

# 平成29年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

通所介護サービス 悠遊くらぶ和

配布数	回答数	回収率
140	82	58.6%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	50	61.0%
ご家族	29	35.4%
その他	2	2.4%
無回答	1	1.2%

①契約の際、契約書や重要事項説明書の説明は丁寧でわかりやすいですか？

満足	40	48.8%
やや満足	10	12.2%
普通	28	34.1%
やや不満	2	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.4%

②通所介護計画書（サービスの計画書）は、わかりやすく納得のいく内容ですか？

満足	42	51.2%
やや満足	16	19.5%
普通	21	25.6%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.4%

〈ご意見〉

・もう少しわかりやすいとよいと思う。

③サービスについて相談、希望・要望を気軽に職員や事業所に伝えられていますか？

満足	52	63.4%
やや満足	14	17.1%
普通	13	15.9%
やや不満	2	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.2%

〈ご意見〉

・話を親身になって聞いてくれる。

・毎日楽しくて満足して帰って居ります、ありがとう御座います。振替などで協力して頂いて感謝して居ります。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	57	69.5%
やや満足	10	12.2%
普通	15	18.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

### ⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	60	73.2%	〈ご意見〉
やや満足	7	8.5%	・よくしてもらっています。
普通	14	17.1%	・よく言葉をかけてくれる。
やや不満	1	1.2%	・みなさんが声が大きくて助かります。マナーも十分です。
不満	0	0.0%	・皆様と友達のように楽しいです。
無回答	0	0.0%	

### ⑥食事は食べやすい工夫がされていますか？

満足	45	54.9%	〈ご意見〉
やや満足	16	19.5%	・おいしく頂いております。
普通	18	22.0%	・味の濃い時、薄い時あり。
やや不満	2	2.4%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	1.2%	

### ⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	45	54.9%	〈ご意見〉
やや満足	15	18.3%	・たまにはかわった物もお願いします。
普通	18	22.0%	・値段の割に中身が乏しい。果物を加えて欲しい。
やや不満	2	2.4%	・食事は残さずに食べているとの事です。
不満	0	0.0%	・もう少し塩っぱい物があるとよい、弁当。
無回答	1	1.2%	・品数があるし、やわらかくて食べやすくお午食を楽しみにしています。 ・毎回おいしく頂いております。(幸せなことに食事は”まずい”と思うことはないという事が、私の健康のバロメーターになっていると感じております。) ・何時も美味しく御馳走になって居ります。 ・おいしく頂いて居ります。合掌。

#### 回答

- ・イベントとしてバイキング食や料理レクリエーションなど企画させていただきます。
- ・ちこちゃん弁当と小柳食品にお話しいたします。

### ⑧入浴には満足していますか？

満足	54	65.9%	〈ご意見〉
やや満足	11	13.4%	・シャンプーをもう少し丁寧に。手をかけない時もある。
普通	5	6.1%	・もう少しゆっくり入浴を楽しみたい。
やや不満	3	3.7%	・大変満足です。
不満	0	0.0%	・時々声をかけて下さる。
無回答	9	11.0%	

#### 回答

- ・申し訳ございません。職員一同気をつけます。シャンプーの際などご要望がございましたら担当職員にお伝えいただくと幸いです。出来る範囲ではございますがご応えさせていただきます。
- ・申し訳ございません。お一人お一人ゆっくりとご入浴いただけるよう努めさせていただきます。湯船につかる時間は長すぎますと体調を崩される場合がございます。その際は、お声掛けさせていただく場合がございます。ご了承ください。

⑨送迎時の職員の態度やマナーは良いですか？（運転も含める）

満足	61	74.4%	〈ご意見〉
やや満足	11	13.4%	・いつも気を遣ってもらっています。
普通	5	6.1%	・皆さん安全運転で安心しています。
やや不満	1	1.2%	・利用していない。
不満	0	0.0%	・私の出来ない事をみなさんやって下さる。
無回答	3	3.7%	
ご家族送迎	1	1.2%	

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	55	67.1%	〈ご意見〉
やや満足	11	13.4%	・迎えの時間がもう少し早いと助かります。
普通	9	11.0%	・毎日、白鳥を見せていただき幸せです。
やや不満	3	3.7%	・利用していない。
不満	0	0.0%	・職員の方に感謝しています。
無回答	3	3.7%	
ご家族送迎	1	1.2%	

回答

・出来る限り検討させていただきます。現在、お迎えに伺わせていただく順番はコースを固定し「和」から一番遠い方より行わせていただいております。その為、時間変更が困難な場合がございますのでその際はご了承ください。

⑪行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	44	53.7%	〈ご意見〉
やや満足	16	19.5%	・参加してない、みてるだけ。
普通	17	20.7%	・楽しいです。
やや不満	1	1.2%	・とても楽しい時間を過ごして居ります。
不満	1	1.2%	・行事は職員さんは忙しいのに頑張っておられる。危なっかしいものはやめてほしい。
無回答	3	3.7%	

・自分勝手ですみません。

回答

・現在の活動以外で参加したいと思われる活動・イベントがありましたらお聞かせください。検討させていただきます。

⑫安全・衛生、プライバシーに配慮を行ってサービスの提供をしていますか？

満足	53	64.6%	〈ご意見〉
やや満足	11	13.4%	・トイレが時々汚れている時がある、時々見て下さい。
普通	15	18.3%	・トイレに少し消臭設備が欲しいと感じています。
やや不満	1	1.2%	
不満	1	1.2%	
無回答	1	1.2%	

回答

- 申し訳ございません。職員が巡回している頻度を増やします。
- どの様なものが適当か検討し用意させていただきます。

⑬デイサービスを楽しく過ごすことができますか？

満足	50	61.0%
やや満足	15	18.3%
普通	14	17.1%
やや不満	1	1.2%
不満	1	1.2%
無回答	1	1.2%

〈ご意見〉

- 会話があまりはずまず、仲良しの人があまりいない。
- ふうせんで団体遊びがしたい。
- 限られたものの中からえらぶには無理がある。  
(限られた内容をもう少し吟味してほしい)
- 皆さんの顔が見れてうれしいです。
- デイサービスに行く日を楽しみにしています。
- 楽しいのですが最近夕方になると、足がむくみ疲れが出る。
- 読書したり、体を動かしたりと程よく過ごせています。

回答

- お好きな活動などがありましたらお聞かせください。職員も一緒に参加させていただき、ご趣味が一緒の方々と楽しめる機会をつくりたいと思います。よろしく願い致します。また、何かご希望がございましたらお知らせいただくと幸いです。
- ふうせんバレーなど皆様で行える活動を定期的に行わせていただきます。
- 現在の教室活動・クラブ活動以外に行ってみたいと思われる活動がございましたら、ぜひお聞かせください。今後の活動の参考にさせていただきます。よろしく願い致します。

☆このデイサービスに何を望みますか？

ご意見・ご要望、日頃感じていること等ありましたらお聞かせください。

- 運動機器の種類、もう2~3あるといいと思う。体力に力をつけるためのもの
- こちらはえらぶ方式ですが、たまには全員で腹の底から大きい声で歌いたい。童謡、唱歌、叙情歌、演歌など。  
脳トレは鉛筆と紙でやっているが、職員さんが先生でじゃんけん遊びや手遊びなどでも楽しく脳トレが出来る。  
教材がほしい(一人でも脳トレが出来る)  
1、パズル、絵を構成する一般的なものや全国地図など。一人でやれるものもある。  
2、漢字あそび等々、脳が活性化される。
- 今のところとても満足しています。有難く思っています。
- いつも大変お世話になっております。母が元気で暮らし、家族が安心して働いていられるのは皆様のおかげです。今後ともよろしく願い致します。
- 人数が多くてしょうがないと思いますが、もう少し静かに過ごしたい。職員皆様には良くして頂きありがたいと思います。今後とも宜しく願い致します。
- 気持ちよく迎えてくれる。行事も楽しいです。
- 職員の方皆さん親切でとても有難いです。これからもよろしく願い致します。
- 今現在、十分、満足しております。送り迎えしていただき、一日楽しく過ごさせていただけています。家族も安心しています。ありがとうございます。今後ともよろしく願い致します。
- 毎日のデイサービスを楽しみに待っている様子です。昼間の時間、活動できに過ごさせてもらおうと、夜中に起きて動き回ることなく寝ていてくれるようです。マッサージチェアに横になっていたら、声を掛けていただくようお願い致します。

- ・利用者皆さんで、もっとお話をし合って楽しく笑い和んで喜びが広く明るく過ごせると良いと思いました。
- ・普段家族で介護していますがその負担だけでも軽減されて大変ありがたい制度です。
- ・私はまだ日も浅い方だと思っていますので、よくわかりませんが今のところ大変満足しています。介護士さん達が、みな親切で元気が良く、私も元気をもらってとても快適だと思っています。
- ・特にはありません。本人の意欲低下の為、楽しく過ごす事ができていないかと思います。家でも同様であり、寝てばかりです。初めての経験なので家族ではありますがどの様に本人に接すれば良いかのアドバイスを頂けたら幸いです。
- ・職員の皆様のやさしさには感謝申し上げます。このごろ、どんどん老境に入って参り、時には大ボカをやってしまいますがこの後も、お世話下さいます様、よろしくお願い申し上げます。
- ・お世話に成って居る者でございますが、これからも、和さんで少しでも病気が良く成る事を望みます。頑張ります。よろしくお願い致します。
- ・昼寝のとき、うるさくする人がいて、迷惑することがある。
- ・職員の方たちが、こまめに対応してくれてありがたい。
- ・いやな思いをしないようにして頂きたい私は何もしていないのに皆さん良い友達でいたいと思います。
- ・デイサービスは、この世のごくらくと思いました。職員様の気遣いに感謝致します。
- ・いつも楽しく長生きできる事をと思っています。
- ・介護士の方は皆が明るく、気持ちが良い。気くばりもよし感謝です。
- ・心のこもった気配りに介助をしていただき家族ともども感謝致しております。
- ・大変よく世話をしていただきありがとうございました。一日も休むことなく喜んで行っておりました。反対に休みの日でも行きたがり困りました。皆様ほんとうにありがとうございました。
- ・社会福祉の向上によりその一翼を荷う施設としてデイサービスにお世話になっておりますが大変有難く思っております。健康面の管理や環境整備も整っており申し分もありません。職員さんの親切・丁寧さにも感謝するばかりです。

#### 回答

- ・運動機器については現在検討させていただいております。もう少しお待ちください。
- ・全員で大きい声で歌いたいとの事ですが、ギター演奏会やカラオケ大会などのイベント時、行える機会を検討させていただきます。
- ・脳トレについて参考にさせていただきます。じゃんけんなどの頭の体操はストレッチ体操時や帰宅前の体操で行わせていただいております。その際はぜひご参加ください。教材につきましては何時でも脳トレが出来るよう、教材の検討・設置をさせていただきます。