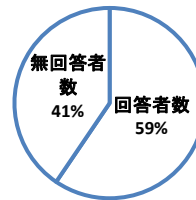


## デイサービスに関するアンケート調査結果

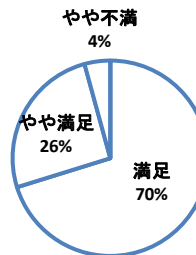
送付者数	79
回答者数	47
無回答者数	32



### ・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	33
やや満足	12
やや不満	2
不満	0

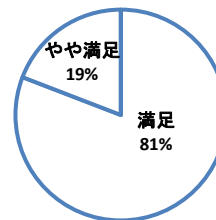


<意見・要望>

・やさしい笑顔をありがとうございます。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

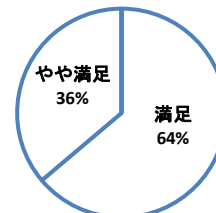
満足	38
やや満足	9
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

③職員の態度に好感が持てますか？

満足	30
やや満足	17
やや不満	0
不満	0



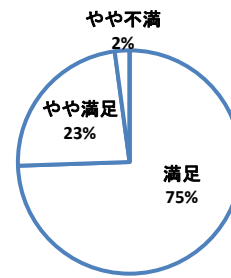
<意見・要望>

#### 【事業所の回答】

職員の対応について、概ね満足いただけている様で、ありがとうございます。  
今後も、やさしい笑顔で、気持ちの良い対応に努めて参りたいと思います。

・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	35
やや満足	11
やや不満	1
不満	0



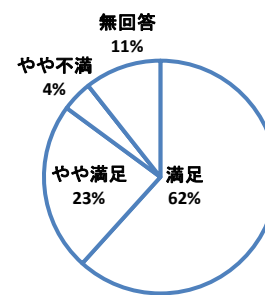
＜意見・要望＞

- ・送迎の方に、感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- ・連絡事項があった時など、担当の方が送迎の方にメモで伝達しておいてくれて家族に言ってくれるので、助かります。

【事業所の回答】  
送迎について、概ね満足いただいています。送迎の時は、家族の方とお会いできる大切な機会だと考えておりますので、今後もスムーズに伝達できるよう努めて参りたいと思います。

・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	29
やや満足	11
やや不満	2
不満	0
無回答	5



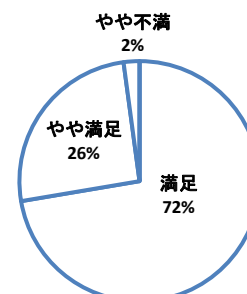
＜意見・要望＞

- ・最近、施設に入っていないのでわかりません。
- ・運動器具の周りにごみが多い。
- ・ごめんなさい。家族なので、拝見していません。玄関内を見た限りでは、いつもきれいです。デイの方もきれいと思います。

【事業所の回答】  
フロア環境について概ね満足いただいておりますが、運動器具の周りにごみが多いとのご意見がありました。ごみを見つけたらその都度きれいに掃除するよう努めて参りたいと思います。

・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	34
やや満足	12
やや不満	1
不満	0



＜意見・要望＞

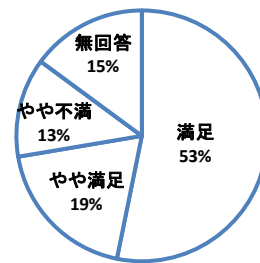
- ・食事は、いついただいても味が変わらないので、おいしくいただいております。
- ・「おいしかった。」といつも申して居ります。
- ・とてもおいしいと言っています。
- ・最近、中身が貧弱。

【事業所の回答】  
デイサービスの食事について、概ね満足いただいております。最近、中身が貧弱というご意見がありました。厨房スタッフと連携して、食事に対するご意見を反映できるような体制をとっておりますので、今後も忌憚のないご意見をお聞かせいただければと思います。今回のご意見も厨房スタッフと連携を図り食事に反映させます。

・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	25
やや満足	9
やや不満	6
不満	0
無回答	7



<意見・要望>

- ・入浴はしてないので、わかりません。
- ・洗髪は、本人に声をかけてやって下さい。
- ・きちっと、やっていただいているのだろうけど、時々洗いすぎがパパッと終わったと言います。たぶん以前の記憶で言っているのだけど・・・。
- ・もっとゆっくり入りたい。
- ・不満を言った事がないので満足だと思います。
- ・入浴してないので、わかりません。
- ・足のつめを切ってもらったり、気ばりがとても良くて、家族としてもとても助かります。
- ・安心して受けられるが、浴槽内の足元辺りの温度が低く感じられるので、よく混ぜてほしいです。
- ・頭がきれいに洗えてなく、たびたび白い粉がふいている。

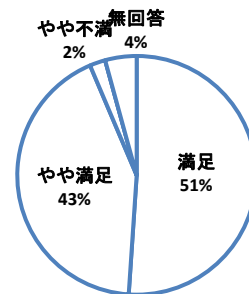
【事業所の回答】

入浴について、様々なご意見ありがとうございます。安全に安心して入っていただけるよう介助させていただいておりますが、足元の温度やすすぎ具合など、その都度言葉かけし確認しながら快適な入浴介助を行って参りたいと思います。また家族の方にも、その様子を送迎の時にしっかりお伝えできるよう努めて参りたいと思います。

・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	24
やや満足	20
やや不満	1
不満	0
無回答	2



<意見・要望>

- ・体が十分に動かないので、皆さんとやる余暇活動は、あまり好まない。
- ・何をして来たのか聞いても覚えていませんが、「楽しかった。」と帰る度に言っていますので、満足と思います。
- ・手が上がりにくいので。

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。

- ・秋にいも(里芋)たきをして欲しい。
- ・手芸
- ・ボランティア(演芸・歌・器楽等)の活用や施設外へ出かける。
- ・右手・右足が不自由なので、参加できるものが少ないと思います。
- ・花見・買物

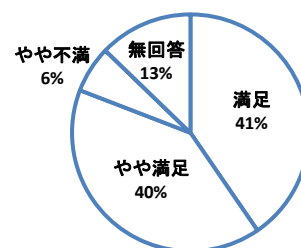
【事業所の回答】

余暇活動について、様々なご意見ありがとうございます。毎日多種のレクを取り入れていますが、手足の不自由な方や見えにくい方、聞こえにくい方の側に職員がついてレクをサポートをしたり、ドリルやパズルなど多数準備して、その方の好みに合わせて楽しんでいただけるようにしております。秋のいもたきは毎年、実演食のイベントとして行っておりますので、楽しみにしていただけたらと思います。外出行事や慰問は、コロナ感染防止の為、中止しておりますが情勢が落ち着きましたら再開する予定です。

・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	19
やや満足	19
やや不満	3
不満	0
無回答	6



<意見・要望>

- ・始めたところで、わかりません。
- ・帰宅後、リハビリをやっていただき足(膝周りが特に)楽になったと話しています。
- ・大変有難いです、今後もよろしくお願い致します。
- ・わかりません。
- ・リハビリの先生とたまに口論的になる。

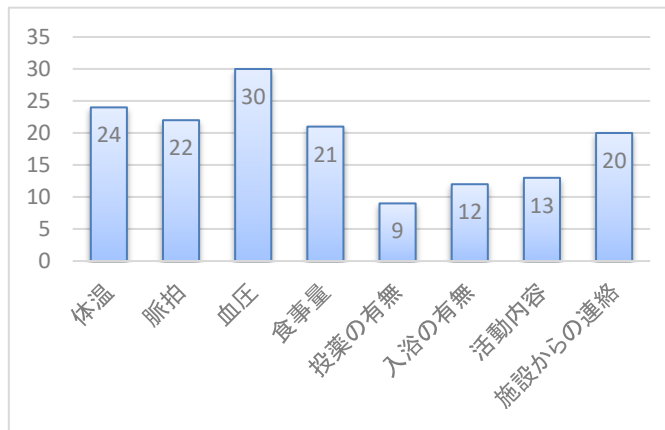
【事業所の回答】

機能訓練について概ね満足いただいておりますが、リハビリの先生とたまに口論的になるとのご意見を真摯に受けとめ、ご利用者には、わかりやすく笑顔でお声かけさせていただいて、楽しいリハビリにして参りたいと思います。

・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	24
脈拍	22
血圧	30
食事量	21
投薬の有無	9
入浴の有無	12
活動内容	13
施設からの連絡	20



<その他記入して欲しい内容等>

- ・大変満足しています。
- ・献立表は、こういう物が出ているのかと分かるので助かります。
- ・介護を主にして下さった方、お風呂に入れてくれた方、名前を記入して頂けたらと思います。連絡帳に名前を書いてくれる方が、全部その日の介助をしてくれた方でしょうか？
- ・体重について、測った時は記入して欲しい。
- ・リハビリの内容、どんなふうにしたか？
- ・リハビリした日は、内容を連絡ノートに記入願います。
- ・入浴した日は、連絡ノートに記入願います。

【事業所の回答】

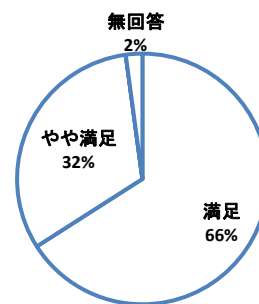
連絡帳について、様々なご意見ありがとうございます。その日関わった複数の職員がそれぞれの項目を記入しています。連絡帳はご家族様との情報交換の大切な役割だと考えていますので、記入にもれや誤りのないよう確認してお渡ししたいと思います。

・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	31
やや満足	15
やや不満	0
不満	0
無回答	1

<意見・要望>

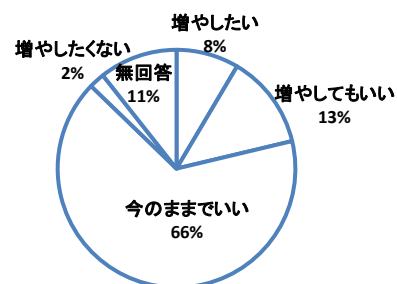


【事業所の回答】

デイサービスについて、概ね満足していただいている様で、ありがとうございます。今後ご利用者の快適な楽しみの場所を提供できるよう努めて参りたいと思います。

⑬デイサービスの利用を増やしたいですか？

増やしたい	4
増やしてもいい	6
今のままでいい	31
増やしたくない	1
無回答	5



<意見・要望>

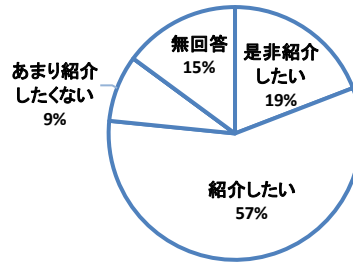
- ・もう一日、ふやしてもらいたいです。
- ・一週間つついっぱい予定が入っているので、増やせないけど、曜日変更は、考えた事があります。
- ・ショートも兼ねておりますので。
- ・これ以上増やすと疲れる。
- ・週3回なので、今のところいいですが、この先入所したいか聞いたところ、自分でできなくなったらしあわせの家に入所したいと言っています。

【事業所の回答】

デイサービスの利用を増やしたい等のご意見ありがとうございます。実際、ご利用回数を増やしていただいた方が増え、ありがたく思っております。また、曜日変更等何かございましたらいつでもご相談下さい。

⑭【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	9
紹介したい	27
あまり紹介したくない	4
紹介したくない	0
無回答	7



<意見・要望>

- ・色々と言われたくない。

【事業所の回答】

ご利用者からのご紹介の輪が広がり、ご利用者数が増え大変ありがたく感謝の気持ちで一杯です。ご紹介いただいた方に、紹介して良かったと思っただけのよう、より一層のサービスの向上に努めて参ります。

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。

- ・私は、他に行っていませんが、現状のまま満足です。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・職員さん、どなたも本当に良く色々な事に対して、行き届いています。ありがとう。
- ・よくしていただいて、要望はありません。
- ・いつもありがとうございます。毎回楽しみで行っています。
- ・今後もよろしくお願い致します。
- ・デイに行くのがとても楽しくて、待ちどおしいようです。
- 「みなさんがとてもやさしい。」と口ぐせのように言っています。これからもよろしくお願いします。

【事業所の回答】

温かいお言葉やお褒めのお言葉をたくさんいただきありがとうございます。お言葉を励みに、今後もより一層頑張っ参りますので、よろしくお願いします。

- ・爪切りなどして欲しい。
- ・職員の中にシルバーカーを2回目に取ってほしいとお願いしたら、不満をあらわにして取る理由をたずねられました。

【事務所の回答】

- ・爪切りのご希望があれば、ご遠慮なくお伝えいただければと思います。
- ・職員の対応についてのご意見を真摯に受けとめて、ご要望に対し気持ちの良い誠実な対応に努めて参りたいと考えております。

【終わりに・・・】

この度はお忙しい中、顧客満足度調査にご協力賜り、誠にありがとうございました。いただいた貴重なご意見により、多くの気づきを得ることが出来ました。また、温かいお言葉を頂戴し、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とめ、更なるサービスの向上に努めて参りますので、今後と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 篠原 弘之