

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 悠遊くらぶ優和

配布数	回答数	回収率
141	117	83.0%

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	66	56.4%
ご家族	52	44.4%
その他	1	0.9%
無回答	4	3.4%

※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	69	59.0%
やや満足	16	13.7%
普通	28	23.9%
やや不満	2	1.7%
不満	0	0.0%
無回答	2	1.7%

〈ご意見〉

- ・本人病気なので、本人に聞き書いております。
- ・良いと思います。

①説明不足で大変困りました。

回答 ご意見ありがとうございました。

①大変失礼いたしました。契約書や重要事項説明書について、補足説明が必要な点や、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。

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	69	59.0%
やや満足	16	13.7%
普通	30	25.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	1.7%

〈ご意見〉

- ・100点です。
- ・大変良く感謝して居ります。

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	67	57.3%
やや満足	21	17.9%
普通	23	19.7%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	5	4.3%

〈ご意見〉

- ・何事も伝えております。
- ・伝えていない。⇒ 伝えることがない。
- ・感じた事はない、いたって自然です。
- ・大変良い 満足して居ります。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	83	70.9%
やや満足	14	12.0%
普通	20	17.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・良いと思います。
- ・あまりお会いしたことがないのでわかりません。

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	86	73.5%
やや満足	18	15.4%
普通	11	9.4%
やや不満	2	1.7%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・感じ良し。
- ①声が大きすぎたりする。
- ・大変良いと思います。
- ・みなさん親切に接して下さると言っています。

回答 ご意見ありがとうございました。

①大変失礼いたしました。職員はレクリエーションや体操の進行、耳が聞こえづらい方への対応等で通常より大きい声を出す場面がございます。お困りの際は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	58	49.6%
やや満足	19	16.2%
普通	25	21.4%
やや不満	3	2.6%
不満	1	0.9%
無回答	11	9.4%

〈ご意見〉

- ・良いと伝えられております。
- ・本人の話を聞いて、満足です。
- ・利用者本人でないため不明。
- ・静かで良いと思います。
- ・わからない。
- ①コロナで仕方ないけど話しをしたいです。
- ・嫌いなものを分けていただいて満足しています。
- ・見ていないので分かりません。
- ・本人に聞いても不明なので記入無しでお願いします。
- ・わかりません。
- ・見学をした事がないのでわかりませんが“〇”がついてくるのでおいしく頂いていると思います。
- ②コーヒータイムですが、時々コーヒーがぬるい事があります。寒い時は熱いものが嬉しいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①感染症予防対策の為、食事中の会話を控えていただくようにご協力をいただいております。ご不便をおかけしておりますが、ご理解の程よろしく願いいたします。

②大変失礼いたしました。コーヒーの温度について、十分に配慮して提供するように心がけてまいります。お気づきの点がございましたらお気軽にご相談ください。

⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	62	53.0%
やや満足	18	15.4%
普通	25	21.4%
やや不満	2	1.7%
不満	1	0.9%
無回答	9	7.7%

〈ご意見〉

- ・大いに満足です。
- ・満足して食べているようで安心しております。
- ・利用者本人でないため不明。
- ・おいしく残さず食べております。
- ・毎日似た料理になっていると感じます。
- ①生野菜など固い物が食べづらいようです。家ではごはんは6割程おかずは残すことが多いです。
- ・わからない。
- ・品数が少ないそうです。
- ・見ていないので様子がわかりません。
- ・体調が良くないので迷惑をかけるばかりと居ります。
- ・※家では大食い気味なので残さずに頂いていると思います。
- ・いつもすごいごちそうで美味しいと喜んでます。
- ・さしみがおいしかったそうです。
- ・すごく、おいしいとの事です。
- ・物価高の中、値段もそのままです。工夫が見られ、有難いです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①お弁当・お膳食共に、固い物が出ないように配慮しておりますが、お困りの際はお気軽にご相談ください。特定の食材が出ないように対応したり、お弁当からお膳食に変更したうえで、刻み食などの対応も可能です。

⑧入浴には満足していますか？

満足	68	58.1%
やや満足	11	9.4%
普通	12	10.3%
やや不満	1	0.9%
不満	1	0.9%
無回答	24	20.5%

〈ご意見〉

- ・ゆっくり入りたいです。
- ①様子がわからないので伝えて下さい。
- ・入浴していない。
- ・大きなお風呂に大満足です。

回答 ご意見ありがとうございました。

①ご希望がございましたら、入浴中のご様子をお伝えすることができます。お気軽にお問い合わせください。

⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	88	75.2%
やや満足	15	12.8%
普通	9	7.7%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	4	3.4%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ①運転がこわい職員がいる。スピード。
- ②職員が話ばかりで運転に集中してほしい。

回答 ご意見ありがとうございました。

①大変失礼いたしました。交通ルールを遵守したうえで運行しておりますが、今一度交通ルールを守り、急発進・急ハンドルを避けて安全に運行するように、全職員に注意喚起いたします。

②大変失礼いたしました。安全第一とし、話ばかりで同乗のご利用者様を不安にさせないように注意喚起いたします。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	68	58.1%
やや満足	14	12.0%
普通	24	20.5%
やや不満	7	6.0%
不満	1	0.9%
無回答	3	2.6%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・時間的に一寸不満あり。
- ①出来ましたら、帰りを1番に送ってほしいです。
- ②冬期の帰り時間が多少遅い感があります。
- ③土曜日は予定より15分位遅れることが殆どで、30分遅い日もある。
- ④日により遅い日が多々ある。(迎えの時間がバラバラ)
- ・いつも無理をお願いしまして感謝しております。
- ⑤日が短い時期のみ明るい時間に送ってほしいそうです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①複数のご利用者様を送迎する関係で、降車の順番や時間を指定することは出来かねます。ご理解くださいますようお願いいたします。

②冬期につきましては、降雪や積雪、凍結等の影響で渋滞が発生し、通常よりお時間がかかってしまう場合がございます。ご理解くださいますようお願いいたします。

③④送迎時間のことでご迷惑をおかけし、大変失礼いたしました。事前にお知らせしてございます予定送迎時間をもとに運行しております。道路状況やご利用者様の利用キャンセル等により、時間が多少前後する場合がございます。予定時刻より20～30分程度早まる場合と遅れる場合は、ご連絡を差し上げることとしております。送迎時間が不明な場合は、お気軽にお問い合わせください。

⑤当事業所のサービス提供時間の兼ねいで、日没に合わせて送迎時間を変更することは出来かねます。ご理解ください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	68	58.1%
やや満足	14	12.0%
普通	25	21.4%
やや不満	1	0.9%
不満	1	0.9%
無回答	8	6.8%

〈ご意見〉

- ・特に書道クラブが大好きです。
- ①なにもしていないと言っている。
- ・本人が言っております。
- ・利用者本人でないため不明。
- ・職員の皆様、一生懸命楽しく過ごせる様頑張っている様子、ありがたいと思います。疲れないう疲れないう、程々になさって下さい。
- ②様子が分かりませんどんな事をしているのか教えて下さい。
- ・楽しんでいます。

回答 ご意見ありがとうございました。

①各活動にご参加いただけるように全利用者へ声掛けを行っております。また口腔体操や健康体操を悠遊ホールで毎日実施しております。また活動への参加状況を連絡帳に標記しております。しかし、ご本人様の気分や体調によって活動に参加しないこともございます。気になることがございましたら、お気軽にお問い合わせください。

②ご意見ありがとうございます。活動内容については連絡帳に標記してございます。活動時の様子については、お伝えすることが可能ですので、お気軽にお問い合わせください。

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か？

満足	71	60.7%
やや満足	20	17.1%
普通	21	17.9%
やや不満	1	0.9%
不満	1	0.9%
無回答	3	2.6%

〈ご意見〉

- ①換気、消毒をきちんとしてほしい、寒いのは分かるけどコロナの方がこわい。
- ・見ていないのでわかりません。
- ・本人に聞いてもわからないので不明。
- ②プライバシーは分かるのですが優和に来られなくなった方の情報が聞けないのはある意味淋しいです。例えば、入院されているならお見舞いに行きたいです。今はお見舞いも駄目ですかね。

回答 ご意見ありがとうございました。

①感染症予防対策として常時換気設備を作動させております。その他に定時の換気（1日3回）を実施しています。また館内の設備や備品の消毒を適宜実施しています。その他にも気になることがございましたら、お気軽にお問い合わせください。

②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。

⑬デイサービスで楽しく過ごすことができますか？

満足	70	59.8%
やや満足	17	14.5%
普通	24	20.5%
やや不満	2	1.7%
不満	4	3.4%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・すべてOKです。
- ・利用者本人でないためはっきりしません。
- ・家に居るときよりデイサービスが楽しいと言います。ありがとうございます。
- ①外出したりしたいです。
- ・本人に聞いてもわからないので不明。
- ・とても楽しいです。好きな事をやっていますから。
- ②利用したばかりで毎日何をしたらいいのかわからない。
- ③1日中イスに座りっぱなしと本人が話している。

回答 ご意見ありがとうございました。

①感染症予防対策として現在外出レクリエーションを休止しております。再開については、今後検討してまいります。

②決まっている日程(口腔体操、昼食、レクリエーション、健康体操、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。

③当事業所には静養室やマッサージチェアがあり、休憩をとることが出来ます。空いている際はいつでもご利用ください。お困りの際はお気軽に職員にお声がけください。

☆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。

・交流の場所として、一日有意義に過ごさせて戴いています。①お風呂でくつろぎ ②ウォーターベッド、マッサージを受け ③美味しいお弁当 午後はイベントを楽しんでいます。センター長始め職員の方は優しく、公平に接してくれています。コロナ過で御苦労は多々あると思いますが、一日も早く午後のイベントに部外者が来られ、演奏会、舞踊が見られます様祈っています。感謝のみです。有り難うございます。

・いつも優しく温かく接してくださり、母共々感謝しています。年老いても、自分を待っていてくれる人がいて、なにかの役に立っていると思える場所があることは、本当に有難いことです。職員の方の励ましのお言葉や称賛のお言葉がなによりも本人の心に響くようです。今後ともよろしく願い申し上げます。

・職員の方々の対応・声掛け等、心温まる思いで過ごせます。ありがとうございます。

・その日あった出来事を楽しそうに話してくれます。これからいろいろな体験ができるようお願い致します。

・毎回楽しく過ごしています。ありがとうございます。

・私は只感謝のみです。

・大満足で何も言うことはありません。老人会の集まりに1か月の予定表を民生委員の方に見せましたらこんなにいいとどこにありますが北区ではないでしょうねと言われました。本当に人生長生きします。ありがとうございます。今後共によろしく願います。

・週1回ですけどすべて満足しています。ありがとうございます。

①月の行事・予定表は毎月忘れないで持たせて下さい。迎えの方に言っても届かない月もありました。

・感謝しています。

・入浴後のリハビリ(マッサージ)により首の痛みが和らぎ感謝しています。

②連絡帳の食事欄にだいたいどれ位食べているのか記載があると嬉しいです。(主10 副5)

③特記な事の他にもデイサービスの様子を記入して欲しい。食事量・水分量。

④食事の後、歯磨きの声かけをお願いしたい。

・これからも父を宜しくお願い致します。本当に助かっています。

⑤体を動かすゲーム・体操等とり入れて欲しい。

・デイサービスに行くのが楽しみです。ありがとうございます。

⑥年寄り当日朝から準備して楽しみにして待っていますので、時間、迎えの時間はなるべく正確にお願いします。早くてもいい、遅いのはダメ。

⑦出入口の席でとても寒い。

・何時もお世話になっております。一寸頭の事が思う様でないで、お世話になっている事と思っております。今後共よろしく願います。認知症なのでお世話になっておりますがよろしくお願い致します。

⑧コロナが終息したらご要望、カラオケお願い致します。

⑨1人残らずマスク着用指導してください。

- ・職員は個性が有りますので、面白い。コロナで空気の入れ替え等、細かい所の気配り等、うまくいっていると思う。お世話になり迷惑にならない様に楽しく過ごさせて戴き感謝して通っております。今後共よろしくお願い致します。玄関でクツのはき替えが出来ずすみません。（私事）誠に感謝しています。
- ・たのしいです。
- ・楽しみにデイサービスに行くことが何よりです。職員の皆様が明るく丁寧に温かく接して下さるお陰と感謝でいっぱいです。望むことはありません。
- ・喜んで出掛けて行き、帰って来ますのでありがたいです。
- ・優和さんには心より喜んで行っており、迷惑ばかりかけることと思われそうですが何とぞよろしく願いします。
- ⑩家では横になっている事が多いので、歩くだけで良いですので身体を動かす様にしたいです。
- ・回を重ねるごとに、人様との交わりが深くなり、自分の居場所をつくっていかれそうで嬉しく思っております。
- ・職員の方々の汗を流して努めて下さる姿を見て心から感謝致すばかりです。くれぐれもご健康に留意下さいませ様深く深くお願い申し上げます。
- ⑪中でパソコンをしている相談員さんには30分でいいので利用者に関わって欲しい。顔が見えなかったり、ポッケに手を入れたり少し態度が悪い気がします。介護士さんありがとうございます。相談員さん出てきて利用者との時間を作って欲しいです。前みたいに隠さないできちんと対応してください。
- ・これからもいろいろあると思いますが、よろしく願いします。
- ・いつも楽しみに出かけるので喜んでます。これからもよろしく願いします。
- ⑫家族が様子を見に行けるといいのですが、まだむずかしいですか？なかなか本人の様子家に居る時とは違う笑顔が見たいです。
- ・安全面に気をつけて、お世話をお願いします。
- ・センター長が変わり最初は少し雰囲気が変わったと感じた。
- ・本人が施設に入っていて面会も出来ない状況なので⑥～はよくわかりませんが、家族としては、何かあった時にすぐ連絡もらえているので満足しておりますし、これからもよろしく願いいたします。
- ・段々文章が苦手になりました。
- ・職員の皆様丁寧に面倒を見て下さいます。
- ⑬決められた席じゃなくいろいろな方と話しが出来るよう席を変えてほしいと思います。
- ・私も去年の9月にお世話になったんです。本当によくしてもらってありがたいです。今後ともよろしく願いします。
- ・いつも楽しく過ごさせて頂いてます。職員さんには感謝するのみです。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・母は用事があっても半日でも行きたいと言うぐらい満足しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。特に要望はございません。今まで通りでよろしくお願い致します。
- ・元気に気分良く帰って来ます。ありがとうございます。
- ・本人でないため答えられないものが多いが、総じて満足～やや満足です。いつも大変お世話になっており、感謝しています。（家族）
- ・特別にありません。
- ・満点です。良い所に来ることが出来て良かったです。
- ⑭スタッフの方達、皆さん明るい方ばかりで楽しく一日を過ごさせていただいています。ありがとう！要望としては、もっとリハビリがやりたいです。ステッパーを午後にも1回やりたいです。それとホールの正面ドアが開くと冷たい風が吹き込んで来ます。ドアに近いテーブルの方々はちょっと大変です。何か風をさえぎる方法は無いものでしょうかねえ。男性の利用者が少ないですが男性の方がやれるゲーム等を用意されてあげては良いのでは、例えばマージャン、囲碁、将棋等。
- ・職員皆様高齢者に対しての暖かいご支援に感謝しております。
- ・私は利用者の娘です。先日病死してしまいましたが、生前悠遊く遊ぶ優和に行くのを日々楽しみにしていました。優和で過ごした時間は有意義であったと思います。職員のみな様本当に本当にありがとうございます。私も何年かしたら？母が楽しく過ごした優和さんに（デイサービス）行きたいと思います。職員の皆様お体には気をつけてお仕事がんばって下さい。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①大変失礼いたしました。以後気をつけて対応いたします。またご本人様ではなく送迎時にご家族様にお渡しすることも可能です。お申し付けください。
- ②③連絡帳への食事量記入は、依頼のあった方のみ対応しております。必要時はお気軽にお申し付けください。また今後全利用者への記入も検討してまいります。
- ④食後の歯磨きの声掛けの対応も可能です。お気軽にお申し付けください。

⑤身体を動かすレクリエーションや健康体操をご用意しております。是非ご参加ください。

⑥送迎時間につきましては、事前にお知らせしてございます予定送迎時間をもとに運行をしております。道路状況やご利用者の利用キャンセル等により、時間が多少前後する場合がございます。予定時刻より20～30分程度早まる場合と遅れる場合は、ご連絡を差し上げることとしております。送迎時間が不明な場合は、お気軽にお問い合わせください。

⑦ご迷惑をおかけしております。玄関の扉とエントランスの扉が同時に開くと、外気が入り込んでしまいます。日中扉が開くことは少ないですが、朝夕の送迎の際は扉の開閉が多い為、冬期は寒く感じられる場合がございます。職員は扉が開けたままにならないように配慮しておりますが、寒い場合は、上着を着用していただいたり、一時的に扉から離れた席に移動していただいても構いません。お困りの際は、お気軽に職員にご相談ください。

⑧カラオケの再開について、検討してまいります。

⑨感染症予防対策の為、皆様にマスク着用をお願いしております。尚、マスクなしの会話は注意をさせていただきます。お困りの際は、お気軽に職員にご相談ください。

⑩館内の廊下を利用した歩行訓練が可能ですので、是非ご利用ください。気になることがございましたら、お気軽にお問い合わせください。

⑪大変失礼いたしました。職種によりパソコン等での業務が中心となります。ご了承ください。また、事務所内は休憩スペースを兼ねております。その為、事務所内で休憩をとっている場合もございます。皆様に失礼のないように配慮いたします。

⑫短時間の見学であれば対応が可能な場合がございます。お問い合わせください。

⑬大勢の方がご利用される為、座席についてはある程度こちらで配慮させていただいております。席が空いている際は、移動して他者交流をしていただいても結構です。また悠遊ルームや廊下のソファもご活用ください。ゆっくり会話ができると思います。

⑭ご指摘の内容について検討してまいります。お困りの際は、お気軽にお問い合わせください。尚、麻雀・囲碁・将棋も取り揃えております。ご希望があればいつでもご利用が可能です。

この度はアンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございました。

皆様の貴重な意見をもとに、職員一同今まで以上にサービス向上に努めてまいります。引き続き、いなほの郷福祉会をご愛顧いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

悠遊くらす優和 センター長 藤井 樹