

# 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

悠遊くらす優和

配布数	回答数	回収率
154	92	59.7%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？※複数回答あり

ご本人	61	66.3%
ご家族	38	41.3%
その他	0	0.0%
無回答	3	3.3%

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？

非常に満足	50	54.3%
やや満足	16	17.4%
普通	23	25.0%
やや不満	2	2.2%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%

回答

・契約書や重要事項説明書の説明の仕方について、利用者様、ご家族様の目線でわかりやすく丁寧に説明できるよう改善していきます。

② 通所介護計画は、わかりやすく納得のいく内容ですか？

非常に満足	48	52.2%
やや満足	13	14.1%
普通	27	29.3%
やや不満	1	1.1%
非常に不満	0	0.0%
無回答	3	3.3%

〈ご意見〉

- ・家族の希望も入れ具体的でありがたい。
- ・ほんとうに、うそ、いつわりがないと満足。

回答

・書面や口頭だけではなく、具体的な支援内容をわかりやすく説明できるよう改善していきます。

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？

非常に満足	62	67.4%
やや満足	14	15.2%
普通	12	13.0%
やや不満	1	1.1%
非常に不満	0	0.0%
無回答	3	3.3%

〈ご意見〉

- ・送迎の時間調整、風邪気味の時にお粥にしてもらったりと色々して頂いています。
- ・必ず結果を教えてもらえ感謝しています。
- ・ケアマネが来宅時、話し合っています。
- ・ノートに伝言を記入し、返事が書いてあったのですが「受け取りました」と書いてあったにもかかわらず、カバンの中にそのまま入っている時がありました。

回答

・ご連絡の内容が職員に行きわたるよう、昼のミーティング時に業務リーダーにより『確認事項を読み上げる』  
ことにし、その内容についても文書で送りいたします。

④ 職員の身だしなみは整っていますか？

非常に満足	62	67.4%
やや満足	9	9.8%
普通	20	21.7%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%

〈ご意見〉

- ・ズボンが皆同じ、あの色がいいなー。

⑤ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

非常に満足	74	80.4%
やや満足	11	12.0%
普通	6	6.5%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%

〈ご意見〉

- ・少しでも動くとも職員さんが来てくれ気を使ってもらっていると感じています。
- ・特に朝の時の笑顔とやさしい声がけになごみを感じます。
- ・やさし過ぎです。

⑥ 食事は食べやすい工夫がされていますか？

非常に満足	53	57.6%
やや満足	20	21.7%
普通	18	19.6%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%

〈ご意見〉

- ・味付け塩辛い？やや。
- ・欲を云えば味噌汁の味がもうちょっぴり塩気があった方が？
- ・全部食べるようになり、食べ易くおいしいのだと思います。
- ・余り回っていません。
- ・本人はみんな食べているといっていますので、食べやすく工夫されているとっております。
- ・毎日おいしく頂いています。

回答

- ・食事の味付けについては弁当の宅配業者、厨房職員にその旨を伝え、改善してまいります。今後も遠慮なくご意見をよせてください。

⑦ 食事はおいしく召し上がられていますか？

非常に満足	53	57.6%
やや満足	21	22.8%
普通	12	13.0%
やや不満	1	1.1%
非常に不満	0	0.0%
無回答	5	5.4%

〈ご意見〉

- ・主食少なく副食多めをお願いできればと思います。
- ・たまにめん類が食べてみたい
- ・肉・魚が苦手で、見た目で気に入らないと食べません。味ソ汁の味が好みでないようです。白ごうじのミソが好きな為。
- ・時々何を食べたか忘れていますが、全部食べているという事はおいしかったのだと思います。
- ・本人はおいしいと言っております
- ・みそ汁があたたかくてうれしいです。

回答

- ・お膳食の場合、個人ごとに調整が可能ですのでお申し付けください。
- ・めん類の食事レクリエーションなどを企画いたします。

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

非常に満足	56	60.9%
やや満足	11	12.0%
普通	10	10.9%
やや不満	1	1.1%
非常に不満	0	0.0%
無回答	14	15.2%

〈ご意見〉

- ・入浴後の下着等、ちゃんとなっていないことが有ります。
- ・身体の状態を教えて頂いたり、クリーム等も塗って頂きありがとうございます。
- ・うちの娘にもみせてあげたいです。声かけがうれしいです。

回答

- ・下着などの着用について職員確認してまいります。

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)

非常に満足	76	82.6%
やや満足	10	10.9%
普通	3	3.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	3	3.3%

〈ご意見〉

- ・本人は大丈夫と言うのですが、いつ転ぶか解らないので時々手を軽くそえいつでも支えられるようにして頂きたい時があります。
- ・安全ベルトは特に注意されていらっしゃいます。
- ・運転手さんはいつもていねいしてくれています。
- ・シートベルトをすぐはずす人がいるのですが、職員の方は決してどならず、あれはえらいなーと日頃思っています。

回答

- ・歩行時、移乗時の介助方法について研修を定期的に行い、より安全を図ってまいります。

⑩ 送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

非常に満足	51	55.4%
やや満足	16	17.4%
普通	17	18.5%
やや不満	4	4.3%
非常に不満	0	0.0%
無回答	4	4.3%

〈ご意見〉

- ・お迎えの時間が早い（※朝食に時間かかる為）
- ・9:30の迎えの時、帰りは4:30にして欲しいです。用事がある時は30分でも決まっていると助かります。いつも4:00までには帰って待っています。
- ・帰りの時間のはばが、1時間違うと少しきびしいです。
- ・特に帰宅等の交通の大変の中、ご苦労様です。
- ・玄関まで迎えに来て頂く事に娘共々感心しております。

回答

- ・皆様には大変ご迷惑をおかけいたしております。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きます。ご理解いただきますようよろしくお願い致します。

⑪ 行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

非常に満足	55	59.8%
やや満足	18	19.6%
普通	15	16.3%
やや不満	1	1.1%
非常に不満	1	1.1%
無回答	2	2.2%

〈ご意見〉

- ・フラワーアレンジメントがしてみたい
- ・三度笠を作った時や、表彰状を受け取った時はとてもうれしそうでした。自宅に飾ってあります。
- ・本人に聞くと嬉しそうに話してくれています。
- ・とても楽しいです
- ・強せいしないところが大好きです。

回答

- ・フラワーアレンジメントなど新たなクラブを検討し実施してまいります。

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？

非常に満足	59	64.1%	〈ご意見〉 ・施設内の様子はわかりませんが、帰宅した時の様子ではいつも満足しています。 ・歯ブラシが無かったり、外ばきのくつと内ばきが反対だったりしていません。 ・満足、満足といいようがありません。
やや満足	13	14.1%	
普通	15	16.3%	
やや不満	1	1.1%	
非常に不満	0	0.0%	
無回答	4	4.3%	

回答

- ・持ち物の紛失や靴の脱ぎ履きなど、職員による確認を徹底してまいります。
- ・安全について：今後も事故防止委員会にて検討会議を行い、安全にサービスの提供ができるよう徹底していきます。
- ・衛生について：感染予防のため手洗い・うがい施行し清潔な状態でのサービスの提供ができるよう徹底していきます。
- ・プライバシーについて：今後もプライバシー保護についての研修やマニュアルの確認を行い適切な対応ができるよう改善していきます。
- ・利用者に不快な思いをさせないよう今後も事業所内で接遇の研修を行い、態度や立ち振る舞い言葉遣いについて徹底していきます。

⑬ デイサービスを楽しく過ごすことができているか？

非常に満足	66	71.7%	〈ご意見〉 ・皆さんが入浴している間、何もすることがないと言っています。難聴がある為、カラオケも好んで参加しようとは思わないようです。 ・楽しみにし 明日悠遊だよと言うと朝から嬉しそうに準備してます。朝、同乗者の方にも笑顔で挨拶してます。 ・満足と思います ・当日の朝の気分によって、多少のちがいはあるかと思います。 ・何事も強制的じゃないのがうれしいです。
やや満足	14	15.2%	
普通	7	7.6%	
やや不満	2	2.2%	
非常に不満	1	1.1%	
無回答	2	2.2%	

回答

- ・個別でも楽しめるメニューなど新たに考えてまいります。得意なことや、やってみたいことなどぜひお聞かせください。

## ☆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。

・いつもありがとうございます 毎回 今日楽しかったと言って帰っています。スタッフ皆様の笑顔とやさしさに支えられています。感謝です。

- ・あまり大勢でたいへんです。  
⇒ ご利用者様が小集団で楽しめるレクリエーションを充実させてまいります。
- ・職員の方の親切なお世話、入浴の時などありがたく感謝して居ります。これからもどうぞ宜しくお願い致します。
- ・職員の方はどなたも親切で笑顔で接して下さるので安心して気持ちよくすごさせていただいております。ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・介護士の皆様ごころう様です。いつもありがとうございます。
- ・時々席替え望みます、無理なく。  
⇒ お席は自由ではありませんが、今後余裕をもって席数をご用意出来るよう考えてまいります。
- ・職員の名前分かりやすく工夫願います。  
⇒ 職員の顔写真を表示いたします。
- ・ありがとうございます。
- ・職員さんの明るさとキビキビした行動が気持ちよく感心しました。
- ・マッサージも たまに かわっていただきたいですね。
- ・男性、女性を問わず世間話が出来るようにしたいですね。
- ・ゆうことなしとても楽しくすごしています。ありがとうございます。
- ・職員の皆さんの優しい対応にいつも感謝しています。母の我がままにも 親切に対応して下さい助かっています。今後どうぞ宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。本人はとても優和さんの生活が楽しくて楽しくて満足しています。わたしたち家族は優和さんに感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしく願いします。
- ・特筆なし（満足度98%）
- ・折り紙等の作品を得意気に「かんたんなんだよ」と見せてくれます。はっきりした性格の本人が嫌がらず行っているのが、満足しているんだと思います。家族の相談にも乗っていただき、抱え込んで追いつめられた気分にならずに済んでいます。家族も支えていただき、感謝しています。
- ・皆様が良くして下さいるので感謝しております ありがとうございます。今後も宜しくお願いいたします。
- ・職員の送迎などの対応マナーは、よく指導されており満足している。
- ・個別の支援程度に応じた、対応がされていることを伺い知ることができる。
- ・毎回楽しみに行っているのがありがたく思います。
- ・みなさんに親切にさせていただいて本人もとても喜んでます。これからもよろしく願いいたします。
- ・もう少し運動、機能訓練の種類がほしい。例、歩行機。⇒ リハビリテーションの種類とお部屋について充実させてまいります。
- ・マッサージ等々が有り、他所では出来ない、尚マッサージの先生方々も非常に感じが良い。
- ・過日に比べ職員の方の態度及受け答え、特に職員間の上下関係の様子が利用者にも嬉しく感じます。貴社の職場雰囲気も良くなったでしょう、明るくなったでしょう、利用者も気分がいいですよ。
- ・何もふまははありません。今後共よろしく願い致します。楽しみにしていきますので職員の皆さま、どうぞよろしくね。

- ・デイサービスに来てから楽になりました。ありがとうございます。これからもよろしくおねがいします。
  - ・（要望）運動機能の維持。簡単な家で出来る運動を教えてください。（椅子に座って出来る手足の運動等）⇒ 簡単な運動をプリントなどにしてお渡しする等、今後企画してまいります。
  - ・（意見）以前やっていた問題（のプリントの持ち帰り）がなくなり残念です。問題集を買ってやっていますが気が合いません、しない人を基準にせず、する人を考えて欲しいと思いました。  
⇒ 施設内で行うプリントについてはご用意しておりますが、持ち帰りについては教材がついていかない現状です。たとえば、ご自宅でご用意した問題集を職員が確認することなどご相談ください。
  - ・（感じていること）人数が多くなり本人は思うようにならない事もあるようです。職員の方は親切にして下さり感謝しています。これからもずっと優和さんを利用させて頂きます。よろしくお願い致します。
  - ・迎えに来られた職員の方が「お変わりありませんか？」と尋ねて下さる事でこちらの様子を話しやすくなり、とてもありがたいです。
  - ・血糖値が高めなので、食事面も色々工夫していただき、助かります。
  - ・ありがとうございます。なにからなにまで良くしていただき心から感謝致しています、頭が下がります ありがとうございます。
  - ・本人はまだまだ若い気ですが、やはり歩行時フラツキが見れる事があるので本人が大丈夫と言ってもすぐ手が出しやすく、支えられるような体勢にして頂きたいと思います。遠慮されるのかも知れないのですが、かまわずお願いします。すみません。  
⇒ 申し訳ありません。歩行時の介助について研修を行い、より配慮し、安全を図ってまいります。
  - ・つつい年寄りと解っていてもカッとなってしまうのですが、朝の皆さんの御陰で心がなごみ反省させられます。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
  - ・全て、動作の良くないオバサンのめんどうをよく見て戴き感謝のみです。
  - ・職員様の親切に感謝しています。ありがとうございます。
  - ・脳、身体の活性化。
  - ・ゆうわさんの物に（うちわ、ヒザ掛け、えんぴつなど）名前をつけといて欲しいです。自宅に持って帰って来て困ります。⇒ 申し訳ありません。記名するようにいたします。
  - ・ありがとうございます、新年もよろしくおねがいします。こんごもよろしくおねがいもうし上げます。
  - ・大きな声で一日中話している人がいる。
  - ・外出レクリエーションが多くあると楽しみも増すと思います。
  - ・外出レクをお願いしたいです。
- ⇒安全を図り、小人数での外出レクリエーションとさせていただいております。今後、回数を増やせるよう調整してまいります。
- ・優和に行く日がたのしみです。
  - ・私は優和が大すきです。職員の人とってもよくしてくださいます。優和に行くのがたのしいです、よろしくお願い致します。
  - ・ベットの数を多くして下さい。⇒ 休憩について今後場所を工夫してまいります。
  - ・職員の皆様はとても良い方々だし、楽しくてとても良いところだと本人は大満足しています。
  - ・週一回ですが二回にふやしたいと思います。職員の人に相談したいと思っています。長いきしてて良かったな。
  - ・大変よろこんで居ります。食べる物も、職員の方々のことについてもよろこんで接しているとのことです。
  - ・水曜のデイサービスの朝は早く起きて来て出かける仕度を小学生の様に車が来るのを待って居ます。何卒御世話に成りますがお願いを致します。