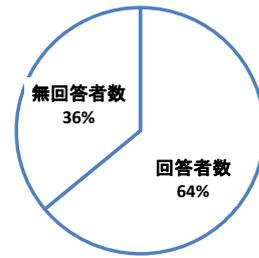


## 顧客満足度調査(アンケート)結果 令和6年12月実施

### 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

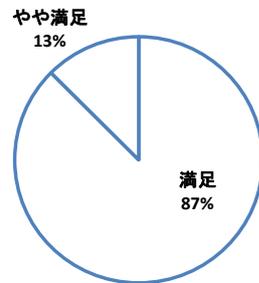
送付者数	50
回答者数	32
無回答者数	18



#### ・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	28
やや満足	4
やや不満	
不満	

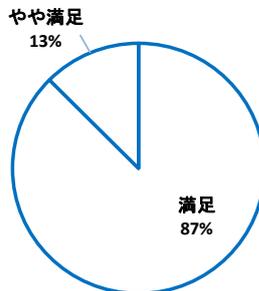


#### <意見・要望>

- ・どなたも明るく対応してくれています。
- ・とても気持ちいい。
- ・毎日気持ちが良いです。
- ・皆さん笑顔で気持ち良いです。

##### ②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	28
やや満足	4
やや不満	
不満	

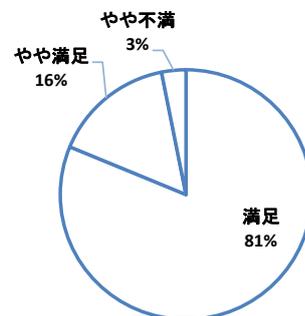


#### <意見・要望>

- ・優しく声をかけてくれています。
- ・誰でも気持ちよく接してくれて嬉しい。
- ・毎日、きれいな言葉で対応してくれます。
- ・気持ちよく感じます。

##### ③職員の態度に好感が持てますか？

満足	26
やや満足	5
やや不満	1
不満	



#### <意見・要望>

- ・どなたも感じが良いです。
- ・夢を見させてくれ、生きることがご機嫌です。

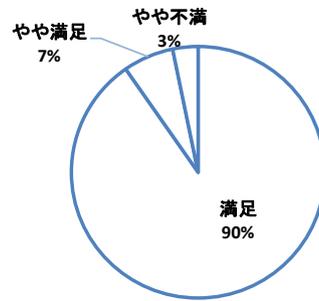
#### 【事業所の回答】

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。これに慢心することなく、今後も皆様が気持ちよく過ごすことができるように尽力してまいります。

・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	28
やや満足	2
やや不満	1
不満	
無回答	1



〈意見・要望〉

- ・とても親切に対応されています。
- ・迎えに来てくれても気持ちよく挨拶をしてくれるからとても嬉しいです。デイサービスに行くようになって良かったです。
- ・今は楽都から通っているので分かりません。
- ・優しく車に乗せてくれます。
- ・優しく手を貸して下さいます。
- ・優しくしてくれるそうです。
- ・朝の送迎時、長く待つ事が多くなっており、気候や天候の良い時は大丈夫だと思いますが、辛そうな表情の時が増えてます。10分単位でも構いませんので、お知らせ頂ければ助かります。無理でしたら、大丈夫です。

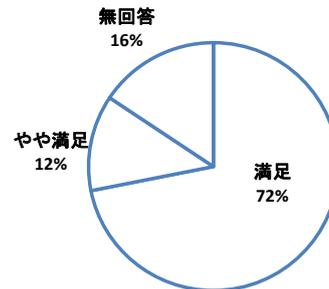
【事業所の回答】

送迎時間につきましては、できる限り予定時刻に間に合うように努めているところですが、どうしても前後することがございます。尚、道路事情等によって時間が10分以上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	23
やや満足	4
やや不満	
不満	
無回答	5



〈意見・要望〉

- ・家族は分かりません。
- ・行くたび、楽しくて満足しています。
- ・いつもきれいにしています。

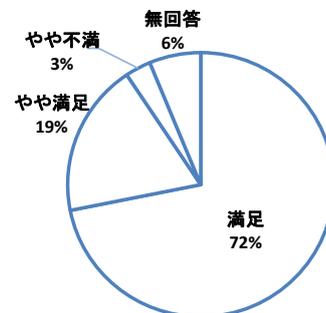
【事業所の回答】

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	23
やや満足	6
やや不満	1
不満	
無回答	2



〈意見・要望〉

- ・いつも完食しています。
- ・食事は良いです。
- ・毎回工夫されている、おいしいです。
- ・いつも食事はおいしいです。
- ・色々大変でしょうが、人にあった食事を考えて下さいます。
- ・認知症が進み、好き嫌いなく完食している様子。糖尿病の方は代謝が低下し、悪化傾向ですが美味しい食事を提供していただき、感謝しております。

【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。食の楽しみは大切であると考えていますので、委託業者との定期的な打ち合わせをするなどして、食の充実に取り組んでいるところです。ご利用者の皆様からいただく声も参考に検討していますので、どんなことでも遠慮なくお伝えしていただけたら幸いに存じます。

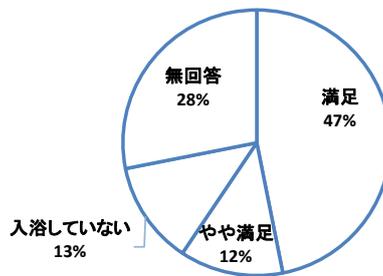
・デイサービスの入浴について伺います。

⑦入浴介助は安心して受けられますか？

満足	15
やや満足	4
やや不満	
不満	
入浴していない	4
無回答	9

〈意見・要望〉

・こんなに丁寧に洗ってくれる人がいると思ひ、幸せです。



【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。これからも快適に入浴をしていただけるよう尽力してまいります。

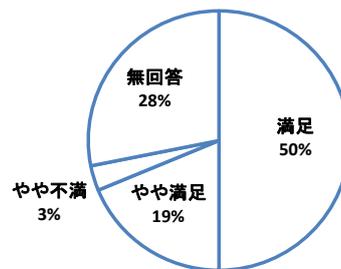
・デイサービスの余暇活動について伺います。

⑧余暇活動は楽しいですか？

満足	16
やや満足	6
やや不満	1
不満	
無回答	9

〈意見・要望〉

・色々なゲームがあり、信じられません。アイデアを工夫されている所、楽しみにしています。



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〉

・皆が楽しく出来るものを取り入れて下さい。

【事業所の回答】

余暇活動については、ご利用者の皆様一人ひとりのニーズに応じて様々な種類のメニューを考えていきたいと思っています。ご希望される活動がございましたら遠慮なくお伝えいただければ幸いに存じます。

・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？

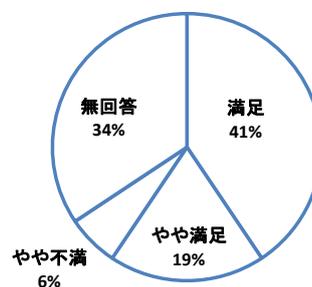
満足	13
やや満足	6
やや不満	2
不満	0
無回答	11

〈意見・要望〉

・リハビリについてはどの程度しているのかあまり分かりません。

・リハビリは満足しています。

・自分の思う様には出来ないからね。



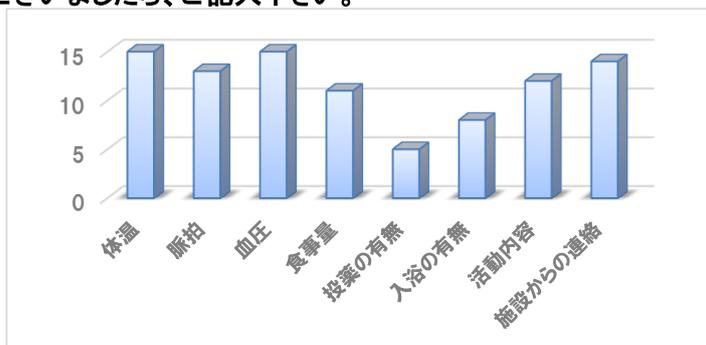
【事業所の回答】

個別機能訓練については、機能訓練指導員(理学療法士)がご利用者様の心身の状態・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、計画はご利用者様・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。

・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	15
脈拍	13
血圧	15
食事量	11
投薬の有無	5
入浴の有無	8
活動内容	12
施設からの連絡	14



＜その他記入して欲しい内容等＞

- ・従来通りでいいと思いますが、活動内容が良い面と悪い面ももう少し分かればいいと思います。
- ・今の内容で満足しています。
- ・こまかい所まで注意をしてくれて感謝します。ありがとうございます。
- ・自分の家から行っている時は、詳しく書いて下さるので、よく分かっていましたが、今は楽都さんの方で見てもらっているのですがおまかせしています。

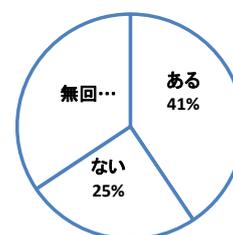
【事業所の回答】

連絡帳をご活用いただきありがとうございます。今後もご家族様との情報共有のために継続してまいりますので、何か気になる事や確認したいことがございましたら、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	13
ない	8
無回答	11

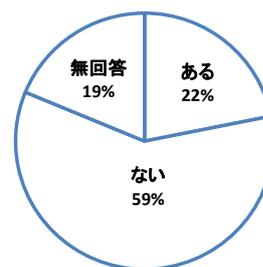


＜意見・要望＞

- ・連絡ノートでほぼ分かりますので、あまり見たくありません。
- ・面倒ですが、家(家族)の方にも送っていただけたらありがたいと思います。

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	19
無回答	6



＜意見・要望＞

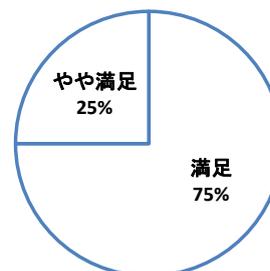
【事業所の回答】

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)を是非ご覧いただいて、ご感想をお聞かせいただくと幸いです。

・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	24
やや満足	8
やや不満	
不満	



＜意見・要望＞

- ・身体が続く限り行きたいので、サービス満足しています。

【事業所の回答】

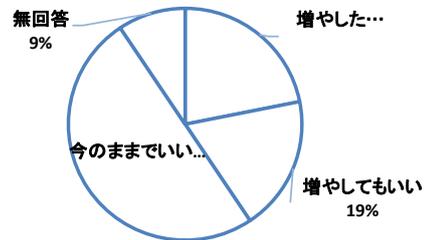
ありがとうございます。今後とも皆様方に満足し選んでいただけるデイサービスとなれるよう尽力してまいります。

⑮デイサービスの利用を増やしたいですか？

増やしたい	7
増やしてもいい	6
今のままでいい	16
増やしたくない	
無回答	3

<意見・要望>

・家で寝たい。



【事業所の回答】

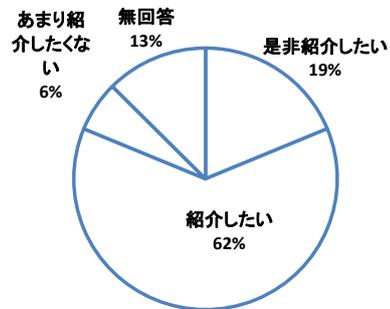
要介護認定の状況や他の介護サービスの状況によって調整が必要となる場合があるかと思いますが、ご相談はいつでも受け付けていますのでお気軽にご連絡ください。

⑯【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	6
紹介したい	20
あまり紹介したくない	2
紹介したくない	
無回答	4

<意見・要望>

・落ち着いた様子なので、紹介したいと思っております。  
 ・私も友達から「しあわせの家は食事行事もいっぱいあっていいよ」と勧められました。  
 ・良くして下さいますので、その様な人が見つければね。



【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。

・アンケートは1回で良いと思います。本人は体力も少しずつ弱くなっておりますので、あまり無理な行事は必要ないと思います。一人ひとりに連絡ノートの記入が大変だろうと思っております。帰宅後、一番先にノートを拝見して本人の様子に安心もしたり、心配だったりしております。本人はセンターであった1日の事は一言もしゃべりませんので、お手数ですが引き続きお願い致します。

【事業所の回答】

行事やイベントへの参加がご利用者個々に合わせて対応してまいりますので、ご安心ください。

・風呂あがりの水を前のおいしい水にして欲しいです。

【事業所の回答】

様々な飲み物(コーヒーやジュース・お茶・冷水等)を提供させていただくためのドリンクサーバーを導入するにあたり旧ウォーターサーバーを終了することと致しましたので、ご了承ください。

・いつもお世話になっております。少し遠いと言いながら、喜んでデイに行っています。  
 ・連絡帳ノートにこまかく健康状態を知らせてくれているので、家の方としても助かっています。これからもよろしく願います。ありがたい事です。  
 ・いつもお世話になっていて感謝しています。ありがとうございます。これからもよろしく願います。母も楽しそうに毎回帰っています。  
 ・何気ない地味なサービスを受けてとても幸せです。右肩を痛め、爪を切る事ができないと言うと、いつも定期的な爪切りをしてもらい、心優しいその人に感謝しております。その人は身体が辛い時に声掛けをしてくれ、その時の事が嬉しかったです。忘れません。また、パンツを洗ってくれた事など地味な事をしてくれて、おいに喜ばしい事など色々あります。しあわせの家のデイを利用している事は夢見ている感じがするひとときを下さっている様でありがとう。

【事業所の回答】

多くのお褒めのお言葉ありがとうございます。今後もご利用者の皆様にご満足していただけるよう尽力してまいりますので、今後ともよろしく願います。

【終わりに・・・】

たくさんのお褒めのお言葉をいただき誠にありがとうございます。  
 皆様からいただいた言葉を励みに、これからもご利用者の皆様のご満足を目指してまいりますので、ご希望・ご要望がございましたらどのようなことでも遠慮なくお伝えいただければ幸いです。  
 今後とも、デイサービスセンターしあわせの家をよろしく願います。

デイサービスセンター しあわせの家  
 管理者(代理) 篠原 徹