

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 悠遊くらぶ優和

配布数	回答数	回収率
142	101	71.1%

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	64	63.4%
ご家族	42	41.6%
その他	0	0.0%
無回答	2	2.0%

※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	54	53.5%
やや満足	17	16.8%
普通	26	25.7%
やや不満	2	2.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.0%

〈ご意見〉

- ①説明はなく書面のみ。
- ・みなさんが、やさしくて、すごしやすいです。
- ・家族が回答。

回答 ご意見ありがとうございました。

①契約時には契約書や重要事項説明書の説明を行っております。不明点等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	51	50.5%
やや満足	16	15.8%
普通	28	27.7%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	5.0%

〈ご意見〉

- ①少しフマン。
- ②書面のみです。
- ・家族が回答

回答 ご意見ありがとうございました。

①計画書の内容へのご要望につきましては職員にお気軽にご相談ください。

②通所介護計画書を作成後に説明を行っております。不足点がございましたら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	62	61.4%
やや満足	13	12.9%
普通	22	21.8%
やや不満	2	2.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.0%

〈ご意見〉

- ・別になし。
- ・今のところ要望がありません。
- ①利用者家族はお願いしている立場なので云えません。
- ・気付いて話さなければならない時にしている。

回答 ご意見ありがとうございました。

①ご家族様からの相談、希望・要望も承っております。お気軽にお問い合わせください。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	71	70.3%
やや満足	9	8.9%
普通	19	18.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.0%

〈ご意見〉

・とても良い身だしなみ。

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	70	69.3%
やや満足	9	8.9%
普通	16	15.8%
やや不満	2	2.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	4.0%

〈ご意見〉

・いつもていねいでやさしくありがとうございます。

・態度はとてもやさしい。

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	52	51.5%
やや満足	12	11.9%
普通	29	28.7%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	7	6.9%

〈ご意見〉

・ごちそうがいっぱいあっておいしいです。家に入る時は半分位です。

・わかりません。

①食事時の利用者の個人的な会話はやめた方がよい。

・見た事がないので回答出来ません。

②昔夕食等1日の出来事等話しあうたのしい1日でしたが、今は衛生的の事もあり、少しのおしゃべりでも注意されます。当然の事と反省しております。

回答 ご意見ありがとうございました。

①②感染症予防対策の為、食事時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	52	51.5%
やや満足	13	12.9%
普通	26	25.7%
やや不満	3	3.0%
不満	2	2.0%
無回答	5	5.0%

〈ご意見〉

・2店舗のおべんとう屋さんが入っているみたいですが、差がありすぎると本人が言っています。

・わかりません。

・楽しみにしています。物価高の中、上手にやりくりされている。味つけも良い。

・品数は少なくてもいいそれより味が大切。

・たいへん、喜んでます。

①病気のため揚げ物類は食べない用にと言われているのですが出された物は無理に食べているみたいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①揚げ物等の特定の食材や料理を「禁食」として、出さないようにすることが可能です。その場合おかずは他のものに変更となります。ご相談ください。

⑧入浴には満足していますか？

満足	54	53.5%
やや満足	13	12.9%
普通	14	13.9%
やや不満	3	3.0%
不満	0	0.0%
無回答	17	16.8%

〈ご意見〉

- ・状況によってご連絡いただきありがたいです。
 - ・汚れ物の軽い洗いありがたいです。身体の異常（赤身等）連絡もありがたいです。
 - ・わかりません。
 - ・職員の気くばりがありがたい。細かい事は自分の問題だから。バタバタしているせいか？ドリンク忘れる事がよくある。
- ①入浴は1（満足）ですが支度場の温度が高すぎて毎回帰りはアセ、ガラガラ。
 ②もう少しゆっくり入れたらいいなあとってました。（でも充分です！娘的には）
 ・入浴はしてないそうです。
 ③右手が不自由なので顔が洗えないので顔も洗っていただけたら幸いです。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①②対応が可能な場合がございます。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。
 ③対応が可能です。ご相談ください。

⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	74	73.3%
やや満足	10	9.9%
普通	12	11.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	5.0%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・いつもていねいに配慮していただいて安全に乗車しています。
 - ・座布団のおかげでお尻が痛くなくなりました。二人体制が安心です。
- ①車で長くゆられるとお尻が痛くなるので座ぶとんがあったらうれしいと本人が言っています。
 ・とても気くばり、車の中の雰囲気にはありがたいの一言です。感謝しています。
 ・一言感謝の気持ち、毎日私たちの送迎をして下さる職員の皆様感謝して居ります。運転がうまくてしかもマナーを守り其の上私達に気をくばってすばらしいです。
 ・施設の都合もあります。折合ってよい時間を作って行かなければならないと思います。

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お気軽にお問い合わせください。対応いたします。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	62	61.4%
やや満足	10	9.9%
普通	14	13.9%
やや不満	7	6.9%
不満	2	2.0%
無回答	6	5.9%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・10分位の早遅を想定していますがたまにご迷惑をおかけしてしまいます。
- ①帰り疲れた身体で1時間車に乗るのは苦痛です。
 ・雪の時のお帰りが少し心配です。
 ②送迎時間はやや不規則。
 ・交通の事情で遅くつく事も有りますが仕方ありません。
 ③時間が一定でない。2/3よりの時間にきたいしたい。

回答 ご意見ありがとうございました。

①帰りの送迎につきましては、原則事業所から近い方から順番に送迎するルートになっております。複数の方の送迎に対応する為お時間がかかってしまう場合がございます。ご了承ください。ただし車酔いがひどい、体調が悪くなる等の困りごとがあれば、一度ご相談ください。
②③道路状況やご利用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。目安として、予定時刻より20分以上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	54	53.5%
普通	27	26.7%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	4.0%

〈ご意見〉

- ・わかりません。
- ・勝ち負けは2の次参加する事に意義が有る。事に切替えて周りの人に進めて楽しんでいます。無理には進めません。
- ・認知力が乏しいので聞いても回答が得られず申し訳ありませんが写真をかきまみり楽しんでいます。

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	69	68.3%
やや満足	12	11.9%
普通	17	16.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.0%

〈ご意見〉

- ・よく連絡下さっていると思います。
- ・職員の注意する時の声かけが大事だと思います。私もタイミングが悪い時も有りましたが、今は言われるとありがたいと思っています。

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%
満足	63	62.4%
やや満足	14	13.9%
普通	17	16.8%
やや不満	2	2.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	5.0%

〈ご意見〉

- ・入浴、マッサージが満足。
- ・帰ってくるととても活性化しております。
- ・私の知っている人で年中もんくをいっている人がおります。
- ・わかりません。
- ・誰でも気分の良い時も悪い時もあります。悪い時は自分の心に押さえて口には出さず気持ちで整理して楽しい方向に持って行く事にしている。それが心情です。
- ・話かない。
- ・男の人が少ないので話をする人があまりいないので話が合わないとのことです。

☆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。

・あたたかみを感じる態度で接していただいているので大変安心してしています。これからも皆様にはどうぞ元気でいらして下さい。ありがとうございます。
・職員の皆さんが皆一生懸命で、本当に感謝しています。50人もの人の名前を全部覚えて、すごいと思います。イベントも色々考えてくれて楽しいです。1日があっという間に過ぎてしまいます。皆にやさしくされると人にもやさしくなれる、そんな場所です。
・私なりに満足しています。
・声を掛けてもらえることが嬉しいらしい。
・毎回利用日を楽しみに待っています。(利用日でない日でも支度をする様子あり。)これからも宜しくお願い致します。
・いつもお世話になっています。帰った後はとても活性化しているので、とても嬉しく有難く思っています。又細かなことでもご連絡いただき安心してしています。毎日お世話になっている方々にお礼のことばを申し上げたいですが、職員の方のお名前も存じ上げないのは申し訳ない気がします。個人情報にもうるさい(！？)ので申し訳ないですがいつもありがたく思っています。

- ・皆さんいつも明るく接してくれてありがとうございます。お世話になります。
- ・出来ることは自分でやってもらいたいので見守って欲しい。
- ・送迎時の職員の方の丁寧な対応にはいつも大変感謝しております。ありがとうございます。出かける時に気がむかない様子の方でも職員の方のお声がけで本人の気持ちに変化が見られるのでありがたく感じておりました。今後もよろしくお願いいたします。
- ・デイサービスがあることが有難い。
- ・皆様の信頼・親しさがあるみたいです。今後とも宜しくお願い致します。
- ・デイサービスに行くようになったら外の世界や人間関係など刺激があり楽しいそうです。
- ・ナンプレも教えて！！と何回も教えましたはまだ分からないようです。
- ・ただ1つ送迎がたいへん！と言っています。ケアマネは「冬の間近い所に行ったら？」と言っていたのですが「私は優和さんが良いのです！」と優和さん一筋と言っていますので、行く時早く乗ったら帰りは早くおりる、など時々経路を変えていただくとうれしく思います。

①入口の席が寒い

②送迎車の帰りの時間も一定にしてほしい。

- ・職員さんの声がけとても楽しいです。
- ・もうすこしちょうしょく弁当、早く配ってほしいです。なるべく早めに、お願いします。ありがとうございます。
- ・今後ともよろしくお願い致します。

③時々、行きたくないと休むので、何か楽しいクラブ活動を考えて下さい。母は、卓球、盆踊り、ダンス、など体を動かす事が好きなので、何かさせて下さい。

④個人が元気になるような事をしてもらいたいです。何かしてみても下さいと本人への働きかけでもよいですが…明日への活力、希望が出るようなデイサービスを希望します。

⑤何もしていないポケットしている時が多い、ロス時間が多すぎる、退出時間が早すぎる。

- ・明るく楽しい施設を希望します。

⑥お茶の時に水も出してくれます様にお願いします。

⑦身体が不自由なので今までよりすこし多めにリハビリをしていただけないでしょうか。

- ・何ヵ月に1回席を返ると多くの人ととの交流がもっと出来る様な気がします。いろいろの都合があるものと思います？.....

⑧先生方が、全員にお話し下さる時、隅々がどうしても聞えません。小さなマイク？の様なものを使用する事は出来ませんか？電氣かんけいの事は私には然全わかりませんのでかってを言って申し訳ございません。

- ・冬場の運転に際しましては雪や雨に対してご苦労様でございます。誠に感謝しております。特に松浜方面に対しては下り坂、登り坂に於いては大変なご苦労されておられます。本当にありがとうございます。カラオケの歌ことに於いて楽しく出来ないものでしょうかお考えいただきたく思っております。よろしくどうぞ！！

⑨皆さん仲よく楽しくお話ししたりできればよいかと思います。出来ればマッサージの先生をふやしてほしいです。体がマッサージでらくになりうれしいです。

⑩マッサージのサービス師の人が足りないので、増員して下さい。人手が足りなくて他の方の声がきこえてましたので私も当然感じています。宜しくお願い致します。

⑪フロはいつもの通り皆の声だと思います。とに角マッサージ師は早急をお願いします。

⑫マッサージの先生が1人で大変ですね。Dサービスに参加する楽しみ、目的の重要な要素です。今までの様な体制になる様にお願いします。

⑬マッサージをしてくれる先生が一人なので、休まれたりすると出来なくなるので困っていますので、もう一人新しい人が入って来てくれるのを願っています。

- ・満足しています。
- ・問題無しです。これからも宜しくお願い致します。
- ・いつも親切に接していただきありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- ・本年も宜しくお願い致します。皆様の心使いに感謝しております。毎回楽しみに待っております。

⑭できれば3時のコーヒー、もう少し熱いのがほしいです。

⑮入浴は午前の人と午後の方は決められているのですか？

- ・おやつの時なんですが、先におやつを配ってからコーヒーを後に出した方がよいのではないかと思います。
- ・何をやるにも順番を交互にしてくれたらよいと思います。
- ・よろしくお願い致します。
- ・毎回楽しんで行っているようです。なかなかデイサービスでの様子を本人から聞けていないので（本人が忘れているため）アンケートの回答も3.普通になってしまいました。これからもよろしくお願いいたします。
- ・本人及び家族も大変満足しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。カラオケ・書道などいろいろなリクリエーションがあると聞いておどろいています。歩行訓練や体にあった運動をしたり、本人は満足しているようです。毎回楽しみにしているようです。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・なし。

・皆さん1人1人によくしてもらって、ありがたく思っています。これからもよろしくお願いします。

⑩A（地名）とB（地名）では遠いですが1人だけと言ふのはもったいないです〇〇さんがC（地名）に行ったら川の側を通って行くそうですが近道がありますので私も一緒に乗って時間をはかってみたらどうでしょうかその方がよいと思ったら私も〇〇さんと一緒に車で1番最後に私を降して下さい。

・いつも大変お世話になっております。特に要望などありません。

・カラオケ回すふやす。

⑪拝啓、人口別機能訓練実施計画の件について。最初に受けとった計画書（後に訂正いただきましたが）、あの情報はどちらからのものですか？桑名病院の医師からですか？ケアマネージャーからでしょうか？

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。入口から離れた席のご提案が可能です。ご検討ください。

②帰りの送迎につきましては、原則事業所から近い方から順番に送迎しておりますが、道路状況やご利用者の利用キャンセル等により、時間が前後する場合もございますので、時間を一定にすることは出来かねます。ご了承ください。

③④⑤お配りしております予定表の通り、レクリエーション（クラブ活動や行事）をご用意しております。その他に日中の余暇時間に行える活動や健康体操、機能訓練のご提供もございます。不明な点がございましたらお気軽にお問い合わせください。またこちらからも活動への参加を促す支援をいたします。

⑥ご用意いたします。お気軽にお申し付けください。

⑦対応が可能な場合がございます。担当職員までお気軽にご相談ください。

⑧ご不便をおかけしております。対応方法を検討いたします。

⑨⑩⑪⑫⑬ご不便をおかけしております。機能訓練指導員は兼務を含めて5名在籍しております（R7.3現在）。その内保有資格が柔道整復師であるものが1名となります。その為、柔道整復師の不在時はウォーターベッドでのマッサージが中心となります。ご了承ください。機能訓練については通常対応しております。

⑭ご不便をおかけしております。ご希望に添えるように努めます。お気軽にお声がけください。

⑮ご事情等で決まっている方もいらっしゃいますが、基本的には決まっております。ご希望があれば対応出来る場合がございます。必要時はお相談ください。ただし午前も午後も入浴出来る人数が限られておりますのでご希望に添えない可能性もございます。予めご了承ください。

⑯送迎について、担当職員までお気軽にご相談ください。

⑰回答いたします。担当職員までお問い合わせください。

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。

悠遊くらぶ優和 管理者 藤井 樹