

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 悠遊くらぶ優和

配布数	回答数	回収率
153	122	79.7%

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	65	53.3%
ご家族	55	45.1%
その他	0	0.0%
無回答	2	1.6%

※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	78	63.9%
やや満足	12	9.8%
普通	31	25.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.8%

〈ご意見〉

- ・おぼろに契約書の説明を受けたことを思い出しました。

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	75	61.5%
やや満足	17	13.9%
普通	29	23.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.8%

〈ご意見〉

- ・いつ計画したか忘れしました。計画書があったことも忘れしました。

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	74	60.7%
やや満足	19	15.6%
普通	24	19.7%
やや不満	3	2.5%
不満	0	0.0%
無回答	2	1.6%

〈ご意見〉

- ・ぐちでもしんげんに聞いて下さるのでありがたいと思っております。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	95	77.9%
やや満足	11	9.0%
普通	16	13.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・やさしくて親切の方ばかりでよろこんでいます。

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	91	74.6%
やや満足	13	10.7%
普通	16	13.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	1.6%

〈ご意見〉

- ていねいに対応してくれます。

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	60	49.2%
やや満足	19	15.6%
普通	33	27.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	10	8.2%

〈ご意見〉

- 良いと思う。
- 分かりません。
- 見てないので、わからない。
- わからない。

⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	69	56.6%
やや満足	21	17.2%
普通	24	19.7%
やや不満	2	1.6%
不満	0	0.0%
無回答	6	4.9%

〈ご意見〉

- 私は言う事は無く満足です宜しくお願いします。
- ①家では小食なので、そちらでどの位食べているのか知りたいです。
- 分からない、たぶんOK。
- いつもごちそうが出ると喜んでます。
- 量ごはんおかずもやや多い。
- なるべく柔らかいもの希望します。
- よい時と悪い時がある。おやなぎ弁当が良い、おかずが多い。
- 味付け弁当とてもよく出来ていて、いつもおいしくいただいております。

回答 ご意見ありがとうございました。

①食事を伝えることが可能ですので、ご希望がございましたらお気軽にお問い合わせください。

⑧入浴には満足していますか？

満足	75	61.5%
やや満足	14	11.5%
普通	15	12.3%
やや不満	1	0.8%
不満	0	0.0%
無回答	17	13.9%

〈ご意見〉

- 満足です。
- 分かりません。
- 冬は特にヒートショックの問題があるのでデイサービスで入浴できると助かります。
- とっても細かい所までゆき届いてくれて良く眠られました。お湯がたっぷり出て泡温泉が体全体にマッサージして体が軽くなりました。背中をこすって頂いて気持ちが良い体が楽になりました。
- 自分がスローで他の人にめいわくかけているみたいと言ってます。
- 気持ちがいいです。
- 皆さん親切にいただいております。

⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	87	71.3%
やや満足	17	13.9%
普通	11	9.0%
やや不満	2	1.6%
不満	0	0.0%
無回答	5	4.1%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・安心して居ります。
- ①安心して乗れる運転手と不安な運転手さんがいる。道がわからない？

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。職員による対応の差が出ないように指導育成を徹底してまいります。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	76	62.3%
やや満足	16	13.1%
普通	20	16.4%
やや不満	5	4.1%
不満	0	0.0%
無回答	5	4.1%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ①初めは9時頃だったが、今は8時40分頃です。変更する場合事前に知らせてくれると助かります。
- ・最後まで見届けていただきありがとうございます。
- ②来られる時間がバラバラです。
- ③送迎の時間が人によって早かったり遅かったりする。
- ・送っていただいた際、鍵をあげて中に入るまで見守ってくださるそうで感謝しています。
- ④朝が早すぎる(8時20分発)

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①②③大変失礼いたしました。送迎時間を変更する際は、事前にお知らせをお渡しいたします。また職員による対応の差が出ないように指導育成を徹底してまいります。しかしながら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。よろしくお願ひいたします。

- ④複数の方の送迎を対応する為に、朝は8時より順次事業所を出発しております。ご了承ください。ご事情によりどうしても対応が困難な場合はご相談ください。

⑪行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	67	54.9%
やや満足	26	21.3%
普通	19	15.6%
やや不満	5	4.1%
不満	0	0.0%
無回答	5	4.1%

〈ご意見〉

- ・楽しい、満足です。
- ・個人活動ではなくてテーブル如の勝負を楽しめたら良いと思う。
- ・参加していません。
- ・わからない。
- ・見ていないのでわかりません。
- ・大変喜んで色々な物を作って持ち帰って来ましたが家にいたらここまで手を動かせていなかったと思い感謝の一言です。ありがとうございました。
- ・本人の希望にあうといいと思っています。好みがあるようです。
- ①時代劇の映画も見たいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①極力皆様のご希望のものを上映出来るように考慮しております。時代劇の上映も検討させていただきます。

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	81	66.4%	〈ご意見〉
やや満足	11	9.0%	
普通	26	21.3%	
やや不満	1	0.8%	
不満	0	0.0%	
無回答	3	2.5%	

⑬デイサービスで楽しく過ごすことができていますか？

満足	81	66.4%	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅後は「楽しかった」と話しています。 ・満足して帰って来ゆうゆうでの話を聞かせてくれました。お陰様でその日だけは安心して休めてありがたく思っていました。 ・日曜日家にいると何をしていたかわからずいつもウロウロしてきます。「デイサービス行っているのが一番いいね」と自分で言っています。 ・職員さんが精一杯やってくれてます。ありがたいです。 ・自分のやりたい事が出来る。 ・皆さん気持ちのたいらの方ばかりでよこんでいます。
やや満足	19	15.6%	
普通	17	13.9%	
やや不満	2	1.6%	
不満	0	0.0%	
無回答	3	2.5%	

☆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。

- ・私としては大満足です今後もよろしくお願い致します。
- ・気持ちよく利用させていただき、大変満足しております。
- ・楽しく利用させて頂き喜んでます。これからも宜しくお願い致します。
- ・手をつけないお菓子を皆さんが持ち帰りたがっている。これはどうしたものか。
- ・色々な所に行ってみたいです。たとえば、花見とか、公園の散歩など。
- ・良くやっているとします。
- ・特にありません。
- ①昼食の弁当の量が多い様に思います。残すもったいないので、もっと少量にできないでしょうか。
- ・いつも細かいご配慮に感謝しております。今後共により良い施設運営を目指して励んでいただきたく思います。良き一年となりますようにお願い申し上げます。
- ②食事中の私語を注意して欲しい。
- ・これからもよろしくおねがいします。
- ・特になし。
- ・今後もよろしく申し上げます。
- ・毎日楽しくすごせています。足腰も元気で食欲も良くありがとうございます。
- ・毎回楽しみに通所させていただいています。これからも長く通えるよう元気でいたいと思います。
- ・書留を各自渡す時の封筒は簡略化してください。毎回勿体無く感じています。
- ・感謝に過ごしております。
- ・カラオケ機器が早く再開できますようお願い致します。
- ・お迎え時間は出来れば定時が良いと思います。
- ③昼食時に声が大きいグループがあり、もう少し静かにしてほしいです。
- ・ありがとうございました。色々迷惑もおかけしましたがゆうゆうにお世話に成り安心していられた事と職員の方々の大変さ皆様全員が良くめんどろ見て下さった事本当に感謝しかありませんお世話になりました。
- ・同世代の人との会話が出来、職員さんが高齢者に寄り添い優しく接してくれるので嬉しいです。年と共にお手数をおかけしますが、出来るだけ長く参加したいと思っています。よろしく申し上げます。
- ④現状に大変満足しております。しいて希望をいえば、「できなくなったこと」や「失敗したこと」も教えていただくと認知症の進みぐあいや家での対応の仕方に参考にできて助かります。
- ・みなさん親切でやさしいです。
- ・利用者本人とは別々に暮らしているので(施設利用)あまり良くわかりませんが本人も楽しく利用しているみたいで安心しています。ありがとうございます。
- ⑤本人が施設からデイサービスを利用しているので直接職員の方たちと会う機会がなくその点で普段の様子が全くわからないので年に何回か家族と情報のやりとりがあっても良いのかなと思います。

- ・いつも良く見ていただきありがとうございます。ぼけていくこと、他人からぼけているみたいだと思われることに恐怖を感じています。優和さんでの「しっかりしているね」「すごいですね」という励ましの言葉が本人には、一番の安心になるようです。今後ともよろしく願いいたします。
- ⑥年いっているので明るいうちに帰って来てほしいです(目が悪いので)
 - ・いつもお世話になっております。家族が利用していますが、毎週とても楽しいようです。今後も変わらずご支援お願い致します。
 - ・変わらずよろしくお願い致します。いつもありがとうございます。
 - ・喜んでいます。(長女)
 - ・毎回楽しく通わせていただいています。
 - ・特になし、楽しいです。
 - ・厳しいとは思いますが、1日5000歩もしくは同程度の運動が出来る環境があれば最高です。
 - ・これからお父を宜しくお願い致します。
 - ・みんなが参加出来る事を考えてやってくださる。(かんしゃ)
 - ・食事がおいしくたのしみのひとつです。職員との会話が気軽に出来る事。
 - ・皆さんごくろう様です。これからも、よろしく願いします。
 - ・午後からの行事が思うように出来ていないので皆平等なので少しずつでも出来るように検討してほしいと願っています。
 - ・毎回楽しかったと言って帰って来ますので、喜んでいます。
 - ・現行でOKです。
 - ・満足しております。無いです。
 - ・朝、昼、夕方と運動でもいいですが、週に1回位はギターをひける先生もおられることですので楽しい音楽も聞かせてください。心が和やかになると思います。音楽はとても生活の上でだいじです。
 - ・平均にして「やや満足」です。気くばりにありがとうございますの一声です。
 - ・脳トレは紙を両面に使用したらどうでしょう。
 - ・安心してデイサービスにあずけられて感謝しています。ありがとうございます。
 - ・職員の皆様、ていねいに対応して下さりありがたく思っております。これからもよろしく願い致します。
- ⑦お世話になり本人、家族共に満足させていただいていますが、今回お正月のレクがおみくじで“凶”をもらってきました。一応レクリエーションなので、凶はいかがなものかと思われる。とても気分が悪くなりました。(ちなみに初詣では“吉”でしたので本人は気にしていませんでしたが、周囲では亡くなったりの方がいるもので新年早々と思いました。)
 - ・職員の方々のこまやかなお気づかい身にしみて、感謝申し上げます。少しでも皆様のお手をわずらわせないよう努め又何かお役にたてる事があるならと、すぐ手を出す性格で、反省しておりますが周囲の方々の気にさわり、今迄受けた事のない言葉を受けとめる事ができず心を抑えることに苦しんでおります。明日はDサービスの日と迎えにおいて下さる時をたのしみに待っている日である事を念じます。年を重ねぐちばかりの1日1日がさみしく...何卒わがままをお許し下さい。
- ⑧自分から進んでできないので、職員の方がもっと声をかけてほしい。
- ⑨何もすることがないと言っています。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①お弁当は全て同じ量での提供となっております。ご了承ください。
- ②③大変失礼いたしました。感染症予防対策として食事中の会話は控えていただくようお願いをしております。顕著な場合は注意をさせていただきます。
- ④できなくなったことや失敗したことなどについてもお伝えすることが可能です。お気軽にお問い合わせください。またご利用中の変化についてこちらからご連絡させていただく場合もございます。
- ⑤時間の制限はございますが、デイサービス利用中のご様子を見学することが可能です。その他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。
- ⑥サービス提供時間と送迎開始時刻が決まっている為、季節により日没時刻となってしまう場合がございます。ご了承ください。
- ⑦大変失礼いたしました。今後おみくじの内容について再度検討いたします。
- ⑧⑨大変失礼いたしました。職員が今以上に気に掛け、配慮できるように努めてまいります。

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、いなほの郷福社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。

悠遊くらぶ優和 センター長 藤井 樹