

# 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

通所介護サービス 悠遊くらぶ和

配布数	回答数	回収率
132	84	63.6%

★調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	51	60.7%
ご家族	20	23.8%
その他	5	6.0%
無回答	8	9.5%

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	46	54.8%	〈ご意見〉
やや満足	10	11.9%	・はい。
普通	23	27.4%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	5	6.0%	

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	47	56.0%	〈ご意見〉
やや満足	12	14.3%	・変更が有りすぎる。
普通	19	22.6%	・はい。
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	6	7.1%	

回答

・通所介護計画書に関しましては、認定の更新や、サービスの追加や変更等に基づいて、その都度作成することとなっております。ご理解賜りますようお願い致します。

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？

満足	51	60.7%	〈ご意見〉
やや満足	11	13.1%	・伝えて居る。
普通	15	17.9%	・とても話しやすいです。
やや不満	2	2.4%	
不満	0	0.0%	
無回答	5	6.0%	

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	58	69.0%	〈ご意見〉
やや満足	4	4.8%	・良いと思います。
普通	19	22.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	3	3.6%	

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	46	54.8%
やや満足	16	19.0%
普通	14	16.7%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	7	8.3%

- 〈ご意見〉
- ・楽しくうれしく一日を送っています。
  - ・良いです。

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	44	52.4%
やや満足	14	16.7%
普通	18	21.4%
やや不満	2	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	6	7.1%

- 〈ご意見〉
- ・個性的な面をもすべて均一には出来ないことも考えられ、止むを得ない。  
・○○の家族の者ですが、アレルギーに対しての在り方が少し気になります。
  - ・おいしく頂いて居ます。
  - ・おかげがとってもおいしいです。
  - ・ゆっくり手間がかかっていますので、気をもませず対応していただきありがたく思っています。

回答

アレルギーに関しましては、お弁当、お膳共に、禁食という形で特定の食材が出ない様に、個別で対応させていただいております。気になることや心配事がございましたら、気軽に職員へご相談いただければ幸いです。

⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	52	61.9%
やや満足	8	9.5%
普通	15	17.9%
やや不満	4	4.8%
不満	0	0.0%
無回答	5	6.0%

- 〈ご意見〉
- ・精一杯のサービスを提供頂いているのが満足です。
  - ・残さず全部頂いています。
  - ・とてもおいしいです。
  - ・上記の他に特にありません。
  - ・毎食おいしく頂いて居ます。
  - ・焼き魚はくせがあつて食べられない時がある。

回答

・大変失礼致しました。調理を依頼している業者にその旨お伝えします。万が一、再度そのような事がありましたら職員にお知らせ下さいませ。

⑧入浴には満足していますか？

満足	57	67.9%
やや満足	4	4.8%
普通	10	11.9%
やや不満	3	3.6%
不満	0	0.0%
無回答	10	11.9%

- 〈ご意見〉
- ・現状は可能な範囲でサービス頂いている事を感謝します。
  - ・皆様やさしくとてもうれしいです。
  - ・親切にして頂いて感謝して居ます。
  - ・人数に合わせて裸で待っている事のないようにお願いします。
  - ・少していいから手をかけてほしい時がある。

回答

・大変失礼致しました。混雑時、やむを得ずお待たせしてしまう場合がございます。その際、裸になられている方にはバスタオルをかけて対応させていただいておりますが、今後そのようなことが無いように努めてまいります。

・お手伝いさせていただきますので、必要時は是非お声掛け下さい。

### ⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	66	78.6%	〈ご意見〉 ・小生、数か月前からマイカーを返上し免許も返上。その不自由さの中で感謝です。同時に安心と満足です。 ・安心して道中職員の方々と会話しながら乗って居ます。 ・ <b>車に乗ると一番最初に目に入るのが床の汚れ。又かと思っています。</b>
やや満足	6	7.1%	
普通	8	9.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	4	4.8%	
ご家族送迎	0	0.0%	

#### 回答

・大変失礼致しました。送迎車の清掃・清潔により一層努めてまいります。

### ⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	59	70.2%	〈ご意見〉 ・色々な意見を感察し、現状に定着したものと受け止めています。 ・定期的に送迎をしていただき助かります。(時間厳守) ・老人にはちょうど良い時間で喜んで居ます。 ・迎えの時間はほぼ予定通りなので満足しています。 ・ <b>月曜には9時頃の迎えを希望。</b>
やや満足	5	6.0%	
普通	10	11.9%	
やや不満	2	2.4%	
不満	2	2.4%	
無回答	6	7.1%	
ご家族送迎	0	0.0%	

#### 回答

・大変恐縮ですが、複数の方の送迎を対応させていただいておりますので、時間のご希望にはお応え出来かねる場合がございます。何卒ご理解賜りますよう宜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？

満足	49	58.3%	〈ご意見〉 ・大小を問わず多くのご意見を具体化するのが皆の役割です。 ・職員の方々が皆様親切にして下さり感謝しながら楽しんで居ます。 ・皆んなで何でもいからあの広場ですというのはいいと思います。 ・帰って来ると作品や話してくれます。 ・いろんな行事があつて楽しいです。
やや満足	18	21.4%	
普通	9	10.7%	
やや不満	1	1.2%	
不満	1	1.2%	
無回答	6	7.1%	

### 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	52	61.9%	〈ご意見〉 ・同様の条件の中では、よくここまで積極的に改善しようとする意気込みがあり有難く感じます。 ・ <b>男子トイレの不衛生、常時きれいにして下さい。</b> ・皆様精一杯がんばって居られるので感謝して居ります。 ・ <b>8人テーブルで本人のいやな事(プライバシー)は別の場所で話してもらいたい。</b>
やや満足	11	13.1%	
普通	13	15.5%	
やや不満	3	3.6%	
不満	0	0.0%	
無回答	5	6.0%	

#### 回答

・大変失礼致しました。日中に清掃の時間を確保しております。また汚れがあった際は、その都度清掃を行っておりますが、より一層の見回り強化をしてまいります。

・職員からご本人様のプライベートに関わる話は、別室で個別で対応致しておりますので、ご安心下さい。ご利用者様間でのプライベートに関わる話に関しては、顕著な場合は注意させていただきます。いつでも職員にご相談下さい。

### ⑬ デイサービスで楽しく過ごすことができますか？

満足	57	67.9%	〈ご意見〉
やや満足	12	14.3%	・体験不足ながらも、楽しく過ごす姿がありありで嬉しくなります。
普通	9	10.7%	・和さんに行くのが楽しみになって居ります。
やや不満	2	2.4%	・とっても楽しいです。
不満	0	0.0%	・デイサービスの日が楽しみです。
無回答	4	4.8%	・カラオケが騒がしく、職員の声が多すぎます。
			・満足しています。

#### 回答

・大変失礼致しました。行事を盛り上げる為に、職員の声が大きくなってしまつ場合がございます。皆様に不快を与えない様、節度をもって対応致します。

### ☆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。

- ・いつも心からのお世話をいただき感謝しております。
- ・とても満足しております。ありがとうございます。
- ・高齢で足も不自由な一人暮らしの為、色々ご迷惑をおかけしていると思います。今後よろしくお願ひ致します。(娘より)
- ・特にありません。
- ・皆様よく頑張って色々な四季折々に計画を立て気持ちよく過ごせております。又、催し物に工夫がほどこされてお、苦勞されておられるのではと、すごく暖かい気持ちで一杯です。ありがとうございます。
- ・皆様が精一杯の努力を形の中に表現したり、どんな事も前向きに取り組んだ結果を伝えたりしている姿は何よりの強みで成果に表れると思います。今後とも変わらぬご指導をお願い致します。乱筆で失礼します。
- ・耳が聞こえない為、職員が耳元に来て話を下さるので、心が癒され、ありがと、感謝しています。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・このままで宜しくお願ひします。
- ・週一回ですが和さんになり大満足です。
- ・ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・何時も私達を明るく笑顔で御親切に下さるので、お陰で和さんにお世話になってから風邪も引かず元気になったのが不思議と言っても良いくらい健康になりました。すばらしいお風呂に入れて頂き、マッサージ、色々なクラブでたのませて下さるので有難いです。かわるとおちつかないので、わがまま書いてすみません。

・誘導灯がない(非常口)が分からない。

・催し物がある時は出来るだけマイクを使ってほしい、常備必用として、いつでも使用して、館内のみなさんに声がゆきわたるようにして頂ければと思います。

・施設の案内、内容を利用者の身になって説明と指導があった方が良い。

・一人でお風呂に入るのが、不安な私にとって「和」のお風呂は最高です。職員の方々の明るく暖かく接して下さい、本当に感謝です。奥次郎週間も良いアイデアだと思います。人はおいしいものを食べている時は笑顔になります。週二回お世話になってはいますが、行くのが楽しみです。これからもよろしくお願ひ致します。

・皆様に親切にして頂いているらしく、引き続き通わせて下さい。

・家族からです、本人は楽しみに行っていますので、これからもよろしくお願ひ致します。

・いつも満足しています。

・ほぼ満足しているので特にありません。

・これからもよろしくおねがい致します。

・いつもお世話になっております。お願ひしている間は安心して仕事や用事ができます。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。

・楽しい時間をすごさせて居ることとても満足して居ります。有りありがとうございます。

・とても感謝してます、ありがとうございます。

・いつも有難く感謝をしています。ありがとうございます。

・要望はありません、職員の皆様は私達によくて下さいます、有難うございます、これからは御世話になります、脳トレはあまりむづかしくない物を望みます、楽しくおもしろ味のあるものを望みます。

・職員の方々、私達通所者のお名前が中々覚えられず申し訳なく思つて居ます。自分の衰いが淋しく感じます。どうぞ宜しくお願いします。何でも気付いた事は教えて頂ければと思います。直す様心掛けたいと思います。皆様に感謝一杯です。

・職員さんの気づかいには頭が下がります。ありがとうございます。

・自分の好きなことが出来るととても楽しいです。

・職員の方みなさん親切にして下さるので満足しています。

・散髪はふだんは送迎してもらって行っているの、出来れば、施設を利用させてもらっている所で散髪してもらえればありがたい。

回答

・誘導灯、非常口は施設内にございますのでいつでもご案内致します。

・今後催し物がある際は、毎回マイクの使用を検討してまいります。ご意見ありがとうございました。

・大変失礼致しました。不足部分をございましたら改めて説明させていただきますので、いつでもお申し付け下さい。今後施設案内の方法を今一度検討致します。

・ありがとうございます。脳トレに関しましては、皆様が楽しく参加できるよう試行錯誤させていただいております。万が一内容が難し過ぎることがありましたら、お声掛け下さい。再検討致します。

・大変恐縮ですが、現在のところデイサービスに出張の理美容を呼ぶ予定はございません。中には、ご自宅へのお出張サービスを行っている業者様もございます。もし必要であれば、こちらのわかる範囲でご紹介致しますのでお申し付け下さい。