

令和5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
120	73	60.8%

実施期間 R6.1.7~1.31

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	46	63.0%
ご家族	28	38.4%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%

※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	36	49.3%
やや満足	13	17.8%
普通	20	27.4%
やや不満	2	2.7%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.7%

〈ご意見〉

①少しわかりにくいです…

回答 ご意見ありがとうございました。

①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	40	54.8%
やや満足	12	16.4%
普通	21	28.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・他を知らないのではなんとも言えません。

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	39	53.4%
やや満足	16	21.9%
普通	16	21.9%
やや不満	1	1.4%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.4%

〈ご意見〉

・はい。

①忙しそうで中々伝える機会がないです。

・やさしい言葉がけや笑顔ありがとうございます。

②いいづらいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①②失礼いたしました。生活相談員もしくは近くにいる職員に、気軽にお声掛けいただくと幸いです。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	50	68.5%	〈ご意見〉
やや満足	8	11.0%	
普通	12	16.4%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	3	4.1%	

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	53	72.6%	〈ご意見〉 <ul style="list-style-type: none"> 親切で声かけも元気でとても感じがいいです。 いつも明るく元気に対応して頂きありがとうございます。 送迎では①(満足)です。
やや満足	10	13.7%	
普通	7	9.6%	
やや不満	1	1.4%	
不満	0	0.0%	
無回答	2	2.7%	

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	32	43.8%	〈ご意見〉 <ul style="list-style-type: none"> いつもおいしく頂いて居ます。 見ていないのでわかりません。 皆様の召し上がるのが早いのでびっくり、良くかんでいるのでしょうか？ コロナで制限があるので。 本人でないのわかりませんが不満ではない様です。 ①もう少し食べながら話ができると良い。
やや満足	16	21.9%	
普通	17	23.3%	
やや不満	2	2.7%	
不満	0	0.0%	
無回答	6	8.2%	

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。

⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	35	47.9%	〈ご意見〉 <ul style="list-style-type: none"> 見ていないのでわかりません。 私には量が多すぎる。 いつもごちそうさまです。 おいしくいただいています。代わりばえしないと思います。たまにはかわった肉料理でもお願いします。 本人でないのわかりませんが不満ではない様です。 ご飯の量が多過ぎていつもたくさん残してしまう。おかずは全部おいしく食べている。
やや満足	17	23.3%	
普通	14	19.2%	
やや不満	1	1.4%	
不満	0	0.0%	
無回答	6	8.2%	

⑧入浴には満足していますか？

満足	35	47.9%	〈ご意見〉 <ul style="list-style-type: none"> わがままをさせて頂いて居ます。 着替確認宜しくをお願いします。 ①入ったらすぐ出されて冬場はしんどいです。慌ただしい。 ②大きい風呂で背中迄洗ってもらって満足しています。 ③女性40人はいつから、男は午後やめて。
やや満足	7	9.6%	
普通	11	15.1%	
やや不満	1	1.4%	
不満	1	1.4%	
無回答	18	24.7%	

回答 ご意見ありがとうございました。

①失礼いたしました。ゆっくりと入浴していただけるよう配慮いたします。但し、ご本人のバイタルサインや体調が優れない場合や、顕著に長湯をされている場合は、お声をかけを行い早めに上がっていただく場合もございます。予めご了承ください。

②失礼いたしました。脱衣場を出たところの廊下に長椅子やソファがございますのでそちらもご利用ください。

③ご不便をおかけしております。入浴提供時間について検討いたします。尚、大浴槽は毎日清掃を行いお湯はかけ流しにしております。

⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	39	53.4%
やや満足	11	15.1%
普通	7	9.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	16	21.9%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・はい。
- ・のらない。
- ・悪天候の日もあります。送迎の職員の皆様には本当に感謝しています。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	30	41.1%
やや満足	17	23.3%
普通	9	12.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	17	23.3%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ①送迎の時間をかえたらその時間に迎えに来て下さい。きちんとまもってくれている人もいます。
- ・順番なので仕方ないですが、早く帰りたい時もあります。
- ②時間通りに来てほしいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①②送迎時間のことでご不便をおかけしております。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が、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。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	29	39.7%
やや満足	13	17.8%
普通	16	21.9%
やや不満	2	2.7%
不満	1	1.4%
無回答	12	16.4%

〈ご意見〉

- ・はい。
- ①何もなくて退くつな時もある。
- ②利用者主体より、職員主体、もう少し利用者主体でいて欲しい。
- ・私は二年目を迎えました。今年は行事クラブ活動共に活気があり、楽しく過ごしています。これも職員の皆様の努力の賜物と感謝しています。
- ・手芸のような作業を好むのでもう少し機会があると嬉しいです。
- ・少し多めにいてほしいです。
- ・本人でないのわからないが不満ではない様です。
- ・できないものには参加していない。

回答 ご意見ありがとうございました。
 ①②失礼いたしました。ご利用者様が主体となるように、また退屈しないような支援に努めます。

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	38	52.1%
やや満足	10	13.7%
普通	13	17.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	12	16.4%

〈ご意見〉
 ・2～3回休んでいると仲間意識で心ばいです。

⑬デイサービスで楽しく過ごすことができますか？

満足	40	54.8%
やや満足	13	17.8%
普通	8	11.0%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.4%
無回答	11	15.1%

〈ご意見〉
 ・はい。
 ・いろいろな行事を考えてとても楽しく過ごすこともあります。楽しいです。
 ・行くのをいつも楽しみにしています。

☆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。

・これまでのケアに感謝です。本当にありがとうございました。
 ・皆さんいつも笑顔で優しく接して下さり有難うございます。和さんのお世話になっている時間にリフレッシュする事ができ本当に感謝しております。
 ・毎回親切にして頂き感謝して居ます。職員の皆様のご健康をお祈り致します。
 ・認知がだいぶ進行している様で部屋の管理確認を宜しく願います。
 ・いつもありがとうございます。
 ・職員の方たちは皆さんとても優しく接して下さり、来ている服をほめてくださったり、毎回気分よく帰ってきているようです。お風呂も大きくて温泉に入っている気分になれて満足しているようです。前に移動販売でパンやお菓子、果物を買ってきたことがあったのですが、そのような機会をもっと増やして頂けたらうれしいです。
 ・食事の献立表と出て来た品物が違っていた時があった。
 ・楽しくかよって居ます。良くゆきとどいて居ます。有りありがとうございます。
 ・日常どの様に過ごしているのか。見学に行ってみたい、昼食のメニューとか。
 ・皆さんと一緒に楽しく唄ってみたいです。希望の歌、どうよう、演歌など四季にそってコーラスですかね。
 ①いつもありがとうございます。日常の活動が少なく、職員(食堂)で話をしていたり、放っておかれる事が多いです。やらせる事はいつも同じで塗り絵、脳トレプリント等、もう少し考えて楽しませてほしいです。
 ・お風呂の脱衣場が少しせまくてもう少しゆったり出来たらなーと思います。
 ・みなさんののしくやりましょう。
 ・常に目配り、気配りが最高。
 ②手づくりクラブに私が参加していない時の作品を後日希望すれば作らせてもらえたらうれしいのですが、いかがでしょうか...?無理かな。
 ・大変だと思いますでもプロですネ、これからもよろしく願います。
 ・特にありません。
 ・自己表現がとても苦手で困っている事などあっても、伝えることがなかなか出来ないのですが、職員の方が、気持ちを汲みとって、やさしく対応してくださっている様子をよく聞きます。言葉がけも丁寧で安心して送り出すことができます。ありがとうございます。今後もよろしく願ひ致します。

- ・いつもよくしていただき本当にありがとうございます。
- ③全体で盛りあがって楽しめるようなレクリエーションを増やして欲しいです。周りの方とも自然と交流できるように…。
- ④お買い物ツアーやドライブツアーのようなものもあたらうれしいです。
 - ・体力測定の結果が見れていいと思いました。本人も次回へのモチベーションになったようです。ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
 - ・認知症予防のため、会話、コミュニケーション、歩行練習を求めています。
 - ・いつも大変お世話様になっております。色々のご配慮をしてくださり有りありがとうございます。今後共宜しくお願い致します。スタッフの方身体に気をつけて下さいませ！！
- ⑤体操の時間をもう少し長くして欲しいです。

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。活動の提供を工夫し皆様に有意義に過ごしていただけるように努めてまいります。
- ②参加出来なかった手づくりクラブの作品を、後日作成できる仕組みを検討いたします。
- ③④感染症予防対策を講じたうえで、実施の種類や回数を増やしていけるよう検討いたします。
- ⑤午後からの健康体操の時間は、入浴やレクリエーションなど他の活動の都合もありますので現状の時間での提供となります。個別や小集団の機能訓練(運動)の時間については担当職員にお気軽にご相談ください。

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。

悠遊くらぶ和 センター長 葛葉 祐哉