと思っています。
- ・比較するところがあまりないので正直よくわかりませんがよくできていると思います。
- ・具体例は思い浮かばないが信頼しています。
- ・本人の前では話さず、いない時をみはからって話をしてくれます。
- ・プライバシーに配慮というのが、どういう時なのかよくわからない。

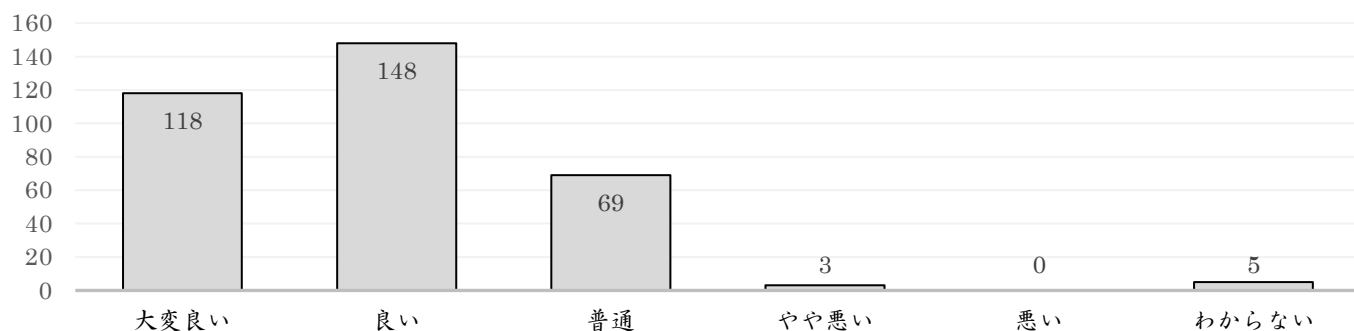
(6) 職員は利用状況について必要に応じてわかりやすく説明してくれますか？



【理由】

- ・施設内の様子についてわからない。
- ・本人に何かあれば、都度連絡をくれる。
- ・面会が制限されている状況下で家族としては生活情報を複数回いただきたいと思う一方で、職員の皆様にこれ以上の負担を掛けたくないと思っています。
- ・面会時、父と共に居てくれている職員さんはいつもありがたく思っているが、こちらから尋ねないと父の普段について言ってくれないので面倒な事なのかと思ってしまう。
- ・何かあった時には、その状態を良く話して頂いていますので安心していきます。
- ・大変良いと思います。
- ・こちらから相談したことに対してはイエス、ノーははっきりと言ってくれるので色々なことを相談出来てうれしいです。

(7) 職員に要望・依頼が言いやすいですか？

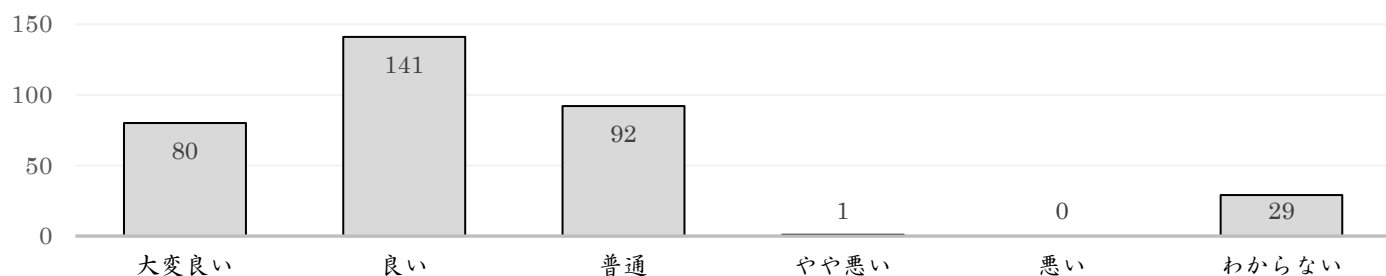


【理由】

- ・爪切りをお願いしたり、着替えを手伝ってくれたり、部屋まで送迎してもらって助かります。
- ・質問に対してすぐに対応する事がとてもありがたいです。
- ・心よく聞いて下さるので助かっています。
- ・良いと思います。
- ・手帳に書かなくても口頭で言いやすい(迎えにきてもらった時)
- ・多忙らしい。訪問回数を増やしてほしい。
- ・相談事にも即、対応していただき助かりました。
- ・言い易いのでつつい甘えています。
- ・気安く話すことが出来る。

- ・わがままなど本当に色々話しやすく助かってます。

(8) 広報誌等の情報発信についてどう感じていますか？



【理由】

- ・今回初めて個人の長和園通信を頂き、大変嬉しかったです。大変でしょうが月1回でも頂く事が出来たらと思いました。とても良い笑顔で驚きました。会えなかった分安心しました。
- ・必要を感じないです。
- ・いつも楽しみにしています。ありがとうございます。
- ・いらない。頼みたい事は何でも言えるので。
- ・日常の過ごし方など、情報誌のように解りますので良いことだと思います。
- ・季節に応じて皆さんがイベント等楽しんでいらっしゃるお姿が伝わってきて心良く見せて頂いています。
- ・半日利用の為、広報は知らないです。
- ・広報誌は見た事がないのでわかりません。スマホ等にもアップされていると思うが特に見ていない。
- ・領収書と請求書に入っているのですが、いつなのかわからない時があります。
- ・私の知っている事業所では紙1枚程度です。
- ・写真が載っているので様子が伝わってきます。みんなニコニコしていて明るい感じが伝わってきます。
- ・各施設について職員の皆様がどんな方なのかよく分かるように広報して頂くとありがたいです。
- ・広報誌を見るのが楽しみです。今回父さんが広報誌に出ていたのが喜んで見えています。
- ・色々なことをやってるんだなど見えています。

(9) その他、お気づきの点などの自由記載欄

入所

- ・いつもお世話になっております。いつも職員の皆様には感謝しております。今後も宜しくお願ひ致します。
- ・ガラス越し面会時、職員はそばにいてほしくない。マイクより電話の方が良いと思います。
- ・コロナ禍の中で、いつも優しくお世話頂きましてありがとうございます。ありがたいばかりです。いつもありがとうございます。
- ・コロナが収束することを祈っています。引き続きよろしくお願ひします。
- ・面会の時に写真を撮ってそれを頂けるのでとてもありがたいです。
- ・介護人の方が大変だと思いますが、いつも笑顔で一人一人接して下さり、利用者さんも気持ちたちが落ち着いて生活させてもらっているので大変ありがたいと思っています。
- ・いつになったらボランティアの人たちと車椅子拭き、名札付け等が出来るのか、もうこれから先は予定が経たないのかと少し不安を感じる事があります。でもコロナがあるから諦めてはおります。長和園へ入所させてもらい安心しております。毎日が感謝の日と思って生きています。近況報告もとてもよく幸せそうな生活をおくっていると感じています。これからも心を広く安心して利用をさせてもらえれば幸せです。まずはお礼の一言を伝えさせてもらいました。洗濯物をお願い出来てありがたいです。これからもお願ひ致します。
- ・地域の福祉事業リーダー組織として今後も役職員一体でより一層の研鑽を積み重ね益々の発展を期待をしております。
- ・コロナで大変な中、色々して頂いてありがとうございます。お手数をおかけしますが、これからもよろしくお願ひします。
- ・まだ利用期間が短いのでわからない事もありますが、対応はすごく良いと思います。なかなか会いに行く事ができずテレビ電話も時間的に無理なのでLINEなども使って写真など送って頂けると家族としては安心することができます。
- ・長和園にお世話になってから本人が本当に落ち着いてきています。家族としても安心していきます。皆様の接し方が良いのでしょうか。とても感謝しています。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・ワクチン(コロナ)を受けた家族は、面会できる様になれば良いがテレビ電話やガラス越しは本人とのコミュニケーションが取りづらい。
- ・電話の対応に待ち時間がかかりすぎる。
- ・日常どのように過ごしているのかまったくわからない。(どんな食事をどんな量食べているのか、差し入れた物は食べているのか)新しい衣類等を持って行っても身につけるようには見えない。名前が間に合わないようなら付けて持っていくが…。面会が月一回よくて2回しかできない。もっと回数を増やせないのか。差し入れ時に見るが誰も面会していないことが多い。
- ・家の鍵を管理していただき感謝しております。ありがとうございます。
- ・面会時、予約を取って時間通りに行くが準備がされてなかったり、本人達が居なかったりすることがある。父に聞いたところ今寝てたところを起こされて来たんだ。ということもありました。
- ・父が入所して一年四か月程ですが、いまだに父がどのような部屋でどのように暮らしている

のか見ることができません。居室での面会は、もう永久に行わないのですか。(施設内部もまったくわかりません)

- ・入所してからは、職員の方々と話す機会もあまりありませんが(感染症のせいでもあると思いますが…)、印象に残っているのは入所の際の説明でした。結構、盛りだくさんではありましたが丁寧に親切に話して頂いた記憶があります。入居者の家族全てに丁寧に説明するというのは大変なことだと思いますが、こちらからするととてもありがたく嬉しい事です。私も見習っていこうと思っています。これからまた寒くなりますが皆様お体に気を付けて下さい。いつもありがとうございます。感謝しております。
- ・職員が休みの時、その人のしていることが休みになってますね。いなくても休みの人がやってることにしてもらいたいです。
- ・テーブルですが、いつも同じメンバーが座っていますがたまには場所を変えるとかテレビの前の方は違うテーブルにいくとかできないでしょうか。それとも理由があってテーブルに同じメンバーなのか。私はまだ入所したばかりでよくわかりませんので教えてください。

短期入所

- ・日誌の書き込みについてももう少し具体的に書いてもらえるとありがたいです。
- ・訪問の際に「手洗い」「うがい」が無いです。
- ・SSを多く利用しています。利用日程の希望に対して対応して頂き感謝しています。今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ・朝晩の送迎に感謝しています。嫌がらず参加できること嬉しく思います。(家族)
- ・ショートにもおやつの時間があるとよいと思います。

三条市デイサービスセンター

- ・やけどを心配してかと思いますが、お味噌汁がもう少しあついと良いと思います。
- ・ごはんの量が多いです。
- ・アスパラ、おひたし等、やわらかすぎるので、もう少し歯ごたえがあると美味しく食べれると思います。
- ・体調異常がみられたら、電話をください。送迎が遅れる時は電話をください。
- ・昼食後、ベッドで休みたいと思う人よりベッドの数が少ないと思います。
- ・利用日に、自宅まで迎えに来ていただき、帰りも自宅まで送っていただき笑顔で次回又笑顔で迎えに来てくれます。機能訓練2回行うのも楽しみです。レクリエーションも職員の方が毎回違うレクリエーションを考えて行いますね。しりとり言葉ゲーム、花の名前など…。お手玉ゲーム、棒体操、肩、首、指、足踏み運動、入浴させていただくのも嬉しいです。テーブルに花が飾ってあるのも季節感があり嬉しいです。これからも宜しく願います。
- ・丁寧に対応してもらっています。身体がきつい時は宜しく願います。
- ・アンケートの回答返品が郵送であれば具体的な事項が記入しやすいと思うが送迎者への手渡しとなると、「誰」ということがわかる為、さしわたりのない回答になるのではないかと思います。
- ・当介護デイ社におかれましては日々ご苦勞様です。いつも笑顔で送迎して頂きさわやかな気持ちのもので、一日の始まりです。

西四日町デイサービスセンター

- ・全国的な展開になれば良いのですが、送迎の時に車にGPSがついて位置がわかれば支度する

時間の目安になって心の準備ができるのですが・・・。

- ・送迎時何か伝えたい事がある時、本人が車から降りる前又は乗ってから話をしてもらいたい。こちらの方も毎回話があるわけではないけどお願いします。
- ・いつもお世話になっております。週に1回でも2回でも行ってもらうと毎日一緒にいる私もすごく気が休めます。大変ありがたいと思っています。
- ・デイサービスは問題ありませんが、担当のケアマネさんが変わると引継ぎがちょっと気になる場所がありました。
- ・毎回楽しみにして行っています。
- ・朝出迎えの元気な介護職員さんの挨拶に励まされいつも親切に介護をしていただき感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・トイレの時にお願いすると、あまりいい顔をしない人がいるようです。来てくれた時の声(話し方)ですごく嫌な気分になるそうです。
- ・本人は歩けないので、二階の為毎回車椅子で運んでもらって大変助かっています。ありがとうございます。
- ・風呂に入る時、出る時にいろいろ気づかってもらい感謝している。
- ・昼食をもう少し美味しくしてほしい。

デイサービスセンター四季の庭

- ・要介護の人たちの見守りご苦勞様ですお世話になっております。
- ・これから雪も降り道中も狭くなり車の運転等大変になります。気を付けて送迎お願いします。
- ・いつも優しく対応して頂きありがとうございます。本人に対してどうしても強い口調になり、スタッフの方の対応を見ているとこれではいけないなどいつも考えさせられます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・先日、脳外科の医師から驚くことがどんどん増えていくが、キーとなる前に一呼吸置いて。子供みたいな発想になっていくのだから考え方をちょっと変えてみてねと言われました。きっと顔に余裕がなかったのを見抜いたのだと思いました。深呼吸深呼吸・・・。
- ・いつも本当にありがとうございます。毎回楽しみにして行っています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつも職員さんから優しく、親切に対応して頂きありがとうございます。感謝しております。
- ・職員の皆さんが大変思いやりがある方々なので喜んでいきます。
- ・なんでも相談できて感謝しています。

三条市ホームヘルプサービス

- ・介護日誌の記入で、細かいところまで見ていて報告してくださるので助かります。こちらの方がヘルパーさんに迷惑をかけていないか心配しています。今後共よろしく願い致します。
- ・いつも笑顔で接してくださりありがとうございます。これからもよろしく願い致します。
- ・家の前に車を止めないよう気をつかってくださり、こんなことまで考えてくれて接してくれるんだと思いました。これから雪が降り大変なんで何も気にせず家の前に止めて下さい。本当に助かっています。ありがとうございます。

オープンテラス花そーて

- ・常に大変なお仕事ですのにコロナの予防で一つひとつ消毒したりで苦勞されています。利用者として有難く感謝しております。お体を大切になさって下さいますように。
- ・私は花そーてに行って、1年くらいですが朝明るく元気な顔で迎えてくださるのが一番嬉しいです。いつもニコニコとみんなに接して下さり、花そーてに来て本当に良かったと思っています。時々ジョークを言って笑わせいつも和やかな為、あっという間に過ぎていきます。又、いろんなゲームを考えて勝負無しでお互いがんばってやっています。いろんなゲームを考えて下さることが大変だろうと思ひ感謝でいっぱいです。帰りは職員の方が各車に手を振って下さり今日もありがとうございましたと手を振って帰って来ます。花そーての行く日を楽しみに待っています。これからもよろしく願ひします。私も元気でこれからも行きたいと思っています。脳トレはボケ防止に頑張って考えていきたいものです。
- ・車での送迎ありがとうございます。
- ・皆さん親切でいうことはありません。食事も味がとてもいいと思っております。友達も言っております。感謝しております。よろしく願ひいたします。
- ・いつも優しく親切に指導をして頂き私たちも楽しい時間を過ごさせて頂いております。ありがとうございます。これからもよろしく願ひいたします。

なでしこ嵐南

- ・本人の希望に沿った行動をしてほしい。家族の思いに寄り添ってほしい。

居宅介護支援事業所長和園

- ・遠いところ嫌な顔せず、また認知症の夫にも優しく話しかけ、良く分かるように接して頂き本当にありがたいと心から喜んでおります。今後ともよろしく願ひいたします。
- ・いつも父のことでご対応ありがとうございます。相談しやすくまた、すぐ動いて下さり助かっています。激務の中、皆さま方ご自愛ください。
- ・いつも親身になって対応していただき有難いです。
 - ・メンタルケアの充実、認定基準の見直し（矛盾がある）。現医療は筋肉、機能のリハは良いと思うがメンタル面にもっと力を入れて欲しい。発言の場所を知りませんので利用させていただきました。
- ・いつも良くしていただき感謝して居ります。会うと元気がでます。
- ・急に相談にのってもらってありがたく感じております。
- ・若くて可愛い人達でとても気に入っています。感謝しています。足腰のリハビリより精神的なリハビリが出来ました（3月より利用しています）。毎日行きたい所ですが我が家の主がそんげんとこ行くな！とわめいています。主の認知症が進行すればと思うとちょっと悲しいです。私は大変精神的に安定してきました。感謝です。
- ・幣家に来て下さったら部屋にお通ししてお茶・お茶菓子をお出しするのだが召し上がってもらえない。また時々通気をよくするため窓を開けてくれと云う方がいらっしゃいます。幣家の空気はそんなに悪くないのだが！！コロナのせいだと思うが、お出ししたものに手を出してもらえないことはとても寂しく残念。
- ・私の所に来てくださる人達はどなたでも感じが良し、私が一番ありがたく思っていることは、私の事だけでなく夫の体も気にかけて下さり、心臓が悪いので血圧、酸素、脈、熱など計って下さり、私の心の中の心配がかかるくなりありがたく思ひ感謝いたしております。

す。

- ・職員は皆様一生懸命にされていると思います。家族や利用者から苦情等あったとしてもジョイ宇治はまず職員の事を信頼すべき。上肢がしっかりしていないと離れることになる。

地域包括支援センター嵐南

- ・こちらの要望も心よく聞き入れて下さり、対処していただいたことに感謝申し上げます。
- ・職員と話しているととても心が和みます。
- ・いつも暖かく親身に接していただいています。何事も相談しやすく有難い存在です。大変いい人に巡り会えたことに感謝です。これからもよろしく願いいたします。

西四日町デイ、ヘルプを利用

- ・いつもありがとうございます。皆様のサービスには大変感謝しています。

短期入所、デイサービスセンター四季の庭を利用

- ・デイサービスの食事が美味しいのがうれしいです。他は特にありません。

事業所不明

- ・来宅して下さる職員の方はみな一生懸命で気持ち良い。有難いと思っています。
- ・出来ましたならば、無理ではありませんが、味噌汁の具がもう少し多いと良いかと思いません。
- ・利用日の日をカレンダーに○をつけて楽しみに待っています。
- ・いろいろとお世話様になってありがとうございます。これからもよろしく願いします。
- ・私達にとっては、至れり尽くせりです。長く続いていることを祈ります。
- ・大勢の皆様から利用して頂くにはどの様にPRをしたらよろしいでしょうか。こんなに良い場所があるので・・・。
- ・お会いする機会がないので良くわかりません。
- ・健康クラブへ体を鍛える為、送迎をしてもらい通っています。半日運動し楽しく過ごすことができありがたいです。
- ・三条けんこうクラブ。

ヘルプ、地域包括を利用

- ・流し台に洗い物をササッと流して下さり、大変助かりました。孫のオムツを急遽替えて頂きました。私は左手が使えないので助かりました。

入所、三条市デイを利用

- ・いつも優しく対応して下さる職員に感謝しています。

デイサービスセンター四季の庭、地域包括支援センター嵐南を利用

- ・利用者の家族として、帰ってくるとホットした表情、しぐさありがたいです。職員さんもご自愛ください。今後もよろしく願いします。