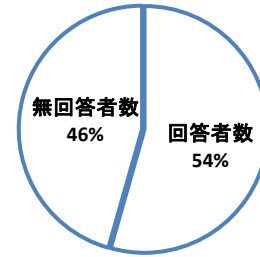


顧客満足度調査(アンケート)結果 令和4年6月実施

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

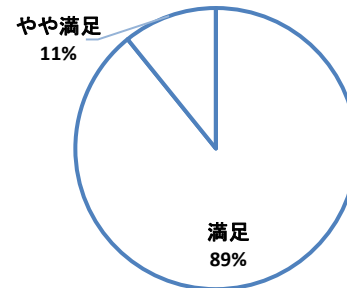
送付者数	68
回答者数	37
無回答者数	31



・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	4
やや不満	0
不満	0

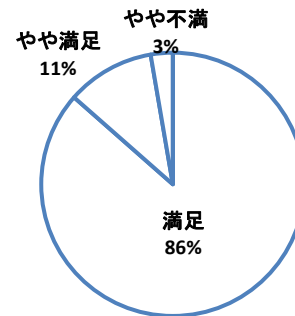


<意見・要望>

- ・笑顔で気持ちの良い挨拶を下さり、安心してお願いする事が出来ています。
- ・自分の感情の良し悪しで、挨拶している人もいる。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	32
やや満足	4
やや不満	1
不満	0

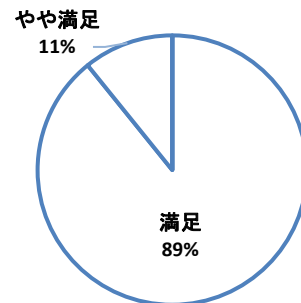


<意見・要望>

- ・優しく声掛けして下さっています。

③職員の態度に好感が持てますか？

満足	33
やや満足	4
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

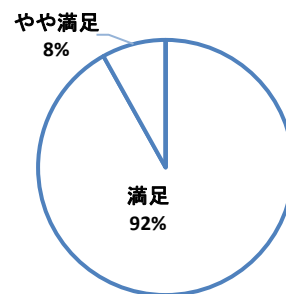
- ・やさしくしてくれるのが、嬉しい。
- ・何時もやさしく労りの言葉を下さり元気が出ます。
- ・やさしさに、あまえないように気をつけます。
- ・バタバタした感じがなく、とても良いです。

【事業所の回答】

職員一同、おもてなしの心を大切に、皆様に気持ちよく対応できるよう努力してまいります。

・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	34
やや満足	3
やや不満	0
不満	0



＜意見・要望＞

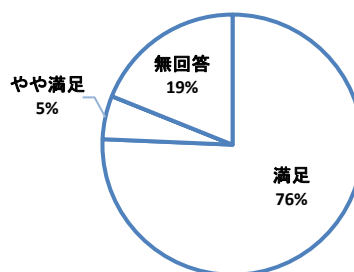
- ・何時も笑顔でお迎え下さり、しあわせな一日に成り感謝申し上げます。
- ・朝は一番に、帰りは最後に無理なお願いをお聞き届け下さり有難く思っています。
- ・催しがあった時に、帰る時間が遅くなりそうな時は、連絡をお願いします。

【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。これからも安全で快適な送迎に努めてまいりたいと思います。催しなどで時間の変更がある場合は、前もってご家族様にお伝えし、ご了解いただくようにしてはいましたが、十分にお伝えできておらず、申し訳ありませんでした。当日にも改めて、送迎時間をお伝えさせていただきよう改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

・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	28
やや満足	2
やや不満	0
不満	0
無回答	7



＜意見・要望＞

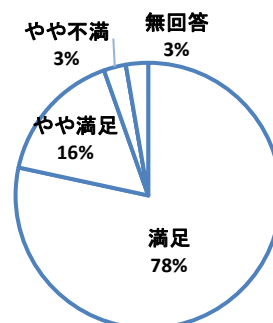
- ・満足です。言うことありません。
- ・皆さん職員の態度で掃除など行き届いていると感じます。
- ・母に聞いてみると、きれいにしているとの事でした。
- ・本人は分からないと思いますので、お返事できません。
- ・分かりません。

【事業所の回答】

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様に快適に過ごしていただけるよう、整理整頓に心がけ、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	29
やや満足	6
やや不満	1
不満	0
無回答	1



＜意見・要望＞

- ・いつも、しあわせの家の食事は美味しくて喜んでます。
- ・いつも、美味しくて楽しみです。
- ・色々とてもおいしく幸せを感じています。楽しみの一つです。
- ・食事の割合をみると、食べているようなので満足しているのでしょう。
- ・バラエティーに富んだ献立で嬉しいです。なかなか家庭では…。
- ・本人も大変喜んでます。ありがとうございます。
- ・献立メニューを見せてもらって、すごいと感心しています。
- ・ご馳走で驚いています。満腹感の得られない母なので、毎回完食しています。糖尿病がなければ安心なのですが…。
- ・見ていないので、わかりません。
- ・ご飯が少し硬いようです。年をとるともう少しやわらかい方がいいです。硬いと喉につまります。できれば少しやわらかくしてほしいです。

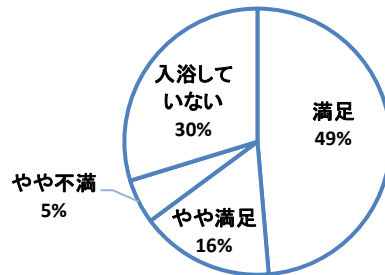
【事業所の回答】

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。ご飯が硬いと思われる方は、「軟飯」に変更することもできますので、ご希望があれば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	18
やや満足	6
やや不満	2
不満	0
入浴していない	11



＜意見・要望＞

- ・何時も勝手に申し訳ありません。お手数かけております。感謝申し上げます。
- ・足浴していただいているので、気持ち良いです。
- ・体調に気を使ってくれていて、安心できる。
- ・家庭での入浴が出来ないので、大変有難いです。
- ・入れなかった日は、次の日にずらしてくれるので有難い。
- ・皮膚の状態を観察していただいております、家で気付にくいので助かっています。
- ・家でも殆ど入浴しないので、デイやショートでは入って欲しいんですが本人の性格がきつくて難しそうですね。
- ・出たり入ったりする時に、手につかむ物がほしい。
- ・時々シャワー仕上げ、遅れたりする。
- ・シャンプー時、髪ばかり洗わず、ていねいに地肌も洗ってね。
- ・入浴後の下着を入れる袋の中で、きちんと揃えて入れる時もあるし、ぬぎっぱなしで詰めているときがありました。
- ・耳のあたりが白くなっている。
- ・本人が分からないと思いますので、返事できません。

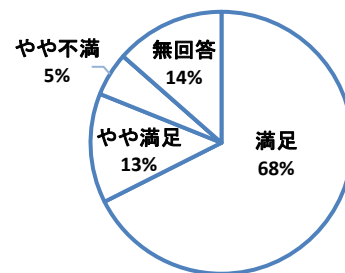
【事業所の回答】

入浴についてたくさんのご意見ありがとうございます。概ねご満足していただいておりますが、介助の行き届いていないところや、ご家族様のお気持ちに添えられていないところを改めて知ることができました。「気持ちの良い入浴サービス」ができるよう改善してまいります。また、整容場までの出入り口に、手すりをつけるよう検討しているところです。貴重なご意見ありがとうございました。

・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	25
やや満足	5
やや不満	2
不満	0
無回答	5



- ・いつも良いアイデアに、楽しませてもらっています。
- ・不器用で、だめです。
- ・自分の都合により、あまり参加していない。
- ・ドライブが好きみたいで、嬉しくしてます。
- ・塗り絵は好きなので、持って帰ってきたら自分で壁に飾っています。
- ・見ていないのでわかりません。写真見て良かったと思っています。
- ・好きなカラオケを楽しめ、外出の機会もあるので充実しているようだ。
- ・本人の意向を聞いていただきながら、できる部分の参加で十分です。

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＞

- ・オセロゲーム
- ・昼間なので難しいでしょうけど、夏祭り(花火大会)みたいなもの。
- ・パズルやクロスワードも好きなので、もし良ければお願いします。
- ・家から出る事(通院以外)がほとんどないので、散歩などの経験が出来ると嬉しいです。※車椅子ですが。
- ・菖蒲鑑賞、その時は喜んでいたと思いますが、帰宅後はデイの事は、何も覚えてない為、話す事は有りません。その時が良かったら良いと思います。

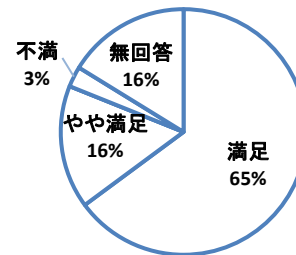
【事業所の回答】

余暇活動についてたくさんのご意見ありがとうございます。ご利用中少しでも楽しんで過ごしていただけるよう、おひとりおひとりのご興味のあるものをお聞きして、提供できるよう準備しております。また、集団余暇では、季節感を大事にした行事や外出や屋上散歩を実施したり、頭や体を使ったレクリエーションを日々取り入れて実施しております。今回ありがたいことにご利用者様からのアイデアで素敵なレクリエーションが生まれたこともあり、私たちも一緒に楽しめる喜びを噛みしめているところです。今後も、やってみたいものがありましたら何でもご意見いただけたらと思います。

・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	24
やや満足	6
やや不満	0
不満	1
無回答	6



＜意見・要望＞

- ・本人の体の調子の事を記入していたら、その変を重点にやっていただいているようです。
- ・できるだけ今の身体状態を保持できるといいです。(箸を使って食事できる。)
- ・大満足です。
- ・家に居る時は殆ど椅子に座っているので、リハビリは今後の生活の上で大切だと思っています。楽しく出来ていたら嬉しいです。

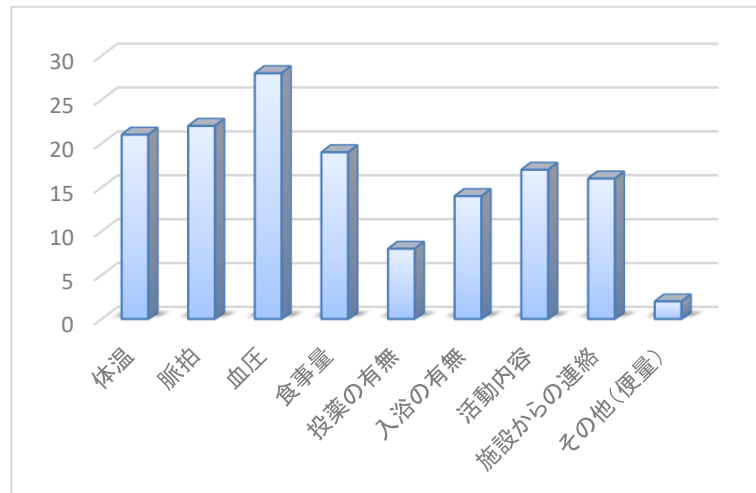
【事業所の回答】

機能訓練は、日常生活の中で生じる基本的な動作を改善したり、維持したりするためのもので、ご利用者様の、その日の状態に合わせてさせていただいております。概ねご満足していただいておりますが、ご不満とお答えになった方もおられました。反省と今後の対応にも繋がれると思いますので、ぜひ具体的なご意見を忌憚なくご記入いただければ幸いに思います。

・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	21
脈拍	22
血圧	28
食事量	19
投薬の有無	8
入浴の有無	14
活動内容	17
施設からの連絡	16
その他(便量)	2



＜その他記入して欲しい内容等＞

- ・すべて参考になります。
- ・排便の有無も参考になっています。
- ・いつも丁寧に記入くださり、ありがとうございます。連絡帳の内容を本人に伝え、会話を楽しんでいます。
- ・その日の出来事を、記入してくれているので、様子がよくわかります。
- ・連絡帳の表紙が少し破れてきているので、交換していただけたら助かります。
- ・職員が認知症と感じた言動や行動など。

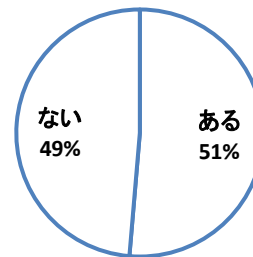
【事業所の回答】

施設内での様子をお伝えできるツールとして、ご家族様に大変喜んでいただけて嬉しく思います。ご家庭でも何か気になる事がございましたら、連絡帳にご記入いただくと施設でも経過をみることができますので、ぜひご活用下さい。連絡帳は定期的に交換させていただきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

・広報誌・ホームページ(ブログ)について伺います。

⑫広報誌を見たことがありますか？

ある	19
ない	18

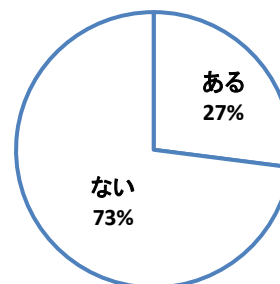


⑬広報誌について何かご意見はありますか？

- ・毎月でも良い。
- ・毎月2回ぐらい、配布してほしい。
- ・スタッフの方々の紹介も有れば、名前を覚える事が出来ない母も何か思い出す事が有るかもと思います。
- ・見たことがないので、わかりません。

⑭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	10
ない	27



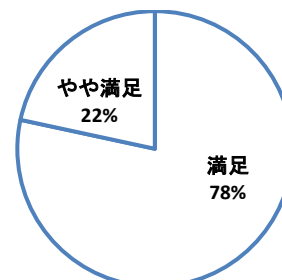
【事業所の回答】

広報誌(まことしあわせ通信)を待ち望んでいらっしゃる方のご意見、大変嬉しく思います。3ヶ月に1度発行している広報誌は連絡帳に挟んでお渡しています。毎月ホームページに載せているブログはインターネット上で見られますが、見られる環境にない方もおられるかと思しますので、ブログの方も印刷物として皆様にお届けできたらと思います。

・その他

⑮全体としてデイサービスに満足していますか？

満足	29
やや満足	8
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

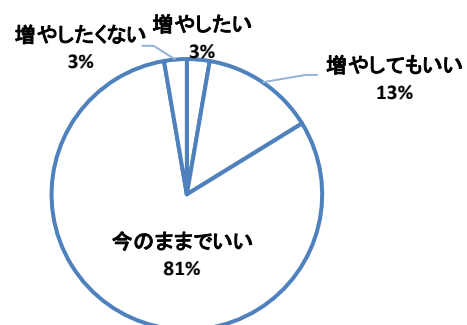
- ・皆様からいっぱいお知恵をいただいて有難いです。
- ・家に帰ると殆ど忘れていた事もありますが、断片的にはいつも楽しかったと満足しているようです。
- ・とても、本人も私達も喜んでいきます。

【事業所の回答】

概ねご満足いただいております。ありがとうございます。
これからも皆様に満足していただけるデイサービスにしていきたいと思っております。

⑯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	5
今のままでいい	30
増やしたくない	1



<意見・要望>

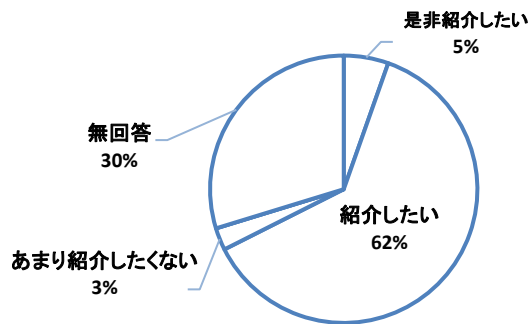
- ・来る時は、楽しい。
- ・増やしたい気持ちですが、通院等もあり現状は今のままとなります。
- ・腰が痛いので、今のままが良い。

【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。

⑰【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	2
紹介したい	23
あまり紹介したくない	1
紹介したくない	0
無回答	11



<意見・要望>

- ・あまり外出しないので、人とあまり話しません。

【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。

- ・親切にしてください、ありがとうございます。
- ・いつもいつも御世話になりほんとうに有難うございます。スタッフの皆様の優しい笑顔に心が洗われます。体の不自由な方が多いので大変ですね。頭が下がります。無理を言ったりする事をありますが、心寄せて対応して下さい頭が下がります。皆様の若さとパワーをもらって「今日行かない」と、車の来るのが楽しみです。
- ・高齢者なので、色々と御迷惑をかけますが、よろしくお願い致します。
- ・両親共に大変お世話になっております。特に父親の介助していただく事は、家族には出来ない事をしていただけるので大変感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっています。初回利用時、帰宅するなり「楽しかった。」と本人から言っていて、利用させてもらえて良かったと安心しました。いつも入浴時に排便をしているのですが、職員の方が「全然、大丈夫ですよ。」と笑顔で対応してくださり、気持ちが楽になりました。でも入浴時は大変ですね。申し訳ありません。お願いすることばかりですが、いつも丁寧に対応していただき感謝しています。こまめにオムツを見ていただいていることも大変有難いです。元気に長く利用させていただくよう家庭でも体調をしっかりと観察していくようにしたいと思います。今後どうぞよろしくお願い致します。

【事業所の回答】

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まいります。

* 個人を特定するご意見につきましては、公表を控えさせていただきました。

- ・そちらからの印刷物で食事の写真を見ました。学校給食のような白い食器だったので「見た目が悪いな！」と思いました。
- ・便所近辺は毎日きれいに清掃されて気持ち良い日を送っていますが、男の利用者の中に用便が終了後も室内あちこちと動き回っている行動について少し心配です。

【事務所の回答】

食事の食器の件ですが、貴重なご意見ありがとうございます。今後の食器選びの参考にさせていただきたいと思えます。トイレ付近のことですが、何かお困りのご利用者様がいらっしゃいましたら、職員がお声掛けさせていただきます。お気を配って下さり、ありがとうございます。また、何かありましたら職員にその都度お伝え下さい。

【終わりに・・・】

今回もご利用者並びに家族の皆様の励ましの声や感謝の声、そして厳しい声が多数寄せられました。皆様からの率直なご指摘が、よりよいサービスの向上につながりますので、これからも忖度のない厳しい目で私たちを評価していただければ幸いです。これからも新型コロナウイルスの感染防止並びに皆様に喜んでいただけるサービスの提供に取り組んで参りますので、今後ともどうか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