

令和7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
125	84	67.2%

実施期間 R8.1/5～2/2

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	39	46.4%
ご家族	43	51.2%
その他	0	0.0%
無回答	2	2.4%

※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	44	52.4%
やや満足	12	14.3%
普通	21	25.0%
やや不満	2	2.4%
不満	1	1.2%
無回答	4	4.8%

〈ご意見〉

- ①ぜんぜん分かりませんでした。
①よくわかりません。

回答 ご意見ありがとうございました。

①分かりづらい内容となっており申し訳ございません。説明方法や表現を見直し、より分かりやすく丁寧な説明に努めてまいります。ご不明な点や補足説明が必要な点がございましたら、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	43	51.2%
やや満足	11	13.1%
普通	22	26.2%
やや不満	3	3.6%
不満	1	1.2%
無回答	4	4.8%

〈ご意見〉

- ①届かない時がある為。
②ぜんぜん分かりませんでした。
③字が小さい。

回答 ご意見ありがとうございました。

①今後は確実にお手元に届くよう、確認を徹底してまいります。
②分かりづらい内容となっており申し訳ございません。今後はより分かりやすい言葉で丁寧にご説明いたします。
③文字の大きさ含め、より見やすい計画書づくりに努めてまいります。

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	46	54.8%
やや満足	12	14.3%
普通	22	26.2%
やや不満	2	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.4%

〈ご意見〉

- ・前はもう少し日々の活動も楽しかった。
・家でもできる運動を図（絵）でわかりやすく教えていただきました。早急な対応ありがとうございます。通所の空きの曜日が出た時、連絡をいただきました。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	56	66.7%
やや満足	11	13.1%
普通	17	20.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ①送迎にぼうしをかぶってくるのはどうなのかなと思います。
・今の時代、仕事に影響しないのなら、若い方はちょっとしたおしゃれを楽しんでも良いかと思います。

回答 ご意見ありがとうございました。

①送迎時の身だしなみにつきましては、ご利用者様やご家族様に安心していただけるよう配慮してまいります。いただいたご意見は職員間で共有し、今後の参考とさせていただきます。

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	56	66.7%
やや満足	13	15.5%
普通	14	16.7%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・みな様、やさしく、ていねいに接してくださっています。
・親しみやすい言葉、笑える事、良いですネ、雰囲気明るくなります。
・人によってバラツキ有。
①職員間で強く言っているときがこわいです。
・いつも利用者、家族の立場になってできる限り対応してください、皆さん、とても良い感じでありがたいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。職員間の言葉づかいや声の大きさに配慮し、安心して過ごしていただける環境づくりに努めます。

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	42	50.0%
やや満足	15	17.9%
普通	22	26.2%
やや不満	1	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	4	4.8%

〈ご意見〉

- ①食事中におしゃべりしている人がいて、わずらわしく感じる。
・本人に聞いた意見。
・見ていないのでわからない。
・本人でないのかわかりません。

回答 ご意見ありがとうございました。

①ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。皆様が落ち着いてお食事を楽しんでいただけるよう、席の配置やお声がけなどに配慮し、心地よい環境づくりに努めてまいります。

⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	46	54.8%
やや満足	18	21.4%
普通	15	17.9%
やや不満	2	2.4%
不満	1	1.2%
無回答	1	1.2%

〈ご意見〉

- ・体調、胃の具合で、全部頂けないですが、食事おいしです。
①好き嫌いがあるので仕方がないと思っています。
①非常にまづい。
・利用者本人が食べ残しがほぼないので！
・本人でないのかわかりませんが全部食べている様なので満足だと思います。
①ごはんが少し多いかたい私には。
・おやなぎさんがいいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①この度はご理解ならびに貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。食事は外部業者へ委託しておりますが、いただいたご意見は真摯に受け止め、業者と共有のうえ、味付けや献立内容の向上に努めてまいります。なお、量の変更は難しい場合もございますが、今後も連携を図りながらより良い食事提供に努めてまいります。

⑧入浴には満足していますか？

満足	46	54.8%
やや満足	6	7.1%
普通	15	17.9%
やや不満	4	4.8%
不満	0	0.0%
無回答	11	13.1%

〈ご意見〉

- ①家族的には、入浴をしてもらいたいです。本人拒否してすみません。今後も声掛け、お願いします。
- ②多人数が一緒に入るとうさくて少し不満。
・本人おぼえていないので不明。
- ③かみがぬれたまま出されたりしていやです。もっとゆっくり入りたい。
・広いお風呂で開放感があり精神的にも良いと思います。薬を塗っていただきありがたいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①ご本人のお気持ちを大切にしながら、安心して入浴していただけるよう、引き続き無理のない声かけを行ってまいります。
- ②ご意見ありがとうございます。できるだけ落ち着いてご入浴いただけるよう、人数や時間帯への配慮に努めてまいります。
- ③不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。入浴後の整容やお声かけをより丁寧に行い、ゆったりと安心してご入浴いただけるよう努めてまいります。

⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	59	70.2%
やや満足	9	10.7%
普通	9	10.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	6	7.1%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・いつも、次回の曜日の声掛け、感謝しています。
- ・今私の都合で休ませてもらっています。
- ・いつもありがとうございます。
- ①介助していただき、シートベルトまで、見ているこちらが腰が痛くなるようです。申し訳なく思います。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①温かいお心遣いをいただきありがとうございます。職員は安全第一で対応しておりますので、どうぞお気になさらず安心してお任せください。今後も安全で丁寧な介助を心がけてまいります。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	43	51.2%
やや満足	11	13.1%
普通	19	22.6%
やや不満	2	2.4%
不満	1	1.2%
無回答	6	7.1%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ①たまにバラツキ有。
- ・時間も対応しようとしてくださりありがたいです。帰りも早くないので1人にさせる時間が短く助かっています。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①ご不便をおかけし申し訳ございません。交通状況等により時間が前後する場合がございますが、できるだけ安定した送迎時間となるよう努めてまいります。

⑪行事及びクラブ活動は楽しめていますか？

満足	49	58.3%
やや満足	15	17.9%
普通	20	23.8%
やや不満	2	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	6	7.1%

〈ご意見〉

・フラワーアレンジメントやクリスマスのオーナメントなど、とても良いと思います。

①時代劇以外の映画を見たい。

・色々な行事、ありがたいです。

・本人おぼえていないので不明。

②もう少し利用者目線で楽しませてください。

回答 ご意見ありがとうございました。

①映画の内容につきましては、さまざまなジャンルを取り入れられるよう検討してまいります。また、ご希望がございましたら承りますので、お気軽にお知らせください。

②貴重なご意見ありがとうございます。皆様のお気持ちに寄り添いながら、より楽しんでいただける内容となるよう工夫してまいります。

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	52	61.9%
やや満足	17	20.2%
普通	11	13.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.6%

〈ご意見〉

①マスクしてない人、空気の入れかえが寒いけどもう少ししっかりしてほしい。

・介助もゆっくり丁寧にしてくださっています。

回答 ご意見ありがとうございました。

①感染対策につきましては、引き続きマスク着用や換気の徹底に努めてまいります。換気の際は室温にも配慮しながら、皆様にできるだけ快適にお過ごしいただける環境づくりを心がけてまいります。

⑬デイサービスで楽しく過ごすことができますか？

満足	51	60.7%
やや満足	17	20.2%
普通	11	13.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.6%

〈ご意見〉

・家族的には、安心しています。ありがとうございます。

・母が楽しみにしています。

・週1回楽しみに、生きがいにしています。

・自分から話しかけることができないので、苦痛にならないか心配でしたが、送迎車で一緒の方が話しかけてくれたり、1回も不満をもらすこともなく、良い表情で通っています。

☆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。

- ・家族より意見をさせていただきます。いつも様々な頭の体操ができて、とても良いと思っています。又、身体に合わせた運動もできありがたく思っています。お世話になりまして、心より感謝いたします。今後共宜しくお願い致します。
- ・毎回「楽しかった」と帰ってきます。これからもよろしく願いいたします。
- ・いつも元気でいてねいに接していただき感謝しています。皆さんの御苦労に頭が下がります。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも、やさしく接して下さりありがたいです。皆さんの声がけにたぶん両親も親しみを持っていると思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・職員達はみんな明るい良い人達ばかりでうれしいです。行のがたのしみです。
- ①女性の入浴時一度に人数が多すぎ。もう少し余裕がほしいと思う。
- ・リハビリ室の季節ごとの壁面装飾、いつも癒され、室全体が明るくなりました。又、先生方の一生懸命のご指導が大変ありがたいです。
- ②勉強問題、頭の体操に大変ありがたいです。用紙一枚ずつと有りますが、家にでもやりたいと思います。コピー代支払っても良いので、もう少し寛容にいただけたらと思います。
- ③帰宅時間について（あくまで素朴な疑問です。）一部の人が早い、この方法でどんなメリットがあったのか、個人的にお聞きしたいと思います。
- ・大変お世話になってます。
- ④いつまで利用できるか不安になってきました（認知が進んでいる為）。その時が来たら知らせしてほしいと思っています。本人は楽しみにしていますけどね、よろしくお願いします。
- ⑤ベッドの数を増やして頂けるとありがたいです。床に寝ると起き上がれない為、ベッドを利用しています。
- ・いつも職員の方々に優しく親切に接して頂いています。ちょっとした変化やふるまいに対して、いつも誉めて頂いて、いつも嬉しい気持ちになり、満足しています。特に、イベント、運動会、クリスマス会、新年会など、全力で楽しませようと努力されていることに感動したり、大いに笑わせて頂き、最高に幸せな一日となりました。和は、私にとって、素晴らしいオアシスのような居場所となっています。ありがとうございます。感謝をいつも伝えたいです。
- ・いつもたのしくさせてもらっています。ありがとうございます。
- ・デイサービスから帰って来るといつも楽しかったと言っています。いつも明るく、やさしく声をかけて下さり、スタッフと皆さんの気遣いに感謝しています。
- ・利用者の個性を適格にとらえ上手に対応して居り感心して居ます。有りがとうございます。
- ・いつも親切に接していただき感謝して居ります。安全にも心配りがゆき届いていると思っています。要望にもきちんと対応していただき、満足しています。有難うございます。
- ⑥少し遅い時間に帰って来てもらいたい、決まりならしかたありませんが...
- ・週2回利用させていただいておりますが、毎回楽しみにしている様子です。特に計算や言葉穴埋めプリントが気に入っている様子です。施設の皆様に親切に対応していただき、家族としても安心しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・本人が満足していますので、全体的にはとても感謝しております。ありがとうございます。
- ⑦行事表は早めに欲しいです。（1月分はまだいただけていません。）時々席替えをして欲しいです。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。本人、毎回楽しみに行っているのが嬉しいです。今後ともよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・家の中では出来ない、良い意味でできる刺激を与えてもらったと思います。知的、運動、ふれあい、良く表現出来ないが、各人の個性を見ながらと思います。
- ・特にありません。これからもよろしく願い致します。
- ・職員気遣い素早く、穏やかになります。
- ⑧いろいろな行事等をやられている様ですが、残念ながら本人帰宅しておぼえていないので手帳に楽しそうだ等の記入があれば有難いです。
- ・入浴が大変だと知りました。やっている事がリハビリになっていると思います。有り難うございます。1日の時間のすぎるのが早い〜大変でしょうが宜しくお願い致します。
- ・やや満足しています。現状で十分です。
- ・お世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ⑨安心してお願いしておりますがデイサービスお客様扱いしすぎるのでは、何んでもやってくれるから、前は家でする事をしなくなる、有難いが目的、目標を持って、やらせてもいいと思いますが。
- ・いつもありがとうございます。楽しませようとしてくれたり、毎日感謝しています。マッサージ、カラオケを楽しみます。これからもよろしくおねがいします。
- ⑩何を食べたのか覚えていないので献立があれば良いと思います。変更があっても構いませんので予定表が良いと思います。家ではあまりしゃべらず歌っても良いよと曲をかけても聴くだけで、デイで皆で1曲帰る前に歌えたら良いなと思います。体にも良いと思います。悠遊くらぶさんの歌を作ったらいかがですか？昔、幼稚園でそのような話が出たことがあります。それ以外は色々に対応してくださり、十分すぎる程です。ありがとうございます。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①入浴につきましては、できるだけゆったりとした時間をお過ごしいただけるよう、人数や時間配分に配慮してまいります。また、リハビリ室の環境づくりや支援についても励みとなるお言葉をいただき感謝申し上げます。今後も心地よい環境を大切にしながら、丁寧な支援に努めてまいります。
- ②現在は配布方法に一定のルールを設けておりますが、いただいたご意見は今後の運用の参考とさせていただきます。より良い形でご提供できるよう検討してまいります。
- ③帰宅時間につきましては、ご利用区分やご契約内容に応じて時間を設定させていただいております。現在の体制により、帰宅が遅くなり過ぎる方の減少や業務の安定化につながっております。今後ご理解をいただきながら、安心してご利用いただける運営に努めてまいります。
- ④ご不安なお気持ちをお聞かせいただきありがとうございます。ご本人が楽しみに通ってくださっていることを大変うれしく思います。今後のご利用につきましては、状態の変化が見られた際にはその都度ご家族様へご相談・ご説明をさせていただきます。引き続き安心してご利用いただけるよう支援してまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
- ⑤安心してお休みいただける環境は大切であると考えております。今後、簡易ベッドの取扱い方法なども含め、対応について検討してまいります。
- ⑥帰宅時間につきましては、ご利用区分や契約内容に基づき設定しているため、個別のご希望に沿えない場合がございます。何卒ご理解いただけますと幸いです。今後も安心してご利用いただける運営に努めてまいります。
- ⑦行事予定表はできるだけ早めにお渡しできるよう努めてまいります。また、お席につきましては空いているお席であれば変更も可能ですので、ご希望がございましたらお声がけください。
- ⑧現在も活動内容は連絡帳に記載しておりますが、ご利用者様の人数も多いため、毎回詳しい様子まで記載することが難しい場合がございます。行事の様子など詳しい記載をご希望の場合は、どうぞお申し付けください。できる限り対応させていただきます。
- ⑨当事業所では、ご利用者様の尊厳を大切にしながらも、「できることはご自身で行っていただく」ことを基本とした自立支援を心がけております。ご家庭でお気付きの点や気になることがございましたら、ぜひお知らせください。今後の支援に活かしてまいります。
- ⑩献立の周知方法や歌の活動につきましては、いただいたご意見を参考に検討してまいります。温かいお言葉を励みに、今後もより良いサービス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、誠にありがとうございました。
皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、職員一同これまで以上にサービス向上に努めてまいります。
今後とも、いなほの郷福祉会ならびに悠遊くらぶ和をよろしくお願い申し上げます。

悠遊くらぶ和
管理者 菊地 絵美