

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

通所介護サービス 悠遊くらぶ和

配布数	回答数	回収率
132	86	65.2%

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	54	62.8%
ご家族	30	34.9%
その他	0	0.0%
無回答	2	2.3%

※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	47	54.7%
やや満足	16	18.6%
普通	20	23.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.5%

〈ご意見〉

- ・1人で部屋にいると認知症になりそうで喜んでいました。
- ・忘れてしまいました。今が楽しいからそれで良いのでは。
- ・長男が契約しましたので不明です。
- ・親切に教えて下さいます。

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	48	55.8%
やや満足	13	15.1%
普通	19	22.1%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	5	5.8%

〈ご意見〉

- ・計画書などわかりませんが喜んで毎回寄せて頂いています。
- ・長男が契約しましたので不明です。
- ・変更もあるので計画書はあまり必要ないのでは？
- ・リハビリ計画がよくわからない。1日のサービス内容がわからない。

回答

・ご意見ありがとうございます。通所介護計画書(サービスの計画書)につきましては、担当ケアマネジャーの作成するケアプランの変更や更新に合わせて作成することと定められております。

・ご意見ありがとうございます。大変失礼いたしました。運動器機能向上計画書について、1日のサービス内容について、わからないことがございましたら、お気軽にお問い合わせください。

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	53	61.6%
やや満足	17	19.8%
普通	9	10.5%
やや不満	2	2.3%
不満	0	0.0%
無回答	5	5.8%

〈ご意見〉

- ・相談があれば気軽に相談できますので。
- ・長男が契約しましたので不明です。
- ・85才の私におだやかに物事を伝えて下さいます。
- ・わかりません。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	68	79.1%
やや満足	10	11.6%
普通	8	9.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- 皆さんいつも全員いつもきれいですよ。
- 若い男の人(職員)ズボンはきちんとはいて欲しい。
- 冬は冷やさないようにと思います。

回答

• ご意見ありがとうございます。機能訓練指導員以外の職員はユニホームを着用しております。職員の身だしなみのことで気になることがございましたら、お気軽にご相談ください。

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	68	79.1%
やや満足	12	14.0%
普通	5	5.8%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- 皆さん明るい雰囲気であんないい方です。
- 大変良いですよ。
- 皆さん一人一人が良い方達ばかりです。
- とても良くして頂いてます。
- 名を呼ばれると心うれしいです。

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	58	67.4%
やや満足	11	12.8%
普通	16	18.6%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- 美味しく、楽しく、頂いて居ます。
- コロナ対策でまわりの人と話ができないため。
- 家では別々で食べているので楽しんでいるのでは？
- 満足です。
- コロナのせいで今は静かにいただいています。

⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	55	64.0%
やや満足	12	14.0%
普通	16	18.6%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.3%

〈ご意見〉

- 何時もたのしく過ごさせて頂きました。食事も全部おいしく頂きました。ありがとうございました。
- 毎日美味しく頂いて居ます。
- 本人が説明しないので、どのようなお弁当なのか知りたい。
- ご飯が少しかたいたので③にまるをつけました。
- おいしい日とそうでない日がある様です。
- いつもおいしくいただいています。時にはまねて作ります。

回答

• ご意見ありがとうございます。広報紙やホームページ等で、お弁当の内容が分かるような仕組みを検討いたします。

• ご意見ありがとうございます。ご飯が硬くならないように、お弁当業者に依頼しております。しかし日によって炊き加減が変わることも考えられますので、硬いことがございましたらすぐに職員にお伝えください。

⑧入浴には満足していますか？

満足	42	48.8%
やや満足	4	4.7%
普通	8	9.3%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	31	36.0%

〈ご意見〉

- ・すばらしいお風呂に入れて頂き感謝しております。
- ・入浴はしていません。
- ・混雑している事が多くて、座る場所がなく、待たされる事がある。
- ・大変お世話をかけている様ですが宜しくお願い致します。
- ・全般的に時間が短い(流す時間、風呂上がりのくつろぐ時間)

回答

・ご意見ありがとうございます。大変失礼いたしました。浴室及び脱衣室内で、ご利用者様の入れ替わるタイミングで多少お待たせしてしまう場合がございます。お困りの際は、お気軽に職員にお声がけください。

・ご意見ありがとうございます。大変失礼いたしました。お困りの際は、お気軽に職員にお声がけください。入浴後につきましては、廊下にもソファがございます。脱衣室が混んでいる場合はそちらでおくつろぎください。

⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	49	57.0%
やや満足	4	4.7%
普通	5	5.8%
やや不満	2	2.3%
不満	0	0.0%
無回答	26	30.2%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・朝到着してから、昼食終了後の予定がはっきりしない。(9：00～挨拶まで、12：15～14：00まで)
- ・元氣よく挨拶していただけてとてもよこんでいます。

回答

・ご意見ありがとうございます。決まっている日程(口腔体操、昼食、レクリエーション、リハビリ体操、おやつ、脳トレ)以外の予定はご自身で自由に決めていただけます。その他、希望された方の入浴・機能訓練・マッサージについては順番にお声がけいたします。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	33	38.4%
やや満足	20	23.3%
普通	8	9.3%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	24	27.9%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・支度が間に合わなくて迷惑をかけていて申し訳ございません。

⑪行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	38	44.2%
やや満足	11	12.8%
普通	13	15.1%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	23	26.7%

〈ご意見〉
・教本が少ない。

回答

・ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけしております。どのような教本が必要でしたでしょうか。お気軽に職員にご相談ください。また、各行事・活動につきましては職員が説明をしながら進行するものが主となっております。お困りごとはすぐに職員にお知らせください。

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

満足	46	53.5%
やや満足	8	9.3%
普通	13	15.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	19	22.1%

〈ご意見〉

⑬デイサービスで楽しく過ごすことができますか？

満足	43	50.0%
やや満足	12	14.0%
普通	9	10.5%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	21	24.4%

〈ご意見〉
・楽しんで行っている。
・デイサービスに行く日を楽しみにしてます。

☆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。

- ・職員が仕事も手早く、見守ってくださっています。1人ひとりが皆親切ですし、明るい雰囲気なので楽しいです。これからも楽しく通えればと願っています。
- ・色々な行事も考慮されてとても楽しいです。和に行く日がとても良い気分でいやされています。有難うございます。
- ・いつも楽しみにして出かけていきます。職員の方々が皆とても親切で、本人も家族も安心しています。今後ともよろしく願います。
- ・歌を歌いたいようです。
- ・朝から帰りまで元気を持続させる。多少は個人差はあるものの元気で帰れる事を有難く思っています。
- ・特にありません。これからもよろしく願います。
- ・とてもふんいきはいいと思います。
- ・室内が少し寒いと感じている様です。
- ・職員様が何時もご親切にくださるので、うれしいです。感謝感謝の毎日です。
- ・個人情報もだいじですけど少しでもいいから教えてほしい時があります。
- ・いつも目くばりして適切に頂いてありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- ・『ごはんをやわらかくしてほしい』と言っています。
- ・デイサービスに行くのを楽しみにしています。今後ともよろしく願います。
- ・職員同士知人と長く話過ぎ。
- ・いつも親切にいただきありがとうございます。本人も喜んで行っている様ですのでよろしく願います。

- ・食後のコーヒーを3時のおやつの時間にしたらよいと思います。
- ・カラオケをもう一回心やしてほしい。
- ・帰宅後今日の内容を教えてくださいたいと思います。
- ・大変満足しております。今後ともよろしく願います。
- ・施設で美容院、床屋などがこれとありがたいと思います。
- ・各行事やクラブ活動は月・土曜日に集中しているように見えます。お茶クラブ等は1カ月に2回もある曜日の方もおります。1年に1～2回の曜日もあります。職員の予定表作りも大変ですがよろしくお願致します。
- ・認知症が少しずつ進み、身体の力が徐々に弱くなっていく毎日です。便失禁も続き、もう和さんを卒業しなければならぬかと落ち込みそうでした。デイサービスが大嫌いで休む口実をイヤというほど考え出していた母に、それとなく卒業を促すと、しばらく黙っていたあとに「やっと皆と友達になれた、なごみさんにいきたい」と返してきました。もう行かない！と反応すると思っていただけに涙が出ました。どれほどいいねいに、そして優しく接して頂き、楽しい時間を作って頂いたことか、これも全てなごみさんのスタッフの皆様のおかげです。この感謝の気持ちを言葉に出来ないほどです。望むことは、どうぞ変わることなく今のままの和さんでいて頂ければ、いつまでもスタッフの皆様が元気に健康でいてくださればと願います。
- ・適度な運動。
- ・朝礼で1日の予定(サービス及びリハビリ、その他)行動時間で教えて欲しい。
- ・クラブ活動を自宅でも出来る様に教本等を揃えてもらいたい。
- ・食事中の私語は禁止か？
- ・お昼休みに、掛けるのが、うすすぎて小さくて、寒い。
- ・介護職の皆さんの充実した対応ぶり、感謝しております。これからもよろしくお願致します。

回答

- ・ご意見ありがとうございます。現在、新型コロナウイルス感染症予防対策として、複数人で歌を歌う機会を提供しておりません。予定表に「カラオケデー」と表記のある日に、カラオケを使用していただけます。ご利用は一人づつとなります。是非ご利用ください。
- ・ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけしております。現在、新型コロナウイルス感染症予防対策として、適宜換気を行っております。暖房の設定温度を高めにしてはありますが、寒く感じられることがありましたら、お気軽に職員にご相談ください。また重ね着をしていただいたり、ひざ掛けをご持参される方もいらっしゃいます。ご検討くださいますようお願いいたします。
- ・ご意見ありがとうございます。個人情報につきましては守秘義務がございますので、一切教えることができません。ご理解くださいますようお願いいたします。
- ・ご意見ありがとうございます。ご飯が硬くならないように、お弁当業者に依頼しております。しかし日によって炊き加減が変わることも考えられますので、硬いことがございましたらすぐに職員にお伝えください。
- ・ご意見ありがとうございます。失礼いたしました。職員同士が業務上必要な会話をするときは、時間・場所・場面をわきまえて行うように指導いたします。気になることがございましたら、お気軽に職員にご相談ください。
- ・ご意見ありがとうございます。コーヒーの提供時間につきましては、現在食後にお出ししております。今後おやつの時間に提供することについても検討いたします。
- ・ご意見ありがとうございます。カラオケデー開催日の増減につきましては、国内及び新潟市内の新型コロナウイルス感染症の発生状況等を考慮し、検討しております。
- ・ご意見ありがとうございます。利用時の活動内容につきましては、連絡帳に表記させていただいております。その他に気になることがございましたら、お気軽に職員にお問い合わせください。
- ・ご意見ありがとうございます。現時点では、出張理美容サービス等を施設に導入する予定はございません。ご了承くださいますようお願いいたします。
- ・ご意見ありがとうございます。各行事につきましては、極力公平になるように考えて予定を組んでおります。しかしクリスマスやバレンタインデーなど、予定をずらせない行事もございます。ご理解くださいますようお願いいたします。
- ・ご意見ありがとうございます。朝礼では当日の行事等についてお知らせをしております。決まっている日程(口腔体操、昼食、レクリエーション、リハビリ体操、おやつ、脳トレ)以外の予定はご自身で自由に決めていただけます。その他、希望された方の入浴・機能訓練・マッサージについては順番にお声がけいたします。わからないことがございましたら、お気軽に職員にお問い合わせください。

- ご意見ありがとうございます。ご自宅でも行いたい活動がございましたら、お気軽に職員にご相談ください。
- ご意見ありがとうございます。食事中の会話につきましては、禁止しておりません。しかし新型コロナウイルス感染症予防対策として、飲食をする際の会話は控えていただくようお願いをしております。ご理解くださいますようお願いいたします。
- ご意見ありがとうございます。横になる際に使用している掛け布団では寒いと感じた場合、お気軽に職員にお声がけください。室温を調整したり、予備の布団を貸し出すことが可能です。しかし布団の数には限りがございます。予めご了承ください。