

平成30年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

悠遊くらぶ優和

配布数	回答数	回収率
166	111	66.9%

☆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	60	65.2%
ご家族	46	50.0%
その他	0	0.0%
無回答	10	10.9%

記入なし

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	65	70.7%
やや満足	13	14.1%
普通	31	33.7%
やや不満	1	1.1%
非常に不満	0	0.0%
無回答	2	2.2%

〈ご意見〉

※複数回答あり

記入なし

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？

非常に満足	63	68.5%
やや満足	15	16.3%
普通	28	30.4%
やや不満	4	4.3%
非常に不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%

〈ご意見〉

・文字を大きくしてもらいたい。

回答

・サービス計画書の文字が小さくて読みにくい場合、話していただければ拡大したものを別にお渡しいたします。

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	66	71.7%
やや満足	18	19.6%
普通	21	22.8%
やや不満	3	3.3%
非常に不満	0	0.0%
無回答	3	3.3%

〈ご意見〉

・今のところ相談する問題がない。
・判らないことがあると職員にきいたりしますので大変良いです。

④ 職員の身だしなみは整っていますか？

非常に満足	80	87.0%
やや満足	9	9.8%
普通	22	23.9%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・身だしなみよりも名札の所に沢山物が下がって名前がみえません。

・利用者に名札がわかるようにマスコット類をさげるのは工夫を。

・良い人ばかりで大変うれしく思っております。

回答

・名札にマスコットやご利用者様からの手作り品をさげることを中止いたしました。

⑤ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

非常に満足	83	90.2%
やや満足	9	9.8%
普通	19	20.7%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・本人が不穏の時も気軽に話しかけて下さり、とても助かっています。

・とてもきちんとされていると思う。

・良い人たちばかりだと喜んでます。

⑥ 食事の時の雰囲気はいかがですか？

非常に満足	66	71.7%
やや満足	12	13.0%
普通	28	30.4%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	5	5.4%

〈ご意見〉

・来園した事が無いので分かりません。

・食事は本人もよろこんでおります。

・見ていないので解りませんが摂取量から見ると満足では。

・すみません よくわかりません

⑦ 食事はおいしく召し上がられていますか？

非常に満足	69	75.0%
やや満足	18	19.6%
普通	20	21.7%
やや不満	2	2.2%
非常に不満	0	0.0%
無回答	2	2.2%

〈ご意見〉

・もう少し たべたいようです。

・本人は「食べられないものはない。おいしい。」と喜んでます。

・煮魚なども食べたいです。

・時期の果物等半分でもいいからつけていただきたい。

・たまにやわらかい肉なども・・・青菜とかも...みそ汁もわかめ、とうふ、野菜なども入れてほしいです。

・食事の摂取量から満足だと思います。

・すみませんよくわかりません

・いつも美味しいと話してます。

回答

・食事量が足りない場合は、職員にご相談ください。大盛りにするなど変更いたします。

・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。

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に含む

※複数回答あり

非常に満足	72	78.3%	〈ご意見〉
やや満足	8	8.7%	・ <u>頭髮をもう少し良く洗ってほしいです。我がままいってすみません。</u>
普通	12	13.0%	・お風呂タイムが楽しみ。
やや不満	4	4.3%	・ <u>泡風呂は好きだけど、シルクの湯は嫌いです。</u>
非常に不満	1	1.1%	・いい風呂だったと喜んでました。
無回答	15	16.3%	・足湯だけですが大変喜んでいます。

回答

・頭髮等洗身のお手伝いについて、希望がある場合お声がけください。ていねいに行うよう改善して行きます。
 ・シルクの湯は湯が透明でないため不安だとの声が聞かれます。スイッチを切ることも出来ますのでご相談ください。

⑨ 送迎車には安心して乗っていただけていますか？

非常に満足	87	94.6%	〈ご意見〉
やや満足	11	12.0%	記入なし
普通	12	13.0%	
やや不満	0	0.0%	
非常に不満	0	0.0%	
無回答	1	1.1%	

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	59	64.1%	〈ご意見〉
やや満足	21	22.8%	・ <u>朝の時間が足りないとあせる 用意が出来ない。</u>
普通	23	25.0%	・ <u>最近迎えの時間が予定より早くてあわてる事があります。</u>
やや不満	6	6.5%	・ <u>迎えの時間を守ってほしい。人によって時間が違う為。</u>
非常に不満	1	1.1%	・本人が行くのを楽しみにしていて「まだなんか？・・・。」 その都度本人には説明しています。
無回答	1	1.1%	・車が大好きなので楽しんでます。特に季節の良い時の帰り道を。

回答

・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。時間の変動などで皆様にご迷惑をおかけいたしますが、ご理解ください。

⑪ 行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

非常に満足	67	72.8%	〈ご意見〉 ・『書道クラブ』を楽しみにしています。「今日は習字を書いてくるかな〜♪」と言ってデイサービスに出かけていきます。 ・行事のプリントはついつい父の姿を捜しています。作品も楽しみです。 ・お習字等、学校と一緒にだと言ってます。
やや満足	18	19.6%	
普通	22	23.9%	
やや不満	1	1.1%	
非常に不満	0	0.0%	
無回答	3	3.3%	

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	70	76.1%	〈ご意見〉 記入なし
やや満足	12	13.0%	
普通	23	25.0%	
やや不満	1	1.1%	
非常に不満	0	0.0%	
無回答	5	5.4%	

⑬ デイサービスを楽しく過ごすことができていますか？

非常に満足	82	89.1%	〈ご意見〉 ・帰宅すると「楽しかった」と本人も言っております。 ・毎回楽しみにしているようです。 ・やっと馴染んで来た様ですね。 ・行くのを心待ちしている様子を見ると楽しく過ごしているんだなあーと安心します。
やや満足	12	13.0%	
普通	16	17.4%	
やや不満	0	0.0%	
非常に不満	0	0.0%	
無回答	1	1.1%	

・なかなか楽しくお話し出来る友人がいないと言ってます。

回答

・多くの方々にご利用されていますが、共通の話題が持て、お話ができるよう職員が配慮させていただきます。ご相談ください。

☆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、いろいろとお世話になりまして、ありがとうございます。母の唯一の楽しみがデイサービスに行くことみたいです。これからもよろしく願います。
・職員の方に親切にして頂き、楽しく通っています。これからも、よろしく願います。

・とても細やかな対応に感謝しております。本人が楽しめる、カラオケ、手芸、イベント等回数があるとうれしく思います。これからもいろいろごめんどうおかけしますが宜しくお願いします。
⇒予定表のメニューだけでなく、日々複数のメニューを用意していますので、ご参加ください。

・本が読みたい。身体を動かすマシンがあるといいです。

⇒読書用の本棚や新たなリハビリテーションの器械の導入を検討して行きます。

・以前お話したことが全員の方には伝わっていない。

⇒職員間の情報の共有が徹底できるように、新たな記録の活用など工夫してまいります。

・1月の行事で福引き大会があり、景品に、毛布、加島屋の詰め合わせ等があったと聞きました。他の曜日の利用者から見ると公平さを欠くと思います。出来る限り公平に楽しめる行事計画をお願いしたいと思えます。

⇒不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。全ての曜日のご利用者様が楽しめるように今後企画を行っていきます。また、季節の行事は全ての曜日で行うことが出来ない場合がありますが、年間を通して公平になるよう配慮して行きます。

・本人も行くのが楽しみようです。ありがとうございます。できたらショートステイも出来るようになるといいなと思っております。

⇒同建物の2階にショートステイが10名分ございます。
利用についてはケアマネージャー様等にご相談ください。

・休けいする場所があるとありがたいです。

・全部満足しています。ただ一つひるねの(ベットの)数があつたらありがたいです。毎回行くのが楽しみです。

⇒ご不自由をおかけし申し訳ございません。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。お声がけて順番に休んでいただくなどしております。ご理解ください。

・外食を増やしてほしい。

⇒外出や食事の機会などより充実した行事を企画して行きます。

・特にありません。

・いつもお世話になっております。家族の都合で無理なお願いにも対応して頂き、申しわけない気持ちと感謝の気持ちで一杯です。職員の皆様にもご迷惑をおかけしますが今後ともよろしくお願い致します。

・いつも大変お世話になっております。一生懸命な職員の方には頭が下がります。今後とも宜しくお願いいたします。

・せっかく名札をつけているのに、物にかくれて名前が見えないから見えるようにお願いします。食事はつけ物など何種類もいらないので、季節の物とか葉物野菜が食べたいです。りんご等一切れでもみかんだったら半分づつでもいいです。

⇒名札がはっきり見えるよう手作り品などの物をつけないようにいたしました。
季節の果物が提供できるようおやつ時間なども工夫して行きます。

・家にいるとボーっとしていることが多く、デイで頭を使って過ごしている様子なので安心できる。いろいろなことが出来て喜んでる様子です。

・デイサービスだけではないのですが「利用料請求書」を見てもよくわからない。

（例）30年7月の請求書だけに全額自己負担額(支給限度超)が出ていて、いつもの月の倍近く引落としになっていた。まちがっているとは思わないのでそのまましておきましたが、これは毎年7月頃にだけある請求なのでしょうか？

⇒請求書など不明の点があればご相談ください。ご説明させていただきます。

・オリガミ折り教えてください。工作は楽しみです。映画も楽しかった。季節毎に楽しみがあるとつかしいですね、ひなまつり(男女)お祭り 食べ物の(桜もち、かしわもち、笹だんご、スイカ、ブドウ)ゲーム大会もいいわね！楽しませてください。

・書類等の家族のサインと印かんを押すなどで、聞きまちがって家族構成を本人は出して下さいと理解したらしく、本人が良く聞かないのも悪いのですが、紙面1枚でも家族に分かる様に伝えていただけたら良かったと思えました。いつも喜んで通っています。良かったです。

⇒ご迷惑をおかけいたしました。ご家族に書類をお願いする際、紙面を添え説明させていただきます。不明の点などある場合は、ご連絡いただくとありがたいです。

・優和へお伺いする日を楽しみにしております、すべてテキパキとご指導、ご説明下さり、年寄りにも分かりやすく理解出来ます。通所者同志の和やかな雰囲気は何よりのことと思っています。今後共よろしくご指導下さいますよう、お願いいたします又送り迎えをしていただき感謝しております。

・特にありません。いつもお世話になっております。本人は楽しく通所しております。今後とも宜しく願います。

・もっと1人1人に声掛けをしてほしい。

⇒申し訳ありませんでした。職員一同 より一層こころがけてまいります。

・これからもよろしくお願い致します。

・ありがとうございます。満足しています。

・カラオケ大会をもっとふやしてほしいです。

・ぬりえの室(部屋)は自分のやりやすい席にして下さい。

⇒活動を行う場所を毎回同じ部屋に出来るようにいたします。また、他にもご要望があればお話し下さい。ご迷惑をおかけしました。

・以前に比べ職員間の人間関係も素晴らしく良くなり、その分利用者にも、サービスに介護に転化され、利用者は喜ぶ、又、口伝へで、評判が良くなり、益々優和の人気が出て、発展される事でしょう。今の様な素晴らしい職員、雰囲気、介護をこれからも続けて下さい。最後に、職員様方々の毎日に感謝申し上げます。これからも命あるかぎり、よろしくお願い申し上げます。

・日頃の職員さんの努力が十分みられ、これ以上望むのはいないです。

・すべて満足しております。これからもよろしくお願い致します。

・よろしくお願い致します。

・毎日あたたかい送迎をしていただきありがとうございます。

・マッサージのことで(1月)くらいの交代制にして下さい。

⇒ご要望、職員にお話しください。リハビリテーションとしても行っておりますので担当については個々に配慮して行きたいと思っております。

・大変よろこんでデイサービスに通っております。

・たいへん気もちの良いグループです。ありがとうございます。よろしくおねがいします。

・いつもありがとうございます。

・いろんな事を教えて下さるので優和は楽しい・・・学校と同じだといつも言ってます。職員の皆様はいつも笑顔で接して下さい、送迎の方達も皆、親切で感謝しております。職員の顔が長い間同じなのは会社として、しっかりしているのだと思います。普段は一人暮らしなので皆様には何かとお世話になっております、ありがとうございます。気がつく事があつたら、その都度お話しさせていただきます。