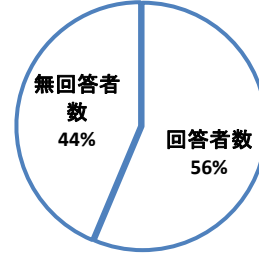


顧客満足度調査(アンケート)結果 令和4年12月実施

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

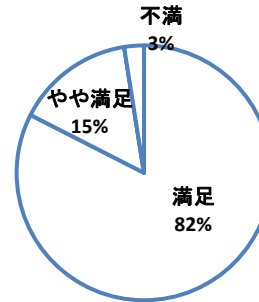
送付者数	71
回答者数	40
無回答者数	31



・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	6
やや不満	0
不満	1

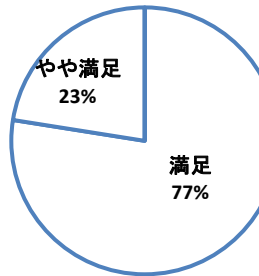


<意見・要望>

- ・「今日もお願いしてよかった」と言う気持ちにいつもなります。
- ・みなさん気持ちがいいです。
- ・いつも変わらない対応をしてくれます。
- ・以前契約時に3階まで案内して下さい、親切な対応でした。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	31
やや満足	9
やや不満	0
不満	0

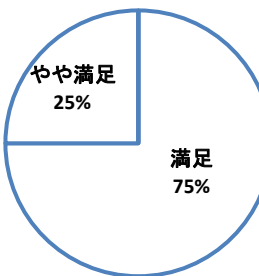


<意見・要望>

- ・「〇〇さん今日も寒いよ。」「〇〇さんまたね」と母の名前を呼んで優しく声掛けして下さるのがとても嬉しいです。
- ・きれいな言葉でお話やお世話をしてくれます。
- ・どなたも優しく丁寧な声掛けで迎えてくれています。
- ・背中をポンとさするのがいいと思います。

③職員の態度に好感が持てますか？

満足	30
やや満足	10
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

- ・あまり機嫌が良くない時でも、冷静に温かく対応して下さい、本当に助かります。職員の「大丈夫ですよ」の声に救われています。
- ・みんな同じように接してくれています。
- ・皆さんがいいので好感が持てます。
- ・おむつに尿取りパッドを入れています、帰ってトイレに行った時、きちんと当たっていない時があります。当て方が雑なような気がします。

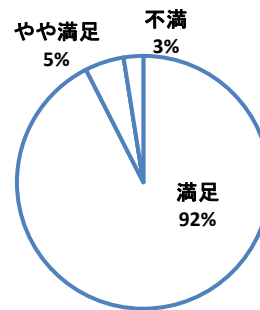
【事業所の回答】

多くのお褒めの言葉をいただきありがとうございました。  
 今後も接遇マナーの向上を職員全員が意識をして取り組んでいきます。  
 パッドの当て方などは適切に行えるように、気をつけていきます。申し訳ありませんでした。

・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	37
やや満足	2
やや不満	0
不満	1



＜意見・要望＞

- ・いつも気を使ってしてくれます。
- ・時間があまり変わらないので良いです。
- ・時間も守り、朝早くから夕方遅くまで大変だろうと思いますが、引き続きお願いします。
- ・姉から不満の声を聞いたことがない。
- ・遅れ気味です。
- ・バタバタと来て、忙しそうに帰っていきます。時間に関して厳しく言われているのかと心配になります。少しくらい遅れても大丈夫ですので、安全運転でお願いします。
- ・お忙しいのに送迎時に声をかけて下さるのがとても嬉しいです。お顔とお名前を覚えたいので名札を付けていただけるとありがたいです。

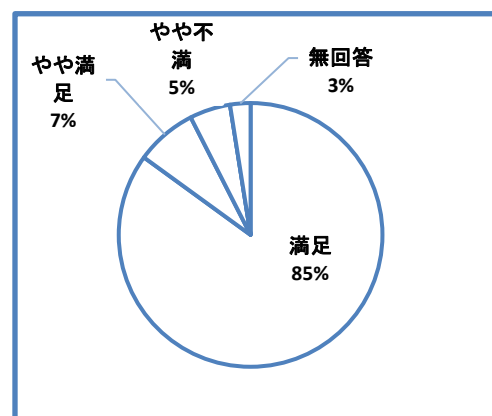
【事業所の回答】

概ね満足していただき、ありがとうございます。送迎時は、目配り・気配り・心配りを意識して安全で快適な送迎になるように取り組んでいます。交通状況の状況によっては、到着時間に多少の誤差があるのはご理解いただけたらと思います。時間がかかり遅れる場合などがありましたらご連絡をさせていただきますので、その際には重ねてご理解をいただけたらと思います。また、送迎時の名札は付けて送迎をするようになっていますので、再度忘れないようにしていきますので、よろしくお願いします。

・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	34
やや満足	3
やや不満	2
不満	0
無回答	1



＜意見・要望＞

- ・玄関のところからみさせてもらったことはありますが、とてもきれいだなと感じました。デイのフロアも同じだと思っています。
- ・いつもきれいにしています。

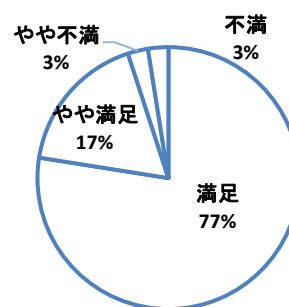
【事業所の回答】

概ね満足していただいております。今後も快適に過ごしていただけるように、清潔な環境作りに励んでいきたいと思っております。

・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	31
やや満足	7
やや不満	1
不満	1



＜意見・要望＞

- ・手作りのおかずで美味しいです。
- ・母は、いつも美味しいと喜んでくれます。
- ・特別食の時は得した気分になります。
- ・食事については、いつも言うが「とてもおいしい！」です。
- ・おいしい食事をありがとうございます。
- ・毎回バラエティに富んだメニューでありありがたいです。気になる献立はレシピを教えてもらうことはできますか？
- ・毎回メニューを見るたび、美味しそだなあと感じています。糖尿病があるだけに、少し心配な面もありますが、おやつも母の嬉しそうな顔が浮かんでくれます。
- ・以前より味が悪くなりました。

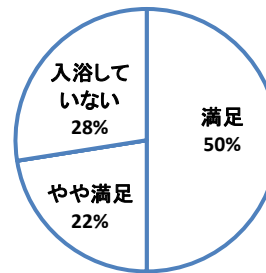
【事業所の回答】

多くのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。レシピに関しては、1階の事務所に管理栄養士がいるので、遠慮なくお尋ね下さい。「以前より味が悪くなりました」とのご意見については、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まいりますので、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。

・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	20
やや満足	9
やや不満	0
不満	0
入浴していない	11



<意見・要望>

- ・自宅では入浴できないので、大変ありがたいです。本人も大変喜んでます。
- ・皆さんがよく見てくれるので安心して入れます。
- ・入浴を嫌がる事があり、迷惑をおかけしています。家でもなかなか入らないのでお願いします。
- ・体を洗って、シャワーで流すとき、職員がいない時があり自分でお湯をかけています。以前は丁寧にシャワーをしてきていたと思います。
- ・私は足不自由ですが、浴槽から出るようになって、職員様が一人もいない時があります。

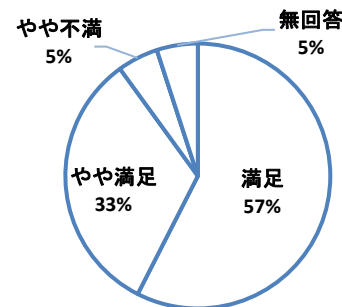
【事業所の回答】

概ね満足をしていただいておりますが、職員の見守りが不十分な事で不安を感じさせてしまい、申し訳ありませんでした。入浴介助も事故のないように安全で気持ちの良いお風呂に入っていただくように心掛けていきます。また、シャワーを流す際も配慮がない部分もあるとの事で重ねて申し訳ありませんでした。こちらも職員の意識改革を行い、今後対応をしていきたいと思っておりますので、よろしくお願いします。

・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	23
やや満足	13
やや不満	2
不満	0
無回答	2



<意見・要望>

- ・毎回いろんなアイデアがあり楽しみです。

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>

- ・本人が望むものなら何でも行ってください。
- ・計算や文字を書く練習
- ・麻雀
- ・パン食い競争
- ・忘れてしまうため、帰宅後に話してくれることはありませんが、楽しく過ごせていると思います。
- ・身体の状態に応じ今のままでいいと思います。
- ・カラオケが苦手です。
- ・ちょっとした運動がしたいです。

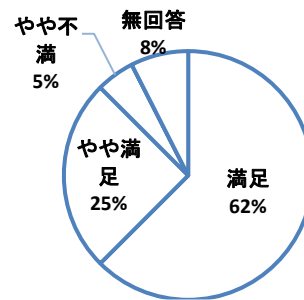
【事業所の回答】

概ね満足をしていただきありがとうございます。一人ひとりのニーズに沿った脳トレなども準備をして楽しんでいただけるように工夫をしています。体操・レクリエーション・外出行事・移動売店なども随時行っております。ただ、コロナ禍で余暇活動も制限されている部分もあり、本当に申し訳ありません。これからも、皆様方に満足していただける余暇活動を企画してまいりますので、何かやって欲しいことがあれば、いつでもご意見・ご要望をお聞かせ下さい。

・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	25
やや満足	10
やや不満	2
不満	0
無回答	3



<意見・要望>

- ・満足しているかわからないが、連絡帳にどういったことをしたか、どうだったと記入してくれているので、なんとなくわかります。
- ・満足しているが、あまりハードな訓練は無理だと思います。
- ・マッサージをしてほしい。

**【事業所の回答】**

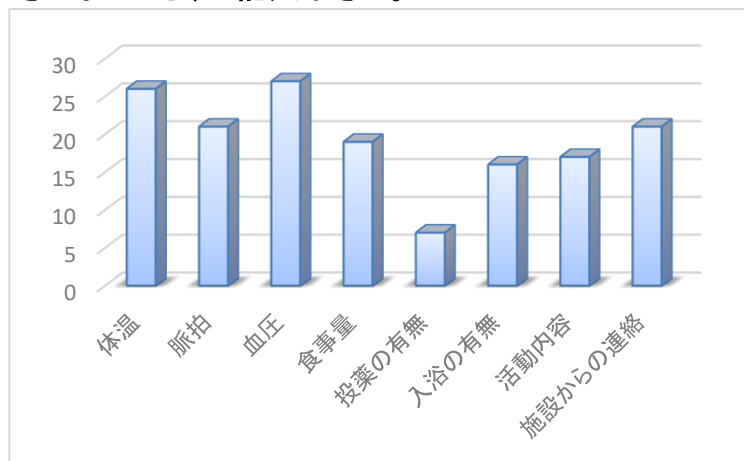
機能訓練は機能訓練指導員がご利用者の状態をもとに計画を立てて行っています。マッサージなど機能訓練に関してのご意見ご要望がありましたら、いつでも相談させていただきます。

「やや不満」のお声は真摯に受け止め、今後の機能訓練サービスの向上に活かしたいと思います。

・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	26
脈拍	21
血圧	27
食事量	19
投薬の有無	7
入浴の有無	16
活動内容	17
施設からの連絡	21



<その他記入して欲しい内容等>

**【事業所の回答】**

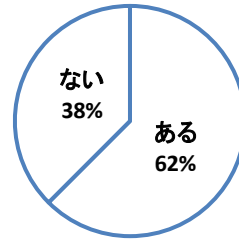
連絡帳をご活用いただきありがとうございます。職員もご利用者様のご家庭での様子を知る事ができますので、大変ありがたいです。いつでも何か気になる事がございましたら、ご記入いただけたらと思います。

デイサービスでの様子は今後も連絡帳に継続して記入していきますので、よろしくお願いします。

・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？

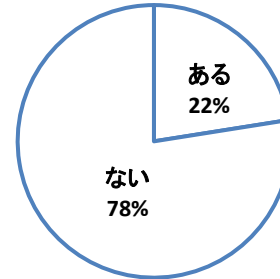
ある	25
ない	15



<意見・要望>

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	9
ない	31



<意見・要望>

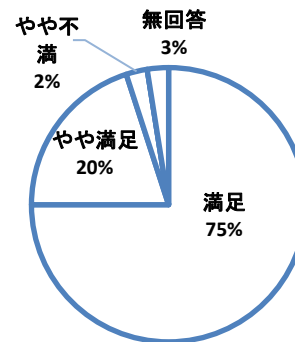
- ・印刷して配布していただきありがとうございます。  
画像に写っている方が同じものが重なっていたので少し残念に思いました。
- ・新型コロナ感染者発生状況などのことは、ブログではなくトップページに出してわかりやすくして欲しいです。

**【事業所の回答】**  
毎月のブログを印刷物として、配布させていただいております。掲載可能なご利用者の方のお写真を公平に選定しておりますが、皆様方に満足していただけるよう努めてまいります。  
コロナ感染者発生状況などは、現在ホームページのトピックスの欄に随時更新をしておりますので、よろしくお願いいたします。

・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	30
やや満足	8
やや不満	1
不満	0
無回答	1



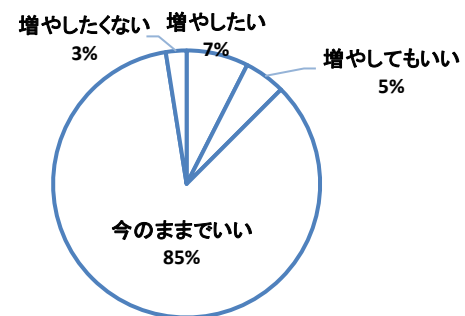
<意見・要望>

- ・最近は前日から楽しみにしてお迎えが来てくれるのを待っています。

**【事業所の回答】**  
概ねご満足していただきありがとうございます。  
これからも皆様方にご満足していただけるようなデイサービスにしていきたいと思っております。

⑮デイサービスの利用を増やしたいですか？

増やしたい	3
増やしてもいい	2
今のままでいい	34
増やしたくない	1



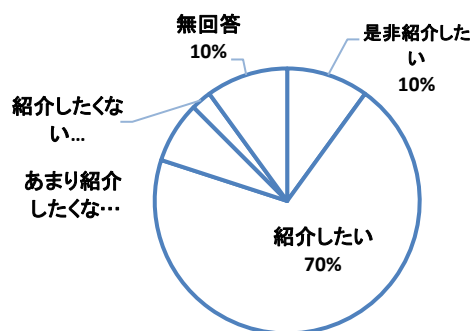
<意見・要望>

**【事業所の回答】**  
「増やしたい」とご回答いただいた方は、ご相談いただけたらと思います。



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せんか？

是非紹介したい	4
紹介したい	28
あまり紹介したくない	3
紹介したくない	1
無回答	4



<意見・要望>

【事業所の回答】

多くの方に「紹介したい」とご回答いただけて大変嬉しく思います。これからも大切な方にご紹介していただけるような魅力あるデイサービスになるよう努力してまいります。

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。

- ・優しく気を使っただき言う事はありません。
- ・水分摂取量や排泄の記入など助かります。お忙しいのに丁寧に記入して下さいありがとうございます。
- ・しあわせの家に伺った時、対応が早く又姉の言っていた言葉やその時の状況を必ず伝えて下さり、ケアマネさんに感謝しています。
- ・ショートステイと併用していますが、よろしくお願いします。
- ・新型コロナウイルス感染拡大で大変なことと思います。陽性者が出た時は、状況を連絡して下さい、本当に安心して利用させていただいています。大体の一日の行動がわかります。
- ・利用させている母はもちろんですが、むしろ私の方が職員の皆さんの優しさや温かさに支えられているような気がします。本当にありがとうございます。
- ・薬もたくさん内服しており、本人にとっていいのか悩んでいます。利用中に健康面など気づいた事があれば、連絡して下さい。
- ・コロナ対応きめ細やかで安心しました。状況の説明等、休日にもかかわらず、丁寧な対応ありがとうございます。
- ・コロナ陽性者が出てデイを利用できず、久しぶりに家でお風呂に入れることとなり、大変でした。ありがたく思いました。ありがとうございます。
- ・コロナ禍が落ち着いたら、以前のような家族が様子を見られる行事(花火大会のような)を再開してほしいです。
- ・現状通りのサービスでいいと思っておりますが、冬の間は少し時間が早くてもいいのではないかと思います。

【事業所の回答】

昨年は、幾度となくコロナ感染拡大防止対策として皆様の安全を考え、デイサービスの営業を停止して、ご迷惑をおかけしました。それにも関わらず、多くの温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。皆様のお言葉を励みにし、これからも頑張っております。また、送迎の時間に関しましては、いつでもご相談していただけたらと思いますので、よろしくお願いします。

【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。それらの様々な声に対して、私たち職員は耳を傾け、真摯に向き合わなければなりません。まだまだ至らない点が多々ありますが、ご利用者様やご家族からの貴重なお声を肝に銘じて、皆様により一層満足していただけるよう、サービスの向上に努めて参りますので、今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

デイサービスセンター 管理者  
しあわせの家 篠原 弘之