

# 令和2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
124	96	77.4%

実施期間 R3.1/15~2/10

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	65	67.7%
ご家族	26	27.1%
その他	1	1.0%
無回答	4	4.2%

※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	53	55.2%	〈ご意見〉
やや満足	11	11.5%	
普通	26	27.1%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	51	53.1%	〈ご意見〉
やや満足	10	10.4%	
普通	28	29.2%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	55	57.3%	〈ご意見〉 ・要望に相談して下さる。 ・必要時には送迎の職員に伝えさせて頂いております。 ・言いたいけど、言いづらい時もあります。
やや満足	13	13.5%	
普通	19	19.8%	
やや不満	1	1.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

## 回答

・ご意見ありがとうございます。もしお困りごと等で、直接言いづらいことがございましたら、お電話や意見箱(玄関エントランスに設置)をご活用いただければ幸いです。

#### ④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	67	69.8%
やや満足	12	12.5%
普通	10	10.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・毎回きちんとされており、言動も申し分ないです。

#### ⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	67	69.8%
やや満足	10	10.4%
普通	10	10.4%
やや不満	2	2.1%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・血圧の時一緒になって呼吸を整えて下さる。
- ・職員の方々に大変良くして頂き有難く感謝です。
- ・雪の多い日は、道路状況を見て、臨機応変にしてもらいたい。

#### 回答

・ご意見ありがとうございます。冬期は積雪や交通状況を考慮し、対応しております。気になるところやお困りごとがございましたら、お気軽に職員までお問い合わせください。

#### ⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	50	52.1%
やや満足	15	15.6%
普通	20	20.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・順序良くてきばきとやっています、ありがたい。

#### 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〉

- ・毎回美味しく頂いているみたいです。
- ・残さずいただいています。
- ・量が多いそうです…すみません。
- ・よろこんでいます。
- ・ごちそうがあって楽しいです。
- ・食事のあとのコーヒーがおいしい。

#### ⑧入浴には満足していますか？

満足	49	51.0%
やや満足	10	10.4%
普通	11	11.5%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・入浴時だけが、満足している。
- ・最高です、と。
- ・職員の方とのやり取りがほほえましく思います。仕事に徹しているのがわかります。

### ⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	54	56.3%
やや満足	12	12.5%
普通	9	9.4%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- 基本的に忠実な態度に頭が下がる思いです。
- 乗っている人で途中でベルトを外す人がいますが、一度注意しましたが又やる。
- 上手でタクシーより良い、と。
- 雪のなかありがとうございます。
- 乗降時に不安がある。
- 車酔いする。

#### 回答

• ご意見ありがとうございます。この度は送迎車内でご心配をお掛けしまして、大変失礼いたしました。送迎車内では安全の為、全座席でシートベルトを着用していただいております。ベルトを外す行為は危険ですので、職員が注意いたします。お困りの際は、お気軽に職員までお伝えください。

• ご意見ありがとうございます。ご不安を感じさせてしまい、大変失礼いたしました。乗降時に感じる不安について、職員にお伝えいただければ幸いです。改善に努めます。

• ご意見ありがとうございます。大変失礼いたしました。職員一同安全運転に努めておりますが、車の揺れや乗車時間等で心配や不安がございましたら、職員にお伝えください。

### ⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	45	46.9%
やや満足	14	14.6%
普通	15	15.6%
やや不満	1	1.0%
不満	2	2.1%
無回答	0	0.0%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- 多少の時間のずれは仕方がないと思っています。気にしません。
- 朝は何時も早く、帰りは何時もおそい。

#### 回答

• ご意見ありがとうございます。送迎車には、複数の方に乗り合わせていただいている為、朝は事業所から遠い方から順番にお迎えにあがり、帰りは事業所から近い方から順番に送迎を行うことを基本としております。但し、車酔いがある場合や体調に影響がある場合等はこの限りではございません。その場合は職員にご相談ください。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。予めご了承ください。

### ⑪行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	35	36.5%
やや満足	19	19.8%
普通	23	24.0%
やや不満	1	1.0%
不満	1	1.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・帰宅後の話で本人の満足度が伝わって来ます。
- ・目が不自由な為、出来ることが少ないので。
- ・やりたい事をやらせてもらっていますから。
- ・曜日により不公平の時あり。
- ・好きな行事にあたると楽しいです。
- ・出来ない事もありますが楽しいです。
- ・参加していないので分からない。

#### 回答

・ご意見ありがとうございます。失礼いたしました。曜日によって行事の偏りがないように配慮しておりますが、気になることがございましたら、お気軽に職員までお問い合わせください。

### 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	47	49.0%
やや満足	16	16.7%
普通	16	16.7%
やや不満	1	1.0%
不満	1	1.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・マスクをしますが耳かけするので耳が痛くなったりするので少しの間はずせたら。

#### 回答

ご意見ありがとうございます。マスクにつきましては、送迎車内では必ず、施設内では極力着用していただくようお願いをしております。耳が痛い等お困りの際は、職員までご相談ください。

### ⑬デイサービスで楽しく過ごすことができますか？

満足	51	53.1%
やや満足	7	7.3%
普通	21	21.9%
やや不満	1	1.0%
不満	1	1.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・スタッフの皆さんが一生懸命に働いて下さるのでありがたい、ありがとうございます。
- ・とても楽しいです。ありがとうございます。
- ・嬉しそうに帰ってきます。いつもありがとうございます。

## ☆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。

- ・職員の方々の日々の取組がはっきり分かり、苦勞が多いと思われるのに、表情に出さず頭が下がる思いの日々です。
  - ・利用者側の家族にも出来ることがあったら遠慮なく言ってください。
  - ・何事にもプロ意識に徹しようとする言動、態度に本人に助言しながら毎回嬉しく思っています。
  - ・先日は適切な判断で救急車を手配して下さいありがとうございました。おかげさまで大事に至らずもとの生活に戻ることが出来て感謝、感謝です。もし一人で家にいたとき、、、これからもっと自重しなければと反省しています。色々な人々に迷惑かけてしまいました。でも今までの尊しも続けていきたいのです。どうぞこれからもよろしく願いいたします。
  - ・毎日楽しく過ごさせて頂いています。職員の方々の元気な声に自分も元気になれます。有難う御座います。
  - ・介護士の皆様方が明るく優しく接して下さいるので安心して来られます。ありがとうございます。
  - ・楽しいです。これからもよろしくおねがいします。
  - ・大変御世話様になり、心から感謝しております。ありがとうございます。娘。
  - ・安心して利用しています。
  - ・スタッフの方々が親切で、何かあった時にはすぐ側に来て、声かけしていただけるので、安心して過ごせています。大雪の道路状態の悪い時でも、命がけでがんばってくださる送迎の方々に感謝しております。センター長様をはじめ、全スタッフの方々に有難うございます。今後どうぞ宜しく願い致します。マッサージもいつも気持ちがいいです。
  - ・有難いばかりです。感謝です。
  - ・コロナが広がりカラオケができなくなりました。PM3:00オヤツの時間の前後唄(四季の歌)を皆さんと全員で歌ってみたらいいなあーと思います。声を出すのも大事です、唄うなら、なんでも良いと思います。和の皆様みんな親切で、やさしく、思いやりがあり大好きです。和に行くのが楽しく、家に帰っても和の話を家族に聞かせています。どうぞ皆様身体に気を付けて、笑を忘れず、楽しく1日を大事に過ごして下さいませ、ありがとうございます。
  - ・いつもお世話になっています。⑪は、やや不満となっておりますが、仕方ないと思っています。毎回、とても楽しみに喜んで、張り切って出掛けて行くので、家族としても喜んでいきます。ありがとうございます。
  - ・コロナウイルスが全国的に感染者の増加で職員の皆様は毎日お疲れの事と存じます。高齢者だけで大変でしょうがテーブルの隣同士でマスクなしで大声で話をされている方々を少し注意された方がよいと思います。感じがよくありません。
  - ・日頃入所者の事を考えて下さって、とっても心休まる日を送らせていただきありがとうございます。毎日でも行きたいです。
  - ・老化、病気、コロナに理解できない人、1日中マスクなしでいる人、横の席でマスクなしで話が止まりません、隣の席の人にマスクお願いします。
  - ・皆様にお会い出来ること、話が出来ることです。早くコロナ感染がなくなるといいですネー。
  - ・ありません。
  - ・大満足だそうです。
  - ・うがい、手洗い、マスクなど徹底して欲しい。
- 
- ・楽しんで通っています。日中の様々な活動や入浴など、家族では大変なところをサポートしていただき、とても助かっています。
  - ・機能訓練担当の職員の体操が楽しいです。
  - ・カラオケ早くやって下さい。
  - ・大雪のため、職員の皆様本当に大変だと思い、本当にありがとうございます。もし大変な日はお休みなさってはどうかと思えます。本当にご苦勞様でございます。
  - ・今は満足しています。
  - ・別にありません。今休んでいるのは自分の身体がよくないからです。様々な病院に月に何回も通院しているので休んでいるんです。またよくなったらおねがいします。よろしく。
  - ・何時も一番風呂に呼ばれる人は決まっているようですが、公平にお願いしたいと思っています。
  - ・いつもありがとうございます。現状で十分満足しております。

#### 回答

• ご意見ありがとうございます。また、あたたかいお言葉を頂戴いたしまして誠にありがとうございます。カラオケや歌等の活動について、皆様には大変ご不便をおかけしております。新型コロナウイルス感染症対策として、ひとりカラオケ等の工夫を行って実施してまいりましたが、国内及び新潟県内の感染状況を考慮し、現在活動を一時休止しております。皆様の安全を最優先に考えておりますので、再開まで今しばらくお待ちください。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

• ご意見ありがとうございます。この度は施設内でご不安な思いをさせてしまい、大変失礼いたしました。施設内では極力マスクを着用していただくようお願いをしております。双方がマスクなしで、近距離及び大声での会話が顕著な場合、職員が注意いたします。気になることがございましたら、職員にご相談ください。

• ご意見ありがとうございます。この度は施設内でご心配をおかけしてしまい、大変失礼いたしました。施設内では極力マスクを着用していただくようお願いをしております。周囲の方のご迷惑になるような言動がございましたら職員が注意いたします。気になることがございましたら、職員にご相談ください。

• ご意見ありがとうございます。手洗いうがいにつきましては来所時に必ず、利用中にはこまめにしていただくようお願いをしております。マスクにつきましては、送迎車内では必ず、施設内では極力着用していただくようお願いをしております。お困りの際は、職員までご相談ください。

• ご意見ありがとうございます。カラオケについて、皆様には大変ご不便をおかけしております。新型コロナウイルス感染症対策として、ひとりカラオケ等の工夫を行って実施してまいりましたが、国内及び新潟県内の感染状況を考慮し、現在活動を一時休止しております。皆様の安全を最優先に考えておりますので、再開まで今しばらくお待ちください。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

• ご意見ありがとうございます。入浴につきましては朝の健康チェックで入浴可能な方で、施設到着が早かった方から順番にお声がけをさせていただいております。極力公平にご案内ができるよう努めておりますが、気になることがございましたら、職員にご相談ください。