

令和6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
115	81	70.4%

実施期間 R7.1/6～2/6

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	50	61.7%
ご家族	32	39.5%
その他	0	0.0%
無回答	4	4.9%

※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	46	56.8%
やや満足	6	7.4%
普通	28	34.6%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

①契約時には説明が充分と思ったが、その後の一定時間経過後には、不十分な説明であったと思うようになった。

回答 ご意見ありがとうございました。

①補足で説明が必要な点や、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	49.4%
やや満足	8	9.9%
普通	28	34.6%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	4	4.9%

〈ご意見〉

・少し見にくい。

①体操等について回数はあるが、その内容がおざなり（体操の内容もすごく軽く、行われている時間もすごく短い）と思います。場合によってはクラス別で行うことも検討しては？

回答 ご意見ありがとうございました。

①通所介護計画書や個別機能訓練加算計画書へのご要望等は、担当職員に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	46	56.8%
やや満足	13	16.0%
普通	19	23.5%
やや不満	2	2.5%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.2%

〈ご意見〉

・入所したばかりでまだ良く知らない。

①要望等を伝えても「上（上更に）に伝えます。」というだけでその後のフォローが無い。

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。ご要望に対する返答が不十分にならないように努めてまいります。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	56	69.1%
やや満足	6	7.4%
普通	15	18.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	4.9%

〈ご意見〉

- ①女性のツメが長い人がいる。
・評価の基準が不明のため、不記入。

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。身だしなみの改善に努めます。

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	56	69.1%
やや満足	12	14.8%
普通	11	13.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.5%

〈ご意見〉

- ・迅速に対応を取ってくれて良い。皆様親切で満足しております。

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	40	49.4%
やや満足	13	16.0%
普通	23	28.4%
やや不満	2	2.5%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.7%

〈ご意見〉

- ①「このおかずはオイシイね～」とか少しはおしゃべりをしたい。
②各自がちがう昼食ですが、なぜ？ですか。
・見ていない。
・食事について本人が語っていないので、満足しているのでは？
・本人おぼえていません。

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お願いいたします。
②アレルギーや持病等により内容が変更となっております。食事内容や形態の変更が必要な事情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れていますか？

満足	41	50.6%
やや満足	16	19.8%
普通	18	22.2%
やや不満	4	4.9%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.5%

〈ご意見〉

- ・本人がいつもおいしいと言っています。
・小柳がおいしいです。
・本人の好き嫌いが強く偏食となっている。
・おいしく頂いています。私には量が多く残しています。
・本人おぼえていませんが全て食べているので。

⑧入浴には満足していますか？

満足	39	48.1%
やや満足	15	18.5%
普通	9	11.1%
やや不満	2	2.5%
不満	0	0.0%
無回答	16	19.8%

〈ご意見〉

- ①脱衣場のムシムシ、空調設備を良くしてほしい。夏～秋。
- ②入浴時には肌着の交換確認を宜しくお願いします。
・広い浴槽が気に入っているようです。
- ③タオルで洗剤をつけ体を洗う（アカスリなどを利用しては？）そのタオルを湯舟に入れようとする。頭にのっけて入浴、洗わずにまず入浴しようとする利用者が居る。私が注意するので未遂に終わっているが利用者への普及が必要ではないか。
・やや満足と思います。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①空調を可能な限り調整いたします。お気軽にご相談ください。
- ②肌着の交換確認の対応が可能です。職員にご相談ください。
- ③失礼いたしました。タオルが浴槽に浸からないように職員の方で注意いたします。ただし頭にタオルを乗せた状態での入浴は禁止しておりません。また身体を先に洗わないで入る場合でも掛け湯をした後入浴をして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	50	61.7%
やや満足	11	13.6%
普通	7	8.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	13	16.0%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・利用なし。
- ・〇〇さんが一緒なので楽しいそうです。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	39	48.1%
やや満足	11	13.6%
普通	13	16.0%
やや不満	2	2.5%
不満	1	1.2%
無回答	15	18.5%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ①早すぎます。
・今年から早く帰れるので満足しています。
- ②時には別ルートで送りも楽しみにしています。
・個人によりきりとでも満足出来ています。安全運転です。
・ケアマネさんに相談している。また送迎の時間変更時に貴施設に申し込んでいる。
- ③もう少し早い帰りが良い。
- ④帰り時間がたまに通常よりかなり遅くなる時がある。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①複数の方の送迎に対応する為に、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。
- ②原則、朝は事業所から遠い方から、帰りは近い方から順に送迎を行うルートになっております。ただし新規利用や体験利用で乗車する方が増えたり、デイサービスをお休みされて乗車する方が減った場合はこの限りではなく、ルートの変更を行っております。
- ③現在、事業対象者及び必要支援認定を受けている方につきましては、帰りの送迎開始時間を繰り上げた対応を行っております。
- ④天候や道路状況等によって時間が遅くなる場合がございます。ご理解の程よろしくお願いいたします。

⑪行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	34	42.0%
やや満足	18	22.2%
普通	18	22.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	11	13.6%

〈ご意見〉

- ・楽しみにしています。
- ・カラオケ、折紙、作品作り。
- ・本人おぼえていないのですが、多分②（やや満足）だと思います。

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	46.9%
やや満足	14	17.3%
普通	18	22.2%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	10	12.3%

〈ご意見〉

- ・職員の皆さんにいつも感謝しています。このデイサービスが向上するよう辛口に評価しました。ゴメンナサイ。
- ①特にマスクの着用不十分、お茶を飲んでいるとして、長時間のマスク付着用があり、一口のみ終わる毎にマスク着用の徹底を願いたい。
- ・本人おぼえていないのですが。

回答 ご意見ありがとうございました。

①皆様にはご利用中のマスク着用のご協力をお願いしております。着用が不十分な場合は職員が注意いたします。お近くの職員にご相談ください。

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	49.4%
やや満足	16	19.8%
普通	13	16.0%
やや不満	2	2.5%
不満	0	0.0%
無回答	10	12.3%

〈ご意見〉

- ・本人に行っている自覚があるのかな？
- ・楽しく一日過ごしています。
- ・本人おぼえていないのですが、多分②（やや満足）だと思います。

☆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。

- ・毎回楽しんで過ごさせていただいています。本人も通所すると楽しいと言っております。これからもよろしく願いいたします。
- ・入浴をしてマッサージして頂いて楽しく過ごして送迎して頂いて満足度100%です。こちらこそどうぞ宜しくお願い致します。
- ・いつも大変良くしていただいて、感謝しております。職員の皆さんの声掛け、笑顔がすばらしく気持ち良く利用させていただいてます。
- ・送迎車にはいつも感謝しております。
- ・スタッフの方々には大変良くして頂き助かっています。ありがとうございます。
- ・本等もう少しおいてほしい。
- ①帰りの送迎時間について、人には、いろいろな事情が有ると思いますが、私は、今迄の時間でかまいません。理由、私は一人暮らし、週一のデイサービスで、人との会話や活動、外出が出来るのが楽しみでした。それが、帰宅時間がはやりショックでした。デイサービスに参加する人達は、それぞれ事情をかかえている人同志が共存しているのですから、協力しなければならないことは、充分理解できますが、同じ人が該当者ではなく、全員が交代でやってほしい。それと夏の時間帯と冬の時間帯を考えてみて下さい。
- ・職員の皆さんは親切で満足度が高いと本人が申しております。今後共、宜しく願い致します。ありがとうございます。
- ・なんか聞きたい時いいづらい。
- ・心温まる接し方でとても感謝しています。毎週楽しく過ごせて頂いています。ありがとうございます。
- ・今後共宜しくお願い致します。
- ・本人は会話を楽しみたいようですが男性（同性）が少なく困っているようです。

- ・いつも大変お世話になって居ります。サービスにはとても満足しております。認知度が進んでこの頃とても手を焼くことが多くなりましたのでいつもなにかと助けていただいておりますので感謝して居ります。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- ②昼食について私が説明しても理解できないようですのでもう一度説明してやって下さい。
- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ③自分の不注意かもしれないが腕時計を無くして出てこなかった。
- ・入浴の時間が早いので、湯ざめをする時がある。老人なので、ひえることがある。
- ④寒さと共に、トイレの利用も多くその上着類も厚着に成り便座前床よごれていた時、流れていない事がありました。機能訓練も楽しみにしています。
- ⑤トイレ流さない人がいるようです。
- ⑥トイレ下がよごれているのが多く見られます。
- ⑦映画鑑賞会もう少しわかりやすい映画だと、もっと楽しく見る事が出来ると思います。
- ・今迄近所の人々と交流がありましたが今はまったくありませんのでデイサービスの仲間のみなさんと楽しく住していれば良いと思います。
- ・じーちゃんは毎回楽しみに行っているので安心しますのでよろしくお願いします。
- ⑧職員の写真が外されています。年のせいか顔と写真が覚えられません。おどり場のせんめん場の横でも良いですが貼ってください。お願い致します。
- ・職員の名前が覚えられないから顔写真と名前の掲示が出来たら幸いです。
- ⑨送迎の件ですがPM4：00頃つく様をお願いします。
- ⑩送迎の時間が定時なのに早く来たり遅くきたり？
- ⑪体操が出来ると良いです。ずーっと座っているので。
- ⑫ちょっと1言もう少しお習字の時間がほしいです。よろしくお願いします。何もしない時間が多いと思います。午後の時間も多く何かをしたらよいと思います。
- ⑬理美容があったら助かります。（本人やまんばになってしまう）

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①ご不便をおかけしております。帰りの送迎について一部のご利用者様より、乗車時間が長い、帰宅が遅くなる等のご意見をいただいております。その現況を鑑み、円滑な送迎を行う為、事業対象者及び要支援認定を受けている方につきましては送迎時間を繰り上げる対応をさせていただいております。ご了承ください。
- ②昼食についてご質問がございましたらお気軽にお問い合わせください。
- ③重要事項説明書に記載の通り、金品や貴重品の管理は事業所ではいたしません。ご了承ください。時計の落とし物等ございましたらお知らせいたします。まずはご相談ください。
- ④⑤⑥大変失礼いたしました。張り紙等で注意喚起を行うことと、職員のトイレの巡回を増やして対応いたします。
- ⑦見たい映画がございましたらお気軽にお声がけください。
- ⑧職員の写真を掲示していた場所を、ご利用者様の作品の掲示スペースに変更いたしました。今後の職員の写真掲示については個人情報保護の観点からも慎重に検討いたします。職員は各自名札を付けておりますので、名札も見ただけなら幸いです。
- ⑨送迎の時間指定は出来かねます。ご了承ください。
- ⑩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。よろしくお願いいたします。
- ⑪毎日実施している13時頃からの健康体操にご参加ください。その他に個別で重点的に機能訓練を実施したい場合は機能訓練室での運動が可能です。お気軽にお問い合わせください。
- ⑫書道くらぶの開催回数について検討いたします。午後からは毎日レクリエーションやクラブ活動をご用意しております。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。
- ⑬出張理美容につきましては現在導入しておりません。今後皆様のご要望等により検討いたします。

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 管理者 葛葉 祐哉