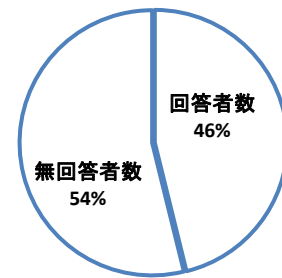


# 顧客満足度調査(アンケート)結果 令和5年12月実施

## 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

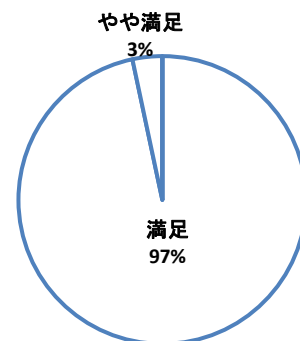
送付者数	65
回答者数	30
無回答者数	35



#### ・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	0

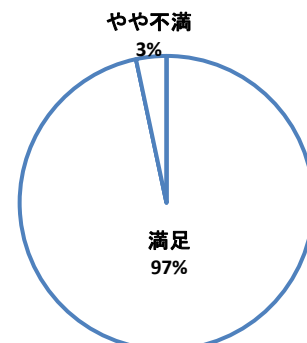


#### <意見・要望>

- ・いつもきれいにしてくれます。
- ・いつも気長く優しくして下さいます。

##### ②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	29
やや満足	0
やや不満	1
不満	0

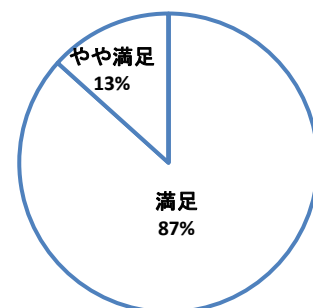


#### <意見・要望>

- ・きれいに話をしてくれます。

##### ③職員の態度に好感が持てますか？

満足	26
やや満足	4
やや不満	0
不満	0



#### <意見・要望>

- ・利用者の態度・言葉によって変化めまぐるしい人有り。

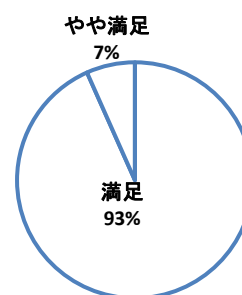
#### 【事業所の回答】

たくさんのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。ご利用者の態度・言葉によって変化がめまぐるしい職員がいるとのご意見をいただきましたが、どのような状況であってもプロとして感情のコントロールができるようになる必要があると考えていますので、そのように感じられることがないよう啓発してまいりたいと思います。

・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	28
やや満足	2
やや不満	0
不満	0



〈意見・要望〉

・いつもほぼ同時間です。

【事業所の回答】

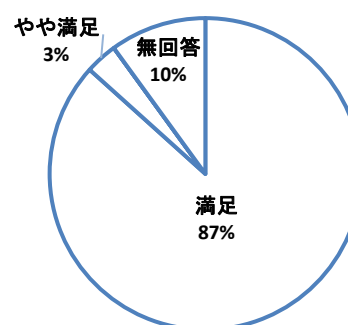
ありがとうございます。送迎に関するマニュアルを策定するなどして、安心できる送迎サービスを実施できるよう努めているところですが、お気づきの点がございましたら遠慮なくお申し付けください。

尚、道路事情等によって時間が前後する場合にはご連絡させていただきますので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	26
やや満足	1
やや不満	0
不満	0
無回答	3



〈意見・要望〉

・家族は行かないので、よくわからない。  
・何時もきちんとしています。

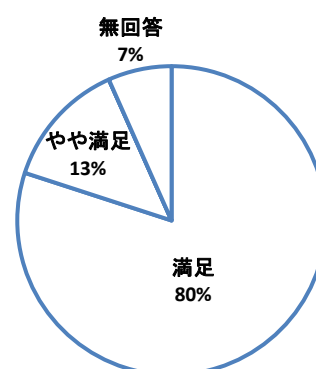
【事業所の回答】

ありがとうございます。ご利用者の皆様が快適な時間を過ごせるよう、今後も清潔な環境作りに努めてまいります。気になる点がございましたら遠慮なくお申し付けください。

・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	24
やや満足	4
やや不満	0
不満	0
無回答	2



〈意見・要望〉

・本人に聞いてもわかりません。  
・何時もおいしい食事をいただいています。  
・大変おいしいと、喜んでいきます。  
・他の所の食事より一番満足です。  
・いつもの食事の味や量に満足しています。  
・特に行事食は、喜んでいきます。

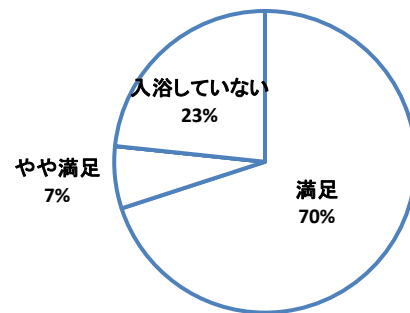
【事業所の回答】

高い評価をいただきありがとうございます。食の楽しみは大切だと考え委託業者と定期的に打ち合わせをするなど、食の充実に取り組んでいるところです。今後ご利用者の皆様に喜んでいただける企画を考案していきたいと思っていますので、ご希望等がありましたらお聞かせいただけると幸いです。尚、行事食は月に3回実施していますので、是非お楽しみ下さい。

・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	21
やや満足	2
やや不満	0
不満	0
入浴していない	7



〈意見・要望〉

・安心して、入浴させてもらいます。

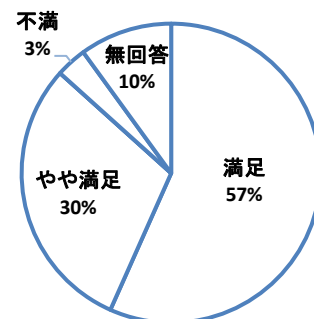
【事業所の回答】

ありがとうございます。今後も安心して快適に入浴を楽しんでいただけるように、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	17
やや満足	9
やや不満	0
不満	1
無回答	3



〈意見・要望〉

- ・毎日、楽しいです。
- ・色々かんがえてもらって楽しいです。
- ・外食の回数を増やしてほしい。11月に連れて行ってもらった外食が、とても楽しかったようです。

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〉

- ・スタッフの人がしてくれるものについて行きます。
- ・編み物

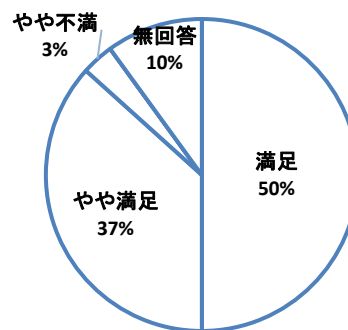
【事業所の回答】

ありがとうございます。それぞれのご利用者様が楽しい時間を過ごす事ができるように、今後も皆様のご意向を確認させていただき、可能な限り実施するとともに、職員もご利用者の立場にたつて企画・立案していきたいと思っております。ご好評でした外食や外出行事は、今後も実施していく予定ですので、ご希望される方は是非ご参加いただけたらと思っています。

・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	15
やや満足	11
やや不満	1
不満	0
無回答	3



〈意見・要望〉

- ・みんなやさしくしてくれます。
- ・手もみのマッサージをしてほしい。

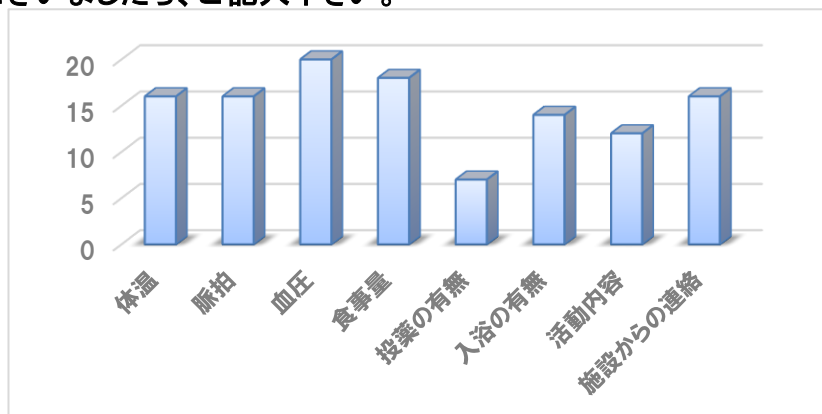
**【事業所の回答】**

個別機能訓練については、機能訓練指導員(理学療法士)がご利用様の心身の状態・家庭環境等をもとに計画を立てて同意をいただいた方に対して実施しますが、計画はご利用様・ご家族様のご意向も踏まえて立案いたしますので、お気づきの点がありましたらお気軽にお申し付け下さい。また、個別機能訓練とは別にリハビリに繋がるような余暇活動にも取り組んでいきたいと考えていますのでご希望等がありましたら遠慮なくお申し付けください。

・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	16
脈拍	16
血圧	20
食事量	18
投薬の有無	7
入浴の有無	14
活動内容	12
施設からの連絡	16



〈その他記入して欲しい内容等〉

- ・すべて参考にしています。

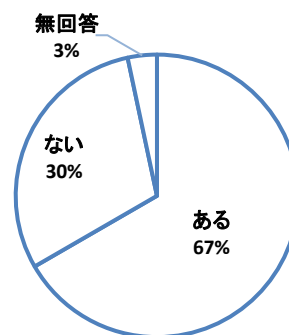
**【事業所の回答】**

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	20
ない	9
無回答	1

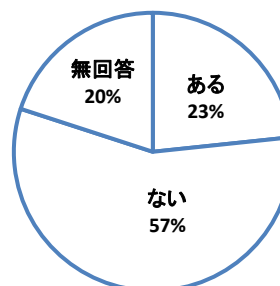


〈意見・要望〉

- ・写真もあり、生活状況もわかり、安心してあずけられます。
- ・年何回出てるのですか。

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	7
ない	17
無回答	6



〈意見・要望〉

- ・しあわせの家での生活の様子がよく分かって安心できる。

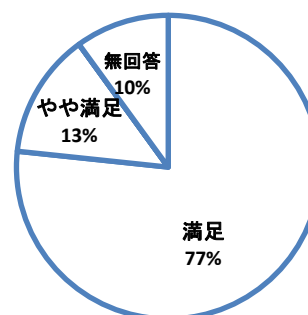
**【事業所の回答】**

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、ご感想をお聞かせいただけると幸いです。

・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	23
やや満足	4
やや不満	0
不満	0
無回答	3



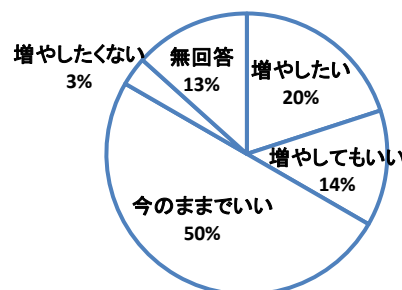
〈意見・要望〉

**【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	6
増やしてもいい	4
今のままでいい	15
増やしたくない	1
無回答	4



〈意見・要望〉

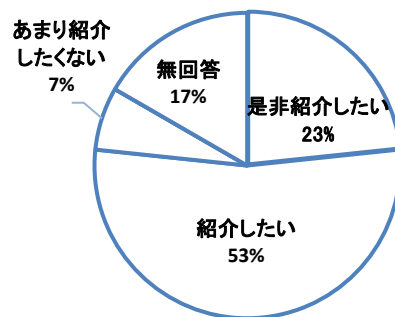
- ・今のままで、満足しているそうです。
- ・土曜日も全部利用したいが、限度基準額がオーバーするので利用できない。
- ・公的サービスの限度額いっぱいを利用させてもらっているので、もう一日通えるなら、もう一日行きたいくらいです。

**【事業所の回答】**

少しでもご利用者のニーズに応えられるよう土曜日の営業を開始いたしました。それぞれの要介護認定状況や他の介護サービスの状況によって調整が必要となる場合があるかと思いますが、ご相談はいつでも受け付けていますのでお気軽にご連絡ください。

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	7
紹介したい	16
あまり紹介したくない	2
紹介したくない	0
無回答	5



<意見・要望>

・是非紹介したい、でも知り合いはすべて紹介して通っています。

【事業所の回答】

多くの皆様方に「紹介したい」とご回答いただい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。

- ・現状どおりで、よろしくお願ひします。
- ・いつもお世話になっています。デイはとても気に入って利用しています。その日の状態・内容がわかりますので十分満足しています。
- ・母は施設に入居している為、普段かかわれないので、全ておまかせしています。本人に聞いても無理です。こまった事はないかと問うと、何も答えないので特に問題ないと思います。今後ともよろしくお願ひします。
- ・半年に一度のアンケート、満足しているから今のままで良い。
- ・親切に接してくれているので、とても満足しています。
- ・いつもよくしてくれて感謝しています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・とても楽しく通わせてもらっています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。

【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、安心して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。

・お風呂の順番は男と女の順番を一か月毎に替えてほしい。

【事業所の回答】

ご指摘いただいた内容については、見直しを行い改善してまいりたいと考えています。頻度等、対応方法について詳細を決定次第改善いたします。貴重なご意見をありがとうございました。

・トイレの水圧が日に依って、下がる様です。よく点検を。

【事業所の回答】

不快な思いをおかけして、申し訳ありませんでした。館内において同時に複数のトイレを使用するなどするとポンプ設備の影響によって水圧に影響してくる場合があります。点検等を怠らないように気をつけてまいります。そのような場合があることについてはご理解くださいますようお願いいたします。

・スタッフの人が新しくはいたら又次の人が来てしまい、名前が覚えにくいのであの一、その一と言っていること。

【事業所の回答】

新人職員が配属される際には、名前を覚えていただくまで何かとご不便をおかけします。名札等を使用することも検討いたしましたが、介助に支障があることから断念しています。少しでも早く名前を覚えていただけるように、職員自ら積極的にコミュニケーションを図ってまいりたいと思っておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。

【終わりに・・・】

たくさんのお褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。職員一同、皆様からいただいた言葉を励みに、皆様に「来てよかった」「また来たい」と思っただけの事業所を目指して鋭意努力してまいりたいと思っております。皆様からいただく貴重なご意見は当事業所にとって財産であり宝物であると考えていますので、今後も忌憚のないご意見をお寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

デイサービスセンター しあわせの家  
管理者(代理) 篠原 徹

