

令和元年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

悠遊くらぶ優和

配布数	回答数	回収率
171	118	69.0%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	67	56.8%
ご家族	47	39.8%
その他	1	0.8%
無回答	3	2.5%

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	68	57.6%
やや満足	10	8.5%
普通	37	31.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.5%

〈ご意見〉
・わかりやすいです

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	65	55.1%
やや満足	12	10.2%
普通	37	31.4%
やや不満	1	0.8%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.5%

〈ご意見〉
・良く判り理解されます
・はいです
・送迎の際、本人の状態、話したり、聞く様にしています。

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	69	58.5%
やや満足	15	12.7%
普通	28	23.7%
やや不満	3	2.5%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.5%

〈ご意見〉
・大変良好と思います
・伝えられています

④ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	74	62.7%	〈ご意見〉 ・満足です
やや満足	14	11.9%	
普通	26	22.0%	
やや不満	1	0.8%	
不満	0	0.0%	
無回答	3	2.5%	

⑤ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	84	71.2%	〈ご意見〉 ・その人その人に応じて、言葉や態度が変わる、不自由な人に特に親切 ・時々方言が会話の中にお互いに出て親しみを感じほほえましい。 ・声が大きすぎる、近所につつぬけは少し困る。 ・特に職員さんの明るさが大好きです。
やや満足	17	14.4%	
普通	16	13.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	0.8%	

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指導いたしました。ご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした
- ・送迎時など挨拶について配慮するように指導いたしました。お困りの場合、ご連絡いただければ注意させていただきます。

⑥ 食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	70	59.3%	〈ご意見〉 ・会食がたのしみで食も進みよく食べられます。 ・見たことがないのでわかりません ・本人は大変よろこんでおります ・見ていないので分からない
やや満足	15	12.7%	
普通	24	20.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	9	7.6%	

⑦ 食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	65	55.1%
やや満足	23	19.5%
普通	22	18.6%
やや不満	2	1.7%
不満	0	0.0%
無回答	6	5.1%

〈ご意見〉

- ・限られた金額の中で工夫していて、美味しいです。
- ・量は私には少ないですが味も良いし、一人一人に気を配り満足しています。
- ・おかずすこしよくして下さい。
- ・ほんとうに美味しいです
- ・私に、すき、きらいがあるので、すみません
- ・お弁当のごはんの量が多い
- ・毎月出されている奥次郎さんの料理が楽しみになりました。
- ・寒い時期の御飯、みそ汁、おかずの種類によって、あたたかい方が良い
- ・食べなくてご苦労おかけ致しております。

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。
- ・食事量が合わない場合は、職員にご相談ください。小盛りにするなど変更いたします。

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に含む

満足	69	58.5%
やや満足	12	10.2%
普通	16	13.6%
やや不満	3	2.5%
不満	0	0.0%
無回答	18	15.3%

〈ご意見〉

- ・本人も大変よろこんで入浴をしております
- ・すたっふの人達がみんなしんせつです
- ・私のわがままで、10日に初めて入りましたが、よかったです
- ・初めての事で少しとまどいました。大勢の中での入浴少し不安がありますが大丈夫です。
- ・体重を測って欲しい
- ・入浴をさせていただいて感謝しておりますが、服を1枚着忘れて帰って来ました
- ・そこそこで、混ざつて、あわただしく、ゆっくりした気持ちにはなれない

改善策

- ・入浴時ではありませんが、月に1回体重を測定させていただいております。病気の関係などで毎回体重測定が必要な場合はお申し出ください。
- ・服を着忘れたままだったとの事、大変申しわけありませんでした。今後そのようなことの無いよう、脱衣籠を離して配置し毎回の確認を徹底してまいります。
- ・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話しください。

⑨ 送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	90	76.3%
やや満足	11	9.3%
普通	14	11.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	2.5%

〈ご意見〉

- ・安心してのっています
- ・前より、歩行器の人が多く、なんとなくきゅうくつで、もう少し大きな車にゆっくりのせてもらいたい。
運転手は危ないから、あまりおしゃべりしない方がいい。

改善策

- ・ご迷惑おかけいたします。歩行器が必要な方にも、施設で共用の歩行器を利用させていただきなどお願いしております。今一度見直しをし、工夫してまいります。ご迷惑おかけいたしますがご理解いただけるようお願いいたします。
- ・運転の際は安全を守るよう、再度指導いたします。お気づきの点があればお聞かせください。

⑩ 送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	62	52.5%
やや満足	19	16.1%
普通	20	16.9%
やや不満	9	7.6%
不満	2	1.7%
無回答	6	5.1%

〈ご意見〉

- ・もう少し早くしてほしい(帰り)
- ・決まった時間に来れなかったりする事
- ・ほんとうにありがたいです
- ・時間の目安があれば利用者準備されるべし、利用者またされる時あり。
 - ・帰りがおそいと本人が不満のようす
 - ・時間にばらつきがある。家人の声掛けをきちんとして欲しい。
 - ・送り時間 早目の帰宅を希望しています。
 - ・以前は4時には施設を出れた様な事を本人は言っていました。．．．わずか遅くなったことでやはり早く帰宅したい様です(その日の状況、天候等、本人にははっきりした事は言いませんがぼんやり話はしてみました) 正論が有りましたら教えて下さい楽しく利用させて頂いております。今後共宜しくお願い致します。
 - ・以前より改善していただき感謝です
 - ・朝早く、帰りが遅い
 - ・以前のように4時帰宅開始が良かった。
 - ・帰宅時間がおそい

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、送迎が広範囲にであるため、ご自宅の方向を組み合わせ、送迎しております。
- 皆さんにご不便をかけて申し訳ありません。定期的に見直しを行い、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。ご理解賜り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？

満足	72	61.0%
やや満足	21	17.8%
普通	20	16.9%
やや不満	0	0.0%
不満	2	1.7%
無回答	3	2.5%

〈ご意見〉

- ・とても楽しいと話しています。季節を感じられてとても良いです。
- ・大変本人はよろこんでおります
- ・楽しんでいます
- ・していると思われます。

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	73	61.9%
やや満足	19	16.1%
普通	24	20.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	1.7%

〈ご意見〉

- ・この質問の意味が分かりません。
- ・はいです
- ・私は、満足しています、ありがとう

改善策

- ・わかりにくい質問内容、申し訳ありませんでした。悠遊くらす優和でお過ごしの際、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されているかをうかがう質問でした。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ていますか？

満足	79	66.9%
やや満足	23	19.5%
普通	15	12.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.8%

〈ご意見〉

- ・良い人達ばかりで楽しく過ごす事が出来ます。
- ・時間がアット云う間に過ぎてしまう。入浴していないのに時間が無い。
- ・よろこんでおります
- ・楽しんでます

・本人曰く、自分だけ他人のやらない作業をさせられているという。

・家ではひる間ベットで休んでいますので、ゆうわのベットで休みたいけどなかなかあいていないので わがままでしょうね

改善策

・その方の状況を見ながら、施設内のタオルたたみや洗い物、手作り手芸の材料づくりをお手伝いしていただいています。リハビリテーションの効果も兼ねてのことですが、ご本人が嫌がっているようでしたらお伝えいただければ活動の見直しをいたします。ご相談ください。

・ご不自由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。お声がけして順番に休んでいただいております。ご理解ください。

☆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。

- ・今後も宜しくお願い致します。
 - ・外出の機会が増えるとうれしいと思っています。
 - ・ゆうわのみなさまにかんしゃしています ありがとうございます
 - ・皆々様(職員様) おひとりおひとり一生懸命で感謝しています。
- 運転には注意を払って業務をよろしく願いいたします。
いつもありがたく感謝いたしております。
- ・デイサービスの方々にはとても感謝しております。
- 質問や親の日々の変化に対して、家族のとまどいなど話しますとよく聞いて下さいます。家族と同様に親に接し共に支えているスタッフの方々の存在は私達家族にとって必要で大切な方々です。これからもよろしく願いいたします。
- ・色々な行事が楽しめて喜んでいます。
- 三時のお茶の時、コーヒーが飲みたいです。お菓子もヨーグルト、ゼリーなど喉とおりの良いものをお願いします。
- ・週二回来れたらいいなあ・・・これは無理かな・・・
 - ・たのしくすごしてもらってます ありがとうございます
 - ・食事も麺類があったり、バイキングと満足しております。行事もお手伝いをさせてもらったりして、協力をしてる事が励みにもなり、声をかけて頂いて感謝の言葉をもらいながら張り合いを感じております。職員の皆様にお礼申し上げます。

- ・出来ない事は要望してもどうにもなりませんが見解として書かせてください。
悠遊くらぶに通って来られるだけでも感謝しています。職員も個々に何か有っても(表面には私達平等に対応して戴いていますから)言うことは有りません、自分がわがままで自分で反省し常に迷惑をかけないように心がけています。センター長始め皆様職員も頑張っているのは私は元気をもらい誠にありがたいの一声です。(雰囲気がいい)
- ・帰り時間(帰宅時間)が定まらず 次の予定が立てられない。(約30分前後する) 帰りの大略の時間を決めて頂きたい(本人はいつも最後まで残されると云っている。)
- ・送迎の時刻(帰る時刻)をたまに入れかえてほしい。
- ・マッサージもたまには、コートイもよいのではないかしらとおもいます。
- ・トイレに1人で行くことのできない人、トイレちかくにして下さい。
- ・職員の皆様にはいつもご配慮頂き感謝しております。ご迷惑をおかけする事もあると思いますが今後共よろしくお願い致します。
- ・本人も家族も大変よろこんでおります どうぞ今後も変わらぬ御交情を願ひます
- ・センタ長始め職員方々大変感謝しています ありがたい気持ちいっぱいです いつもパワーもらって来ます たのしんで待っています おねがいします。
- ・一人で生活して 話し相手もない私には最高。楽しいデイサービスです。その日を楽しみに元気でいつもお待ちしております。
- ・初めての経験で少し不安もありましたが日が過ぎると同時に楽しさと待ちどうしさに変化してます。大勢の中での、不安も少しありましたがまわりの人達のおかげで楽しくやって行けそうです、初めての経験でおどろく事ばかりですが、これからも宜しくお願い致します。
- ・毎度 楽しく行っているようです。日替わりの体操も行っていただき喜んでます(運動不足の解消になればと思っています) 目新しい事も計画していただき、喜んでます。これからも宜しくお願い致します。
- ・あまり世話をやくとかえって不快に感じて 横柄な態度を取る事が有ります。できないと思われた時に手助けをお願いします。
- ・お茶をもう少し飲みたいです。
- ・だんだんと機能が低下していますが、それに合わせて色々と対応していただけてます。
本人は至れり尽くせりの処遇をしてもらって満足を言っております。今後共よろしく申し上げます。
- ・いつもみんなやさしいとのこと
- ・あまり職員さんとお会いすることがないのですが 本人が「みなさんやさしい人ばかりだ」と言って毎回楽しみに行っています。ありがとうございます、これからもよろしく申し上げます。
- ・いつもお願いばかりしてすみません。父は朝食後必ず孫や家族に「今日何曜日だったかね〜?」と2~3回は尋ねて来る位 行くのを楽しみにしています。喜んで行って来れるので私共も有難く感謝します。これからもよろしく申し上げます。

・現在は主任さんが不在ですが、これと言う欠点は出ておりませんが、小さな事、センター長が居無い時は誰かが「やる」だろうと？他の人が「やる」だろうと職員の皆様方は目先の自分の当日の任務を消化すれば等々の事が、まま見る事がある。現在でも大変立派ですが、尚一層の優和とて適当な時期を見て主任さんを任命され、それなり指導、命令、束ねを願望する。

- ・従業員の皆さんが、明るく親切で楽しく通っています。
- ・協同生活なのでこんなもんだと思います
- ・季節の送迎の時は暖、冷房をお願いしたい。
- ・お昼の御飯が楽しみなのに、冷凍ごはんをあたためたような、少しかたく、ぬるめなので、たきたてのあたたかい御飯にしてほしい。
- ・椅子の座布団についてお願い、早くついた人達等、いつも同じ人が厚いフカフカした布団が敷いてあるようだけどセンバイ布団の人がかざられているようだが、皆 平等にきれいなフカフカ布団をお願いします。
- ・職員の方々は感じが良く接してくれています。大変な仕事、いつもありがとうございます。
- ・いつも楽しく過ごさせていただいているようです、おかげ様で介護する家族も助かっております。ありがとうございます。
- ・外部から理容師さん等をたのみ散髪をしたり爪を切ってもらえたらありがたいです。
- ・送迎の方々の感じが良くてありがたいです。これからも宜しくお願い致します。
- ・デイサービスの日を楽しみにしているので、介助員・支援員の方々に感謝しています。いつもありがとうございます
- ・フラワーアレンジメントがしたい。
- ・たまに、メン類が食べたい。
- ・行く日を楽しみに待っております。
- ・カラオケ室内に職員が1人居ると良いと思う。同じ人が続けて歌っている。職員が1曲1曲を入れると良い。カラオケ室にはそのあと行っていない
- ・職員の皆さん親切な方でよろこんでいます。出掛ける日をたのしみです。

回答

外出など行事、日々のクラブ活動は楽しんでいただけるよう、現状と照らし新しい企画を立ててまいります。

食事、おやつに関しては都度厨房・お弁当業者や栄養士に相談し改善してまいります。

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
が皆様にご迷惑をおかけいたします。

ご利用回数、曜日など介護度を踏まえケアマネージャー様とご相談して決まっております。申し訳ありません。

マッサージ担当については個々に配慮させていただきますので個別にお申し出ください。

理美容の導入については現在当施設では考えておりませんが、必要と思われる方は訪問理美容などのご紹介ができますのでスタッフにお話してください。

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した。感謝申し上げます。