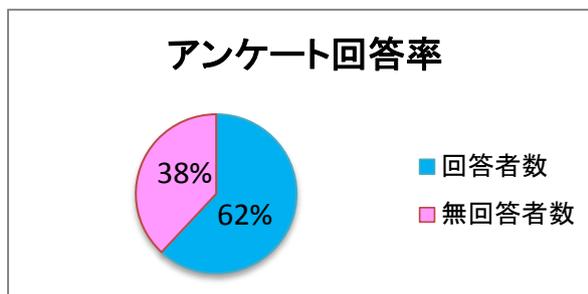


## デイサービスに関するアンケート調査結果

送付者数	63
回答者数	39
無回答者数	24



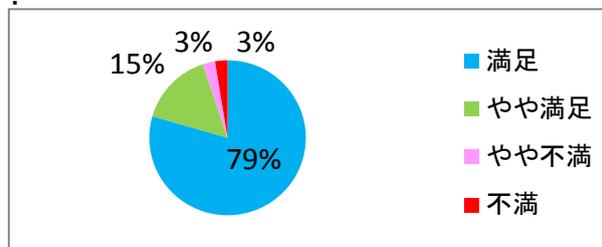
・デイサービス職員の対応について伺います。

①職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？

満足	31
やや満足	6
やや不満	1
不満	1

<意見・要望>

・皆様、良くしてくれているとの事です。



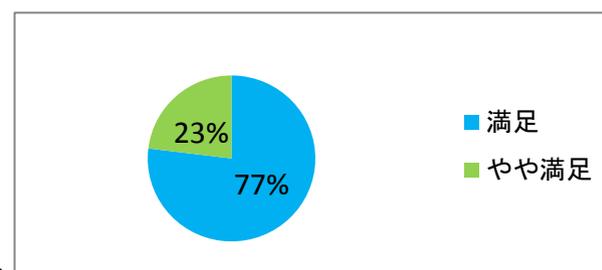
②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	30
やや満足	9
やや不満	0
不満	0

<意見・要望>

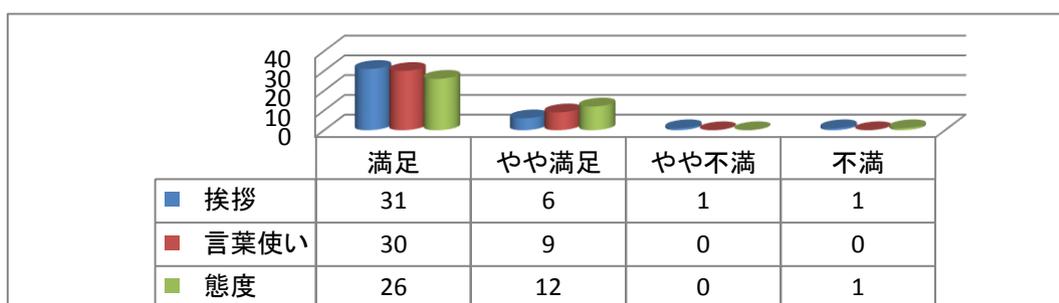
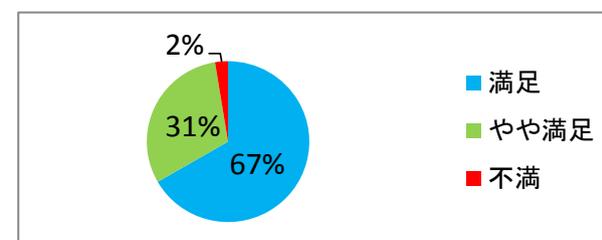
・丁寧な人もいれば、丁寧じゃない人もいる。

・職員のうち1名を除き。



③職員の態度に好感が持てますか？

満足	26
やや満足	12
やや不満	0
不満	1



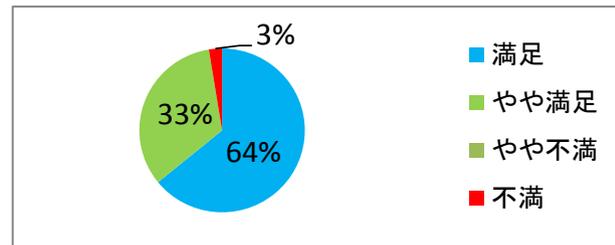
### 【事業所の回答】

気持ちの良い挨拶、言葉使いの丁寧さ、態度に対して、多数の方にお褒めの言葉を頂きありがとうございます。しかし個別意見で職員によって差があるという事や、不満と答えた方がいると言う事を真摯に受け止めて、今後の接遇マナーの向上に向けてより一層の努力に努めて参りたいと考えています。

・デイサービスの送迎対応について伺います。

④送迎サービスに満足していますか？

満足	25
やや満足	13
やや不満	0
不満	1



<意見・要望>

- ・朝のお迎えの時間のバラツキが、もう少しましになれば良いと思います。
- ・時間帯がいろいろで困る。

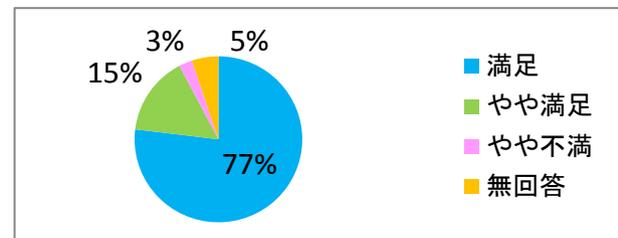
【事業所の回答】

送迎時間に関して、ご意見ありがとうございます。  
送迎時間のバラツキについては、交通事情等の関係でどうしても一律にならない面がありますが、今後はご利用者の個別性やご家族の環境等を考慮して、個別性に配慮出来る場合は極力対応するよう努めて参ります。

・デイサービスのフロア環境について伺います。

⑤掃除や整理整頓は行き届いていますか？

満足	30
やや満足	6
やや不満	1
不満	0
無回答	2



<意見・要望>

- ・普通だと思う、特に気にならない。

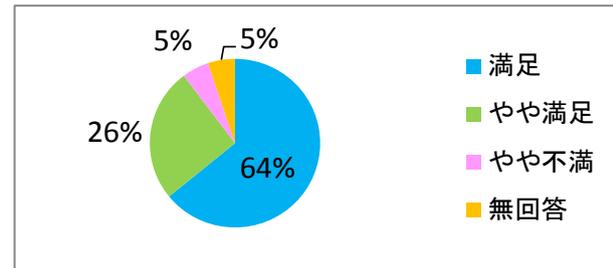
【事業所の回答】

デイサービスフロアの清掃や整理整頓は、概ね満足して頂いております。  
今後継続してデイサービスのフロアの環境整備に努めて参ります。

・デイサービスの食事について伺います。

⑥食事に満足していますか？

満足	25
やや満足	10
やや不満	2
不満	0
無回答	2



〈意見・要望〉

- ・ご飯がやや硬い。
- ・うどんの汁は良くない、お浸しの味がついてない。
- ・食事内容が解からない。メニューは書いてあるが、形態を変えていると思うので。
- ・何時も美味しいとその日のメニューを話してくれ、楽しみにしています。
- ・前に比べて満足度が落ちている。

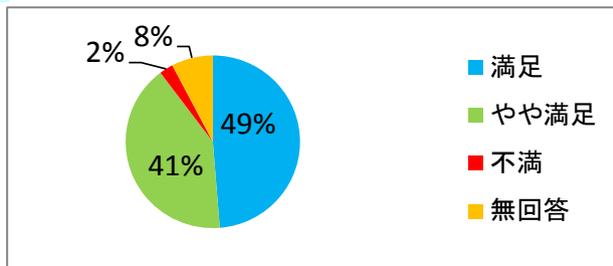
【事業所の回答】

デイサービスの食事に関して様々なご意見ありがとうございます。  
満足度そのものが低下している事から 質が下がっていると分析できます。  
食事を楽しみにされている方が多くおられるので、食事サービスについては、業務委託している分野であるため、委託先業者と食事内容の充実に向けて協議を行い、今後より質の高い食事を提供して参ります。

・デイサービスの入浴について伺います。

⑦入浴介助は安心して受けられますか？

満足	19
やや満足	16
やや不満	0
不満	1
無回答	3



〈意見・要望〉

- ・お風呂のお湯が熱すぎて、血管が切れそう。
- ・お風呂ですがお湯が少し熱いです。
- ・入浴前に体(体温・傷)を調べてから入浴させてほしい。
- ・シャンプーのすすぎをもう少し丁寧をお願いします、特に耳の後部にシャンプーが残らないように。

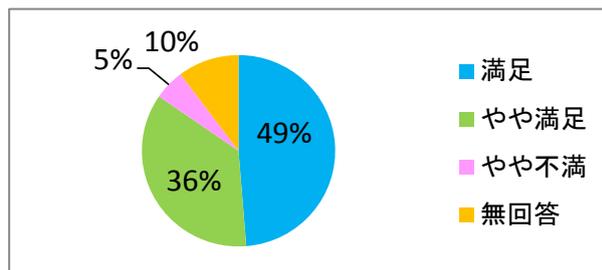
【事業所の回答】

お湯の温度調節に2件ご指摘がありました。シャワー使用の際の温度であれば、職員の初歩的な確認作業であるが、湯船の温度であると考えられます。  
当事業所は、個浴ではないことから利用者個々の好みの湯温に調節することは難しいですが、状態に応じた入浴順番の調整等によって出来る限りの配慮に努めさせていただきます。

・デイサービスの余暇活動について伺います。

⑧余暇活動は楽しいですか？

満足	19
やや満足	14
やや不満	2
不満	0
無回答	4



<意見・要望>

- ・色鉛筆で塗り絵作業は、おもしろくない。
- ・認知症の進行防止、体力の低下等を念頭にレクを取り入れて欲しい。

⑨余暇活動で今後やって見たいものが有りましたら、何でもご記入下さい。

- ・現状では、元気な人達のそばで一緒に作業できているが、本人の希望は共同作業で何か作品をやってみたい。(折紙作品など)
- ・絵手紙や習字などしてみたい。
- ・屋外での散歩、活動を増やして欲しい。(常に室内にいるようなので)
- ・屋上でのスペースを活かし、戸外でのおやつタイム等花、野菜を育てる等。

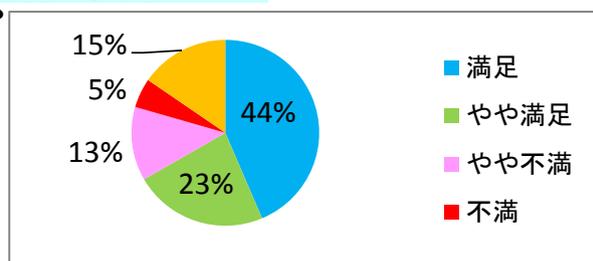
【事業所の回答】

デイサービスの余暇活動について、様々なご意見ありがとうございます。全ての人に喜んでもらえる余暇活動は難しいとは思いますが、ご利用者の希望を改めて調査したり、今回の意見を参考にマンネリ化しないよう取り組んで参ります。

・デイサービスの機能訓練(リハビリ)について伺います。

⑩機能訓練(リハビリ)に満足していますか？

満足	17
やや満足	9
やや不満	5
不満	2
無回答	6



<意見・要望>

- ・足の機能訓練を重点的にして頂けたらと思います。
- ・時間をもっと増やしてほしい。
- ・リハビリの時間が短い、30分くらいしてほしい。
- ・脚力の低下が目立つ為、重点的に簡単な体操を取り入れる等日々のプログラムに配慮して欲しい。

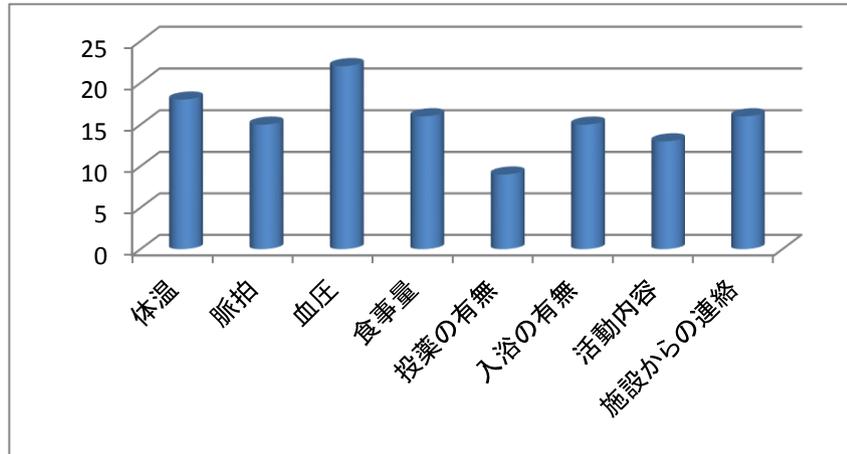
【事業所の回答】

機能訓練(リハビリ)については、やや不満、不満という声が多く聞かれています。これは、ご利用者にとって、加齢に伴う機能低下を防ぎたいという思いからリハビリに関心を持っている方が多い事の裏返しとも見られます。機能訓練指導員一人では、対応に限界があり、物足りなさに繋がっていることも想定できます。機能訓練をしっかりと提供できる体制が必要であり、機能訓練指導員から指導を受けた介護職員が個別機能訓練(リハビリ)を実施することで、複数の利用者にもリハビリを提供できるようにする等今後検討していきます。

・連絡帳について伺います。

⑪現在使用の連絡帳の内容の中で、参考になっていると思う項目に○をお付け下さい。また、その他記入して欲しい内容がございましたら、ご記入下さい。

体温	18
脈拍	15
血圧	22
食事量	16
投薬の有無	9
入浴の有無	15
活動内容	13
施設からの連絡	16



<その他記入して欲しい内容等>

- ・薬持参忘れ等、その都度連絡下さり有り難いです。
- ・体重測定を毎回お願いします。
- ・毎回同じコメントなので、変わりなければ記入なしでよいです。
- ・入浴の時、洗髪も必ず記入して欲しい。

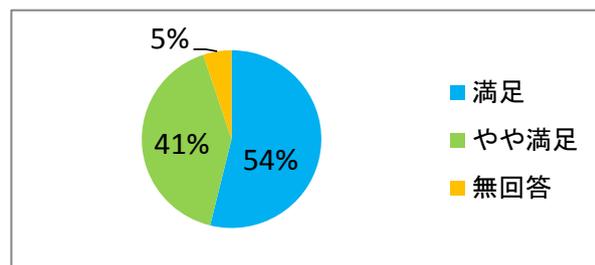
【事業所の回答】

連絡帳項目そのものに不満はないように感じられますが、「連絡事項の記載欄に毎回同じコメントであれば記入なしで良い。」という意見がありました。連絡帳はご家族にご利用者の利用中の様子をお伝えすることが目的であるので、サービスを受けたご利用者の様子(結果)を観察して連絡する必要がある為、今後それを理解した文章作成に努めます。又、「体重測定を毎回希望する。」という意見がありました。全てのご利用者に対して毎日体重測定の実施は難しいです。但し、体重測定の必要性が明確である方については対応して参ります。

・その他

⑫全体としてデイサービスに満足していますか？

満足	21
やや満足	16
やや不満	0
不満	0
無回答	2



<意見・要望>

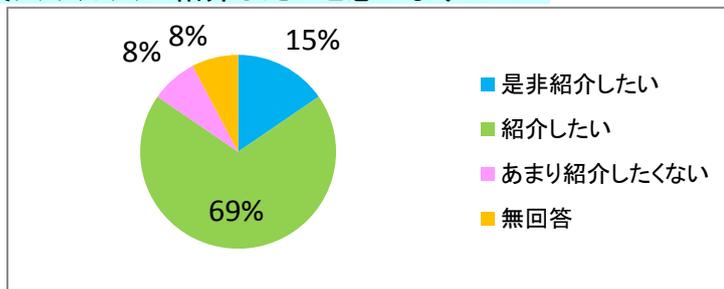
- ・介助が丁寧で安心して預けられています。
- ・常に新しい情報を取り入れて、改善に力を注いでほしい。

【事業所の回答】

満足と答えて頂いた方には、更なる満足を、やや満足と答えて頂いた方には、十分思っているように、今後もより一層ご利用者様、ご家族様に満足して頂けるよう努力致します。

⑬【しあわせの家デイサービス】を友人や知人に紹介したいと思いませんか？

是非紹介したい	6
紹介したい	27
あまり紹介したくない	3
紹介したくない	0
無回答	3



<意見・要望>

- ・活動内容で重点的に力を入れている事、その成果を説明してほしい。

【事業所の回答】

友人や知人にしあわせの家デイサービスを、是非紹介したいと思って頂けるよう、今後もより一層の満足して頂けるサービスを提供して参ります。

その他、御意見やご要望がございましたら遠慮なくご記入下さい。

- ・寝たきり、認知症の為、デイの様子は解りませんが、良くして頂き助かっています。
- ・いつも皆様にお世話になり、有り難く思っています。
- ・スタッフの方が優しいのでホッとしています。
- ・楽しい日々を過ごさせて頂いています。
- ・職員の皆さんのおかげで、本人も私共家族も快適に毎日を過ごせております。
- ・職員の皆様、良くお世話して下さい、雰囲気や食事も美味しいとの話しをしてくれます。「今日も良かった。」とか、「バラ園きれいだった。」等楽しそうです。これからも宜しくお願いします。
- ・マッサージ器具を入れてもらいたいです。
- ・サマータイムを取り入れ、夏場迎いの時間を早くして欲しい。
- ・土曜日あれば良いと思います。
- ・サービス受給者(お客さん)は常に30名～40名の確保を望みます。  
季節とは言え、20名～25名のサービス受給者で運営上どうか？と心配している処ですが…。以上言葉が過ぎておることをお許し下さい。
- ・前施設長の時と比べて、全体的にイベント、食事が少なくなり回数が落ちた。
- ・前の方が良かったです。
- ・日中、椅子に座っているので、横になれる時間がほしい。
- ・他施設の良い所を取り入れ、新しい活動をして頂きたい。

【事業所の回答】

※マッサージ器具を入れてもらいたいです。

マッサージ機等の導入に関しては、今後検討していきます。

※サマータイムを取り入れ、夏場迎いの時間を早くして欲しい。

現在、デイサービスは交代勤務制を取っており、又サービス提供時間が9時半から16時40分となっていますので、その時間内に提供できるよう、今後ご家族のご要望も含め対応するよう努めて参ります。

※土曜日あれば良いと思います。

現在の職員数、又加算の関係上、土曜日の営業は難しいです。しかし今後は平日により一層の満足して頂けるサービスを提供して参ります。

- ※サービス受給者は常に30名～40名の確保を望みます。  
お気遣いありがとうございます。今後より満足に繋がるようにサービス内容の充実を図り、利用者増に向けて、取り組みたいと考えております。
- ※全施設長の時に比べイベントが少なくなり回数が落ちた。  
ご指摘頂いた事については、今後利用者様により良いサービスを提供し、イベント行事も充実を図って行き、満足度の向上に取り組んで参ります。
- ※前の方が良かったです。  
ご指摘頂いた事については、上記で申し上げたように、今後利用者様により良いサービスを提供して行き、満足して頂けるよう満足度の向上に取り組んで参ります。
- ※日中、椅子に座っているので、横になれる時間がほしい。  
当事業所もベットがありますので、今後はご利用者御1人御1人しっかりと体調観察を行っていきご利用者に横になる時間を促して行くよう努めます。
- ※他施設の良い所を取り入れ、新しい活動をして頂きたい。  
今後は、地域に目を向け広い視野をもって良い所は取り入れて新しい活動等を検討して行くよう努めます。

【終わりに・・・】

この度はお忙しい中、満足度調査(アンケート)にご協力頂き、誠にありがとうございました。頂いた貴重なご意見により、課題の再確認ができ、多くの気づきを得ることができました。また、温かいお言葉も頂戴し、職員の励みにも繋がりました。心より感謝申し上げます。職員一同、今回の結果を真摯に受け止め、ご利用者様に楽しんで頂くことができる、笑顔あふれるデイサービスになるよう、一丸となりサービスの質の向上に努めて参ります。今後も、何卒宜しくお願ひ申し上げます。

デイサービスセンター      しあわせの家  
施設長                      進藤 年範