

# 令和4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
119	77	64.7%

実施期間 R5.1/7~1/31

## ☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	42	54.5%
ご家族	33	42.9%
その他	0	0.0%
無回答	2	2.6%

※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	38	49.4%
やや満足	17	22.1%
普通	21	27.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.3%

〈ご意見〉

- ・満足しています、いんじゃないですか。
- ・その場は理解できて忘れる。わからない事はそのつどお聞きします
- ・施設利用になれない為、こちらの方が全体のことが理解できていなかった為。
- ①いつも親身になってお世話をして頂いて感謝して居ます、契約書はなかったみたいです忘れまし。

### 回答

①ご意見ありがとうございます。ご利用開始前にご説明し契約書を取り交わさせていただいております。ご不明な場合はご説明いたしますのでお問い合わせください。

## 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	39	50.6%
やや満足	12	15.6%
普通	22	28.6%
やや不満	1	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.9%

〈ご意見〉

- ・毎日楽しく過ごさせて頂きありがとうございます。友人(隣の方、向側の方)親しくして頂き毎日が楽しいです。

## 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	43	55.8%
やや満足	12	15.6%
普通	21	27.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.3%

〈ご意見〉

- ・一回一回帰ってくるたびに今日は何をやってきたか説明してくれます
- ・職員の方々の色々な心づかいをして頂き、ただただ感謝の毎日です。皆様方の心配りに感謝し、皆様方職員の方のご健康をお祈り致します。
- ①どこまで知っているのか本人は分からない1対1の話し合いを希望します。いそがしいので無理かもね。

### 回答

①ご意見ありがとうございます。気になることがありましたら、ご連絡下さい。予定をうかがいお時間を調整いたします。

#### ④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	50	64.9%
やや満足	11	14.3%
普通	15	19.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.3%

〈ご意見〉

- ①若い男の人はこしばきズボンはやめてほしい。女の人のはつめをのばさないでほしい。  
 ・お世話下さる方が着飾って居てはどうにもならないでしょう。  
 今のままで充分 気にされる事ではありません。

回答

①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。ご指摘の点、職員間で注意し、清潔を心掛けて参ります。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、お声がけください。

#### ⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	53	68.8%
やや満足	12	15.6%
普通	9	11.7%
やや不満	1	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.6%

〈ご意見〉

- ・丁寧で親切で良いです。  
 ①送って来た時 最後までみとどけてほしい。  
 ・上、上、上等で。毎日感謝して帰って居ます。

回答

①ご意見ありがとうございます。送迎の際の見守り、付き添いについて、職員に徹底するようにいたします。  
 お気づきの点、要望があれば、お気軽にご相談ください。

#### ⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	34	44.2%
やや満足	17	22.1%
普通	18	23.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	8	10.4%

〈ご意見〉

- ・本人だけが食事していますので私家族は分かりません。  
 ・美味しく毎日頂いて帰って居ます。ご飯時々残してすみません。

#### ⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	38	49.4%
やや満足	17	22.1%
普通	13	16.9%
やや不満	2	2.6%
不満	0	0.0%
無回答	7	9.1%

〈ご意見〉

- ・満足だと思います。みんな食べてきているようです。  
 ①食事の取り込みが早すぎる。おちついて良く食べられない。なんでいそぐの。  
 ②あまりおいしくない。  
 ・好きさらいがあるためですが、100%たべれています。  
 ③弁当のおかずが以前より質素になった。  
 ・いつもおいしいと言っております。  
 ・おいしく頂いて居ます。

回答

①ご意見ありがとうございます。お食事をお下げするときのタイミングや声掛けについて改善して参ります。  
 ②③ご意見ありがとうございます。お弁当業者と味や、内容について相談してまいります。具体的なご意見があれば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	36	46.8%
やや満足	11	14.3%
普通	8	10.4%
やや不満	4	5.2%
不満	0	0.0%
無回答	18	23.4%

〈ご意見〉

- ・洗髪したりありがたいです。
  - ・入浴していません。
  - ・入浴は本人が嫌だと言いついてません
  - ・使っていません
- ①洗って下さる担当の方によっては、洗いムラを感じる時があります。
- ②大ぜいいらっしゃるの、ゆっくり出来ないと言っております。
- ③同じ時間に大勢すぎる。
- ④人数が多いのでもう少しよゆうがあるといいと思います。

#### 回答

①ご意見ありがとうございます。大変失礼いたしました。お手伝いについて心掛けて参ります。

②③④ご意見ありがとうございます。多くの皆さんに入浴していただいておりますので、十分でないことがあるかと思っております。申し訳ありません。ご利用者様の入れ替わるタイミングをはかり、廊下のソファを活用していただくなどし、混雑しないよう心掛けて参ります。お困りの際は、お気軽に職員にお声がけください。

### ⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	42	54.5%
やや満足	11	14.3%
普通	9	11.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	15	19.5%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・おまかせしています。
- ・安心しています。

### ⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	34	44.2%
やや満足	14	18.2%
普通	13	16.9%
やや不満	2	2.6%
不満	0	0.0%
無回答	14	18.2%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・早かったり、遅くなったりがけっこうあります。
- ①あまりにおそい時は連絡ほしいです。
- ・朝夕の混雑時の事ですら多少のおくれは気にしていません。

#### 回答

①ご意見ありがとうございます。交通事情や、ご利用者様の振替利用や急な休みなどで変動する場合があります、ご不便をお掛けします。遅れる場合、時間の変更がある場合にはご連絡するように心掛けていますが、お困りの際は職員にお声がけください。

⑪行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	31	40.3%
やや満足	13	16.9%
普通	17	22.1%
やや不満	1	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	15	19.5%

〈ご意見〉  
 ①耳が遠いため聞こえにくいことがあり、ゆっくり、はっきりと話していただけたら助かります。  
 ・本人が積極的でないので、ひまだそうですがそれでよいと思います。  
 ・書道等作品を部屋にかざっています。  
 ・楽しんでいます。コロナがなくなるといいですね。

回答

①ご意見ありがとうございます。ゆっくり分かりやすくお話しするよう心掛けて参ります。また、各行事・活動につきましては職員がお声がけし、皆様に楽しんでいただけるよう工夫してまいります。お困りごとはお気軽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	39	50.6%
やや満足	13	16.9%
普通	11	14.3%
やや不満	1	1.3%
不満	0	0.0%
無回答	13	16.9%

〈ご意見〉  
 ・コロナは仕方ないことなので、すぐに連絡して下さいますので安心です。

⑬デイサービスで楽しく過ごすことができますか？

満足	36	46.8%
やや満足	15	19.5%
普通	13	16.9%
やや不満	2	2.6%
不満	0	0.0%
無回答	11	14.3%

〈ご意見〉  
 ・本人楽しく帰って来ますので良いと思います。  
 ・楽しく毎回過ごしています。一日が早く終わります。  
 ・好みの行事には参加している様です。

☆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。

・気配り、声掛け等、優しく接していただいておりますので感謝して居ります。今後とも宜しくお願い致します。  
 ・いつも気くばり細やかにして頂きありがとうございます。あまり細かいほんわかしていること、とても気に入っています。これからも宜しく願いたいします。  
 ・いつも心のこもった温かい対応をして下さり、とても感謝しております。ありがとうございます。これからもどうぞよろしく願います。  
 ①お世話になって間もないのですが一回に付きの費用がいくらなのか知りたいと思いました。そうした説明が無かったように思います。  
 ②休み場所のスペースを広くしてほしい。  
 ③食事後のひる寝は、もうすこし変えてほしい 改良を希望します。  
 ④朝到着後の洗面所のゴミの始末をのぞみます。いつも満ばいです。  
 ⑤通路内でミュージックをよろしく願います。なんでやめたのですか？  
 ⑥1人カラオケでは？見物やハクシュがないとおもしろくない。やる方も張合いがない。  
 ⑦手づくり作業時、指導員が一人でおこなっている。広い部屋で良く見えなかったりして、わかりづらいので、各テーブルとまではいかなくとも、補助の指導員がいたらわかりやすい。  
 ⑧トイレに掃除ブラシを、予備のトイレトペーパー1ケ、あったらいいなと思います。  
 ⑨トイレの使用後、流してない事が見られるので『流してね』の貼り紙もあったらいいなと思います。  
 ・コロナ病でマスクで大変ですのがまんです。  
 ⑩施設内を見学してみたいです。

・あまり他の人と話をしたりするのがにがてですが、係の方からお声がけ頂いて助かっております。今後もお手数おかけ致しますがよろしくお願い致します。

⑪行事予定表の裏面の印刷が読みずらいです。

・家族としては満足しております。これからもよろしくお願い致します。

・精神的、肉体的刺激、帰宅後は比較的良好です。

・家族としては特に要望等ありません。これからも宜しくお願いします。

・ご本人はデイサービスに行くとお友達と逢えてお話が出来ている為 楽しく過せている様子です。

・いつもお世話になっております。コロナ禍の現在 本人と話をすることができない状態です。できれば本人の意向を反映させてやりたいのですが、とても残念に思います。秋に緊急入院した際にはお手数をおかけ致しました。遠方よりただただうろたえておりました。発生時の状況などもう少しお伺いすべきでしたが、ご連絡下さった方のお声がとても落ち着いていらっしまったので安心材料となりました。

・職員の皆さんの細心の気持ち感謝しております。

・いつもご親切にいただき感謝です。

⑫お風によこになりたいけれど、掛けるのが小さくて寒くてよこになれません。

⑬寒さがつらい

・お世話になっております。いつも丁寧で優しい対応に感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

・(新年行事の) なごみ神社に感謝申し上げなごみが私達老人の生きがいの所でありませう。皆様方に感謝です。

・気づかい親切やさしさなど介護はプロですね。皆様お世話になります感謝しています。一言声をかけてもらおうと元気が出ます。

・コロナが早く終り、当時のボランティア行事が出来れば最こうです。皆様の思いやり、親切がありがたいと思います。感謝しております。職員の皆様お身体を大切になさって下さい無理せずね。

・皆様が優しくして下さっているので通院させて戴き感謝申し上げます。清けつな雰囲気にも気持ちよく過ごさせて思っております。ありがとうございます

## 回答

①ご意見ありがとうございます。ご利用前のご契約の際に料金の説明をさせていただいております。説明が不十分で申し訳ありません。ご連絡いただければ、1回のご利用料金についてご説明させていただきます。よろしくお願い致します。

②③ご意見ありがとうございます。昼寝など横になるスペースは活動の関係から十分ではありません。申し訳ありません。希望のある方に多く休んでいただけるよう、配慮してまいります。

④ご意見ありがとうございます。玄関洗面所のゴミ箱について、大きさを換えさせていただきました。また、ゴミの回収について回数を増やして対応しております。今後もお気づきの点があればお伝えください。

⑤ご意見ありがとうございます。施設内の音楽についてはレクリエーションの内容と合わせ、聞いていただく機会を検討してまいります。

⑥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居ります。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。

⑦ご意見ありがとうございます。手づくり作業時の職員数、また作業の進め方など今後工夫させていただきます。ご不便をお掛けし申し訳ありません。今後ともご意見をお気軽にお伝えください。

⑧⑨ご意見ありがとうございます。トイレ清掃用具については職員が管理しております。汚れなど気になることがありましたらお伝えください。トイレ内についてはこまめに点検させていただきます。ペーパーの補充、予備の設置をさせていただきます。ご意見の貼り紙を貼らせていただきました。ありがとうございます。

⑩ご意見ありがとうございます。施設内の見学について、新型コロナウイルス感染症の状況をみながらご案内をさせていただきます。その際は、基本的な予防対策にご協力ください。

⑪ご意見ありがとうございます。通信、行事予定表など、文字の読みやすさを考え作らせていただきます。

⑫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。

⑬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まいます。ご検討くださいますようお願いいたします。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。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。感謝申し上げます。

悠遊くらぶ和 センター長 小出 晃裕