

## 令和3年度ご利用者様アンケート調査結果報告書

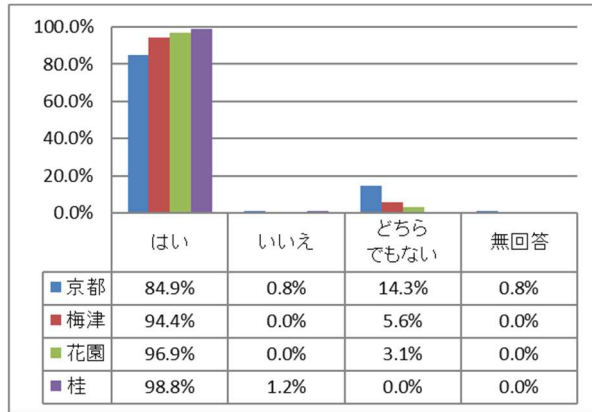
実施日：令和3年10月25日 ～ 令和3年11月13日

	登録人数	配布枚数	回収枚数（回収率）
イーライフ 京都	140	128	119（92.9%）
イーライフ 梅津	105	87	72（82.7%）
イーライフ 花園	117	114	96（84.2%）
イーライフ 桂	119	102	83（81.3%）

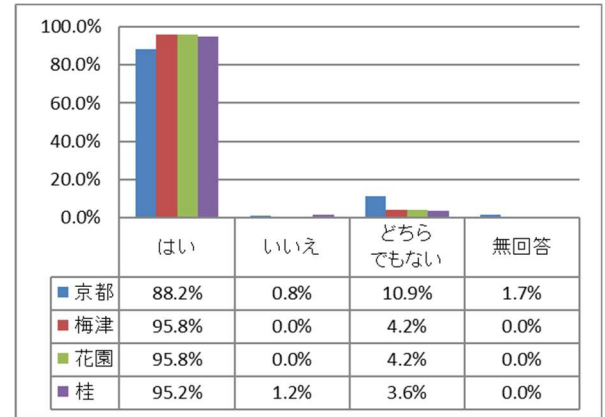
## 令和3年度 イーライフ利用者アンケート 集計結果

職員の対応について伺います。

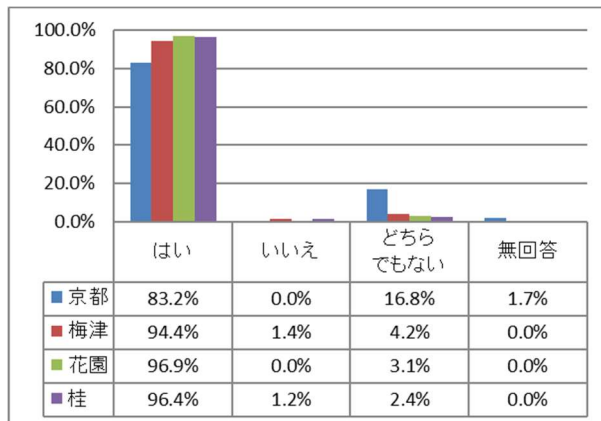
問1) 職員の言葉遣いや態度は丁寧でしょうか。



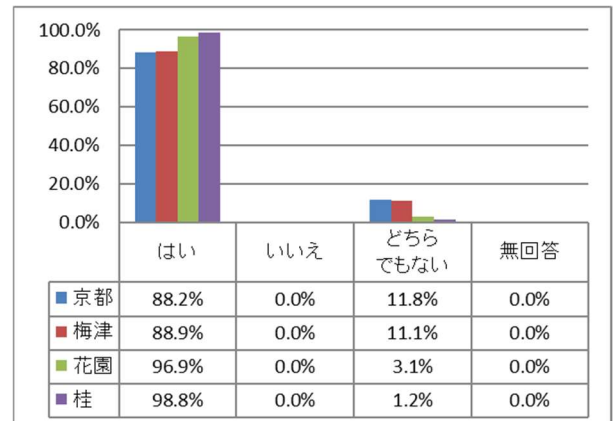
問2) 職員とは気軽に話したり、親交を持つことができますか。



問3) 職員は、清潔な衣類を身につけていますか。



問4) 電話での対応は丁寧ですか。



### 【京都】

- ・ いつもありがとうございます。感謝でいっぱいです。(3票)
- ・ 職員の衣類は制服がいいと思う。

### 【梅津】

- ・ 総体的に良い。
- ・ 電話の機会が無いので分からない。

### 【花園】

- ・ 心配りが十分にされている。
- ・ プライベートな話も出来、感謝している。
- ・ 気持ちよく利用させていただいている。(2票)
- ・ 身体の事を気遣ってくださる。

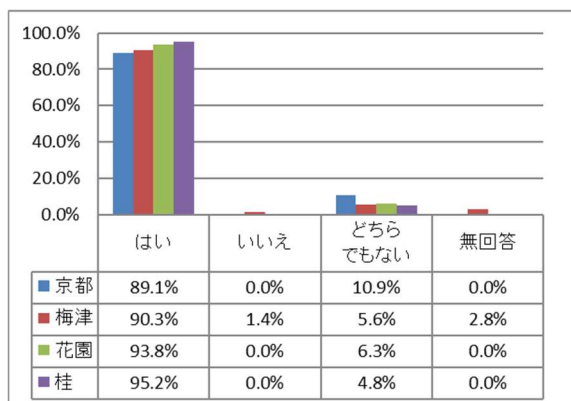
### 【桂】

- ・ まだ慣れない。
- ・ もっと清潔な見栄えが良いと思う時がある。(2票)

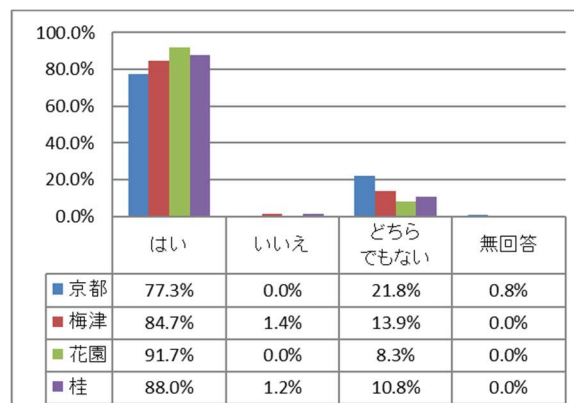
- ・ 雰囲気明るく楽しみにしている。
- ・ 特定の人とのお話が多い。
- ・ 声が小さくてだらしのない職員がいる。

### 相談援助・支援について伺います。

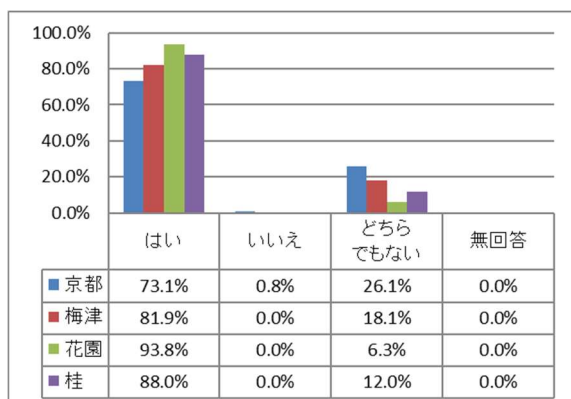
問1) 職員は、体調や健康管理について、いつでも相談に乗ってくれますか。



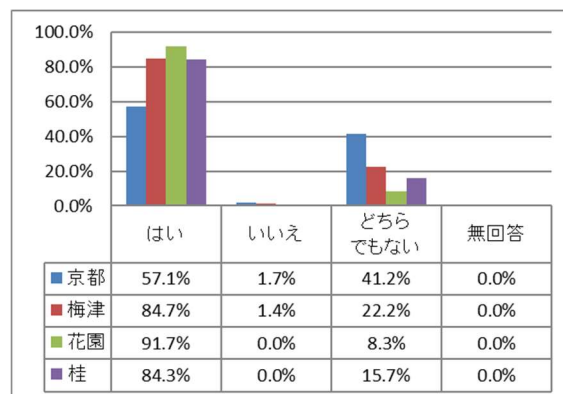
問2) ほかの人に知られたくないことなど、秘密は守られていますか。



問3) サービス内容や介護計画等についてわかるやすく丁寧な説明ができていますか。



問4) あなたの意見や思いが計画書へ反映されていると思いますか。



#### 【京都】

- ・ 問4の件ですが、まだその経験がないので分かりません。
- ・ 主人も年がたって重たい物などが持てないので少し困っていますが…。
- ・ 健康管理について教えていただく事があります。
- ・ まだ日が浅いので分かりません。(2票)
- ・ 母がいつも相談に乗ってもらってます。ありがとうございます。

#### 【梅津】

- ・ 問2に関して、会話がオープンで近くの人に入っているのが個室があればいいと思う。

#### 【花園】

- ・ いつも親切、丁寧に接して下さる。(3票)
- ・ 足に痛みがでた時もきちっと対応してもらった。

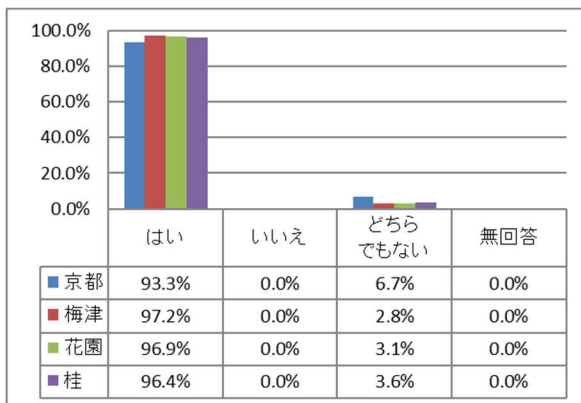
- ・ どのような意見が家族から出ているか知らないが納得している。

**【桂】**

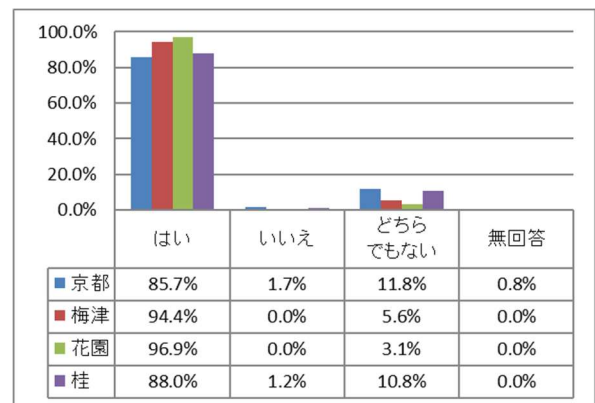
- ・ 質問に対し丁寧に対応される。
- ・ 良いと思う。

送迎について伺います。

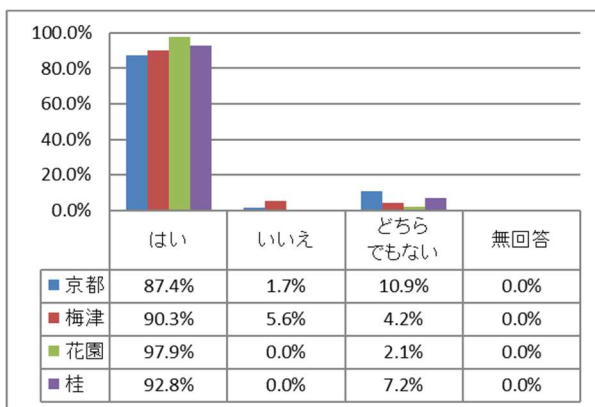
問 1) 職員は、安全運転を行っていますか。



問 2) 車内では気持ちよく乗車していただけるよう配慮できていますか。



問 3) 車内は清潔に保たれていますか。



**【京都】**

- ・ あまり 3 人で座らないよう配慮してほしい。(2 票)
- ・ 車内が少し窮屈です。
- ・ 出来る限り送迎時間の正確さを保ってほしい。(特に迎えの時間)
- ・ お迎えの時間が分かっているのに、なかなか出てこない人を根よくお世話されています。
- ・ 送迎で到着時、中、後ろから助手席の方が最後に行動したほうがスムーズにいくと思う。
- ・ 車の乗り降りに手をかけてしまって申し訳なく思っています。
- ・ 清潔にしているがもっときれいにしたい。

**【梅津】**

- ・ 暑い時や寒い時の車内温度の心遣いや、座る場所等常に配慮してくれている。
- ・ 送迎は大変ありがたい。(2 票)

【花園】

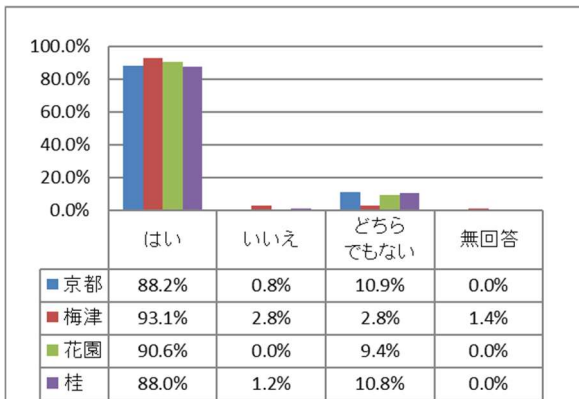
- ・ 車内で楽しい話が聞けて嬉しい。(2票)
- ・ 安全運転です。(3票)
- ・ 混んでいる時も気を配られている。
- ・ 一人で帰りたくないと希望している。

【桂】

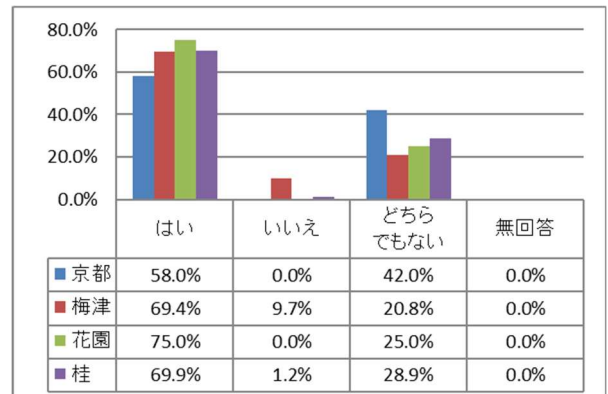
- ・ 不満に思ったことは一度もない。
- ・ 明るくて楽しい。
- ・ 最初のころは嫌な雰囲気でした。
- ・ 運転が上手で安心・親切。
- ・ 送迎はいつも同じ職員がいい。
- ・ 後部座席が狭い。
- ・ 送迎してもらっていない。

排泄について伺います。

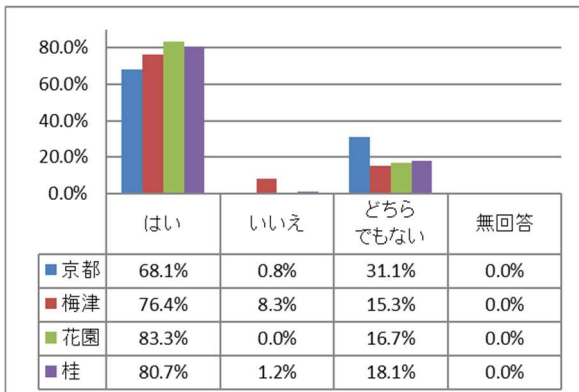
問1) トイレは常に清潔な状態ですか。



問2) 排泄の介助が必要な時は職員がすぐに対応してくれますか。



問3) 排泄時、プライバシーへの配慮はできていますか。



【京都】

- ・ 排泄介助はしてもらっていない。(3票)
- ・ 今のところ元気ですので自分でできている。また何かあれば甘えます。(2票)
- ・ いつも身ぎれいに帰ってきています。
- ・ トイレ内、広くやりやすいです。
- ・ 全体的にコミュニケーション不足と感じる。

【梅津】

- ・ トイレを使用していないので分かりません。
- ・ 介助が必要でないので問2 & 問3に関しては分からない。

【花園】

- ・ 清潔なトイレで気持ちよく利用している。(2票)
- ・ 介助をしてもらったことはないが、その時は対応してもらえと思う。(2票)
- ・ 手の空いた職員が掃除をしているのをよく見かける。

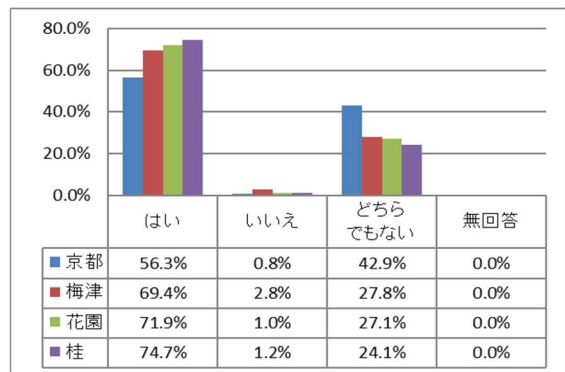
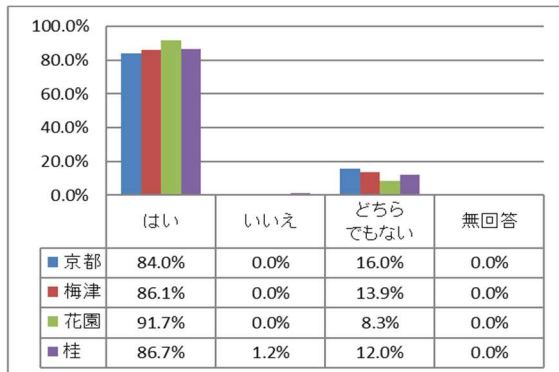
【桂】

- ・ 介助が必要ないのでわからない。(3票)
- ・ 利用していない。(2票)
- ・ トイレが時々汚れている。

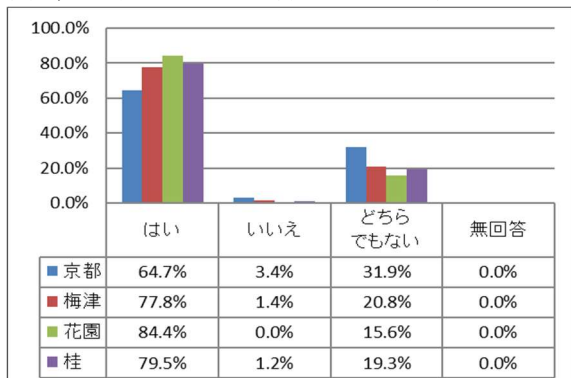
プログラムについて伺います。

問1) 運動器具はいつも清潔に保たれていますか。

問2) 当デイサービスの機能訓練を受けて身体の運動機能は向上しましたか。



問3) 運動メニューは満足のいく内容となっていますか。



### 【京都】

- ・ 調子に乗ってやりすぎることがありますので、痛まない程度にしています。
- ・ 自身の運動能力に対応できていない訓練がある。(ボール・棒)
- ・ 今までは無理をしない様と思っていましたが、1か月過ぎたので少々元気出します。
- ・ 向上は年齢もあるので無理ですが何とか維持したいです。

### 【梅津】

- ・ 問1、お心配りは良く、目の当たりにはしていませんが安心しています。
- ・ 問2、年齢と共に機能は衰えている。
- ・ コロナが収束したらお口の体操と声出しを待っています。
- ・ メニューは満足している。(3票)
- ・ あまり向上したとは言われませんが、色々考えてして頂いていると思う。
- ・ 自分の当日の身体状態で全部こなせない日が多い。
- ・ 自分が努力するものと思っている。
- ・ 私には少しきつい。帰ったら疲れて横になってしまうので週1回にしようかと思う。
- ・ 身体が軽くなってきたと思うが、重く感じる時もあり向き合っていくものと思っている。
- ・ 歩幅を広くして歩けるようになりました。
- ・ 足の調子が少し良くなったと思います。
- ・ 2階へ少し楽に上がれるようになりました。

### 【花園】

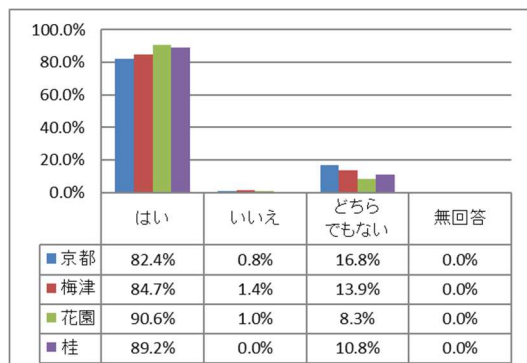
- ・ 向上したとは思えないが、現状維持できている。(2票)
- ・ 機能訓練のお陰で元気になっている。
- ・ 自宅での運動量が不足、運動能力は落ちた。

### 【桂】

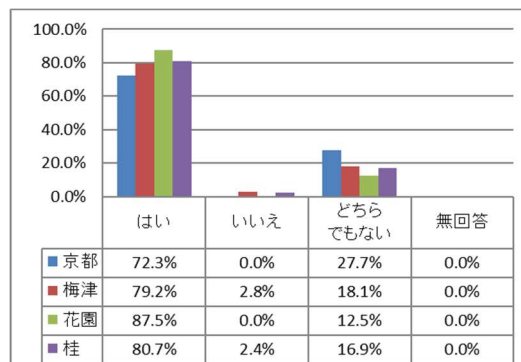
- ・ まだこれから。
- ・ たくさんの種類の運動がしたい。
- ・ もっと脳トレの時間がほしい。
- ・ 歩行できる距離が伸びた。
- ・ 状態維持できている。
- ・ 状態がよくなってきた
- ・ 思うように順番が回ってこない。
- ・ 運動でもう少し疲れさせてほしい。(家族様より)
- ・ 使用後にいつもきれいにしておさる。

環境について伺います。

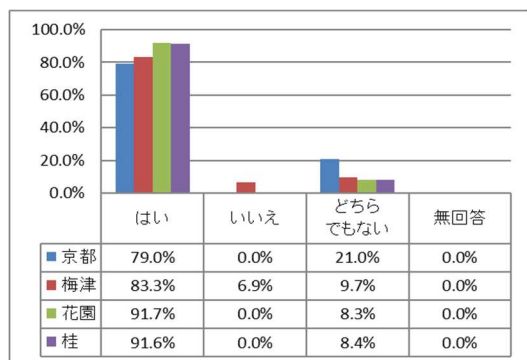
問1) デイサービス内の掃除や整理整頓は行き届いていますか。



問2) 掲示物は見やすい所に貼ってありますか。



問3) 事業所内は感染対策に配慮されていますか。



**【京都】**

- ・ お心遣いを感じます。
- ・ 掲示物はもう少し見やすく大きく。
- ・ 伺うといつもきちっとされています。安心しては母を送り出せます。

**【梅津】**

- ・ 問3について十分とは言えない。人と人との間隔が狭い

**【花園】**

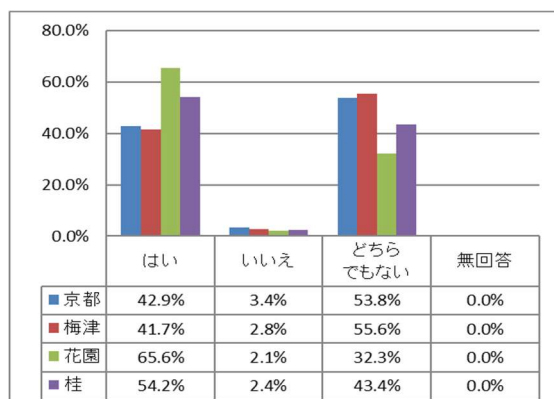
- ・ 整理整頓は十分にされている。

**【桂】**

- ・ 机の上が汚れている時がある。
- ・ いつも気を付けてくれる。



## 様子や生活面での良くなったこと



### 【京都】

- ・ 日常の生活は調子よく思います。
- ・ 職員の方々お気遣い大変よくして下さいありがとうございます。私達を今後とも宜しくお願い致します。
- ・ イーライフのある日は出かける準備をするのでメリハリがつく。(2票)
- ・ みんなと一緒にするのでつられて頑張れる。
- ・ 会話があるので頭の刺激になる。
- ・ 肩が上に上がり時々肩が重くて無理ないように気を付けます。
- ・ 楽しんでデイサービスに行っているので喜んでます。
- ・ 定期的に利用することで一週間の生活リズムが出来て良かったと思います。(2票)
- ・ いつも看護師さんが体調について聞いてくださりアドバイスして下さい嬉しく思います。
- ・ 朝の目覚めや夜の寝つきなど良くなった。
- ・ 現状維持の体力(能力)が続けられている。やや満足です。
- ・ アドバイスをもらった事項を注意して行動しています。(2票)
- ・ 何事も親切で丁寧に説明して頂き有難うございます。
- ・ まだ間がないのでもう少ししたら良くなったと思えるでしょう。
- ・ 気持ち的に参加日が楽しみな気分です。
- ・ 歩くのが6月の末頃から急に大変になってきました。お医者さんには年ですからねと言われました。家ではどうしてもじっとしていることが多いのでイーライフへ行って本人も運動しようと前向きに思っているようです。頑張ろうと思っているようです。お世話になりますよろしくお願いします。
- ・ 杖がなくても少し歩けるようになりました。
- ・ 指導員、看護師は何でも気安く相談出来て助かっています。小さなことでも気づいてくださってよく観察してもらってると感じる。
- ・ 90歳前より介護認定を受け通所していれば今ではもっとしっかり歩けているのと思っています。
- ・ 「けがをしてはいけない」という本人の意識付けになっている。
- ・ なかなか全体にうまく出来ないことが申し訳ないと思っています。
- ・ 少しずつではあるが歩行が続くようになってきた。(2票)
- ・ 休むと伝えても迎えに来られる。(強制的に連れて行かれる)
- ・ 段差がうまく行く様になりました。

- ・ 色々な運動が出来る様になったのがよかった。
- ・ 人との交流ができたこと。(2票)
- ・ 体調の変化に気付き合わせてトレーニングしてくれる。

#### 【梅津】

- ・ 歩くのも困難になり落ち込んでいましたが、お世話になって少しずつですが良くなったように思う。
- ・ 利用前日から楽しみで緊張していますが、ダラダラと1日を過ごすより緊張も良いのではと思う。
- ・ 一人一人に目を配って頂いているので良く解り感謝している。
- ・ 知らない間にラジオ体操も自由に出来るようになっていきます。
- ・ 週2回利用することで家庭では普通に用事が出来て感謝しています。
- ・ 運動習慣が身に付きつつあり、デイの日は終日いきいきとしています。健康のことについても関心を抱くようになりました。
- ・ 約1年の利用となりデイの中で親しく話せる方が出来、楽しい習慣となっている。
- ・ イーライフの指導は満足で毎回楽しみです。
- ・ 身体全体によくなった。
- ・ コロナ禍の中で外出を控え運動不足になりがちな状況で大いに役立っている。
- ・ デイに行けるよう体調に気を付けるので規則正しい生活が出来るようになり嬉しい。
- ・ 運動機能や体調について常に配慮、適当な指示をしてくれています。
- ・ 生活の目標になっている。
- ・ 職員全員がとても親切で優しい。(5票)

#### 【花園】

- ・ 職員や利用する人も良い人ばかりで楽しい。(4票)
- ・ 友達が出来て嬉しい。(7票)
- ・ 生活に励みが出て、活力となっている。(5票)
- ・ 外出先で転ばなくなった。
- ・ 身体の動きが良くなった。(2票)
- ・ 玄関の鍵を注意するようになった。
- ・ 生活のリズムができた。(2票)
- ・ 気持ちが前向き、明るくなった。(2票)

#### 【桂】

- ・ 他者との交流ができて嬉しい。(6票)
- ・ 骨折後だったが気遣って下さり無理なく、運動できた。
- ・ 外出が増えた。
- ・ 生活リズムができた。(5票)
- ・ 状態維持できて嬉しい。
- ・ ずっと続けてお世話になりたい。
- ・ 健康&元気でいられる。(6票)
- ・ 職員が親切。
- ・ たくさんの方と友達になれた。
- ・ 会話が楽しい。(2票)

- ・ 運動がしっかりできる
- ・ 良くなってきた。(6票)
- ・ コロナ対応がしっかりされている。
- ・ 介護がしやすくなった。(家族様より)
- ・ 精神的に落ち着いていることが増えた。(家族様より)
- ・ 歩けるようになり家族が喜んでくれている。
- ・ 利用を楽しみにしている。

## その他

### 【京都】

- ・ 職員の方達、皆さん元気で親切で明るくて毎回行くのが楽しみです。来ておられる人達も少しですがお話が出来てお顔を見るのが楽しいです。
- ・ いつも皆さんに親切に丁寧にしていただいて楽しく参加しています。今日も来て良かったなと思っています。(2票)
- ・ イーライフに行った時だけでもお話しが皆と出来て楽しく過ごしています。(2票)
- ・ 耳が聴こえにくいので情報が少ないと思います。聴こえないまま過ごして返事が出来ないのではないかと不安です。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。運動以外で体調管理等いろいろ対応して頂き、スタッフの皆様にお礼申し上げます。これからもよろしく願いいたします。
- ・ 各スタッフの名札を付けてもらった方が良い。すぐ忘れるので。
- ・ イーロコモ手帳をもっと活用しないともったいないと思います。血圧以外に何も記入せずでは…。連絡帳にして記入したことに対して返事が頂けたら一番有難いと思いますが…お忙しいでしょうか？
- ・ 体験利用の時、職員の方々の対応が良かったのでその場で契約しました。
- ・ トイレの温水は出ますか？夏の間は気付かなかったが、最近シャワーが冷たくでビックリした。設定が出来ていないのであれば切り替えてほしい。
- ・ 始めと終わりの全員で行動の時、もっとも介護が必要な方々から順に動いてはどうか？その場も華やぐし時間もスムーズに楽しく。
- ・ 排便等失敗することも度々あるがいつも快く処理して下さり、家族としても感謝している。
- ・ 独り住まいの為、人と話す機会もあまりなくイーライフに行くのが楽しみ。皆さんが明るく親切にして下さるので大変嬉しく思います。
- ・ 座席を男女別にしてほしい。
- ・ テーブルに座る人はいつも同じ人が多いです。別の人も話したいと思いますのでどうかよろしく願い申し上げます。
- ・ 少しでも長く自分の足で歩けるようにと願ってます。いつもよくして頂きありがとうございます。これからもよろしく願いします。
- ・ 職員と個々人とのコミュニケーション不足です。

### 【梅津】

- ・ イーライフ手帳を1年分にして欲しい。
- ・ 月に4回の利用ですが外出と他人との会話の有る事は生活に必要なことですのでよろしく。
- ・ デイでは頑張っているが外出時のふらつきが気になる。運動不足かなとも思うがアドバイスして欲しい。
- ・ 脳トレのプリントはとても面白かったし気分転換にもなり勉強になった。大きい声で童謡や唱歌など取り入れて運動だけではなくメニュー多くしたら他の利用者も喜ぶと思う。

### 【花園】

- ・ 明るい雰囲気で見守りやすく、節度ある対応で尊敬している。(3票)
- ・ 利用者数に対して職員数が多いように思う。京都市の要望か…
- ・ 一日でも長く自分の足で歩けるように頑張っています。
- ・ これからも元気で通えるよう頑張ります。(2票)
- ・ 皆様には親切にしてください、嬉しく思っております。(4票)
- ・ 楽しく利用している。(4票)
- ・ 都合の悪い時は振替えていただき有難い。
- ・ 足の調子が悪い方でも挑戦されているのを見て見習っていく事が多くあります。
- ・ 自分の運動機能の変化について、相談又は指導を受けられるような時間を作ってほしい。

### 【桂】

- ・ 自発的に運動するようになった。(3票)
- ・ 分かりやすく熱心に運動指導してくれる。(2票)
- ・ 利用回数が少ないため、これからを期待している。
- ・ イーライフ利用の日は機嫌がよい。(家族様より)
- ・ 職員の方が親切で優しい。(4票)
- ・ 運動機能が向上した。(2票)
- ・ 転倒しなくなった。
- ・ 感謝している。(2票)
- ・ 今後もよろしくお願いします。(3票)
- ・ 利用の日を楽しみにしている。(2票)
- ・ 暗く、指導が苦手な職員がいる。
- ・ 職員の中には時間が過ぎればいだけと感じられる方がいる。
- ・ テーブルの位置が前の方がよかった。
- ・ 運動機能は高まるが、職員との交流としてイベントをしてほしい。
- ・ いつもありがとうございます。(2票)
- ・ 全く集中してない職員がいる。口だけダラダラ動かしてる印象。
- ・ うまく指導されている職員の方にはみんながついていこうとイキイキしている。