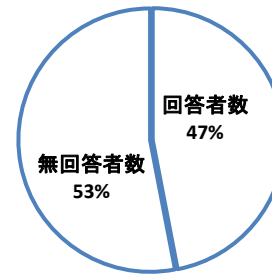


顧客満足度調査(アンケート)結果 令和5年6月実施

デイサービスセンターしあわせの家

デイサービスに関するアンケート調査結果

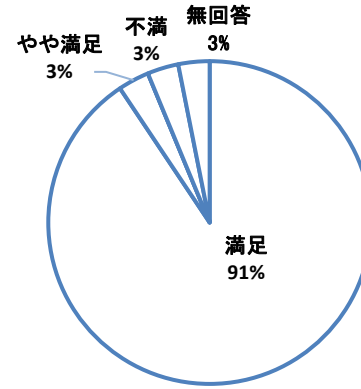
送付者数	65
回答者数	31
無回答者数	35



・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	29
やや満足	1
やや不満	0
不満	1
無回答	1

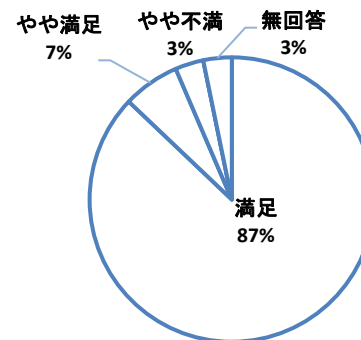


<意見・要望>

- ・気持ちのいい挨拶に加えて、笑顔で元気をもらっています。
- ・いつも変わらず対応いただいております。
- ・一人一人によくあいさつしてくれます。
- ・いつも穏やかに挨拶していただいております。
- ・母も安心して通えていると思います。
- ・気持ち良く挨拶してくれます。みんなやさしいので感謝しています。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	27
やや満足	2
やや不満	1
不満	0
無回答	1

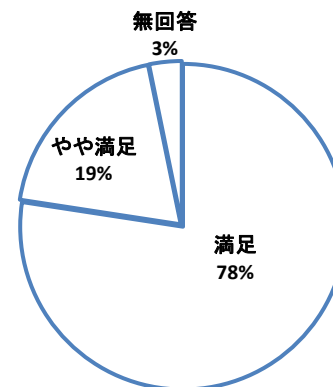


<意見・要望>

- ・母の名前を呼んでもらったり、「下がりますよ。」と何気ないひと言の声かけが嬉しいです。
- ・感じ悪いと思った事は一度も有りません。
- ・男の方も女の方もみんな笑顔で挨拶してくれるので気持ちが良いです。
- ・新人職員様の指導を徹底してもらいたい。

③職員の態度に好感が持てますか？

満足	24
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	1



<意見・要望>

- ・みなさん温かく話しかけやすいので、安心してお願いできます。
- ・私達に良く付き添って下さいます。

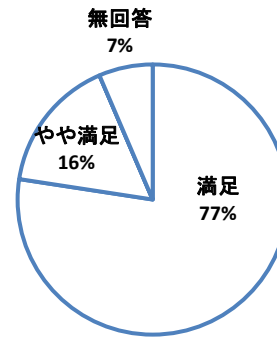
【事業所の回答】

ありがとうございます。今後もおもてなしの心を大切に、「気持ちの良い対応」を心掛けてまいります。
また、新人職員の接遇マナー向上に向けた指導については、新人職員のみならず事業所全体のこととして、より一層の力を注いでまいりたいと考えています。貴重なご意見ありがとうございました。

・送迎サービスについて伺います。

④送迎サービスに満足していますか？

満足	24
やや満足	5
やや不満	0
不満	0
無回答	2



＜意見・要望＞

- ・施設の方より行っているの、よくわかりません。
- ・送迎サービスがあるから助かっております。
- ・こちらの都合で時間の調整もしていただき、ありがとうございます。
- ・家の入口まで送っていただきます。
- ・足が悪いので手を引いて車まで連れて行ってってくれるので、助かっています。ありがとう。
- ・殆どゆっくり発進していただいておりますが、稀に座席に座って直ぐ発進される時や、荒いかな？と思う事も有りました。
- ・雨降りの日は小さな車で玄関近くまで来て欲しい。

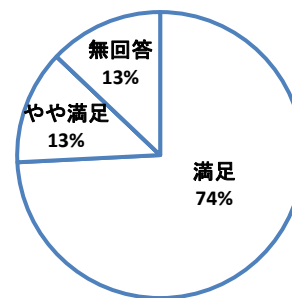
【事業所の回答】

ありがとうございます。座って直ぐの発進や運転の荒さについてのご意見がありました。今後そのような不安を感じることなく安心していただけるよう、安全運転に努めてまいります。また、雨の日の送迎についてのご要望ですが、ご不便をおかけして申し訳ありません。足元の悪い中を移動していただくことはご迷惑をおかけすることになりますが、保有車両の台数や送迎の都合上、ご希望に添えない場合もありますことをご理解くださいますようお願い申し上げます。

・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	23
やや満足	4
やや不満	0
不満	0
無回答	4



＜意見・要望＞

- ・見ていないので、分かりません。
- ・以前職員の方に案内してもらい説明をうけました、満足しています。
- ・実際を見ていないのでわかりにくい。
- ・見学出来る機会が有ればと思います。
- ・私達が使用した後の机の下のよごれ。

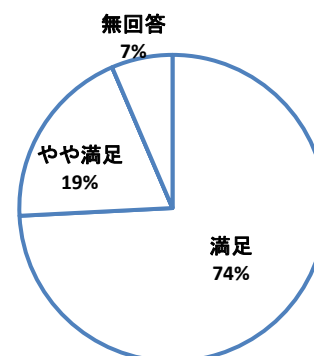
【事業所の回答】

ありがとうございます。机の下の掃除が行き届かず申し訳ありませんでした。皆様に快適に過ごしていただけるように、清潔な環境作りに努めてまいります。また、見学につきましては新型コロナウイルスが5類へ移行となってからは受け入れ可能となっておりますので、いつでもお気軽のご連絡ください。

・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	23
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	2



＜意見・要望＞

- ・とてもおいしいです。
- ・連絡帳を見る限り、介助をもらいながら食べているのでしょうか。
- ・いつも「おいしいんよー。」とうれしそうに言っています。ありがとうございます。
- ・献立表を見てわくわくします。家で作れないものをたくさん提供してもらって嬉しいです。
- ・何でもおいしいです。
- ・行事食や誕生会などの凝った食事には、大変満足しています。
- ・内容はとてもよいと思います。
- ・病気を持っている為、少し心配な面も有ります。無ければとても美味しそうな食事やおやつで大満足だと思います。

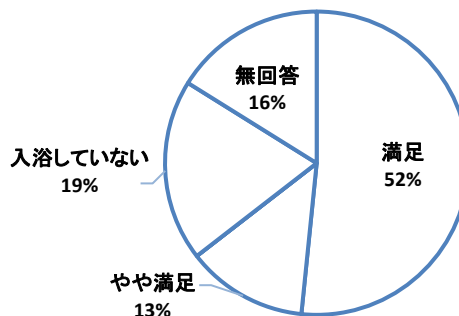
【事業所の回答】

ありがとうございます。今後も皆様に喜んでいただけるように、食事を提供してまいります。ご病気をお持ちの方に関しても、管理栄養士と相談しに合った食事を提供させていただいておりますが、ご心配な事がありましたら、いつでもご相談ください。

・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	16
やや満足	4
やや不満	0
不満	0
入浴していない	6
無回答	5



＜意見・要望＞

- ・足浴しているのですが、良く温まるし気持ちいいです。
- ・最近気持ちよく入浴しているようで助かってます。
- ・家では入浴出来ないので本当に助かっています。ありがとうございます。母は大変喜んでます。
- ・広い浴槽で大変気に入っています。
- ・気を付けて介助していただけていると思っています。
- ・手を引いてくれるので安心してます。
- ・動きがスローになってきたので、動作をすばやくしなければと思うみたいです。
- ・人によって個人差があります。ていねいに洗ってくれる人からそうでもない人も…。

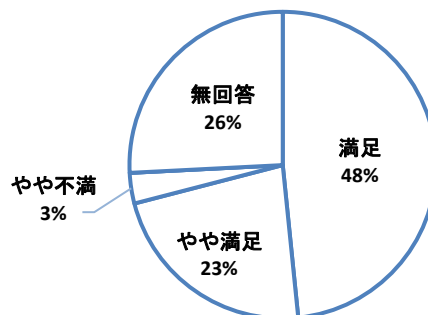
【事業所の回答】

ありがとうございます。入浴は、ご利用者様のペースでゆっくりと楽しんでいただきたいと思いますと考えていますので、気を使うことなく入浴を楽しんでいただけるように努めてまいります。また、入浴介助に個人差があるというご指摘をいただきましたことについては真摯に受け止め、職員研修等を通じてどの職員が対応しても同じ質のサービスが提供できるように努めてまいります。

・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	15
やや満足	7
やや不満	1
不満	0
無回答	8



＜意見・要望＞

- ・気長におつきあいしていただいているようで、感謝するばかりです。

⑨余暇活動で今後やってみたいものがありましたら、何でもご記入下さい。

＜意見・要望＞

- ・出かける事自体好きなのでドライブ最高です。
- ・本人ができる範囲内で、何でもお願いします。
- ・何ヶ月かに1回くらい外出していただきたい。
- ・その時本人が楽しく過ごせていたら、それが一番だと思っています。帰宅後何も話さないのでは仕方ないのですが、残念です。

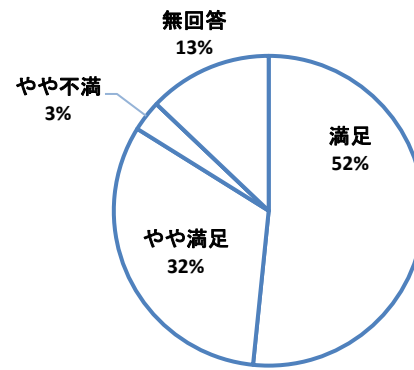
【事業所の回答】

ありがとうございます。新型コロナウイルスが5類へと移行されたことにより、外出行事を含め様々な余暇活動も日常に戻りつつあります。ご利用者様と一緒に様々な余暇活動を通して楽しい時間を過ごすことができることを、私たちも大変嬉しく思っております。今後もご利用者の皆様それぞれの意向を確認しながら、可能な限り実現できるように努めてまいります。

・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	16
やや満足	10
やや不満	1
不満	0
無回答	4



<意見・要望>

- ・計画書はしっかり母の状態を把握してもらっていて、きめ細やかな配慮をしていただけて有難いです。
- ・なるべく自力歩行(短距離)できるように見守り介助をお願いします。何かありましたら連絡をお願いします。全てお任せするしかないので、出来る限りデイサービスに行けるよう望んでいます。
- ・内容がわからないので。
- ・出来る範囲でお願い致します。
- ・一日中車イスなので足の甲がむくんでます。

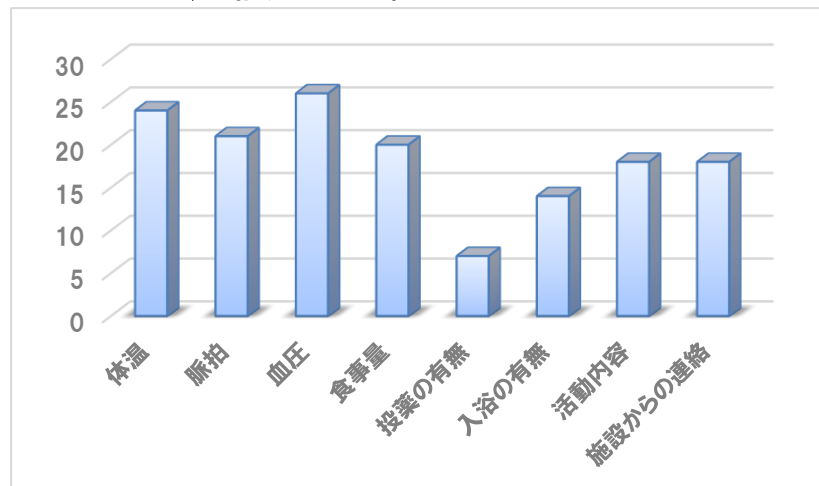
【事業所の回答】

機能訓練は、機能訓練指導員がご利用者の状態をもとに計画を立てて行っていますが、ご利用者様・ご家族様のご意向も伺いますので、お気づきの点がありましたらお気軽にお申し付けください。
足の浮腫(むくみ)については、座る時間を調整して適宜ベッドで休んでいただき、その際には体位に配慮するなどの対応を行っています。今後もご利用者の状態をしっかりと観察して看護職員と協働の上で適切な対応に努めてまいります。ご家庭で何か気になることがあればお知らせいただければ幸いです。

・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	24
脈拍	21
血圧	26
食事量	20
投薬の有無	7
入浴の有無	14
活動内容	18
施設からの連絡	18



<その他記入して欲しい内容等>

- ・いつも丁寧に記入していただき、ありがとうございます。
- ・すべて参考にしています。
- ・お忙しい中にもかかわらず、家族にわかりやすく連絡帳に記入して頂きありがとうございます。
- ・ていねいな施設からのおたよりでよくわかります。
- ・お手数をお掛けしますが今後もお願い致します。

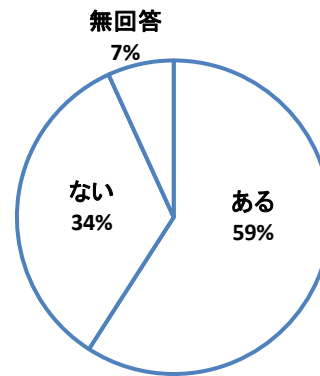
【事業所の回答】

連絡帳をご活用いただきありがとうございます。今後も継続してご利用中のご様子をお伝えさせていただきます。ご家庭でも、何か気になる事がございましたら、お知らせいただきますようお願い申し上げます。

・広報誌(まことしあわせ通信)・ホームページ(ブログ)について伺います。

⑫ 広報誌(まことしあわせ通信)を見たことがありますか？

ある	26
ない	15
無回答	3

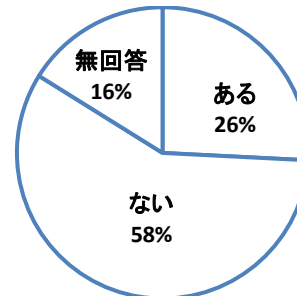


〈意見・要望〉

- ・写真がたくさんで楽しいです。
- ・外出買物の写真見ました。なかなか私自身外出させてあげられなくて、とてもいい顔で安心しました。
- ・写真入りで、皆さんが楽しく過ごされている様子も分かりいつも楽しみにしております。
- ・色々のっているので楽しみです。

⑬ しあわせの家のホームページ(ブログ)を見たことがありますか？

ある	8
ない	18
無回答	5



〈意見・要望〉

- ・写真を見るのが楽しみです。年間を通して色々な行事が有るのが分かりました。
- ・更新をもっと早くしてほしい。

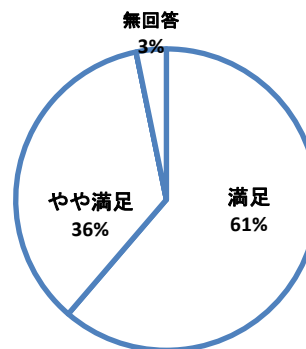
【事業所の回答】

広報誌(まことしあわせ通信)は3ヶ月に1度、ブログについては、毎月更新し印刷したものをお配りさせていただいています。デイサービスでの活動の様子を広く紹介したいと考えていますので、広報誌やホームページ(ブログ)を是非ご覧いただき、ご感想をお聞かせ下さいませようお願いします。尚、ブログ更新については可能な限りタイムリーな更新ができるように努めてまいります。

・その他

⑭ 全体としてデイサービスに満足していますか？

満足	19
やや満足	11
やや不満	0
不満	0
無回答	1



〈意見・要望〉

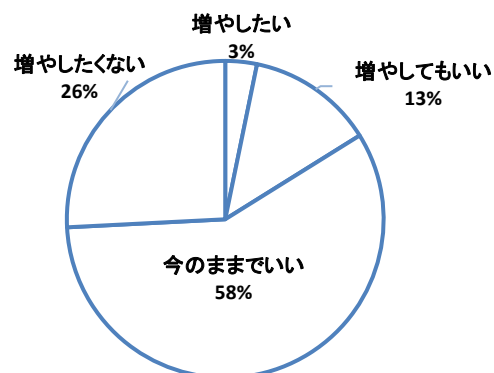
特になし

【事業所の回答】

ありがとうございます。今後とも皆様方に満足し選んでいただけるデイサービスとなれるよう尽力してまいります。

⑮ デイサービスの利用を増やしたいですか？

増やしたい	1
増やしてもいい	4
今のままでいい	18
増やしたくない	8



〈意見・要望〉

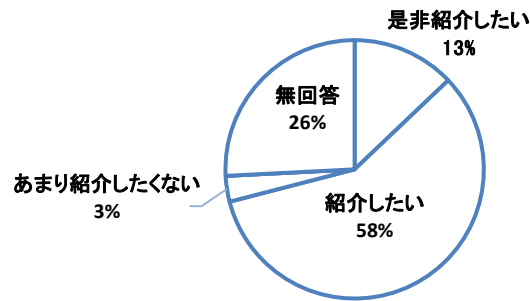
- ・点数の都合で増やせません。
- ・増やして頂きました。
- ・体力的には今のままでいいと思っています。

【事業所の回答】

要介護認定等の状況によっては増やしたくても増やせないという方がいらっしゃると思いますが、事業所としては増やしたいと思っただけの魅力ある事業所を目指してサービスの質の向上に努めて参りますので、ご希望がございましたらいつでもご相談ください。

⑩【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すか？

是非紹介したい	4
紹介したい	18
あまり紹介したくない	1
紹介したくない	0
無回答	8



<意見・要望>
特になし

【事業所の回答】

多くの皆様方に「紹介したい」とご回答いただけたことを大変嬉しく思います。これからも、ご紹介していただけるようなデイサービスになれるよう努めてまいります。

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。

- ・職員の皆様にはお世話になります。いろいろな方がいるので、大変だと思いますががんばって下さい。
- ・私の出来る範囲で何事もやりたいのでよろしくお願い致します。
- ・コロナも少し収まってきた事なので、注意しながら日常の様子を見学出来たらいいなと思います。
- ・デイサービスに行っているせいか、体も心も脳も良い状態にあると思います。本当にありがとうございます。
- ・お世話になります。いつもありがとうございます。家ではできないこと(入浴・トイレでの排泄・リハビリ)たくさんしてもらって大変有難いです。本当に助かっています。
- ・皮膚の状態等の健康観察や温かいお茶を出してもらおう等、きめ細やかな対応もありがとうございます。
- ・毎日「しあわせの家」利用させてもらっています。うれしそうに楽しそうに写真を見て、家族もいろんな表情が見えて安心します。元気でいけるようにサポートします。よろしくお願い致します。
- ・ブログで見られて、とても安心しています。外出がなかなかさせてあげられなくて感謝しています。
- ・夕方しあわせの家から帰ったら「これで行くのも終わりだ。もう招待がなければ行けない。」と言います。ちゃんと連絡帳に「今度行く日は〇月〇日で待っています。」と書いてくれるよと言っています。朝は出かけるのが億劫な日もありますが、お迎えの車が来て下さるとよるこんで行っています。今後も色々御面倒をおかけすると思いますがよろしくお願い致します。
- ・体調不調になって、いつも声かけしてくれるスタッフがいます。とても感謝しております。ボールペンを持つ手に力が入らずごめんなさい。
- ・皆さん気持ち良く又やさしい対応をしてくれるので感謝しています。これからもよろしくお願い致します。

【事業所の回答】

多くの温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も「デイサービスセンター しあわせの家」がご利用者の皆様にとって、安心で楽しい場所となれるよう現状に満足することなく邁進してまいります。

- ・修正テープできれいに消されていますが、他の利用されている方の名前のお便りや作品・カレンダーの使用は控えてもらえるようお願いしたいです。
- ・アンケートに返信用封筒が入ってなかった。

【事業所の回答】

修正テープや郵送物の不備につきましては、大変ご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。今後同様のことが起こらないように、お届けさせていただくもの全てに心を込めて対応してまいります。

- ・いつも大変お世話になり本当に感謝しております。意見・要望の所、良い事だけを書きたいと思っていますが…ほんの少しの事を書いてしまい後悔し返信をやめようかと悩みました。職員の方に申し訳なく思います。今後共変わりなく宜しくお願い致します。

【事業所の回答】

ご家族様からいただく意見は全て私たちにとって、より良いサービスを提供させていただくための気付きのきっかけになるものばかりです。今後ともお気づきの点がありましたら何なりとお申し付けください。

- ・職員がよく休むことが多い。

【事業所の回答】

職員が休む場合には、様々な事情があります。頻度が多くなることでご迷惑をおかけすることもあります。事業所といたしましては、家庭と仕事の両立を視野に入れた職場環境を整えたいと考えていますので、何卒ご理解いただきますようよろしくお願い申し上げます。尚、職員の人員配置基準は満たしておりますので、ご安心下さい。

【終わりに・・・】

この度はお忙しい中、顧客満足度調査(アンケート)にご協力賜り、誠にありがとうございました。今回もご利用者並びにご家族の皆様から、励ましの声や感謝の声、そして厳しい声が寄せられました。今回いただいた意見の一つ一つが私共にとってはサービス向上に繋げる為の宝となります。励ましや感謝の言葉は活力に、いただいたご意見は改善するためのきっかけに、今後とも皆様により一層満足していただく事ができるように、あらゆるサービスの向上に尽力してまいりますので、今後とも何卒よろしくお願い致します。

デイサービスセンター 管理者
しあわせの家 信藤 貴宏