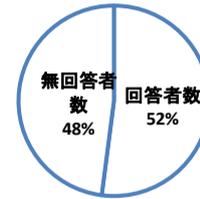


デイサービスに関するアンケート調査結果

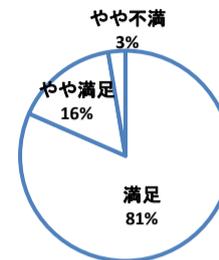
送付者数	73
回答者数	38
無回答者数	35



・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	31
やや満足	6
やや不満	1
不満	0

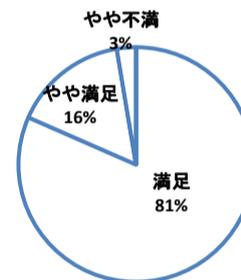


<意見・要望>

- ・どの職員の方もとても親切にしてください喜んでいきます。
- ・スタッフの方達も機敏に気を遣っているのが、良くわかります。
- ・気が付いた事は言います。
- ・朝一番の挨拶は大切です。それが出来てない人が二三人います。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	31
やや満足	6
やや不満	1
不満	0

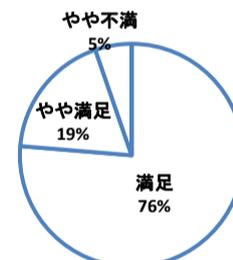


<意見・要望>

- ・やさしいです。
- ・一部の職員が、利用者に対して上から目線のような心無い言葉遣いをする時があります。おそらく本人は気付いてないと思いますが・・・。

③職員の態度に好感が持てますか？

満足	29
やや満足	7
やや不満	2
不満	0



<意見・要望>

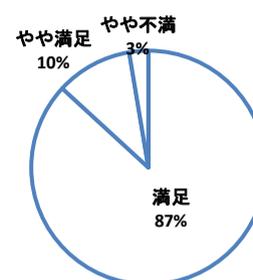
- ・いつもやさしくしてくれて、ありがたいです。
- ・皆さん大変良いです。
- ・良くして貰っています。
- ・皆さんやさしくて行くのが楽しいです。
- ・聞こえない時があるので、はっきり伝えてほしい。
- ・他の利用者と一緒に過ごしている時に、その雰囲気を壊すような態度をとる職員がいます。

【事業所の回答】

職員の対応について、概ね満足いただいているようでありがとうございます。しかしながら朝一番の挨拶ができない、上から目線のような言葉遣い、他の利用者様と一緒に過ごしているときにその雰囲気を壊すような態度をとる職員があるとのご意見は真摯に受け止めて、やさしい笑顔で気持ちの良い対応ができるよう努めていきます。

・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	33
やや満足	4
やや不満	1
不満	0



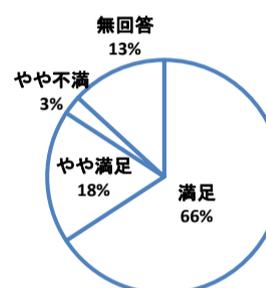
〈意見・要望〉

- ・親切です。
- ・乗り降りも丁寧にいただいています。
- ・家まで連れに来てくれて、感謝しています。
- ・送る時に窓を開けてくれたり、手を振ってくれたり、安心してお願いできます。
- ・できるだけ、時間を守ってほしい。
- ・少し迎えが早い気がします。10分～20分

【事業所の回答】  
送迎について、概ね満足いただいております。送迎時にご家族との唯一お会いできる場でもあります。安全な送迎に努めます。諸般の事情で予定時間に変更ある時は事前にご連絡いたします。

・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	25
やや満足	7
やや不満	1
不満	0
無回答	5



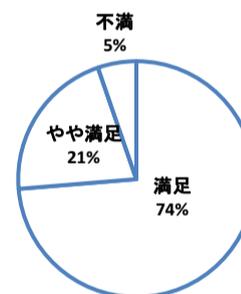
〈意見・要望〉

- ・しあわせの家に、行ったことがないので、わかりません。すみません。
- ・わかりません。
- ・見学した事がないので、わかりません。

【事業所の回答】  
フロア環境について、概ね満足いただいています。引き続き環境整備に努めて参ります。ご利用者が気持ちの良い時間を過ごせるように綺麗にすることを心がけます。

・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	28
やや満足	8
やや不満	0
不満	2



〈意見・要望〉

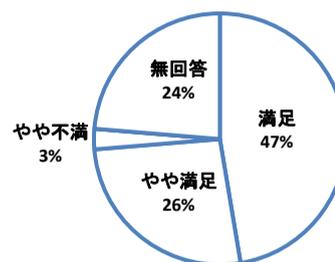
- ・見てないので、わかりません。
- ・色々と気遣いされていて、美味しいし職員さんもきびきびして気持ち良いです。
- ・好き嫌いが激しいですが、代わりの献立にして貰えたりして今まで食べなかった物も食べるようになりました。
- ・食事はとても美味しいとよく言います。
- ・母が帰って来たら、今日の食事は何だった問かけると、何々美味しかったと言っています。
- ・硬いものは、いけないです。

【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います。硬いものはいけないですとのご指摘がありました。普通食・軟飯・お粥・ミキサー食・食物アレルギーなども対応できますので職員へ相談してください。メニューは連絡帳に一週間分記載しています。ご利用者にいつもおいしい食事が提供できるよう定期的に給食委員会を開催しています。

・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	18
やや満足	10
やや不満	1
不満	0
無回答	9



<意見・要望>

- ・最近が良いと思います。
- ・安心して、心まで温まっています。
- ・湯船に温もるのが、恐かったですが、「寒くなったから、温もらな風邪引くよ。」と言っていたので、職員の方に見てもらいながら最近温もる事が出来るようになりました。
- ・体の具合を見てほしい。
- ・衣服の着脱方法を理解していない職員がおり、時間を要し食事時間ぎりぎりになる時があります。
- ・入浴していません。
- ・家で毎日入浴しているので。

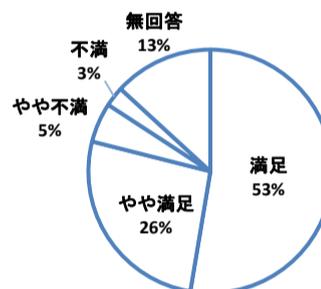
【事業所の回答】

入浴について、概ね満足いただいています。介護技術不足で気持ちの良い入浴ができないご意見については、介護技術向上を目指して入浴が安全で安心しておこなえるよう努めて参ります。自立支援を大切にするため、ご自身で出来るところはご自身でしていただき、できないところの支援を職員がお手伝いします。

・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	20
やや満足	10
やや不満	2
不満	1
無回答	5



<意見・要望>

- ・本人が帰って来たら色々話してくれ、楽しそうです。
- ・折り紙が好きなので、楽しいようです。
- ・この間作品を持ち帰り、自慢そうに見せてくれました。
- ・たぶん本人がわかってないので、カラオケが大好きです。
- ・見学してないので、わからない。

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。

- ・秋には、芋炊き会はどうでしょうか。
- ・手芸。
- ・花見・買物・外食
- ・ペタンク楽しいです。
- ・歌を聞いたり、順番に歌ったりしたいです。
- ・参考になるような事を、読んで聞かせてほしい。

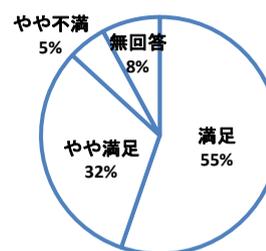
【事業所の回答】

余暇活動について、概ね満足いただいています。花見・買物・外食などのご意見については大切にしたいと考えていますが新型コロナなどの感染防止から見合わせています。室内で楽しく過ごせるような内容の余暇活動を皆様の意見をお聞きしながら実施していきます。

・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	21
やや満足	12
やや不満	2
不満	0
無回答	3



<意見・要望>

- ・本人はとても喜んでいきます。
- ・良くしてもらっています、ありがたく甘えています。
- ・PTさんが父に良くしてくれています。
- ・PTさんには、色々お世話になっております。ありがとうございます。今後もよろしく願います。
- ・指圧の先生が指圧をしてくれない。
- ・時間を決めて、守ると良いと思う。
- ・時々言葉遣いが悪い時があり、楽しくリハビリ出来ない場合があるようです。

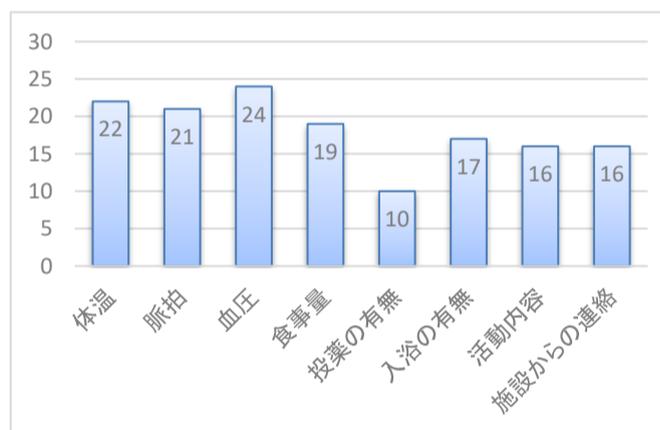
【事業所の回答】

機能訓練について、概ね満足いただいています。指圧については昨年4月をもちまして指圧専門職員は退職し現在は理学療法士が機能訓練をおこなっています。時々、言葉遣いが悪いとのご指摘は真摯に受け止め、全職員が言葉遣いには気を付けるようにいたします。

・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	22
脈拍	21
血圧	24
食事量	19
投薬の有無	10
入浴の有無	17
活動内容	16
施設からの連絡	16



<その他記入して欲しい内容等>

- ・その日の生活行動を正確に報告して下さい。
- ・献立を記入して下さい。(参考にしたいです。)

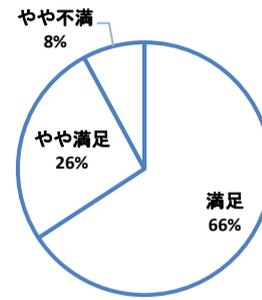
【事業所の回答】

連絡帳については、みなさまのご意見を参考に記載内容を見直しています。ご家族とデイサービスの情報交換の役割として内容の充実に取り組んでいきます。献立については週間の献立表を連絡帳に綴じています、ご確認ください。

・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	25
やや満足	10
やや不満	3
不満	0
無回答	0



<意見・要望>

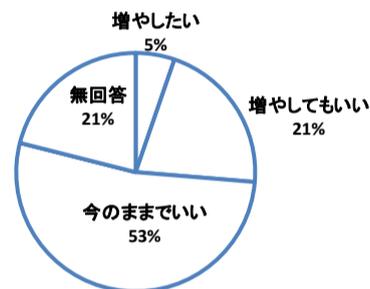
- ・ありがたいです。
- ・帰って来ると「あーしんどい。」と言いますが、「明日も行かないかん。」と楽しみになっています。
- ・老人の事なので、色々問題はあると思われるが、職員の不満が本人に伝わらない様に配慮して欲しい。
- ・気持ち良く訪問出来るように、小さな心遣いが欲しい…特に男性職員について。
- ・子供がいないので気付いた事を教えて欲しい。細かい事何でも良いのでお願いします(そっと)。

【事業所の回答】

男性職員へのご意見ありがとうございます。真摯に受け止めてご要望にお応えできるよう努めて参ります。ご利用者のみなさまが気持ちよくご利用いただけるよう努めて参ります。

⑬デイサービスの利用を増やしたいですか？

増やしたい	2
増やしてもいい	8
今のままでいい	20
増やしたくない	0
無回答	8



<意見・要望>

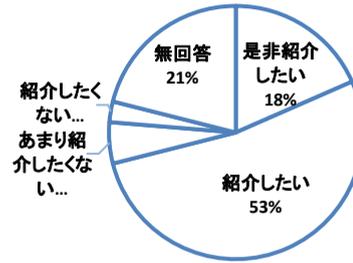
- ・週五なのですが、土曜日があれば良いと思います。他の所みたいに。

【事業所の回答】

土曜日開所のご意見については管理者にお伝えします。利用を増やしたい増やしてもいいとお考えの方はお気軽にご相談ください。

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せんか？

是非紹介したい	7
紹介したい	20
あまり紹介したくない	2
紹介したくない	1
無回答	8



<意見・要望>

- ・紹介しています。
- ・紹介してたいけど、主人がいるので出られない。

【事業所の回答】

ご紹介いただきありがとうございます。新規ご利用者とご紹介いただいたご利用者がいつまでも満足いただける運営に努めて参ります。これからもデイサービスセンターしあわせの家をよろしくお願いたします。

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。

- ・いつもありがとうございます。
- ・しあわせの人はみんな「やさしい。」とよく言います。
- ・皆さんに優しくしていただき、本人も喜んでおります。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・皆さん優しくして良くしていただいているので、行くのが待ち遠しいです。
- ・認知にかかっているようなので、お手間ですがよろしくお願いたします。
- ・最近忘れる事が多いので、同じことを何度も聞いたり、皆さんにご迷惑をおかけしている事と思いますが、よろしくお願します。
- ・血圧の変動が激しく入浴するのに、対処して下さったので助かりました。ありがとうございます。

【事業所の回答】

温かいお言葉やお褒めの言葉をいただきありがとうございます。これからもご利用者の楽しみのある場を提供できるように努めて参ります。みなさまのお言葉に甘えることなく職員一同初心に戻りデイサービス運営に精進いたします。

- ・トイレの流水の圧力は少し低い。
- ・トイレ、特に大便時押水が足りない。
- ・トイレの肛門洗浄がにぶい。(家庭と比較すると。)
- ・毎朝のあいさつ、テーブルに来てくれる人は決まっている。
- ・以前のように、花見・外食・買物に早く行きたいです。
- ・今から寒くなるので、浴室を暖めて(特浴)入浴させて下さい。
- ・家庭で入浴できない場合に臨時対応について、四時間滞在が原則であるようですが、もう少し短い時間で対応出来ないかと思われる。時間帯はしあわせの都合に合わせていきますので、検討お願します。
- ・帰宅して確認したら、下着が前後逆になっている時があります。多忙だと思いますが確認お願します。
- ・入浴時間が早めに決めてもらえれば、物療の時間がスムーズに行えると思います。

【事務所の回答】

環境・職員対応・日課等の多くのご意見ありがとうございます。みなさまのご意見を参考に改善できるよう努めて参ります。短時間ご利用についてはご相談ください。アンケートご返信ありがとうございました。これからも忌憚ないご意見をいただけるようお願します。

【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。そして日頃より新型コロナウイルスの感染予防対策の取り組みにご理解ご協力賜り、この場をお借りして重ねてお礼申し上げます。皆様からいただいた貴重なご意見により、今回も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