

令和元年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

通所介護サービス 悠遊くらぶ和

配布数	回答数	回収率
134	90	67.2%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	55	61.1%
ご家族	36	40.0%
その他	0	0.0%
無回答	2	2.2%

※複数回答有

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	58	64.4%
やや満足	12	13.3%
普通	18	20.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.2%

〈ご意見〉

- ・親切だった。
- ・ハイだいたい分かったつもりです。
- ・家人が聞き私に良く説明してくれました。
- ・その時はわかったつもりが忘れた事が多い。

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	54	60.0%
やや満足	12	13.3%
普通	19	21.1%
やや不満	2	2.2%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.3%

〈ご意見〉

- ・内容(項目ごとの点数について)について、もっと説明して欲しい(質問しない方も良くないが)。
- ・親切にして頂いて感謝してます。
- ・家人が聞き私に良く説明してくれました。

施設からの回答

・ご意見ありがとうございます。項目ごとの点数についてですと、運動器機能向上計画書の内容となりますでしょうか。わからないことがあれば、お気軽に職員にご質問ください。よろしくお願い致します。

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	54	60.0%
やや満足	12	13.3%
普通	20	22.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	4.4%

〈ご意見〉

- ・何でも話しやすい。
- ・相談があればお願いします。
- ・利用して日も浅い私にこんなに良くして頂き有難いです。
- ・よく面倒を見て下さいます。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	65	72.2%
やや満足	7	7.8%
普通	16	17.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.2%

〈ご意見〉

- ・職員のツメがのびている人がいるので、おとしよりにキズをつけたりしたらいけないと思う。
- ・大変よろしい。
- ・申し分無しです。
- ・皆さん動きやすくとても良いと思います。

施設からの回答

・ご意見ありがとうございます。大変失礼しました。爪を含む整容について、全職員に再度指導し、改善致します。

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	68	75.6%
やや満足	9	10.0%
普通	7	7.8%
やや不満	3	3.3%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.3%

〈ご意見〉

- ・みなさんとってもやさしくてにこやかで元気をもらっています。
- ・大変よいです。
- ・みんないい人だ。
- ・いつも親切にして頂いて感謝して居ます。
- ・大きい声、高笑いが気になる。
- ・挨拶がない職員がいる。
- ・元気はつつつ言う事なし、こちらもパワーをもらい元気になります。
- ・気配り良く明るくていいです。
- ・いつも優しく丁寧に関わって頂き有難いです。
- ・皆様とても親切に色々面倒を見て下さいます。

施設からの回答

・ご意見ありがとうございます。大変失礼しました。レクリエーション等業務上必要な場面以外で、不快を与えるような大きい声や高笑いがないように、指導し、改善致します。

・ご意見ありがとうございます。大変失礼しました。挨拶をきちんと行うよう、再度指導徹底致します。

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	59	65.6%
やや満足	9	10.0%
普通	19	21.1%
やや不満	1	1.1%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.2%

〈ご意見〉

- ・いつも美味しく頂いています。
- ・見てないのでわからない。
- ・満足なごちそう弁当、喜んで食べています。
- ・まわりの方、美味しくてもぐもぐ食べています。
- ・食べる時間が皆様早く、歯が良いのかと感じています。
- ・何でも食べます。

⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	63	70.0%
やや満足	6	6.7%
普通	16	17.8%
やや不満	1	1.1%
不満	0	0.0%
無回答	4	4.4%

〈ご意見〉

- もう少し変わったおかずを希望します。
- 見てないのでわからない。
- 好き嫌いが無いので何でも美味しいです。
- 好き嫌いが多くて迷惑をおかけしています。
- ご飯を少し柔らかくしてほしい。
- 奥次郎週間など色々考えて頂き感謝しております。
- 食事の時間になると楽しみでいつも全部おいしく頂いております。
- おいしくいただいております。残るのが多いのは私にとって量が多いので申し訳なく思います。(歯も良くない事もあり。)
- 青菜をもう少し食べたいと思います。

施設からの回答

- ご意見ありがとうございます。具体的に召し上がりたいおかず等ありましたら、お気軽に職員までお知らせください。参考にさせていただきます。
- ご意見ありがとうございます。お弁当、お膳食合わせて3社の業者に依頼をしております。ご飯が固く感じる事がございましたら、その場ですぐに職員にお声掛けください。対応やご相談が可能な場合がございます。

⑧入浴には満足していますか？

満足	56	62.2%
やや満足	14	15.6%
普通	8	8.9%
やや不満	2	2.2%
不満	0	0.0%
無回答	10	11.1%

〈ご意見〉

- 浴槽内で思い切り身体をのばしたり、頭・背中を洗って頂いて本当に感謝しています。有難うございます。
- 爪を切って欲しいのですが、もしくは本人に促して欲しい。
- 早い人は早いし遅い人は遅い。
- 毎回楽しみにしている。
- やっと入浴ができ色々気を使って下さりありがとう。
- 入浴のマナー、石鹸で体を洗ってから浴槽に入る、タオルは浴槽に入れない事。

施設からの回答

- ご意見ありがとうございます。爪が伸びていた際、こちらで切る(もしくは促す)ように対応しておりますが、不足がございまして、失礼いたしました。こちらで気付いて対応するように努めますが、もし気になる時がございましたら、大変恐縮ですが、連絡帳にご記入いただいたり、送迎の際にお声掛けしていただきますと、確実に対応が可能です。どうぞよろしくお願い致します。

⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	69	76.7%	〈ご意見〉 ・ドライブ感覚で乗せていただき大変満足です。 ・時刻は守って欲しい。 ・安全運転です。 ・介添を良くしてもらっている。 ・押し車を持ち込んで職員の皆様にご苦勞をかけています。有難うございます。親切にして頂いて感謝。 ・戸口から戸口まで気を付けてくださいます。 ・お迎えの時間に差があるのは仕方ないが、帰る時間を公平にしてほしい。
やや満足	3	3.3%	
普通	7	7.8%	
やや不満	2	2.2%	
不満	0	0.0%	
無回答	9	10.0%	
ご家族送迎	0	0.0%	

施設からの回答

・ご意見ありがとうございます。朝の送迎につきましては、先にお配りしております『送迎時間のご案内』の通り、道路状況や他ご利用者の対応等で、到着時間が前後する場合がございます。大変恐縮ですが、前後20分程度はご了承下さい。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宜しくお願い致します。

・ご意見ありがとうございます。大変申し訳ございませんが、サービス提供時間等の決まりがあり、帰りの出発時間を必ずしも公平(一律)に対応することはできかねます。朝の到着時間等に応じて対応しております。また多くの方の送迎を複数台で行っている為、乗り込みに時間を要する場合がございます。ご理解賜りますよう宜しくお願い致します。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	54	60.0%	〈ご意見〉 ・送迎のお陰で和に行かれます。 ・帰りの時間が極端な時があって、用事が足せない。 ・早い時とものすごく遅いときがある。 ・今のままで良いです。 ・ケアハウスからデイサービスまでの見守り、声掛けにて入室です。 (現在)
やや満足	7	7.8%	
普通	16	17.8%	
やや不満	3	3.3%	
不満	1	1.1%	
無回答	9	10.0%	
ご家族送迎	0	0.0%	

施設からの回答

・ご意見ありがとうございます。帰りの送迎につきましては、ご利用者のお休み等で前後する場合がございます。またご利用者の体調や対応等で、やむを得ず車の台数を減らして送迎の対応をする場合がございます。その場合通常より運行時間がかかってしまいます。ご迷惑をおかけしますが、ご理解賜りますよう宜しくお願い致します。

・ご意見ありがとうございます。大変恐縮ですが、朝の送迎につきましては前後20分程度はご了承くださいますよう宜しくお願い致します。お困りの場合は職員までお問い合わせください。

⑪行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	54	60.0%
やや満足	13	14.4%
普通	14	15.6%
やや不満	2	2.2%
不満	0	0.0%
無回答	7	7.8%

〈ご意見〉
 ・毎回楽しみです。
 ・楽しい時間を過ごしています。
 ・毎日がお友達とお話したり行事に参加したり毎回充実しております。

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？

満足	69	76.7%
やや満足	6	6.7%
普通	10	11.1%
やや不満	1	1.1%
不満	0	0.0%
無回答	4	4.4%

〈ご意見〉
 ・私の安全の為に、気を使って頂いて有難く思っています。

⑬デイサービスで楽しく過ごすことができていますか？

満足	62	68.9%
やや満足	10	11.1%
普通	10	11.1%
やや不満	2	2.2%
不満	0	0.0%
無回答	6	6.7%

〈ご意見〉
 ・楽しくて一日があっという間に過ぎてしまいます。
 ・一番心のより所なのである程度自由感があってもよいじゃないかと思うがどうでしょう(チョッピリ)
 ・楽しいです。
 ・ハイ。満足。感謝。
 ・こちらへ来て毎日が楽しいです。

施設からの回答

・ご意見ありがとうございます。デイサービスをご利用の中で、不自由に感じる場合がございますら、お気軽に職員までお話しください。柔軟に対応致します。

☆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。

- ・和さんから帰ると、一日の出来事を話してくれます。職員さんから良くしてもらった事…食事が美味しかった事…安心して利用させて頂いています。これからも宜しくお願い致します。
- ・楽しい一日をいただき皆様に感謝いたしております。どうぞ体を大切に。
- ・お一人お一人が心優しくほーといたします。スタッフの方々の気配りは心にやすらぎを感じます。リハの先生の具体的な御指導は人間性を覚えます。素直になれます。
- ・私は火曜日にお世話になっているものです。映画が好きなのですが、他の日にくらべて、映画が無いように思います。もうずっと見ていません。映画が見たいです。現代物の方が良いですが、古くても漱石のものなどあったら嬉しいです。2.3年前に見たことがあります。
- ・せめて1月2月帰宅時間を早めて頂きたい。
- ・雪道等のその日の道路状況を見て、早めに帰路につく配慮を頼みます。
- ・良い所(耳が悪く聞き取れない時耳元へ来て話を教えて下さる)誠にありがたいと感謝してますスタッフの皆様ありがとう。
- ・迎えは9時頃が良い、8時台だと早すぎます。帰宅時間は遅くても4時半でお願いいたします。その他は楽しく過ごさせていただき感謝しております。
- ・皆様職員の方々精一杯気持ちを込めて接して下さるので嬉しいと感じます。これからもよろしく願います。

- ・年寄りの楽しみの場として大変有難く思っておりますが、これがズーッと続けばいいなと思っております。
- ・いつもお世話になっております。毎回色々な行事に参加させていただいて、とても楽しく過ごさせてもらっています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・昨年はお世話になりました。今年もよろしく願います。デイサービス御利用の皆様のお名前が覚えられない為話しかけにくいそうです。名札の使用等考慮していただけますか？
- ・今のままで良い。
- ・一部の人達の会話のボリュームを周りに配慮して調整して欲しい。席を立つときなど、動きや、行動に配慮してもらっていて、感謝している。
- ・私が皆様に迷惑を掛けることなく一日一日を過ごせたら良いなあと思っています。職員皆様全員が私達老人を優しく心使いをしていて下さる事に感謝申し上げます。本年も宜しく。いい子にしていますので。どうかな。ふふふ。
- ・リハの先生のリハビリがとっても良いです。
- ・他所の事は良く分かりませんが、和さんはとても良いところです。これ以上は望みません。
- ・今回、クリスマス、新年会行事にあたって、本当に良かったです。これから何が出るのか期待しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・デイサービスへ行くことで生活のリズムを整えているようです。休みの日は、家の中でほとんど動かず話し相手もいないため、ボーと過ごしてしまいます。日々大変な業務だと思いますが優しくいつも親切な対応をしてくれると喜んでます。これからもよろしく願います。
- ・日々気遣いがなくなり進んでいるな~と思っています。言いたい放題の母ですが今後ともよろしく願います。
- ・いつも楽しみに待っています。
- ・お互いに知らない人ばかりそれに年も同じくらいでお話しもほとんど同じような考えで、初めてお会いしたばかりでも皆さんと心がとけ合って話せて、色々悩みなどすっかり忘れて一日の時間が短く感じられいつも楽しみです。何時も自分の心が洗われます。本当に有難うございます。こんなに立派な施設が出来て有難いです。
- ・毎日日々楽しくやっております有難うございます。

施設からの回答

- ご意見ありがとうございます。映画鑑賞会の開催曜日に、偏りが無いよう配慮致します。
- ご意見ありがとうございます。大変申し訳ございませんが、事業所のサービス提供時間が決まっておりますので、月によって帰宅時間を早めることはできかねます。ご了承ください。
- ご意見ありがとうございます。台風や積雪により、道路状況等が変化し、送迎時間や送迎車の運行に著しく影響が出る場合、帰りの送迎開始時間を早める対応を行うことがございます。
- ご意見ありがとうございます。大変申し訳ございませんが、送迎につきましては複数のご利用者の方の対応がございますので、お時間の指定は原則ご遠慮していただいております。お困りの場合は職員までお問い合わせください。また事業所のサービス提供時間が決まっておりますので、帰宅時間を遅くても4時半というお約束はできかねます。誠に恐縮ですがご理解の程よろしくお願い致します。
- ご意見ありがとうございます。大変申し訳ございませんが、個人情報等を考慮し、ご利用者様に名札をつけていただくことはできかねます。会話の橋渡しや、行事や活動を通して会話が生まれるよう配慮してまいります。
- ご意見ありがとうございます。大きい声等で周囲に迷惑がかかる場合は、こちらで注意をさせていただいております。