

令和2年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

悠遊くらす優和

配布数	回答数	回収率
151	105	69.5%

実施期間 R3.1/15~2/10

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	63	60.0%
ご家族	41	39.0%
その他	0	0.0%
無回答	1	1.0%

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	64	61.0%
やや満足	13	12.4%
普通	25	23.8%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	1.9%

- 〈ご意見〉
- ・わかりやすく説明して下さったけど、こっちの頭がついてゆけませんでした。
 - ・キャンセル代は前日TEL（急用があつて）しても引かれるのは？
 - ・わかりやすいです。
 - ・分かりやすい。
 - ・曜日によって席が変わる時があります。

改善策

- ・さらにわかりやすい説明を心がけてまいります。説明の際、確認を行ないますので遠慮せずご質問ください。
- ・キャンセル料は、昼食代となっております。業者に委託しておりますのでお休みの際、お弁当の場合は当日から、お膳の場合は前日から発生いたします。ご了承ください。
- ・なるべくお席の固定を心がけておりますが、曜日についてはご利用者様の出席状況が違いますのでお席が違ってまいります。ご理解ください。

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	64	61.0%
やや満足	16	15.2%
普通	20	19.0%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	3.8%

- 〈ご意見〉
- ・どういことが満足なのか良くわからない？請求書のめいさいの字が小さくわかりにくいから大きくハッキリお願いします。
 - ・しょくいんの人、よいです。
 - ・計画書は見やすい。

改善策

- ・明細書はご希望があれば、拡大コピーして別紙添付いたしますので、職員にお申し出ください。

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	63	60.0%
やや満足	18	17.1%
普通	23	21.9%
やや不満	1	1.0%

- 〈ご意見〉
- ・どんなことも相談できる。
 - ・はい
 - ・いつもお願いばかりですみません。

不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

④ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	75	71.4%
やや満足	10	9.5%
普通	19	18.1%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・いまだ、名札の他の物がブラブラしていて、あまり、気分が良くない。
- ・大変良いです。
- ・まんそくです。

改善策

- ・ご意見ありがとうございます。名札がスッキリ見えるよう職員に指導いたしました。

⑤ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	79	75.2%
やや満足	11	10.5%
普通	13	12.4%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.0%

〈ご意見〉

- ・ある一定の人にだけ近よって、手をにぎったり、言葉をかけたりする人がいるので、あまり感じが良くない。
- ・笑顔もいっぱいなので、心温まります。
- ・最高です。
- ・たいへん良いです。
- ・いつもありがたいです。
- ・人それぞれ違いますが、全体としてはいいように思います。

改善策

- ・ご利用者様全員に対して、変わらない言葉づかいや態度を心がけるよう全職員に指導いたしました。ご意見ありがとうございました。

⑥ 食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	57	54.3%
やや満足	16	15.2%
普通	24	22.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	8	7.6%

〈ご意見〉

- ・静かな音楽でも流したら、... 雑音が消えるように。
- ・見ていない
- ・おいしい！と頂いているみたいです。
- ・楽しいそうです。
- ・特に本人より不満は聞いておりません
- ・見ていないから分かりません。
- ・食事の様子がわからないので「3」にしました。
- ・本人も満足してよろこんで居ります。
- ・かんしゃしています。
- ・食べている量を見るといいのでは、そうでないと〇〇才にしては食べているのでは。

改善策

- ・テレビなどの音量もありますが、雰囲気作りを検討し改善してまいります。

⑦ 食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	61	58.1%
やや満足	18	17.1%
普通	20	19.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.0%
無回答	5	4.8%

〈ご意見〉

- ・ごはん多い？菜少めですね。
- ・夕食も弁当なので弁当でない方がいいです。
- ・特に奥次郎デーが何よりも気に入っています。
- ・食事の様子がわからないので「3」にしました。
- ・休けいやお昼の時のお茶が、時々ぬるい時があります。暑い時・寒い時でもかわらず熱めてお願いします。

- ・わかりません。本人に聞いても覚えていないそうです。
- ・奥次郎の茶わんむしとさしみ最高。
- ・おいしいです。
- ・いつもおいしく食べています。
- ・もう少しおかずも食べられたらと思いますが、家でも気に入れば進むしそうでないとそれなりに・・・。5割食べてくれたら上々です。

改善策

- ・食事の内容について、お弁当業者や栄養士に相談をし改善していきます。
- ・お弁当はお膳に変更することができますのでお申し出ください。
- ・お茶・コーヒーの温度は万が一こぼした時に、火傷等されないよう、60度前後とさせていただいております。ご理解ください。

⑧ 入浴には満足していますか? ※入浴していない方は無回答を含む

満足	64	61.0%
やや満足	10	9.5%
普通	18	17.1%
やや不満	3	2.9%
不満	0	0.0%
無回答	10	9.5%

- 〈ご意見〉
- ・観ていない
 - ・入浴させてもらってありがとうございます。その時着がえの注意をおねがいします。ナカナカ着替えてもらえないので・・・
 - ・長湯が悪いのはわかりますが、カラスの行水でちっともゆっくりしません。
 - ・声をかけて頂いているので安心です。
 - ・大変よろこんでおります。
 - ・時間的にみじかいせいか、大いそぎの感がある。
 - ・まんぞくです。
 - ・家で入れないのでお任せですみません。家の風呂にも入れてあげたいのですが、夏になるとOOオだし、でも入れてあげたいです。

改善策

- ・ご意見ありがとうございました。着替えやお薬など入浴後にお声がけいたします。ご希望を職員にお伝えください。
- ・ゆっくりした気持ちで入浴していただけるよう、入浴時間や職員の配置など工夫してまいります。お気づきの点があればお聞かせください。

⑨ 送迎車には安心して乗っていただけていますか?

満足	80	76.2%
やや満足	9	8.6%
普通	9	8.6%
やや不満	3	2.9%
不満	0	0.0%
無回答	4	3.8%

- 〈ご意見〉
- ・すごい、おしゃべりのドライバーがいらっしゃって、少し心配です。
 - ・テキパキと安全を確認しながら。安心して見てます。
 - ・安心しております。
 - ・人数が多いせいかゆっくり入れない。
 - ・ほんとうにありがたいです。
 - ・運転する人の身になれば態度、言葉頭が下がります。
 - ・車から家、車から家の介助の仕方 ベテランの方は個々に合う対応で安心していきます。

改善策

- ・運転職員に運転中の会話は控えるように指導いたしました。お気づきの点があればお伝えください。
- ・送迎車には多くのご利用者様に乗車していただけており、ご不便をおかけしています。歩行器を施設で増台いたしましたので持ち込みの歩行補助具を減らしていく予定です。少しでも余裕をもった車内を心がけます。お気づきの点をあれば今後もお聞かせください。

⑩ 送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	55	52.4%	〈ご意見〉
やや満足	12	11.4%	・いつも一人ですので申しわけなくて
普通	28	26.7%	・週2回なので同じ時刻にしてほしい
やや不満	5	4.8%	・雪道で大変でしょうが、なるべく同一時刻に迎えにきて下さい。
不満	1	1.0%	・何軒もまわっているのしかたがないと思いますが、お迎えの時間帯が同じだとありがたいです。（曜日によって1時間位違うので、本人が待ちきれずウロウロする事があります。
無回答	4	3.8%	

- ・12月と1月は日暮れが早く、4時に帰宅してほしい。
- ・帰り時間の順番（やや不満）
- ・大変良いと思っております。
- ・送迎の順じよは時々かえてほしい。
- ・ありがたいです。
- ・横の連絡が良くてうれしい。
- ・高齢者なのでその日その時により違うので仕方ないです。ありがとうございます。

改善策

・ご意見ありがとうございます。デイサービスでお過ごしいただく時間は、その活動内容に伴って決められております。介護度により変動がありますが、送迎が広範囲であるため、ご自宅の方向を組み合わせ、送迎しております。皆さんにご不便をおかけします。定期的に送迎時間とルートの見直しを行い、改善してまいります。また、ご利用者様の状況や交通・天候の状況により予定していた時間が変動になることがあります。大幅に遅れる場合は電話連絡をさせていただいております。ご理解いただきますようお願いいたします。

⑪ 行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	48	45.7%	〈ご意見〉
やや満足	18	17.1%	・あんまり さんかしません
普通	26	24.8%	・楽しいことがないと本人は言います。
やや不満	4	3.8%	・季節に応じた楽しい企画が盛り沢山で楽しんでます。
不満	1	1.0%	・職員の方の努力、頑張りが良くわかる。いつも楽しい。
無回答	8	7.6%	・かた目が見えないので。いろいろやりたいけれど、出来ません、残念。

- ・自由に行かせてもらっているので、、、、ありがたい。
- ・様子もうかがえるし、作品もほほえましく見せて頂いてます。時々作品を仏壇の所に持っていったりもしています。（母に見せています。）
- ・たのしいです。

改善策

・行事・クラブ活動など皆様に楽しんでいただけるように考えてまいります。その時一番大切なのは主役であるご利用者様からのご意見です。やってみたいこと、興味のあること、以前やっていたことなどお聞かせください。企画にも参加していただけるようお声がけいたします。コロナ禍の中、制限はありますが、安全や衛生に配慮しながら皆さんに喜んでいただける活動を増やしてまいりますので、お気軽にご意見を職員にお聞かせください。

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	70	66.7%
やや満足	16	15.2%
普通	14	13.3%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	3.8%

〈ご意見〉

・利用者の中には、衛生面、安全に無とんちゃくな人が多いが、いつもていねいに指導している姿を見ると、大変だなと思う。そしていつも感謝しています。

・ほとんどが安心していますが、時々心配の時があります。私 急ぐ時本人より自分のペースになる事があります。反省しています。

改善策

・職員からの言葉や働きかけは、安全や衛生、また個人のプライバシーに配慮しながら、ご利用者様のペースですすめるよう心がけます。ご意見などありましたら、お気軽に職員にお聞かせください。

⑬ デイサービスを楽しく過ごすことができますか？

満足	66	62.9%
やや満足	17	16.2%
普通	13	12.4%
やや不満	4	3.8%
不満	0	0.0%
無回答	5	4.8%

〈ご意見〉

・なぞなぞになると頭がボケているので。

・嫌なことを言われる他の利用者がいて、嫌な気持ちになることがあると話します。

・声を出す事も大事と思う、昔の歌、童謡、季節の歌。

・とても楽しい様子です。

・よろこんでおります。

・だれでも参加出来るように、だれでも興味を持つようにと、努力していただける皆さんにお礼を申します。何でもたのしく本気になれ、やろうとする気持ち、90過ぎても持てて、自分でもうれしく思います。

・作品やプリントで楽しく見せて頂いています。

改善策

・夕方の脳トレーニングの時間は、問題の出し方や職員のかかわり方などを工夫していきます。
 ・ご意見ありがとうございます。多くの方にご利用いただいておりますので、時にご不快な思いをさせてしまうことがあったかと思えます。プライバシーには十分配慮させていただきますので気がかりなこと、困ったことがありましたら、職員にお伝えください。デイサービスで心地よく過ごしていただける様職員も一緒に考え、対応してまいります。

☆このデイサービスに何をのぞみますか？

ご意見・ご要望、日頃感じていること等お聞かせください。

- ・出来る事が少なくなってきましたが、色々工夫して合わせてもらい感謝しています。現状維持の時間が、少しでも長くなるといいなと思っています。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・最近県市よりの通達が有り指導が厳しいと思われます。特に男性の方々に見られるが、お風呂に入ったら、まず全身を洗ってから湯船に入るように、職員も徹底した指導してください。送迎時のマスクの着用も徹底して、皆様方々楽しく明るい優和。
- ・最近の優和は人気があるせいか態度が大きい。少し高姿勢で上から目線が感じられる。職員、執行部、利用者間に以前のように悪い空気を感じられる。善処された方が良い。
- ・帰る時間がいつも最後の様だけと代り順番になりませんか？と本人は言っていますが気にせずにて下さい。
- ・まだ、参加したばかりなので…何とも言えませんが…たのしく行ってるみたいです。よろしくおねがいします。
- ・いつもありがとうございます。他のデイサービスも通っていますが、空きがあれば全部ゆうわさんに預けたい所です。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・職員の皆様が身を以って丁寧につくして下さる姿。その度毎に有難う御座いますと云われ、逆に私達が有難うと言わなければならないのに本当に頭が下がります。職員の皆様に只々感謝のみです。
- ・楽しい時間をすごすことが出来て感謝です。
- ・コロナ禍の中で大変なご苦勞をされていることと思います。母が1日1日楽しい気持ちですごしてくれることを望みます。宜しくお願いします。
- ・お帰りの時間をもう少し早く出来ないでしょうか？
- ・いつもありがとうございます。大いに助けられております。
- ・いつも感謝しております。特別本人より報告がないので、アンケートには答えられず申し訳ありません。介護士の方にはいつも明るく接していただき有難うございます。いつもご機嫌で帰ってきます。
- ・感謝の気持ちでいっぱいです。何よりもデイサービスに行けることを喜んでいます。職員の皆様いつも温かく接して下さっていますことが嬉しいです。
- ・毎週とても楽しみに出かけており、助かっています。コロナでいろいろ制限がある中大変だと思いますが、今後共よろしくお願い致します。東京にいる孫に会うと皆と食事が別になるからイヤだと孫に会わずにいます。でも優和さんに行くのがとても楽しいので全然さびしくないと言ってます。
- ・コロナウイルス感染予防のこの時置いてくださるだけでありがたい。かんかくを置いて同じ方向に歌うのも良いのでしょうか。本の読み聞かせもいいのではないのでしょうか。何を行うのにも大変ですね、大勢ですものね ご苦勞様です。しかし、デイサービスへ出掛けるのを楽しみにしています。よろしくね！！
- ・すこし作るのをふやして下さい。
- ・大変満足してます。今後共宜しくお願いします。
- ・別段ありません。今後共宜しくお願い致します。
- ・とにかくよく動く職員で感心していますが、ただ1つ、どうして？ってことが目立ちます。決まった人にだけ、言葉をかけたり、体をなでたり、手をにぎったり、する事が、なんとなく目ざわりですので、それだけは、やめていただきたく思います。
- ・高齢になり、こんな人を良く介護してくれることに大変感謝しております。今後共何卒よろしくお願いをしております（家族みんな感謝しております）
- ・いつもありがとうございます。リハビリも楽しいそうです。先生にいつも声をかけて頂いて頑張れるそうです。季節の作品もうれしそうに持ち帰っております。職員の皆様方に、やさしく、温かく声をかけて頂いているので家族も安心しています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・毎日くるのがたのしみにして居ます。優和にくるようになってから元気になりました。毎日がたのしみです。

・今日はデイサービスの日だから…だめ！と、私の生活は優和での生活が大きく締めています。毎日その日を待っています。年をとるとともに仲間が少なくなり、友達も少なくなりました。これからは、知り合いだけの人とのつながりかと思っておりましたが、今、優和でいっしょの方々は友達であり、同じことをめざしている仲間だと思います。いつもの人と逢うと、ホッとしたり、元気でいられる姿を見ると安心します。つねにあまり話さない人も食事の時には「おいしい、しあわせ」と云う事が聞けます。「これおいしいよ。食べてみな」等、話のきっかけが出てきます。「幸せな時代になったね。祖父母の頃は自分の小遣いもなく、若い者にきがねしていたし年をとっても行く所なく家の中でちいさくなっていた。「ここへ来ればいたれりつくせりで本当にたのしい。ありがたいね。」とみんな云っている。ここでお世話になっている人と家族の笑顔は皆様 優和を支えて下さっている方々のおかげなのです。一人一人を大切に少しでも良い所を引出して自信を持たせて下さる職員の皆様 心からありがたいと思っています。これからもよろしくお願ひ申します。

・どうしても家では部屋で寝ている事が多いですが、やはり悠遊で色々な方と接しられるのはありがたいと思います。歩きも日により違いますがやはりかなりの衰えが目立ちます。それでも本人はとても楽しみにしているのが解ります。このまま行ける時まで迷惑おかけしますがお願いします。スタッフの皆様には感謝です。これからも迷惑かけますが許して下さい。

・とても楽しく過ごさせてもらって、誠にありがとうございます。（満足しています）集団ですから、少し位の事は胸に抑えている事もあります。（それが人間ですから）職員の方も上手に相手の人との話を聞いていると、いろいろ感ずる事が有り 私も勉強になります。いくつになっても「人の振り見て我が身を習せ」です。気が付く事がありましたら、職員に言います。（これからも皆様と共に）仲良くなごやかな時間を過ごさせて下さい。宜しくお願ひ致します。

・デイサービスに行くのたのしみです。いつもかんしゃしています。しょくいんの人とあうのたのしみにしています。年おいた人を毎日おせわしてくれてかんしゃです。よろしくおねがいいたします。私はしあわせです。

・職員さん皆さんの熱心さ心くばりには、頭がさがります。皆さんのお体にも気をつけて下さいませ。

・朝礼の時、マスクをはずして話をさせていただくと、よく聞こえてよいと思います。耳が悪くて聞こえない人はぜんぜんその日の注意事項がわかりません。1日の始まりで気にしています。

・コロナ禍の中で皆様大変 ありがとうございます。1日も早く普段通りの生活がおくれる様になれば良いと思っています。皆様お体に気をつけて下さい。楽しく利用させてもらっております。今後も宜しくお願ひ致します。

・利用させていただき有難いです。

・午睡の場所があるとありがたいです。今後とも 宜しくお願ひ致します。

回答

・現在コロナ禍の中、様々な規制や予防策に協力いただきありがとうございます。入浴時の衛生については、つど声がけし守っていただくようお願いしております。今後も徹底してまいります。

・また、新型コロナウイルス予防として、ご利用者様・ご家族様から 来所当日の朝の検温、マスクの着用、県外者との接触時の報告などご協力いただいております。施設としても、送迎車乗り込み前の手指のアルコール消毒、うがい手洗いの徹底、アクリル板設置、ご利用者様帰宅後毎日清掃時に席を消毒するなど今後も予防対策を継続してまいります。

・施設について、貴重なご意見ありがとうございます。今後もお気づきの点、ぜひお聞かせください。良い雰囲気サービスが提供できるよう、全員で話し合い、改善してまいります。

・ご利用日を増やす相談等、日々調整しております。ご利用曜日によってはお待たせしております。

・送迎については安全を優先し送迎ルートを固定させていただいております。定期的に改善してまいります。

・行事、日々のクラブ活動は楽しんでいただけるよう、現状と照らし衛生・感染予防に留意しながら、新しい企画を立ててまいります。手作りクラブ、手芸、ちぎり絵など今後も種類を増やし、回数を検討いたします。

・ご利用者様全員に対して、変わらない言葉づかいや態度を心がけるよう全職員に指導いたしました。

・朝礼時、職員からのお話の際、マイクを活用するなどを検討しております。聞こえにくい方への配慮を今後強化してまいります。

・活動の場所を優先しているため、横になって休む場所が少ない現状です。お声がけして順番に休んでいただいております。お休みのご希望の場合は遠慮せずに職員にお伝えください。

多くのご意見をいただきありがとうございます。悠遊くらぶ優和では、ご利用者様1人1人が生きがいを見つける施設を目指しています。今回いただいたご利用者様、ご家族様のご意見・ご要望に対応できるよう、今後も努力してまいります。

貴重なご意見ありがとうございます。感謝申し上げます。