

箕面市立光明の郷ケアセンター 老人デイサービスセンター 利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

令和 3 年 10 月

指定管理者

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

1. 施設の印象について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	いつもご利用させていただきありがとうございます。今のままでよいので、これからも引き続きお願い致します。	皆さまに満足して頂けるよう職員一同取り組んで参りますので今後とも宜しくお願い致します。	2
2	レクリエーション・お風呂・食事・その他、楽しいみたいです。お風呂が大変みたいで、毎回朝に言っているけど施設では変わるみたいで頭が痛いです。	安心して入浴して頂けるよう、お声掛けを工夫していきます。	1
3	デイサービスを利用するに当たり当初は母を預けることに不安はありましたが、職員の皆様もこちらの要望等にも都度対応いただき、安心して利用させて頂いています。	今後ともご家族様と一緒にご利用者に寄り添ったケアを行って頂けるよう努めて参ります。	1
4	デイサービスから帰ってきたら、楽しそうに話をしてくれます。充実しているのだなと思います。	デイサービスに行って楽しかったと思って頂けるよう今後も取り組んで参ります。	1
5	職員の方々の態度・言葉使いがとても親切で丁寧に思います。	今後もそう感じて頂けるよう取り組んで参ります。	1
6	製作活動が充実していて、いつも楽しませてもらっているのが良かったです。	新型コロナウイルス感染症の影響により出来る事には制限等ありますが、これからも皆さんに楽しんで頂けるよう、引き続き制作活動に力を入れて参ります。	1

8	送迎時、やさしく声掛けをしていただいています。風呂着替えなどでお手数を掛けておりますが、帰宅したとき楽しかった？と尋ねますと、「ハイ」と答えてくれます。職員の皆様楽しい時間を共有させて頂いているおかげです。お礼申し上げます。	デイサービス利用毎にご本人に楽しかったと感じてもらえるよう、今後も職員一同取り組んで参ります。	1
9	職員の方がよく気がついてくれます。声掛けが多いです。デイ滞在中のちょっとした様子を毎回丁寧に知らせて下さるのでありがたいです。家族に対する気づかいがあり、嬉しく思っています。	今後ご利用者の様子を細かくわかりやすく伝えることを継続していけるよう努めて参ります。	2
10	職員の皆様が親切で優しくお世話をしていただき嬉しいです。コロナ期でも、利用者を楽しませてくれる企画をしていただき、ありがたく思います。	新型コロナウイルス感染症の影響により何かと制限はありますが、皆さんに楽しんで頂けるようなイベント企画・実施していきますので今後とも宜しくお願い致します。	1
11	デイサービスを利用させて頂いているおかげで、生活にリズムが出来て、心身の状態を維持できていることに感謝しています。	今後も今の生活リズムを継続して維持していけるよう、支援していきます。	1

2. 改善すべきと思われたことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	良くしていただいて、現状でとても満足しています。	今後も満足して頂けるようサービスを行っていきます。	1
2	食事に漬物が大好きで、食べれないおかずの時は漬物で食べるので、欲しいみたいです。あとは不満を聞いたことがないです。	食事に関しましては4月より委託業者が変わったことによりメニュー等も今までとは少し変わってしまっています。少しでも要望に添えるよう調整していきます。	1
3	長時間をデイサービスの室内で過ごすこととなりますので、利用者用の椅子はもう少し腰などに負担がないものにできればと思います。	申し訳ありません。クッション等を使用しながら、負担軽減に努めて参ります。	1
4	風呂上りは体が堪えているみたいなので、ゆっくり座らせてほしいです。	申し訳ございません。少しでもお体の負担を減らしていけるよう取り組んで参ります。	1
5	本人にとっては有用と思うプログラム内容とそうでないものがあるようです。価値観の違いなのだと思いますが、集団ですので難しいことですよね。（改善はできないことかと思いますが、いろいろな考えがあるという思いをお知らせまで。）	貴重なご意見ありがとうございます。少しずつですがご利用者1人1人にあったサービスを提供していけるよう取り組んで参ります。	1

3. 今後、取り組んだ方が良かったことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	コロナで色々なことが制限され、少なくなったので、リハビリになるような事をもう少し増やして頂ければと思いました。通常に戻った際は高齢者が楽しめるレクリエーションを行ってほしいと思います。	新型コロナウイルス感染症の影響により、出来ることが限られています。可能な限りバリエーションを増やしていけるよう取り組んで参ります。	2
2	たまには外の風にあたりながら、お茶の一杯でも飲んでみたいです。	新型コロナウイルス感染症の影響により外出等が出来ない状態が続いているのでご迷惑をお掛けしています。新型コロナウイルス感染症に伴う制限等が緩和されましたら、少しずつですがそういう機会をつくっていけるよう努めて参ります。	1
3	機能訓練の回数、杖の持ち方、歩き方の指導をしてほしいです。	機能訓練の内容に関しましては、ご意見頂いた内容も含め、ご利用者1人1人に適したものを実施していけるよう取り組んで参ります。	1
4	「理美容サービス」を再開してほしいです。	理美容サービスに関しましては現在のところ感染症対策の観点から再開のめどはたっていない状況です。ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。今後も他の実施方法も含め、検討して参ります。	1

4. その他、自由意見について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	今もお風呂のお湯は循環させて使用しているのですか。衛生面が気になっています。	ご意見ありがとうございます。 お風呂のお湯はご意見の通り現在も循環して使用しています。 衛生面に関しましては、適宜業者による設備の清掃を行っています。水質検査も実施し、異常はありませんでした。これからもご利用者に安心して入浴して頂けるよう取り組んで参ります。	1
2	利用時間はこちらの都合で延長できますか。その時の夕食はどのようになるのでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。現在は、時間の延長サービス、夕食サービスともに行っていません。どちらのサービスも今のところ実施する予定はありませんが、ご希望に添えるよう検討していきます。	1
3	このコロナの大変な状況の中で、いつも親切にやさしく接して下さい、ありがとうございます。本人も家族も満足しております。これからもどうぞ宜しくお願い致します。	今後とも皆様にそう感じて頂けるよう、職員一同取り組んで参ります。	3
4	ある職員さんが私が帰るときにいつも、「明日も元気な顔を見せて下さいね。お待ちしておりますよ。」と言って下さるのが嬉しくて、朝起きると今日も元気を出して光明の郷へ行こうと思いました。本当に嬉しいです、一言書かせていただきました。	ご意見ありがとうございます。 職員一同そう感じて頂けていると知り、嬉しく思います。今後もそう感じて頂けるよう取り組んで参ります。	1
5	朝のお迎え時間をもう少し早くお願いしたいです。	ご意見ありがとうございます。 送迎時間に関しましては、他のご利用者との兼ね合いもありますが、可能な限り要望に添えるよう調整していきます。	1

6	職員の中で素晴らしい介護をされる方がおられます。 A 職員:特にお風呂での介護が素晴らしく、着脱のときなどボタンや足の製具などのゆるみなどを見ておられ、直して下さいます。 B 職員:介護者に対してやさしく、よく注意して言葉をかけて下さいます。 C 職員:リーダーシップが良く、皆に平等に介護して、優しく頼もしく思います。 D 職員:お昼のレクリエーションなど、楽しく素晴らしい職員だと思います。	お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。今後もそう感じて頂けるよう、取り組んで参ります。	1
7	いつもありがとうございます。漢字検定など賞状やメダル等持ち帰って、嬉しそうに部屋に飾っています。とても励みになっているみたいです。1年前に大腿骨を骨折したときはもうだめかと思いましたが、1年経ち心も身体も状態がよくなり、10月より要支援2になります。光明の皆様のおかげです。これからもよろしくお願いいたします。	ご本人のお体の状態が良くなって職員一同嬉しく思います。今後も楽しんで頂けるような取り組みを行えるよう、職員一同取り組んで参ります。	1
8	いつもお世話になっています。毎回楽しんで通わせてもらっています。本人も家族も満足しております。	今後もそう感じて頂けるよう取り組んで参ります。	1