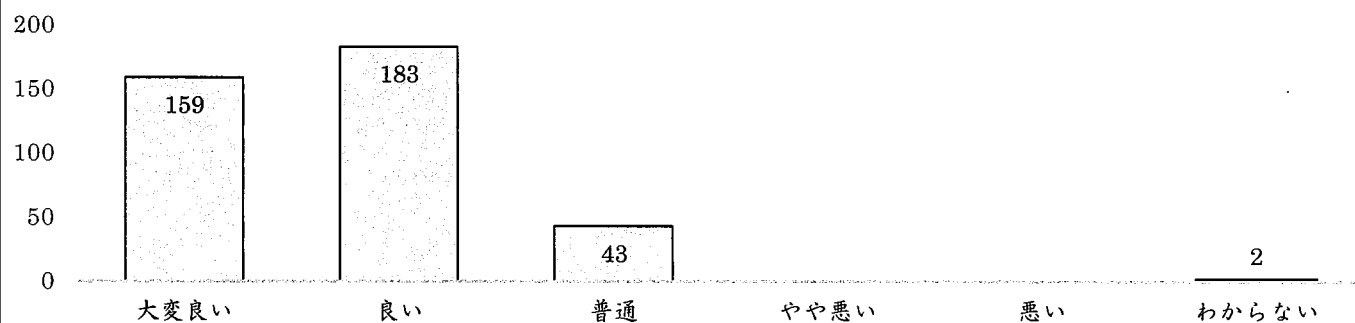


# ご利用者満足度アンケート 集計結果一覧

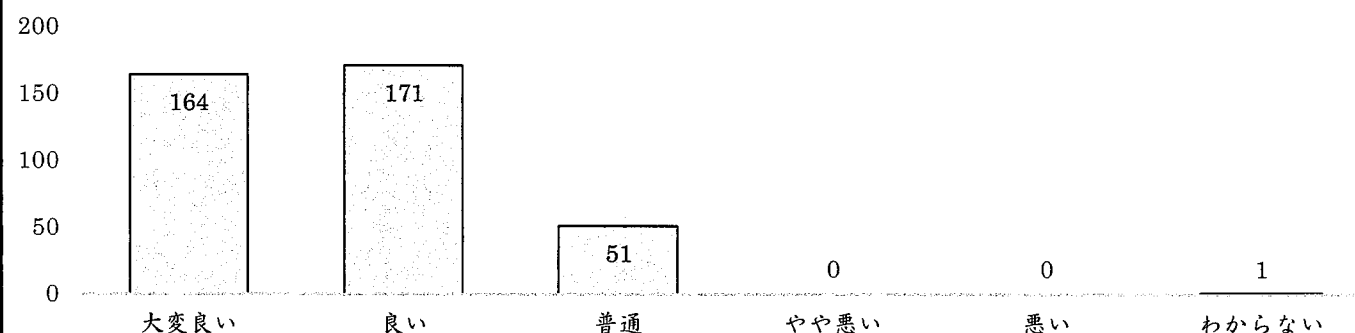
## (1) 職員の表情・態度に対してどう感じられますか？



### 【理由】

- いつもやさしく送迎して頂き感謝しております。
- 車椅子の移動時に気をつけてくれます。
- 柔らかい雰囲気なので、こちらが緊張しません。
- 誠実さが感じられます。
- 誰でも笑顔で接してもらえる。
- 利用者の目線で対応して下さる。
- 送って行くと良く聞こえる様、大きな声でにこやかに迎え入れて下さり、本人喜んでいくので良い。助かります。
- お迎えの職員さんの顔を見て自然と笑顔になっているので、とても安心しています。
- ご利用者分け隔てなく、全員にゲームの参加をさせている。
- 努力をしていると思うがまだ足りない。

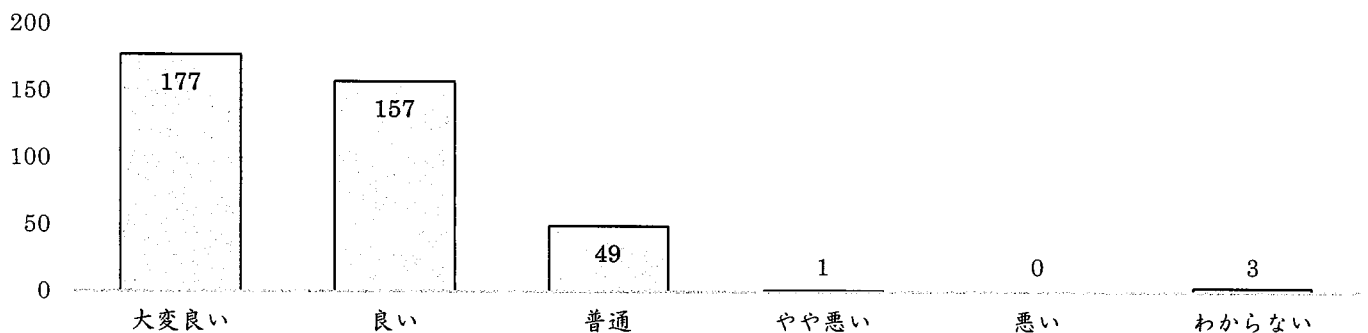
## (2) 職員の言葉遣いに対してどう感じられますか？



### 【理由】

- ・小さなことでも心配してくれてありがたいです。
- ・聞き取りやすい、親しみやすい言葉で話して下さるので、助かります。
- ・若い人は標準語で話されています。私の様な昭和生まれの者には三条言葉（三条弁）で接して下さい、とても親しみやすく楽しい一日です。
- ・とてもわかりやすく、丁寧に説明して下さり、言葉遣いは良いと思います。
- ・電話でとても丁寧に話して下さいますし、やわらかい言葉遣いでよいと思います。
- ・父のことの面会時の自分に対して、敬語が乱れないですね。
- ・優しい言葉で接して下さいます。
- ・努力は見られますが、まだ努力の余地あり。
- ・非常にていねいすぎな言葉遣い。常の言葉で良い。

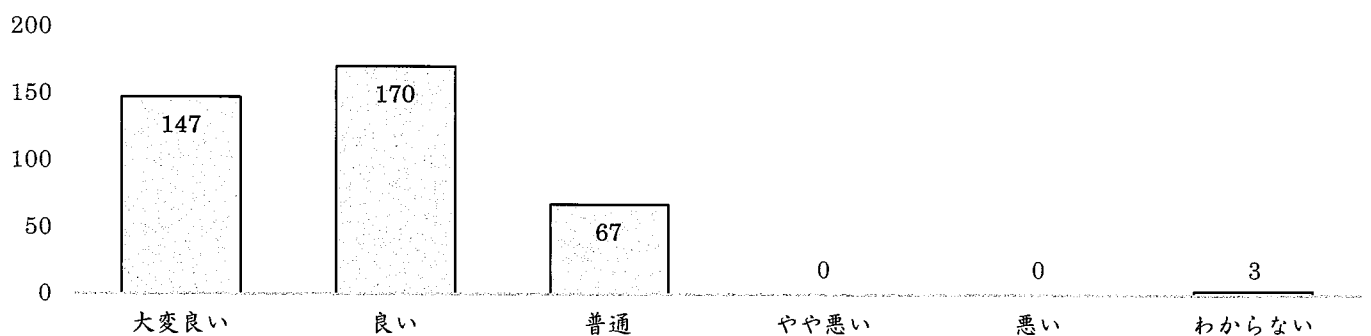
### (3) 職員は挨拶をしっかりと行っていますか？



### 【理由】

- ・ハッキリとした言葉で気持ちいいです。
- ・みなさん感じの良い方ばかりです。
- ・電話の対応や会ってお話しする際も問題ありません。
- ・いつも笑顔で挨拶して頂き感じが良いです。
- ・面会終了時、自分が去るまで礼をしてくれて、申し訳なく思うほどです。
- ・大きい声で元気よく挨拶して下さいます。
- ・もう少し元気があってもいい。
- ・誰に挨拶をしているのかわからない為、挨拶をするときは名前を呼んでから挨拶をしたほうがいい。

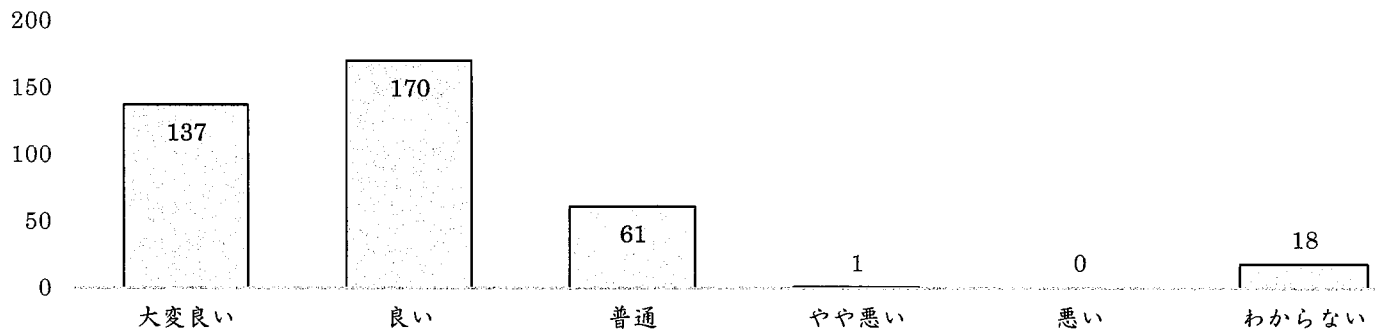
### (4) 職員の身だしなみについてどう感じられますか？



### 【理由】

- ・動きやすければ良いと思います。
- ・特に気になることはありません。
- ・乱れているところを見たことがないです。
- ・制服着用と髪の手入れが行き届いて良いと思います。
- ・普通だと思います。
- ・努力のあとが見られる。

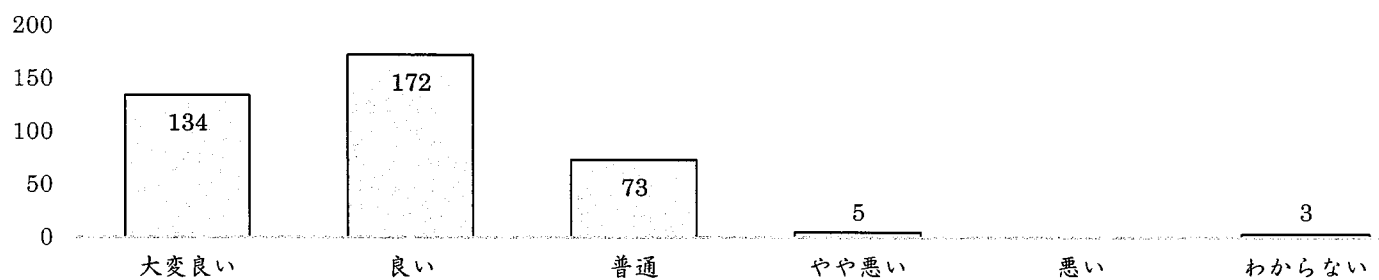
### (5) 職員はプライバシーに配慮して対応していますか？



#### 【理由】

- ・対応してもらっていると思います。
- ・個人のお話などなさいませんので安心です。
- ・その場面に遭遇していませんが、態度で感じます。
- ・面会に行っていないので状況がわかりません。

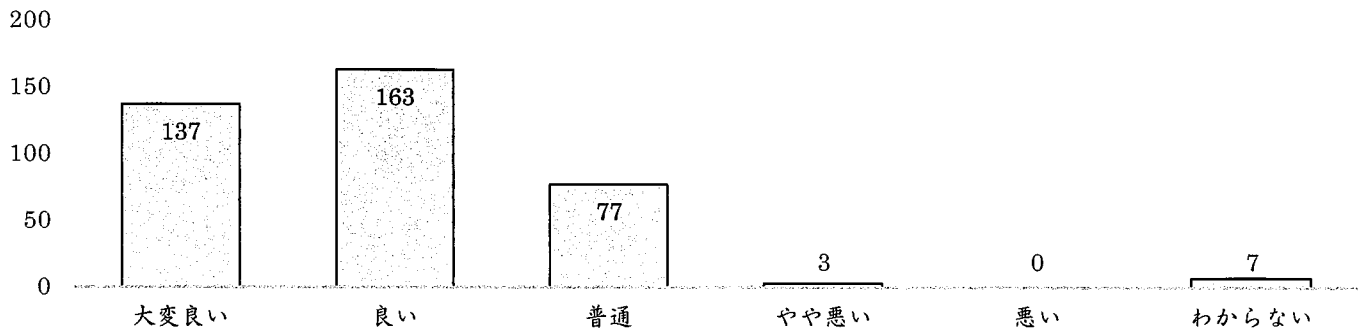
### (6) 職員は利用状況について必要に応じてわかりやすく説明してくれますか？



#### 【理由】

- ・大変分かりやすく、いつも説明していただいています。
- ・父との面会時、生活の様子など、説明してくれるのでありがたいです。
- ・送りの時もしっかり日中の様子を教えて下さっています。
- ・体調が悪くなったときは説明があるが、その経過がわからない。
- ・よくなったのか現状が維持できたのかわからずこちらから連絡している。
- ・もう少し経過が伝えてくださるとありがたい。

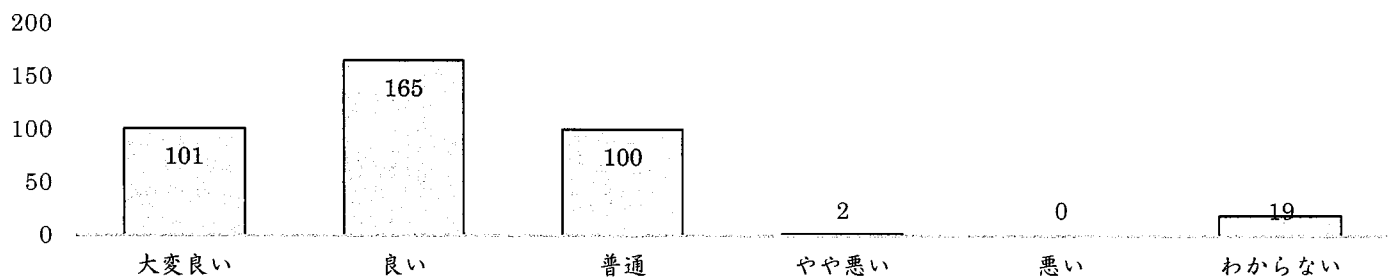
### (7) 職員に要望・依頼が言いやすいですか？



#### 【理由】

- ・私や母が言っても聞きませんが、ヘルパーさんが言ってくださるとわかるのでありがたいです。
- ・気になることや伝えたいことはすぐ連絡しています。
- ・私達家族の話を親身になって聞いてくださるので、何でも言いやすいです。
- ・困った事があればいつも相談にのってもらっています。
- ・ついついこちら側がわがままを言いそうなり、要望をお願いするのに遠慮が出てしまう（家族が…）時がある。しかし丁寧に対応くださる。
- ・手帳に書き忘れてたり書かなくても、口頭で言いやすい。
- ・職場の皆さんも忙しいと思うと言い辛いことが多い。
- ・2、3人がよくない。
- ・言える人、言えない人が分かれていて言いにくい。
- ・あまり話した事ない。

### (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】

- ・入所されている方々の表情がいいですね。
- ・大変わかりやすく書いてありますのでとても安心して帰ってきます。
- ・定期的に母の様子がわかり安心できます。ありがとうございます。
- ・父に限った情報、写真など送ってもらえて、ありがたく思っています。
- ・特に個人各々の通信は気に入っています。
- ・日頃の表情が写真で見られて安心します。
- ・施設での様子が見れて良いと思います。情報誌は手作り感があり良いと思います。
- ・四季に応じて楽しいプランを皆様で楽しんでいる姿に快く拝見しております。

- ・広報誌で色々なことを吸収できて、話の輪が広がり通うことが楽しくなると思います。
- ・広報誌と一緒に送られてくる写真でどのように過ごしているのか体調はどうか等を知ることができ嬉しく思っています。大勢の人で大変とは思いますが回数を増やして頂けると尚嬉しいです。
- ・紙ではなく pdf ファイルでメールだと尚よいです。
- ・まだ見たことがないのでよくわかりません。
- ・広報誌がある事を知りませんでした。
- ・以前の方がよく発信されていた。もっと出して欲しい。

#### (9) その他、お気づきの点などの自由記載欄

##### 入所

- ・いつも父を優しく見守って頂き感謝しております。これからも引き続きよろしく願い申し上げます。
- ・いつも母がお世話になっております。連絡事などの対応がとても丁寧でとても気持ちがよいです。
- ・早く新型コロナが終息（たどりつきそうにないですが…）し、お部屋に出入りできる日が来るといいです。
- ・面会の度、父が元気になっている姿を見る度、職員の皆様に感謝の気持ちでいっぱいになります。本当にありがとうございます。
- ・面会の時に、約束の時間に待っていてくれるので大変良い。他の施設は待つことが多いので。
- ・面会時職員の名札を大きくして見やすくしてもらいたいです。
- ・なかなか面会に行けず…。1週間前に予約の TEL を入れたが2度連続で断られた。1ヵ月前とかは予定が立てられずどうしても1週間前になってしまうのですが…。どれくらい前だとよいのか教えて欲しいです。
- ・電話の際、要点をまとめて話していただくと助かります。
- ・面会時、玄関の一角で行われていますが、時折他人が通り、話をしておられ、自分た

ちの話は筒抜けになるなと思う時があります。別に聞かれて困る話はしてませんが、あまり気持ちの良いものではありません。そろそろ、一室を用意してもらえればなと思います。

- ・ガラス越しの面会ですがしゃべりづらいです。職員の人に聞かれているように感じるなんとかありませんか？面会がおっくうになります。
- ・10月に面会に行った時ひざ掛け夏用のバスタオルでした。あたたかいひざ掛けを持って行ってますので季節に応じて使い分けてほしいと思いました。場所も玄関で寒さが気になりました。
- ・面会時の対応に統一性がない
- ・玄関先でマイクでの会話はプライバシーがない
- ・面会予約の取り方に疑問あり。15:00~16:00の間に行っているが誰も面会してなかったり、片付いていたりすることが多い。
- ・介護の方が言葉遣いの悪い方がいられたようですが、今はだいぶ良くなったと思います。
- ・なかなか面会ができないのもっと様子を知る手段がほしい。職員の皆様は忙しいと思うので、手を煩わせるかと思うと電話などかけずらく、我慢している。
- ・入所者のマスクをとらない
- ・衣類等の更新頭髪カットなど御施設でご判断いただき、必要であればご連絡をいただきたいとお願いいたします。
- ・もうすこし新聞や雑誌などおいてほしい。

## 短期入所

- ・朝の迎え時、常に優しい言葉を掛けて頂きありがとうございます。毎回安心して送り出せるのでありがたいと思っています。これからも宜しくお願い致します。
- ・妻は毎週4泊5日のSSを利用させて頂いております。この間夫私は定期的に纏まった息抜きの時間を与えられ、在宅時介護への意欲が回復し大変助かっております。その上SSの間に週1度の通院もさせて頂きこれも私共の生活に大きな助けとなっております。今後共この体制維持にご協力を頂き度上記への御礼方々宜しくお願い申し上げます。唯一勝手なお願いで恐縮ですが、入浴が帰宅日のみの週一回となっております。在宅時には結構便通が多く私一人では後始末が十分でない事もまま有ります。可能であれば通所日（日曜日）にも入浴を追加して頂けると大変助かります。空きが出来た時だけの追加でも結構ですので宜しくご検討下さい。

## 三条市デイサービスセンター

- ・皆さんが優しく接してくださるおかげで、喜んでいきます。
- ・全体的にとっても丁寧に対応して頂いております。こちらのお願いもきちんと応えて頂き、好印象です。
- ・10人くらい、入れる大きなお風呂に入りたい。
- ・運動ができる時間がありましたら、させて頂きたいです。

- ・手帳に一日の様子が書いてあるといいです。
- ・利用して月日が浅い為わからないことが多いです。
- ・昼食について、「お汁を熱めにしてほしい」、「味の塩加減にばらつきがある」、「葉物類の歯ごたえが少しほしいです」
- ・メールで連絡を取り合うのは便利ですが、そればかりだとお互い意思疎通ができないと思うことがありました。電話で話したり会って話す事が大切だと感じています。

## 西四日町デイサービスセンター

- ・お風呂に入れて貰えて大変ありがたいです。
- ・いつもいねいに対応、接して下さり本人も毎回楽しく利用しています。
- ・ライン等で情報を流していただけると連絡がスムーズかと思えます。
- ・誕生日に写真付きの色紙を頂いてきましたが、去年の物と同じ写真のコピーでした。これからは小さなカードでいいのではないのでしょうか。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。どの項目も良いのですが迎えに来る介護士さんでちょっと気になる時もあります。

## デイサービスセンター四季の庭

- ・職員の皆様は利用者それぞれの状態を理解され適切に援助介護に当たって下さいます。
- ・家の鍵を持たせるのを忘れてしまった時にも迅速に対応頂き本当に助かりました。
- ・音楽のイベントが大好きなのでこれからもできるだけたくさん見たいです。
- ・皆さん頑張っていて大変ですので、職員さんがもう少しおられるといいです。
- ・体操の時間が少々長いと思う。
- ・トイレ時常に介助が必要な母に「また転ばないでね」と心ない言葉を浴びせ母は傷ついていた。それは1度きりで、他の方たちは本当に良くしてくださっている。
- ・帰宅時、母の衣類が乱れている。直前にトイレに行き、忙しい時間帯なのは承知しているが、あまり気持ちのいいものではない。
- ・いつも同じ人がテレビの前にいるのではなく、座る机を変えてテレビを見せてほしい。
- ・要望、依頼の言いにくさを緩和した方が良い。もっとよい四季の庭になるようにしてほしい。

## 三条市ホームヘルプサービス

- ・私は週2回訪問サービスを受けて居ますが、皆さん気の付く方ばかりで何でも頼み易く感謝して居ります。今後共よろしく願います。
- ・思った通りにいつも対応してもらって居ます。これからも同じ気持ちでお願い致します。
- ・おひるごはんおいしいです。
- ・いつもお世話になり誠にありがとうございます。おかげ様で骨折の痛みも無くなった様で元気に過ごせる様になりました。今後とも宜しくお願い致します。

また、肩の内出血の際には、ご報告いただきありがとうございました。

- ・「ありがとうございました」と言われると困ってしまいます。  
こちらこそ「ありがとうございました」と言いたいのに・・・と。高齢だからといってやたらいたわってばかりでなく、対等な会話をしたいなと思っています。
- ・今の所、言う事は無いです。

## オープンテラス花そーて

- ・今年の7月頃より利用させてもらっています。ずっと集団活動をして来なくて施設の利用は難しいのかと思っていました。私のとりあえずの気持ちで母に利用をさせてみたところ全くの心配していたのが取りこし苦労だった様で楽しいって言ってもえられました。いろいろな場所にも連れて行ってもらい大変助かっています。楽しみ過ぎて発熱したりしていますが、この歳になって第二の人生がきている様です。ありがとうございます。
- ・細かい事にも親切に気をつかって下さり感謝しております。毎水曜は送迎をして頂きありがとうございます。これから寒い冬に向かいますが何卒よろしく願いいたします。
- ・対応の姿に頭が下がります。感謝のみ。
- ・いつも親切にいただきありがとうございます。又、ゲームの時勝ち組負け組の方々にかわいいくだもの動物の絵、人形の様なかわいい顔すらすらとお書きになるのを見ているのがたのしみです。
- ・いつも元気な声で迎えていただき、又帰りも明るい笑顔で送って下さる。嬉しくなります。明るく楽しい時間を過ごさせていただき感謝しております。季節季節にドライブ、個人では行けない色々な所につれて行って下さるのは、とてもうれしいです。気遣い大変だろうと思います。ありがとうございます。みんなと仲よく迷惑をかけないように心がけています。お世話になって本当にありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

## なでしこ嵐南

- ・いろいろと心をくわいていただいて大変感謝しております。本人も前よりも積極的に施設に通わせてもらっているようです。コロナが流行っているいろいろと苦慮されているようですが大変助かっています。
- ・外に出ないので本当に待っています。本当にありがとうございます。
- ・いつもにこやかにやさしく対応して下さってお会いできることを楽しみにしています
- ・無理な要望も聞いてくれて大変助かっています。職員の方もやさしくてとてもいいです。
- ・いつも利用させていただきありがとうございます。職員の皆様にはいろいろ対応していただき本当にありがとうございます。近くにいないので、またコロナなどでしばらく電話連絡のみの時もありましたので、職員の皆様に母の様子を見ていただけるだけでもありがたいです。今後もよろしく願いいたします。
- ・電話だけでなくメールかチャットなど使えると助かります。
- ・家族に寄り添う行動をしてほしい。



## 居宅介護支援事業所長和園

- ・本人にも優しく声をかけて頂きありがとうございます。又、家族の本音の部分にもそれとなく理解して頂きありがたく思っております。ありがとうございます。今後とも、よろしく願いいたします。
- ・いつもお世話なっています。ケアマネさんには当初から親切にしてもらっています。感謝の気持ちしかありません。これからもよろしく願います。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になってありがとうございます。相談出来てたすかります。これからも宜しく願い致します。
- ・私達の相談事を良く聞いてくれます。
- ・訪問回数を月2回にして欲しい。相談事があっても忙しそうで訪問時間が短い。個別の問題点に相談に乗って欲しい。
- ・少し融通がきかない。言い方がきつい。バカにされた気がする。
- ・いつもお世話になり誠にありがとうございます。8月から担当様が変わられたのですが、月1回の家への訪問時、前任の方は私（長女）に前もって日にち時間を連絡いただいていたのですが、後任の方は連絡無く訪問されている様です。本人、認知症なので、今日ケアマネさん来たかなと私が気づき、後に何話した？とか、今日ケアマネージャーさん来た？ときいても「？」な感じなので、出来ましたら事前に連絡いただくと「今日、何時にケアマネさん来るよ」と言ってあげられるので、お忙しいと思いますが配慮いただけると助かります。

## 地域包括支援センター嵐南

- ・いつもありがとうございます。良くしていただいています。感謝しています。
- ・私は今の所にもう4年になりますが、いつまでもいたいです。職員さんがやさしいです。
- ・使命感、責任感旺盛にして常に利用者の立場になりアドバイスやら親切な対応に感謝いたしております。ありがとうございます。今後共よろしく願い申し上げます。
- ・数年前に顔面麻痺にあい、それに続いてアキレス腱を断絶。その間に弟、友人数人亡くなりました。人生を諦めネガティブ思考におちいり閉じこもり生活が続きました。その後、地域包括センターの皆様から買い物支援や生活指導して戴き徐々に心身共回復を感じました。現在はデイサービス、体育文化センターでストレッチや仲間作りに励んでいます。これもケアマネージャーさんの明るく適切なアドバイスのおかげです。こころより感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・花そーてに連絡する機会があったのですが電話対応の印象が良くなかったです。

## デイサービスセンター四季の庭・三条市デイサービスセンターを利用

- ・こちらの要望が伝わらないことがあります。

## デイサービスセンター四季の庭・短期入所を利用

- ・四季の庭の昼食は料金が少し上がりましたがその分おいしくなり良かったです。ショートステイの食事はそれに比べるとおいしさでは劣っています。(普通の味という感じですが) 少し料金が上がっても(50~100円)、お年寄りの楽しみの1つである食事がよりおいしくなる方が良いと思います。御一考願います。

## デイサービスセンター四季の庭・短期入所・地域包括支援センター嵐南を利用

- ・いつもお世話になりありがたく思っています。スタッフ皆様の笑顔、お気遣いに感謝です。お手数おかけするばかりですが、今後とも宜しくお願いいたします。

## 事業所不明

- ・仕事の範囲じゃないようなことまでやっていただきとても助かっています。今後もしろいろと相談に乗ってもらえれば幸いです。
- ・ケアマネージャーを信頼しています。お会いした時は、いろいろ注意や私の事を聞いて下さいます。これからもずっとお世話していただきたく思っています。