

令和3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
162	108	66.7%

実施期間 R4.1/7~2/10

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	53	50.5%
ご家族	54	51.4%
その他	0	0.0%
無回答	1	1.0%

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	62	59.0%
やや満足	12	11.4%
普通	29	27.6%
やや不満	1	1.0%
不満	1	1.0%
無回答	3	2.9%

〈ご意見〉

・説明の時、現実とは違う 怖いくらい

・大変わかりやすいです

改善策

・わかりやすい説明を心がけておりますが、説明と異なると感じる点がありましたらご相談下さい。ご理解していただける様にお話をさせていただきます。

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	61	58.1%
やや満足	12	11.4%
普通	31	29.5%
やや不満	1	1.0%
不満	2	1.9%
無回答	1	1.0%

〈ご意見〉

・満足です

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	59	56.2%
やや満足	16	15.2%
普通	23	21.9%
やや不満	4	3.8%
不満	2	1.9%
無回答	4	3.8%

〈ご意見〉

・職員様には気軽に私生活の事も話が出来てほっとしております。

④ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	74	70.5%
やや満足	11	10.5%
普通	21	20.0%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.0%

⑤ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	73	69.5%
やや満足	14	13.3%
普通	16	15.2%
やや不満	2	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	2	1.9%

〈ご意見〉

・送迎の時チャイムを押さず玄関ドアを開けたり、チャイムを押して返事をする前に玄関ドアを開けようとしたり・・・改善してほしいです。

・玄関からくつをはくときに、さっと手伝ってくれる方はお1人いて大変ありがたいです。とてもよく気づかれる方がいると安心できます。手伝いすることなく「荷物に忘れ物はないか、薬は持ったか・・・」等の確認事項だけする方は、どうかと思います。忘れ物はないように、何度も確認して持たせています。（特に支障はないですけど）すみません。

- ・あいさつもしない人が居ますね、こちらからあいさつしてやっとなです。
- ・とてもやさしく気づかっています。
- ・その時により職員はその場のその人の状態によって上手に対応し、他の人の意見を現わしたりする癖が来ているので親しみがあって、ほほえましい。
- ・友達口調や、命令口調の職員がいると言ってます。

改善策

・ご不快な思い、不安な気持ちを感じさせてしまい申し訳ありませんでした。職員のマナー、言葉づかいについて早急に研修を行い、ご利用者様・ご家族様に対して、安心できる接遇を心がけるよう指導いたしました。今後もお気づきの点がありましたら、遠慮なくご相談ください。折々に指導・教育を行っていきます。ご意見ありがとうございました。

⑥ 食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	53	50.5%
やや満足	16	15.2%
普通	24	22.9%
やや不満	2	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	13	12.4%

〈ご意見〉

- ・わからない
- ・毎日感謝して食べています。
- ・コロナの関係もあり、うるさい注意の声もありますが、注意には十分な配慮があって『やや満足』にしました。
- ・本人は大変よろこんでおります。
- ・楽しく食べているみたいです

⑦ 食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	59	56.2%
やや満足	14	13.3%
普通	22	21.0%
やや不満	2	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	11	10.5%

〈ご意見〉

- ・最近は食が細くなっています。
- ・量をへらして内容をこく。
- ・いわないのでわからない
- ・ちょっと苦手が続くと残してしまっ、本人の好みもあるので申しわけないです。
- ・食事の時間がたのしみです。
- ・好き嫌いがなくておいしくいただいていると思います。
- ・いろいろおいしくめし上がっております。
- ・ほとんど食べている様子
- ・本人はおいしいと言っています。

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。

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を含む

満足	65	61.9%
やや満足	15	14.3%
普通	11	10.5%
やや不満	4	3.8%
不満	0	0.0%
無回答	13	12.4%

〈ご意見〉

- ・入浴時間を少し長めに。
- ・ていねいに入浴のことをよろこんでおります。

改善策

- ・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聞かせください。

⑨ 送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	80	76.2%
やや満足	12	11.4%
普通	12	11.4%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.0%
無回答	3	2.9%

〈ご意見〉

- ・送迎時みていますが安心出来ています。(家族より)ありがとうございます。
- ・何日も感謝しています。
- ・雪の吹雪の日、最悪のすべる日、路地のすれ違い(暗い夜道など)大変だと思いますが、私は1人1人を信頼しております。大変ありがたいです。真剣にする態度には、頭が下がります。(命を守っている人間として)
- ・このところ、歩行に不安がありケアマネさんを通してお知らせしております。

改善策

・歩行の状況など、心配がある場合はお知らせください。気をつけさせていただきます。送迎車については安全を第一に駐停車させて頂いております。

⑩ 送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	64	61.0%
やや満足	18	17.1%
普通	15	14.3%
やや不満	8	7.6%
不満	2	1.9%
無回答	1	1.0%

〈ご意見〉

- ・もう少し早くお願いしたい。暗くなると家の錠穴が見えないため。
- ・感謝しています
- ・約束の時刻よ30分も前から玄関にいます。(いくら言ってもききません。性格的にもたもたして待たせると悪いと思っているようです。)できるだけ時刻通りに来ていただけると助かります。
- ・道路事情のためですから。
- ・帰宅の時間がまちまちだけど仕方ないかと思っている。
- ・木ようは会ギがあるそうですが、3~40分遅くなるので1人で心配です。

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。皆さんにご不便をおかけします。定期的に送迎時間とルートの見直しを行い、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。ご理解いただきますようお願いいたします。

⑪ 行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	60	57.1%
やや満足	16	15.2%
普通	21	20.0%
やや不満	4	3.8%
不満	0	0.0%
無回答	7	6.7%

〈ご意見〉

- ・いわないのでわからない
- ・おたよりでよく様子がわかります。
- ・色々工夫して利用者が楽しめる様に作られ、嬉しいです。

⑫ 安全・衛生・感染症対策、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	65.7%
やや満足	13	12.4%
普通	20	19.0%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	4.8%

〈ご意見〉

- ・新しい目ぐすりを補充したら、古いのが残っているのに新しい目ぐすりを使われた。そしてノートに新しいもの使いましたと書かれていました。
- ・すごくきちんとされている

改善策

・目薬について配慮が足らず申し訳ありませんでした。お一人お一人お薬の処方内容やタイミングが異なります。新しいお薬に変わったり、特に注意すべき点がある場合は、連絡帳に記入していただくか、職員にお伝えいただけると助かります。気になる点などありましたら、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ますか？

満足	72	68.6%
やや満足	16	15.2%
普通	15	14.3%
やや不満	3	2.9%
不満	1	1.0%
無回答	1	1.0%

〈ご意見〉

- ・前日、用意したり朝も元気にして出かける姿が見られるので家族として安心していられます。

- ・本人の気持ちは解りにくい、楽しんでいるみたいけど。

☆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。

- ・入浴が楽しみでした。
- ・現在満足しています。今後共宜しくお願い致します。
- ・話を聞くと、人数が多いと言っています。早くコロナが終息してレクリエーションが出来て、楽しく過ごせる様になればと思います。今後共宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。
デイサービスに通うようになってから、明るくなったと思います。
職員の方々は常に心配りをさせていただいていると聞いております。
食事もおいしいし、みんなと仲良く会話ができて楽しいと言っております。今後もよろしくお願い致します。
- ・これからのよろしくお願いいたします。
- ・一日過ごさせていただいているだけで とても感謝しています。ありがとうございます。今後共よろしくお願ひします。
- ・職員様（送迎時しかお会いしませんが）の態度が良く安心して母を預けられています。笑顔だったり手を引きゆっくり車に載せて頂く姿を見て感謝しています。今後も宜しくお願ひいたします。
- ・一人暮らしの生活リズムより速いテンポで進むので、少し忙しいように感じます（楽しい時間がアット云う間に過ぎ去る感じ）それだけデーサービスの日が待ちどろしいのです。自分一人ではどうしても動かず。外へ出て動く事は、季節がらないのですが、くらぶゆうわで動く事がとってもたのしみです。
- ・たのみごとをしても聞いてもらえないのに、はいつて日数もたたない人が、ある職員に自分の友達をよく日からとなりの席に呼ぶことがかんたんに聞き入れて、出来るってそう言うやり方はしてほしくないです。
- ・利用者に対して、もっと平等、公平にすべきだ、皆様が等しく通所者としての権利が有る。デイサービスの事、立場だけでなく、一つのサービス事業として利用者通所者の言う事を暖かい目で、気持ちで発言を吟味してほしい。最近評判あまり良くない。早く主任を選出して下さい。ツケは利用者に来る。
- ・家にいるとほとんど動かないので、デイサービスで体を動かして欲しいです。
職員の方には感謝しています。いつもありがとうございます。今後とも宜しくお願ひ致します。
- ・週1回、デイサービスに行くことで、頭（心）も体もスッキリするみたいです。
いろいろな人とお話しできることが、楽しみのようです。
家ではなかなか入浴しませんが、デイサービスの入浴は抵抗ないようでホッとしています。
職員の方も皆さん、優しく接してくださり、有難いです。
デイサービスに行った日から、2、3日はいいのですが、その後「あ～、また行くんだ・・・」と後向きになってしまいがちです。行くと、自分のためになるからと気持ちをふるいたたせて行くようです。家族があらこれ説得するのに疲れてしまうこともあります。前日に「明日、待ってますよ。」とお電話がいただけるようなシステムがあるといいなと思いました。
- ・介護と云う言葉はいつもテレビ、新聞で見聞き頭の中にありました。しかし自分がお世話になり、初めて本当の介護の大変さを知りました。職員の方々これからも宜しくお願ひします。
- ・悠遊くらぶ優和には、楽しみに行ってくれるので、今のままで良いと思います。
- ・何日も職員方が目くばりして頂いてほんとうにありがたく感謝しており、これからも生きていきたいです。
- ・職員さんの挨拶・対応は、素晴らしいと思います。
- ・楽しく過ごしております。
- ・只 感謝のみです
- ・毎年季節に応じて楽しい企画、ちょこっと体を動かす事、笑いが沢山で楽しい楽しいと言ってます。今までやってなかった事、やってみたかった事を体験させてもらってありがたいといつも言ってます。
職員の皆様が忙しい中、声をかけて下さり、リハビリに接して下さい、頭が下がる思いだそうです。
文化祭？区役所に飾って頂いたのもうれしかったそうです。家族一同感謝申し上げます。ありがとうございます。

・すべての項目に頭が下がります。色々な行事、スポーツ、書道、映画、手作りくらぶ、より道（喫茶）、駄菓子屋、又焼いも屋も他のデイサービスでは聞いたことがありません。リハビリも本当に親切にしてもらっています。

これからも皆さんの笑顔と活躍に期待しております。

優和神社のおみくじは私にぴったりでした。ありがとうございました。これからもよろしくお願いします。

・いつもお世話になり感謝して折ります。ありがとうございます。

・職員の持ち場の協力が徹底されて気持ちがなごみます。

・音声がなくて落ちつかない（例、ホールと風呂場）これは耳の遠い人のため、これは私のわがままかも知れませんが職員の方にも気を使わせています。

・カラオケも部屋使用になりありがとうございました。時間調整もしていただき喜んでいきます（1日のスケジュールを頭に入れて行動出来る。喜び楽しみを充分満足し通わせてもらいありがとうございました。

・大へん良いです

・コロナ禍で施設にいる母にも会えていないので④～⑦はわかりません。⑧～⑬はなんとなくで回答しています（すみません）。このような状況の中 いろいろ大変でしょうが「行くのがたのしみ」と言ってもらえるようよろしくお願いします。

・マッサージしながら、ケータイを操作していたと話していました。

・満足しています。ありがとうございます。

・家族なので〇をつけられない所がありました。すみません。

・本人は毎日楽しんで通っています、いつもありがとうございます。

通院などで、家族送迎の日があるのですが、ケアマネに伝えてもノートに記入しても 朝、迎えに来ていただいたことが続き。申し訳なかったです。家族としてはどのようにすれば良いでしょうか。本人もとまどってします。

・いつも楽しくすごさせて頂いて、感謝しております。

・母がいつもお世話になって折ります、ありがとうございます。デイサービスから帰って来ると生き生きとして明るい声で一日あった事を話してくれます。これからも宜しくお願い致します。

・デイサービスでのいろいろな方々とのふれ合いが母の刺激となり、感謝しております。

・高齢の人を介護して下さって心から有り難たく又感謝しております。又、職員の方々には特別なる感謝をしております。

・大変ありがたく、感謝しています。

回答

- 新型コロナウイルス予防のため、様々な規制や対策に協力していただきありがとうございます。
ご利用者様・ご家族様から 来所当日の朝の検温、マスクの着用、県外者との接触時の報告などご協力いただいております。施設としても、送迎車乗り込み前の手指のアルコール消毒、うがい手洗いの徹底、アクリル板設置、ご利用者様帰宅後毎日清掃時に席を消毒するなど 今後も予防対策を継続してまいります。
 - 施設について、貴重なご意見ありがとうございます。今後もお気づきの点、ぜひお聞かせください。良い雰囲気サービスが提供できるよう、全員で話し合い、改善してまいります。
 - ご利用者の皆様には可能な限り公平に接し、皆様が楽しめる施設づくりを目指していますが、その方の疾患や健康の観察状況など、施設としての役割を果たす為に不平等と感じさせてしまう場合があるかと思えます。本当に申し訳ありません。つとご意見をいただき、1つでも多く改善できるよう検討し実行してまいります。
主任の選出に関しては、職員状況をふまえ早く選出できるようにいたします。
 - ご利用日の前日の連絡は現在当施設では行っていませんが、お一人お一人の状況をふまえ検討してまいりますのでご心配がある場合はお申し出ください。
 - 聞こえにくい方への配慮もあり職員の声が大きくなりがちですが、落ち着いた雰囲気を感じていただける様、職員の動き等を検討してまいります。また、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全職員に指導いたしました。
 - 送迎時を除き業務中の職員は携帯電話を所持しておりません。また、ご利用者様につきましては携帯電話のご利用については、他のご利用者様のご迷惑にならないようお願いしております。以上の状況を徹底するよう再度注意いたしました。
 - ご家族の送迎連絡などの事項が徹底せず申し訳ありません。ご利用や送迎に関して変更がある場合は帳票に記載する等の工夫を行っていますが、再度確認の不備がないように見直しを行なっていきます。
- 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。