

令和7年度利用者アンケートのご報告

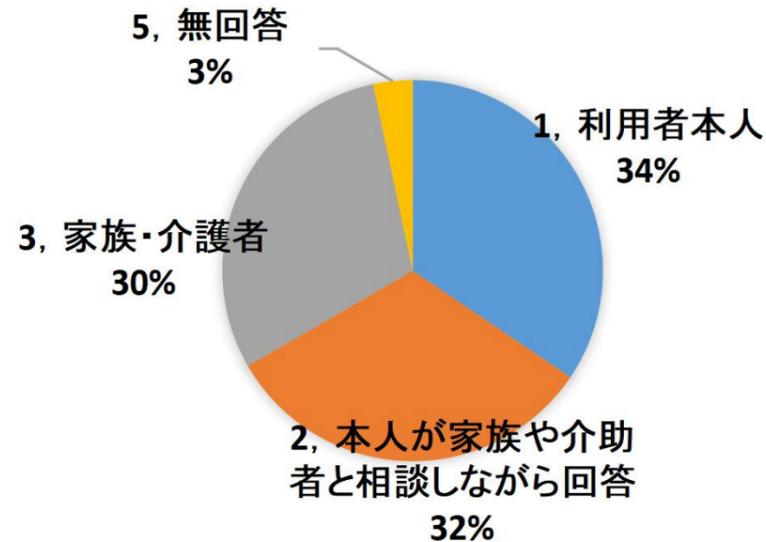
調査期間: 令和7年11月28日～1月15日

回答方法: 選択肢形式及び自由記述式(一部ご利用者へ聞き取り)

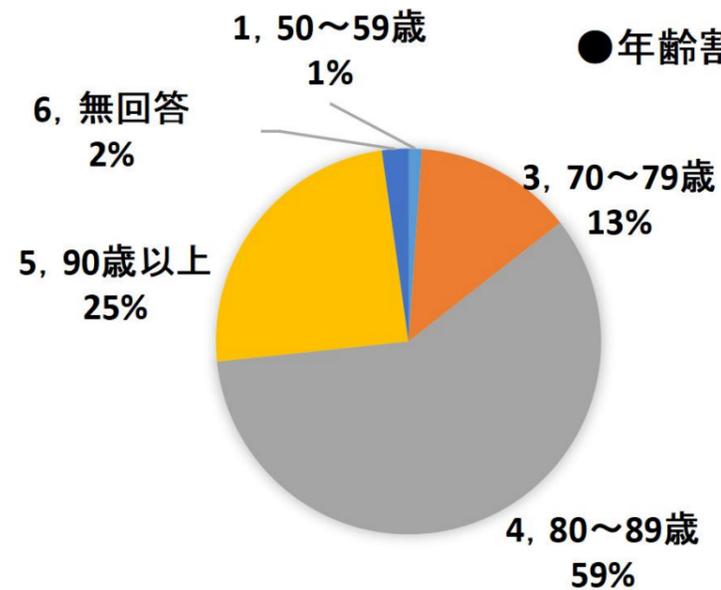
配布数: 129名 回答者数: 90名 回答率: 69.76%

ご利用者・ご家族の皆様におかれましては、お忙しい中利用者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。調査の結果と皆様よりお寄せいただいたご意見を報告いたします。今回いただいたご意見・ご要望をもとに業務の改善を図り、より良いサービス提供に繋げていきます。

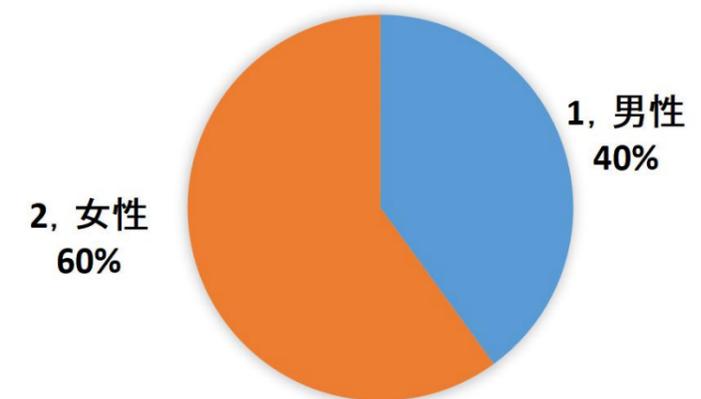
●ご解答頂いた方



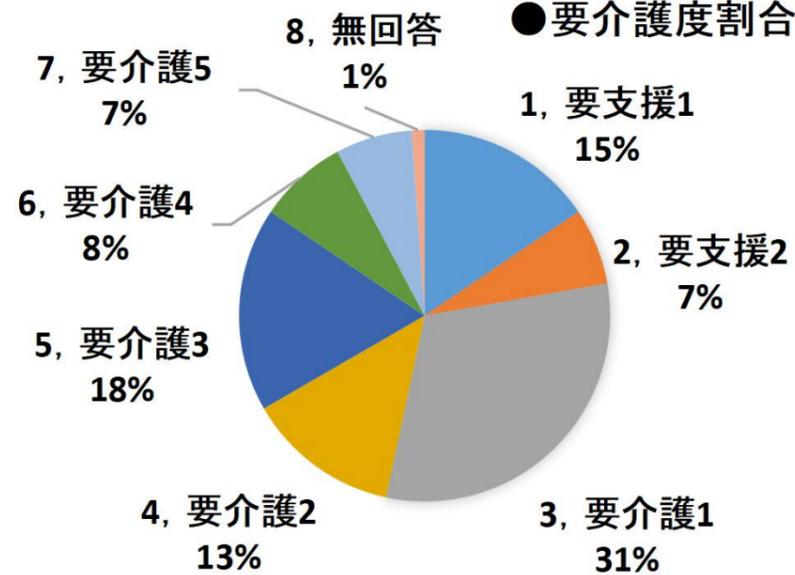
●年齢割合



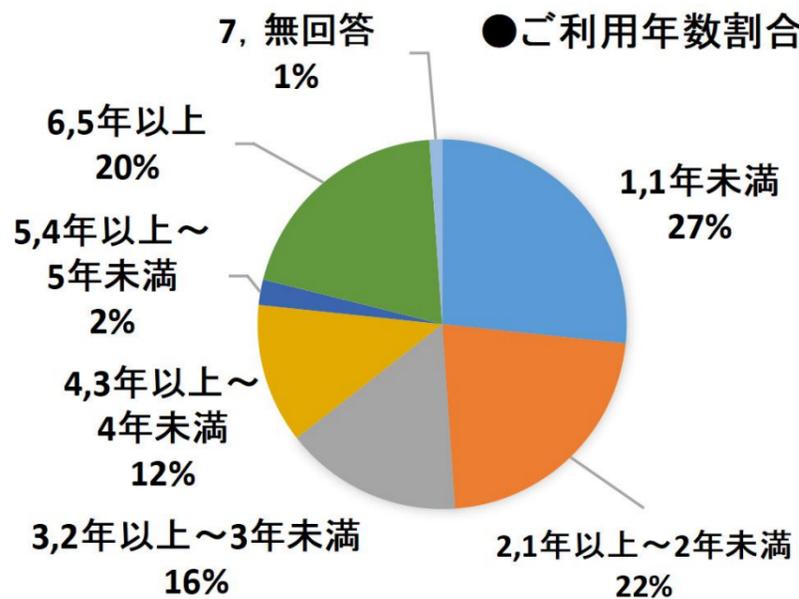
●性別比



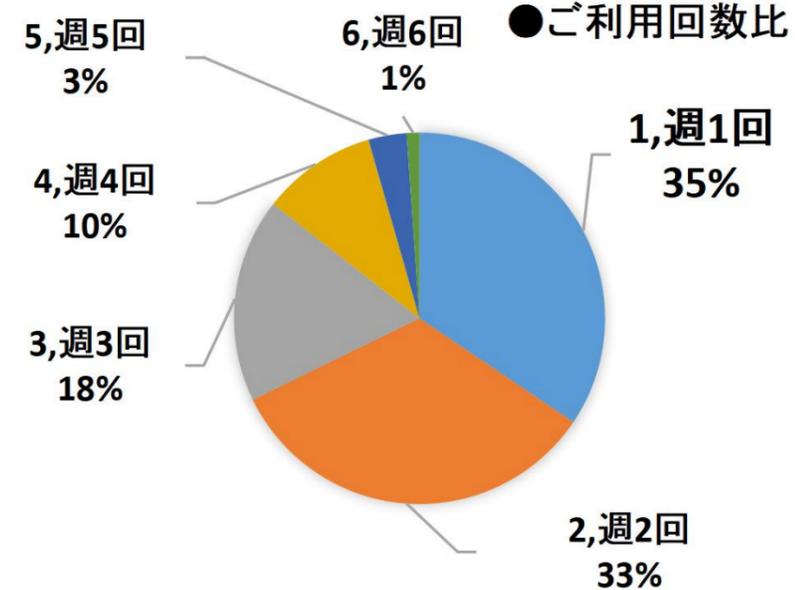
●要介護度割合



●ご利用年数割合



●ご利用回数比



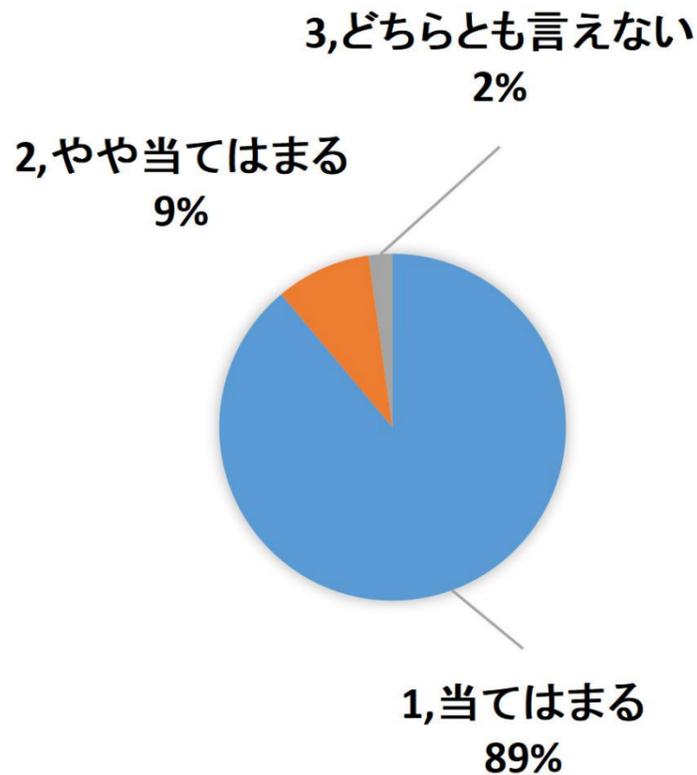
問1 職員は挨拶や適切な言葉遣いができていますか

●ご意見・ご要望（※個人情報保護のため、ご意見の一部を変更させて頂いております。）

自由記載欄

- ・送迎の時、丁寧に挨拶して頂いています。
- ・皆さんの挨拶がとても気持ち良いので感心しています。
- ・やさしい言葉遣いでなごみます。
- ・皆さん、とても親切です。
- ・送迎の時などいつも丁寧にやさしく声掛けなどして下さっていて安心して父を送り出せています。ありがとうございます。
- ・丁寧にしてくれています。声掛けもよく見て声かけしてくれます。
- ・丁寧すぎるぐらいで、もう少し打ち解けた会話調が欲しい。
- ・お話方や接し方、対応下さる皆様全ての方優しくて親切でとても気持ちが安心して利用させて頂いております。

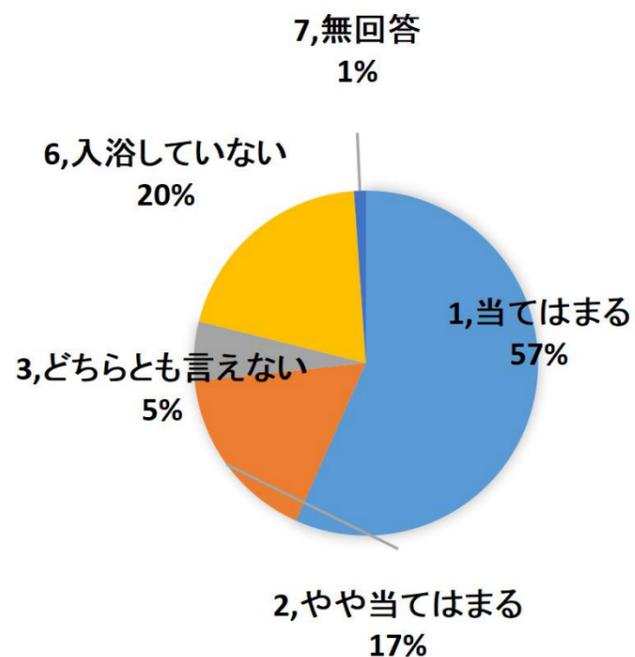
デイサービススタッフより:皆様から「送迎時の挨拶や優しい言葉遣いに安心する」「親切な対応で心がなごむ」といった温かいお言葉を多数いただき、スタッフ一同大変励みになっております。一方で「丁寧すぎるので、もう少し打ち解けた会話もしたい」という貴重なご意見もいただきました。今後は、礼儀正しさを大切にしながらも、皆様とより心の距離を縮め、自然体で会話を楽しめるような親しみやすい雰囲気づくりに努めてまいります。



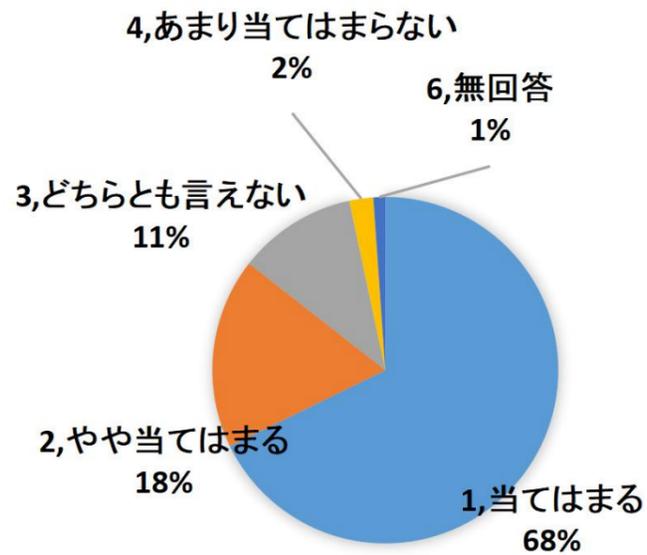
問2 入浴について満足していますか

- ・稀にシャンプーしたのかと思う時があります。
- ・入浴したいですが・・・
- ・母はお風呂につかれへんかったと話しますが、家族としてはシャワーでも洗って頂けることが助かっています。
- ・頭洗っているのを助かっています。
- ・朝から入浴させてもらい気持ちよく幸せです。
- ・入浴をお願いしたのが、寒くなり始めた頃でしたので、脱ぎ着する時だと思いましたが、少し寒いと言っておりました。仕方ない事と思います。最近は言わなくなりました。
- ・デイサービスを利用していなかった時は私が入浴入れていたので週3回入浴してもらっているのを助かっています。
- ・体調や体の傷等よく見てくれすぐ連絡をしてくれるので病院との連携ができます。
- ・本人確認は出来ませんが、自宅ではなかなか湯船が無理なので私としては、有難いです。

デイサービススタッフより:「リフレッシュできている」「自宅での入浴が困難なので助かる」との声を多く頂き、大変励みになります。皮膚状態の観察や関係者との携等、健康管理も引き続き徹底いたします。一方で、洗髪の確認や室温、介助量への貴重なご意見も頂きました。安全確保を前提としつつ、お一人おひとりの心身状況やご希望に寄り添った、より細やかな入浴支援に努めてまいります。



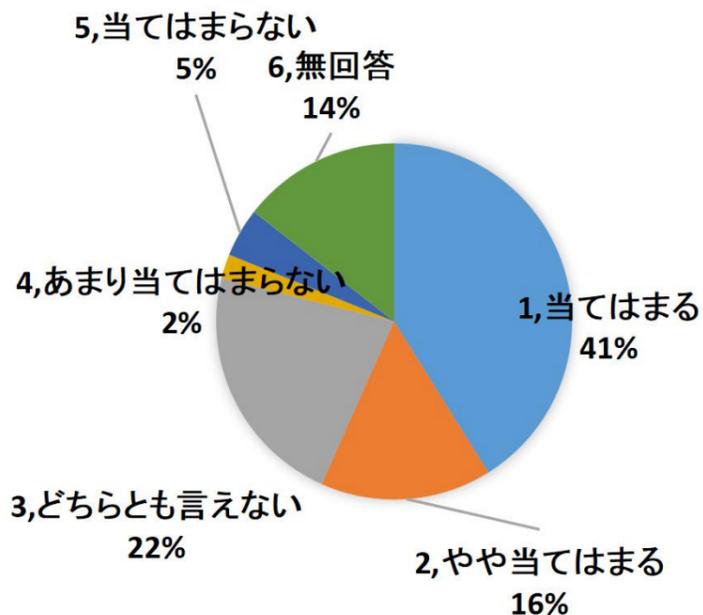
問3 レクリエーション活動は楽しめていますか



- ・処置をして頂いているので、あまり参加できていません。
- ・いつも新しいゲームを考えてくださり感謝してます。
- ・母はドライブが大好きですが、家では出来なくて今回、紅葉ドライブに連れて行ってもらい楽しかったと話してくれます。
- ・土曜日がこんなに静かですか？他の曜日は盛り上がってますか？
- ・肩痛と前傾姿勢の為、レクリエーションによりできないこともあるようです
- ・帰宅してもすでに忘れていきます。
- ・紅葉見に行き心まで晴れ晴れ
- ・連絡帳を観て何をしてもらっているのを確認させてもらっていてカラオケが大好きなので「楽しかった」と言っております。本人はやっていても覚えてない事も増えてきているので職員の方々には申し訳ないなと思います。(吉井)
- ・気をはるのが疲れてよくいねむりしています。
- ・本人確認が出来る時と出来ない時がある為、(紅葉ドライブは喜んでいました)
- ・企画が大変だと思いますが、皆様が楽しんでいるのを見て今後もよろしくお願いします。私はカラオケが好きで月に1回友達と行っていますが、ヴィラ鳳凰で前に(2年程)にあったと思いますが、最近は1回もないのは何故ですかもう行う予定はありませんか。
- ・レクリエーションいつも色々楽しい時間をありがとうございます。

デイサービスより: ドライブや日々のゲームへの喜びの声を頂き、大変励みになります。ご本人が内容を忘れてしまわれても、その瞬間の笑顔を大切に支援してまいります。今後はカラオケの再開検討や、お体の状態に合わせた個別活動の充実、運動機会の確保など、お一人おひとりが無理なく心から楽しめる時間づくりに努めてまいります。

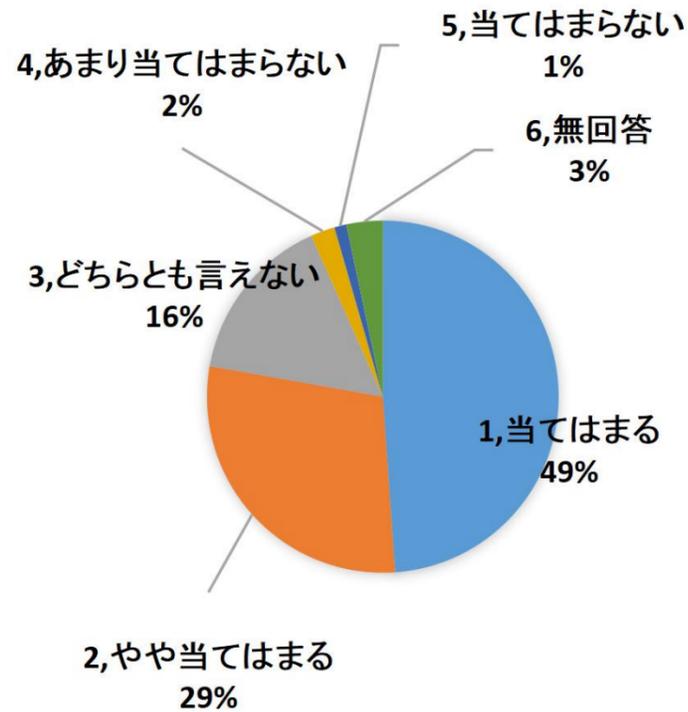
問4 リハビリテーションについて満足していますか (漕ぎペダル・バランスマット増設も含む)



- ・ベッド上でリハビリをして頂いています。ありがたいです。 ・リハビリしているのでしょうか？
- ・参加してないのでわかりません。 ・意味がよくわからない。
- ・歩行器を使用して歩く練習もできれば少してもらえれば助かります。
- ・外食したり、外出が特に楽しいです。 ・本人に聞いてもわからないので無回答
- ・あまりやってないので ・いい運動になると思います。
- ・本人からは何日も喋ってもらえない為(聞いても??なので)
- ・楽しく喜んでおります。 ・そう！漕ぎペダルを希望します。

デイサービススタッフより: 個別リハビリや運動への評価を頂く一方、活動内容が伝わりにくいのご指摘も真摯に受け止めております。今後は漕ぎペダル等の器具活用に加え、リハビリの様子をご家族様へより分かりやすくお伝えする工夫を凝らします。お一人おひとりの目標に合わせ、安全で意欲の持てる機能訓練に努めてまいります。

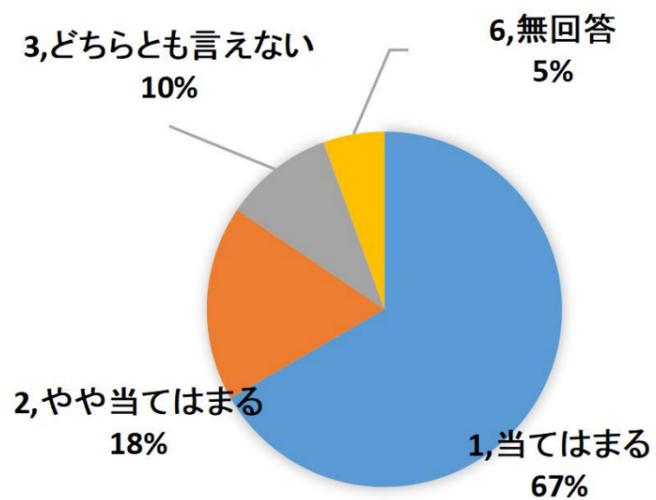
問5 希望や要望を職員に気軽に相談できますか



- ・食後の時間がなんにもないんですね。カラオケでもしてください。
- ・本人はあなたまかせでしょう・・・たまに意思表示することがあります。
- ・お世話になったばかりなのでこのままでよい。 ・未だ気軽にまでは出来ません。
- ・父が職員さんが「私の名前をよく言う」ってうれしそうに言うのを聞くとそちらで職員として勉強させて頂いた事がすごくよかったと思います。感謝です。
- ・送迎のことリハビリのことイベントのこと等相談させていただいています。
- ・相談しやすい方とややしづらい方もおられるということのようです。
- ・これから先の事も見据えて相談にのってくれています。
- ・祖父の事を気にかけて頂いているスタッフの方が居てもらえる事が安心感に！！
- ・無理を言えない雰囲気を感じます。懸命にされている様子から見て！

デイサービススタッフより:「親身に相談に乗ってくれる」「気にかけてもらい安心できる」といった温かいお言葉をいただき、大変励みになっております。一方で「懸命に働いている様子から無理を言えない」「相談しにくい場面もある」といった貴重なご指摘もいただきました。皆様に気兼ねなくお話いただくことが、より良い支援への第一歩です。今後は、職員一同「話しかけやすい雰囲気」を意識し、送迎時や面談時など、こちらからも積極的にお声掛け

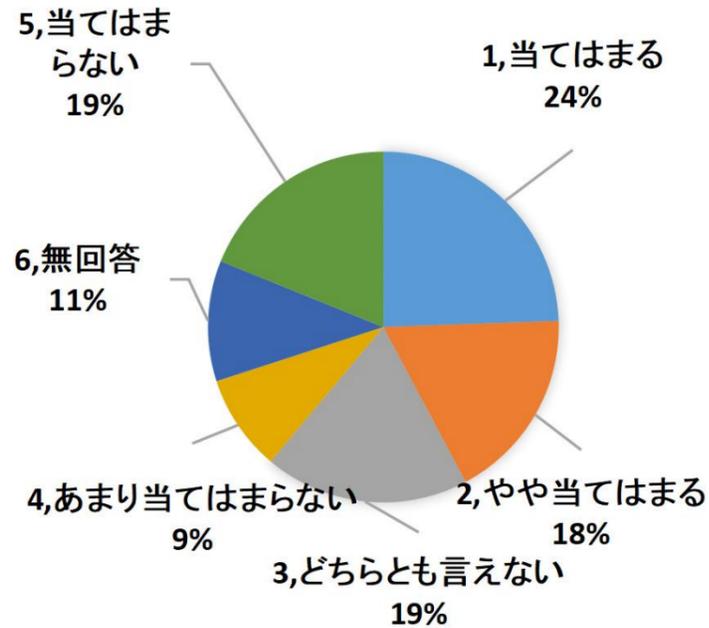
問6 デイルームや浴室、トイレは清潔ですか



- ・そうなんでしょうね ・いつもきれいにして頂いておりますので感謝しています。
- ・Instagramわからない
- ・デイルーム内のトイレ、浴室などは知るチャンスがありません。デイルーム内は入口から見る限り整えられていると思います。 ・広報誌のみ ・わからないので無回答
- ・きれいです。 ・申し訳ありません。確認出来ませんので
- ・見ていないので何とも言えない。
- ・オーバー過ぎるくらい行き届いています。

デイサービススタッフより:「家より綺麗」といった身に余るお褒めのお言葉をいただき、日々の清掃に励むスタッフの大きな力となっております。一方で、ご家族様から「中の様子がわからず判断できない」という貴重なご意見も頂きました。今後は日々の衛生管理を徹底するとともに、広報誌等で浴室やトイレの様子も定期的にお伝えし、皆様にさらに安心してお過ごしいただける環境作りに努めてまいります。

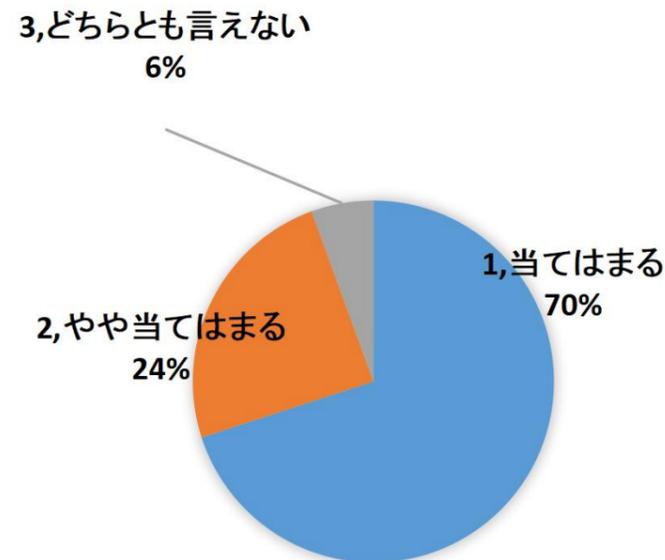
問7 広報誌・ホームページ・SNS (Instagram) の情報を活用されていますか



- ・SNSわからない
- ・まだ馴染んでないので
- ・活用出来ていません。
- ・年齢や性格的にもあまり興味を示さず、また使いこなせないです。
- ・デイでの様子など広報誌を楽しく見させてもらっています。作成、撮影などお疲れさまです。
- ・いろいろな方がいる事を知ると力が抜けて安らぎます。
- ・ホームページ・SNSは本人、配偶者共によく開けない。

デイサービススタッフより: 広報誌を楽しみにして下さるお声に感謝するとともに、SNS等のデジタル情報の活用が難しいという貴重なご意見も真摯に受け止めております。現在は時代の変化に合わせ、よりタイムリーに活動の様子をお伝えできるSNS等への移行を進めております。操作に不安を感じる方にも、今後はQRコードの活用や閲覧方法のご案内などを丁寧に行い、誰もが気軽にご利用者の生き生きとした姿をご覧いただけるようサポート体制を整えてまいります。デジタルならではの良さを活かし、より充実した情報発信に努めてまいります。

問8 全体を通して、当通所介護の利用に満足していますか



カラオケ歌いました。声を出す時がないので、手をあげました。職員さんお世辞でもいいので拍手は？

- ・週4で利用させていただいているので疲れる日もあるとの事です。
- ・送り出した私は満足しています。 ・一日中座っているのがしんどいと言っています。
- ・皆さん、よくしていただいていると喜んでます。今後もよろしくお願いします。
- ・お世話になっています。とても満足しています。
- ・みなさん よくしていただいていると喜んでます。今後もよろしくお願いします。
- ・とても快適に過ごさせて頂いているそうです。
- ・日々生活の中で仕事をしながらの介護なのでごく毎日がしんどいのですが職員の方々のお陰でホッと出来ています。これからもよろしくお願いします。 ・本人が「家にいる方がよい」と通所を嫌がる場合があります。でも最終的には休むことはありません。「行かねばならないとこ」の認知はできています。 ・いつもお世話になって感謝しています。今後もよろしくお願いします。本人も喜んで利用させてもらっています。 ・いつも色々お世話して頂いて有難く思ってます。 ・先々、又、利用が増えることになってほしいです。 ・何日も職員さんに親切にして頂いてありがとうございます。 ・私は、スタッフ様の対応は嬉しく感じています！ ・非常に満足して居る(すべてに於いて)状況です。

デイサービススタッフより: 「毎日ホッとできる」「今後も利用し続けたい」といった身に余るお言葉を多数いただき、スタッフ一同、感激しております。皆様の生活を支えるパートナーとして、これほど嬉しいことはありません。一方で「座りっぱなしによる疲れ」や「レク時の関わり」など、日々の過ごし方への貴重なご提案もいただきました。今後は、皆様の満足に甘んじることなく、適度な離床や運動の促し、お一人おひとりの意欲に寄り添ったお声掛けを徹底してまいります。皆様とご家族様が、心から「ヴィラ鳳凰で良かった」と感じていただけるよう、更なるサービスの向上に努めてまいります。

