

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 悠遊くらぶ優和

配布数	回答数	回収率
136	95	69.9%

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	56	58.9%
ご家族	42	44.2%
その他	1	1.1%
無回答	4	4.2%

※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	57	60.0%
やや満足	12	12.6%
普通	22	23.2%
やや不満	1	1.1%
不満	0	0.0%
無回答	3	3.2%

〈ご意見〉

- ・本人は聞いていませんでした。
- ・丁寧で分かりやすかったと記憶しております。

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	54	56.8%
やや満足	15	15.8%
普通	24	25.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.1%

〈ご意見〉

- ・本人は見えていません。

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	55	57.9%
やや満足	11	11.6%
普通	23	24.2%
やや不満	4	4.2%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.1%

〈ご意見〉

- ・薬もお願いするときちゃんと飲ませてくれます。たすかります。
- ・取り合ってくれます。ので安心です。
- ・あまりお会いすることがないので。
- ・希望要望ありません。

④職員の身だしなみは整っていますか？

満足	74	77.9%
やや満足	7	7.4%
普通	14	14.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

⑤職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	70	73.7%	〈ご意見〉
やや満足	14	14.7%	
普通	11	11.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

⑥食事の時の雰囲気はいかがですか？

満足	53	55.8%	〈ご意見〉 ・本人じゃないので、満足と思います。 ①弁当がいちばん最後に持って来るそうです。 ・本人に聞きました。 ・とてもおいしいと話してくれます。 ・現場は見ることができず本人も認知症の為わかりませんが、満足していると思います。 ・見ていないのでわかりませんが、いつもほぼ完食しているようなので、きっと満足していると思います。 ・連絡帳で、いつも完食している様子なので、良いのだと思います。
やや満足	16	16.8%	
普通	18	18.9%	
やや不満	6	6.3%	
不満	0	0.0%	
無回答	2	2.1%	

回答 ご意見ありがとうございました。

①配膳は安全確保のため、制限食・禁食のある方を必ず先に確認・配膳しております。そのため、お弁当の方への配膳が最後になる場合がございます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

⑦食事はおいしく召し上がられていますか？

満足	57	60.0%	〈ご意見〉 ・1、2の会話があると、もっとたのしいように思います(多い会話でなく)。 ①きれいなハンバーグが出て来るとおかずがない言う。〇〇弁当は、おかずある。良かったほめる。 ・味づけも良く、とてもおいしい。 ②ごはんがカタイ。 ・最近食事について、何も言わなくなりました。以前は、茶碗むしが出た、〇〇弁当とかと言っていました。 ・本人に聞きました。 ・とてもおいしいと話してくれます。 ②年配に合ったあっさり系の物が少しでも多く入れてもらえたら..... ②ごはんがもう少しやわらかいといいと言っています。 ・現場は見るができず本人も認知症の為わかりませんが、満足していると思います。 ・量が多いようです。 ・家族に中食の話をすると夕食によくそんなにいっぱい食べれるねと言われます。 ③おいしく、いただけてます、みそ汁は少しあったかいほうがいいかな。
やや満足	17	17.9%	
普通	14	14.7%	
やや不満	5	5.3%	
不満	0	0.0%	
無回答	2	2.1%	

回答 ご意見ありがとうございました。

①特定の食材や料理を「禁食」として提供しないことが可能です。その場合、おかずは別のものに変更となります。お気軽にご相談ください。

②ごはんの硬さや、あっさりした内容についてのご要望をいただきました。現在、食事は安全管理のもと提供しておりますが、いただいたご意見は業者へお伝えし、改善を依頼いたします。今後もお気付きの点がございましたらお知らせください。

③「おいしくいただけています」とのお言葉、ありがとうございます。みそ汁の温度についてご意見をいただきました。配膳のタイミング等も含め、できるだけ温かい状態で提供できるよう工夫してまいります。今後もお気付きの点がございましたらお知らせください。

⑧入浴には満足していますか？

満足	52	54.7%
やや満足	18	18.9%
普通	12	12.6%
やや不満	1	1.1%
不満	0	0.0%
無回答	12	12.6%

〈ご意見〉

- ・身体があたたまる。
- ・シャワー浴ですが。
- ・本人に聞きました。
- ①お風呂が大きくてこわい！と言っています。
- ②むりかもしれませんがもう少し長くつかってほしいそうです。
- ・満足していると思います。
- ③拝見していないので分かりません。バスタオルが不足していたと言っていました、本当かどうか分かりません。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①不安なお気持ちに配慮し、声かけや付き添いを行いながら安心して入浴できるよう対応いたします。
- ②体調や安全面を確認しながら、可能な範囲でご希望に沿えるよう努めてまいります。
- ③ご心配をおかけしました。備品の管理を再確認し、不足がないよう徹底いたします。

⑨送迎車には安心して乗っていただけていますか？

満足	72	75.8%
やや満足	13	13.7%
普通	7	7.4%
やや不満	2	2.1%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ①車いすのまま乗車できたらいいな。
- ・本人に聞きました。
- ②寒い時間外の時間。
- ③長くのっているとおしりがいたくなるので坐ぶとんがあるといいと言っている。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①リフト車の設備がないため車いすのままでの乗車は難しい状況です。ご不便をおかけしますが、ご理解のほどお願いいたします。
- ②寒い時間帯は、屋外でお待ちにならず室内でお待ちください。到着時はお声かけいたしますので、ご安心ください。
- ③座布団のご持参も可能です。また、こちらでのご用意も可能ですので、どうぞお気軽にお申し出ください。

⑩送迎の迎え・送り時間には満足していますか？

満足	47	49.5%
やや満足	23	24.2%
普通	13	13.7%
やや不満	10	10.5%
不満	0	0.0%
無回答	2	2.1%
ご家族送迎	0	0.0%

〈ご意見〉

- ①ゆうがた、いちばん最後？から2番目くらいで帰りがおそい不満。他の人は、早く帰るおもしろくない。
- ②冬場は1時間位30分でも良いです。早く帰れると良いです。
- ③もう少し長い時間デイに居たい。
- ・ご苦勞様と感謝の気持ちでいっぱいです。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①送迎は安全面や地域の順路に加え、介護度やご利用時間を考慮して順番を組んでおります。できるだけ公平になるよう配慮しておりますので、ご理解をお願いいたします。
- ②体調や事情によりご負担がある場合は、可能な範囲で時間調整を検討いたします。どうぞご相談ください。
- ③そのように感じていただき大変うれしく思います。サービス提供時間の範囲内となりますが、安心してお過ごしいただけ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	50	52.6%
やや満足		0.0%
やや満足	24	25.3%
普通	18	18.9%
やや不満	2	2.1%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%

〈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る限り楽しんでいます。

・楽しく、参加させてもらってます。
・本人に聞きました。
・今後、参加させていただきます。

①外出の機会を増やして欲しい。
・リハビリのマッサージを楽しみにしているのでよろしくお願い致します。

・満足していると思います。

②書道が好きなので増やしてほしいそうです。

・大満足。みんなの笑顔にお話をするのが楽しいです。

②グループによる対することが望ましいです。

・本人の耳がかなり遠く、自ら参加したがっていないのではないかと思います。職員の方々に満足している様子です。

・多分、本人が積極的に参加する姿勢をとらないと思いますが、様子を伝えていただき、満足して過ごしているようです。

回答 ご意見ありがとうございました。

①安全面や体調に配慮しながら、外出の機会を検討してまいります。

②活動内容や活動の形態の参考とし、今後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	63	66.3%
やや満足	12	12.6%
普通	17	17.9%
やや不満	2	2.1%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%

〈ご意見〉

・下着を朝、取り換えたので取り換えなかったら家の方まで電話されいやな気分になりました。

・食事中は廻りの人と会話しない方が良い、利用者間で。

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。確認のためご連絡させていただく場合がございますが、今後はお声かけや状況確認をより丁寧に行い、配慮してまいります。

②食事中は誤嚥防止等の安全面に配慮しながら、落ち着いた環境づくりに努めております。状況に応じて職員が見守り・声かけを行ってまいります。

⑬デイサービスで楽しく過ごすことができますか？

満足	59	62.1%
やや満足	20	21.1%
普通	13	13.7%
やや不満	2	2.1%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.1%

〈ご意見〉

・本人に聞きました。

・ならい事やクイズ、お楽しみ会、買い物、etc、よろこんでいます。

☆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。

- ・いつも、ありがとうございます。色々、心使いしていただいて、いつも感謝しています。
- ・毎週楽しみに通って居りますので、安心しています。ありがとうございます。
- ・いつもきめ細かく対応していただき、小さな事ながらも職員の皆様に連絡がいきとどいて同じように対応して心配して下さること感謝しております。こちらからのお伝えが不十分でも具体的にたずねて下さるのことも感謝です。
- ・たいへんよくしてもらっていただいています。これからもよろしくお願いします。本人もデイサービスよろこんで行ってます。ありがとうございます。
- ・特になし(本人書くと言うが、言葉と字が出て来なくて止めました。)何時も楽しませて貰い有難う御座います。本人も毎日迎えに来られるのを楽しみに待っていますのでこれから宜しくをお願いします。
- ①人員が足りない事を感じます。皆様と仲良く楽しく一日を大事に過ごしたい気持ちです。これからも宜しくお願い致します。
- ・楽しいです。このまま続けてほしいです。
- ・皆さん良くしてくれています。
- ・現状に満足しています。職員の皆様に感謝です。
- ・デイサービスが楽しいと言っています。これからもよろしくお願いします。マッサージがすごく良いと話しています。
- ・通常はずっと家にいて外出することが少ないので週に1回デイサービスに通って体を動かしたり職員の方やまわりの方と会話したりして楽しくすごせれば良いです。
- ②たまには行く時と帰りのルートが変わるのもいかがでしょうか？これからもよろしくお願い致します。
- ③食事もう少し早く、人がたりないか、やり方考えて。
- ④明るい窓側の席と、声のよくきこえる席をかえていただけるとありがたいのですが、なかなか職員の方の大仕事としますので、決して無理には申しません。思いやり深く、ていねいに接して下さい、感謝の気持ちで一ぱいです。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・みんなと仲良くしたい。
- ・リハビリ部門が充実して出席が楽しみです。
- ・食事代も据置きで有難いです。
- ・おやつは、シュークリーム、プリン、ゼリー等洋菓子を増やして欲しいです。
- ・何でも好きなことができる施設なので毎回楽しみにしているようです。これからもよろしくお願いします。
- ・デイサービスで一番望む事はマッサージです。
- ⑤毎回楽しくすごせていただきありがとうございます。ゲームなどとても楽しいです。できたら映画をみたいです。なんでもいいです。よろしくお願いします。
- ・特にありません。職員の皆さんがとても良くして下さいありがとうございます。
- ・いつも細やかなお気遣いに感謝しております。今後もよろしくお願い致します。
- ・家ではテレビを観て過ごすことが多いので、こちらではまわりの皆さんと楽しいと思える時間を共有してほしいと思っています。職員の皆様のきめ細やかな対応には日々感謝です。
- ⑥横になるベッドの数が少ない為なかなか休めないのが残念。
- ・母がいつもお世話になっております。デイサービスの日を心待ちにしておりますので、今後ともよろしくお願い致します。
- ⑦毎回楽しみにしているようなのでこれからもヨロシクお願いいたします。まちがいさがしなどの終わったプリントは毎回持って帰らなくてはいけないのでしょうか？(すぐゴミ箱にすてるので)
- ・職員の方々フレンドリーな方が多いのでこれからも宜しくお願いします。
- ・個人的な好みが多いようです。喜んで通所しています。
- ⑧カラオケばかりやらなくてもよい、もっと手芸とか折り紙、手作りなど指導してほしい。風呂は自分で出来る人は髪など洗って職員の手間をはぶいたらどうですか。折かくの能力をもった職員が風呂の世話をすることをさけて他のイベントに使ったらどうですか？リハビリは満足している。
- ・特記事項なし。
- ・良くわかりません。
- ・優和以上良い施設はないのでこれからどうして下さいなど、頭に浮んで来ません、今後体の動くかぎり優和に来たいと思いますのでよろしくお願い致します。
- ⑨お帰りの時間をもう少し早く出来ないでしょうか？ご検討下さい。
- ・皆さんによくしてもらってありがとうございます。
- ・コロナ化でせいやくされて、苦しんできている様子がよくわかります。いろいろと工夫されておられることも感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- ・仕事に励んでいただきますことをおのりいたしております。望んでおります。さらに工夫をこらして共どもによるこびあいましょうね。
- ⑩冬は厚着やコートを利用しているのでコートかけの場所がほしい。②沢山の人が来ているので望む事は出来ないとはわかってはいますがお風呂の時間がもう少しあるといいなといつも感じています。※こちらの悠遊くらぶ優和の職員は動きが早くてきばきとよく働いておられるなど始めに来た時に感じた事です。一日の仕事のサイクルがうまくまわっているようでそれぞれの仕事の分担がうまくいっているようです。どちらも職員の人数が多いといいのにと？行事が多くあるので日頃感謝しております。

- ⑪コロナ前のように、外からの合唱やマジックショーなどボランティアさんに来てもらいたい。音楽を聴けてとても楽しかった。→本人
- ・利用させて頂くたびに、丁寧に、心をこめて対応していただいていると感じ、感謝しています。ありがとうございます。→娘
 - ・週1回ですが、皆さんとの会話他、行事に参加し楽しんでおります。スタッフの皆さんの、気くばり、声かけ等、感謝です。
- ⑫今回のような無記名の郵便物は、ポストに出しに行ける方は良いのですが、ポストになかなか行けない方も多く、こまっています、そちらの事務所などでポストを作って皆が入れられる様になると良いのですが。
- ・母は、大辺、喜こんでいます。
 - ・何時も利用させて頂き、ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。
- ⑬送迎時間が、朝が早く帰りが遅いのでやや不満です。独り住居なので不安です。
- ・耳、脚、皮膚など、認知症以外にもあちこち不具合があるのにいつも優しく丁寧に面倒を見ていただき、感謝しています。嫌がらずに通えていること自体が、こちらの想像を超えていました。お風呂、リハビリが第一の目標に通所させましたが、今後も楽しく通ってほしいです。よろしくお願い致します。
 - ・通所する前は行き渋っていましたが、いつしか全く嫌がらずに通えるようになっていました。丁寧に親しみやすく接して下さいているのだと思い、感謝しています。

回答 ご意見ありがとうございました。

- ①人員配置につきましては、法令で定められた基準を満たした体制で運営しております。今後も安心して過ごしていただけるよう、職員一同努めてまいります。
- ②送迎ルートにつきましては、安全面や所要時間を考慮し、原則として固定した順路で運行しております。ご理解のほどよろしくお願い致します。これからは安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
- ③食事の提供につきましては、安全確認を行いながら順に配膳しております。いただいたご意見を参考に、より円滑に提供できるよう方法を見直してまいります。
- ④ご配慮あるお言葉をありがとうございます。座席につきましては、安全面や全体のバランスを考慮しながら調整しております。ご希望がございましたら、遠慮なくお声かけください。
- ⑤映画鑑賞につきましては、今後「映画鑑賞会」の実施を予定しております。内容を工夫しながら、皆さまに楽しんでいただけるよう準備してまいります。
- ⑥ベッドのご利用は混雑時には30分を目安に交代でお願いしております。限られた台数のためご不便をおかけしますが、ご理解のほどお願いいたします。なお、マッサージチェアでお休みいただくことも可能ですので、どうぞお気軽にお声かけください。
- ⑦プリントの持ち帰りは必須ではございません。施設で処分することも可能ですので、ご希望がございましたらお知らせください。
- ⑧活動内容のバランスを考えながら、手芸や制作活動の充実についても検討してまいります。入浴につきましては、安全確認のため、できる方にも見守りや必要に応じた介助を行っております。安全を最優先に対応しておりますので、ご理解をお願いいたします。また、職員配置は安全面および法令基準を満たした体制で役割分担を行っております。今後も全体のバランスを考えながら、より良い運営に努めてまいります。
- ⑨お帰りの時間につきましては、サービス提供時間や送迎ルート等を考慮して設定しており、原則として現在の時間での対応となります。ご理解のほどよろしくお願い致します。
- ⑩換気のため室温が下がる場合がございますので、上着は椅子の背もたれに掛けていただくことをお勧めしております。また、コート掛けのご用意もございますので、お預かりすることも可能ですのでお気軽にお声かけください。入浴時間は全体のスケジュールの中で設定しておりますが、安全面に配慮しながらできる限りゆったりご利用いただけるよう努めてまいります。温かいお言葉と日頃のご理解に感謝申し上げます。職員配置は法令基準を満たした体制で運営しておりますので、今後も連携を大切にしながらより良いサービス提供に努めてまいります。
- ⑪現在、感染対策に配慮しながら、外部ボランティアの受け入れを再開しております。今後も楽器の演奏やマジックショーなど、皆さまに楽しんでいただける機会を大切にしております。
- ⑫ポストへの投函が難しい場合は、事務所へ直接お持ちいただくか、職員へお渡しいただいても結構です。こちらで対応いたします。今後も提出しやすい方法を心がけてまいります。
- ⑬送迎時間はサービス提供時間や送迎ルートを考慮して設定しており、原則として現在の時間での対応となります。お一人暮らしとのことでご不安もあるかと思いますが、体調やご事情がある場合は、可能な範囲で配慮を検討いたしますのでご相談ください。今後も安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

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優和を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