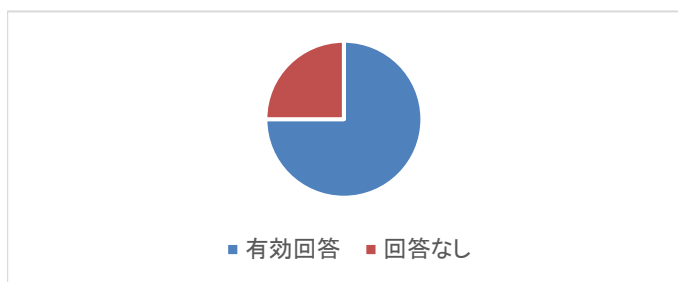


# 顧客満足度調査（アンケート結果）

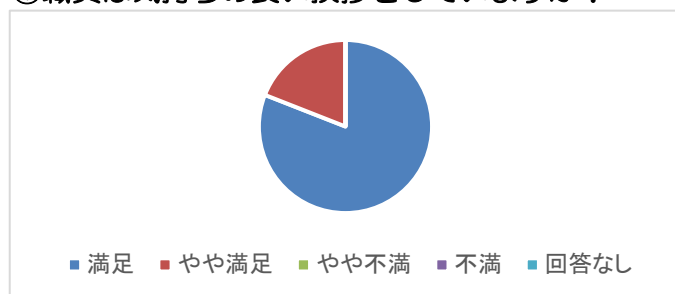
令和6年12月実施

デイサービスセンターしあわせの家寒川



総数	28
有効回答	21
回答なし	7

## ①職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？



満足	17
やや満足	4
やや不満	0
不満	0
回答なし	0
コメントあり	2

### 個別意見

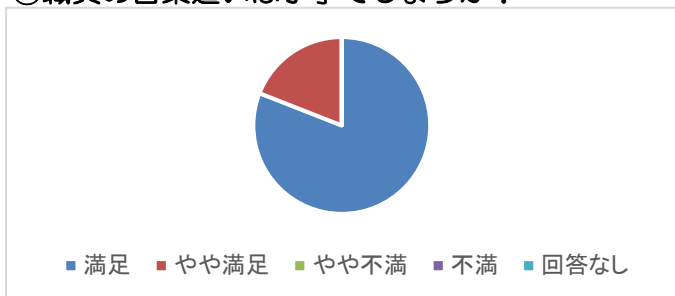
\*いつも明るく挨拶してくれます。

\*他のデイサービスにもお世話になりましたが、ここは本当に行き届いています。

### 【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。今後も笑顔で気持ちの良い挨拶を心掛けてまいります。

## ②職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



満足	17
やや満足	4
やや不満	0
不満	0
回答なし	0
コメントあり	1

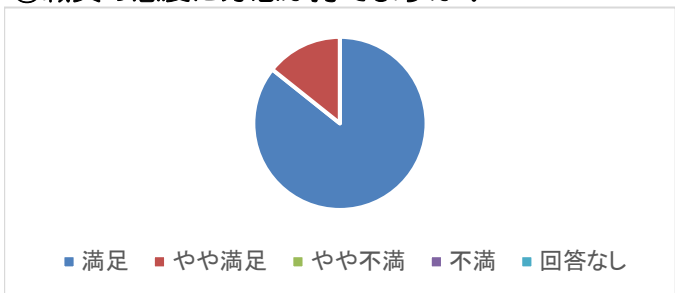
### 個別意見

\*素晴らしいです。

### 【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。今後も接遇マナー向上を全職員が意識し取り組んでまいります。

## ③職員の態度に好感が持てますか？



満足	18
やや満足	3
やや不満	0
不満	0
回答なし	0
コメントあり	1

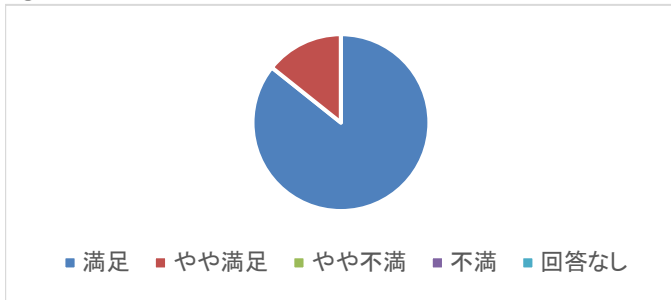
### 個別意見

\*とっても良いです。

### 【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。今後もおもてなしの心を大切に、皆様に気持ちよく過ごしていただけるよう努めてまいります。

#### ④送迎サービスに満足していますか？



満足	18
やや満足	3
やや不満	0
不満	0
回答なし	0
コメントあり	2

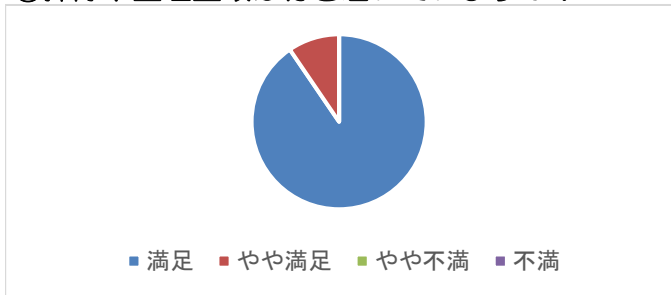
##### 個別意見

- \*満足しています。
- \*家族よりも優しいそうです。

##### 【 事業所の回答 】

- \*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ます。
- 交通事情等により、大幅に送迎時間が変更になる場合はご連絡しますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

#### ⑤掃除や整理整頓は行き届いていますか？



満足	19
やや満足	2
やや不満	0
不満	0
回答なし	0
コメントあり	2

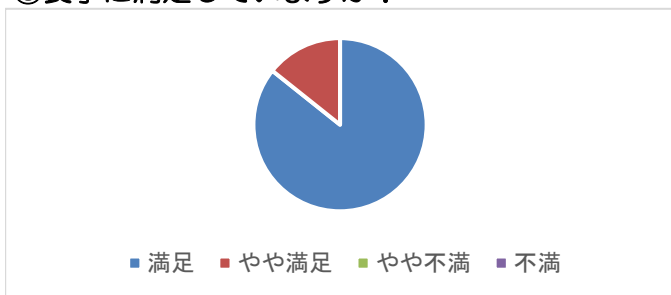
##### 個別意見

- \*これも行き届いています。
- \*スタッフさんがよく清掃され、きれいにしていると感心しています。

##### 【 事業所の回答 】

- \*ありがとうございます。今後ご利用者様に快適に過ごしていただける環境をご提供できるよう努めてまいります。

#### ⑥食事に満足していますか？



満足	18
やや満足	3
やや不満	0
不満	0
回答なし	0
コメントあり	6

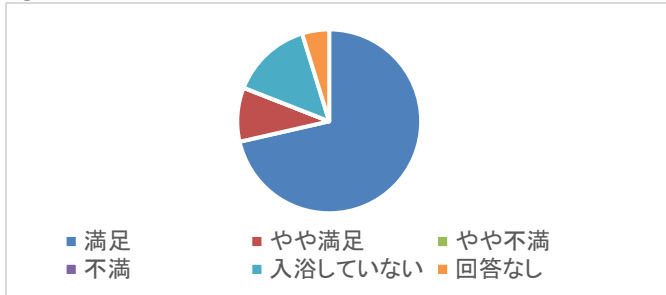
##### 個別意見

- \*食事がおいしく量も満足だそうで、食事量が増えてきています。
- \*週2回利用していますが、全部食べております。
- \*ごはんも軟らかめに炊いてくれて、おかずも小さく刻んで品数も多く、とても満足しています。
- 味付けもちょうど良く毎回完食できています。好き嫌いが多い人ですが、何でも食べているようで家族は驚いています。
- \*いつも完食できているようで栄養面で安心しています。
- \*いつもおいしい食事で温かいものを食べられてありがとうございます。
- \*おやつ（甘いもの）が好きで、もっといっぱい食べたいと本人は申ししております。

##### 【 事業所の回答 】

- \*たくさんのお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。
- 皆様に食事の楽しみを味わっていただくべく、委託業者と定期的に打ち合わせをし、食の充実に取り組んでおります。ご希望があれば、遠慮なくお申し付けください。

⑦入浴の介助は安心して受けられていますか？



満足	15
やや満足	2
やや不満	0
不満	0
入浴していない	3
回答なし	1
コメントあり	4

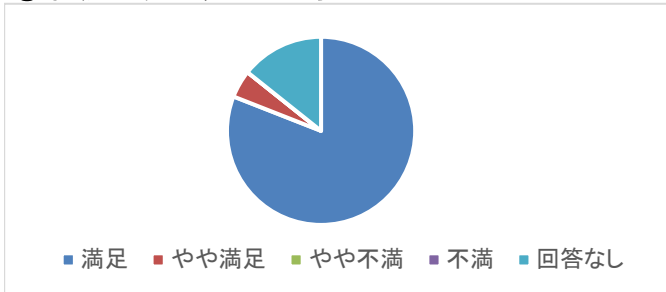
個別意見

- \*頭や背中、身体中を丁寧にきれいに洗ってくれて満足しています。
- \*湯舟に浸かれて安心しています。
- \*満足しています。
- \*湯舟に浸かるようになったと聞いて、本当に嬉しく思っています。自宅では何年もシャワーのみでしたので今はとても気持ちよく安心して入浴していると思います。

【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。今後も安全で快適な入浴を楽しんでいただけるよう努めてまいります。

⑧余暇活動は楽しいですか？



満足	17
やや満足	1
やや不満	0
不満	0
回答なし	3
コメントあり	6

個別意見

- \*カラオケが楽しいようです。
- \*余暇活動が大好きでいつも参加させてもらっています。
- \*今のままで十分です。
- \*いうことはありません。満足しています。
- \*お買い物に連れて行って下さりありがとうございます。先日は遠方のお店まで行っていただいたようでとても喜んでいました。

【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。今後ご利用者の皆様が「たのしみ」を一つでも多く感じていただける場所を創るべく、個別ニーズに応じて支援させていただきます。

個別意見

- \*作ることは楽しいようですが、カラオケの時間をもう少し増やしてほしいそうです。曲が機械に入っていないので、次行く時は入っているかなと楽しみにして行くそうです。是非、お願いします。

【 事業所の回答 】

\*ご意見ありがとうございます。個々の「たのしみ」を可能な限り尊重させていただきたいと思いますので意向を遠慮なく職員にお申し付けください。また、カラオケ機器は定期的に通信・更新を行っておりますが、お好きな曲が導入されない場合もあります。そのような場合も、対応方法を検討いたしますので、遠慮なく職員にお申し付けください。

⑨余暇活動で今後やってみたいものがありましたら、何でもご記入ください。

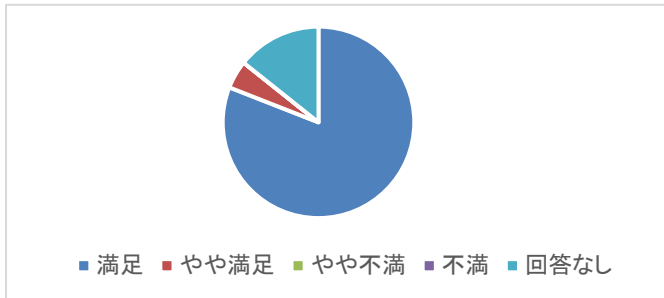
個別意見

- \*編み物がしたいようです。

【 事業所の回答 】

\*ご意見ありがとうございます。個々の「たのしみ」を可能な限り尊重させていただきたいと思いますので今後の余暇活動の参考にいたします。

⑩リラクゼーション機器に満足していますか？



満足	17
やや満足	1
やや不満	0
不満	0
回答なし	3
コメントあり	2

個別意見

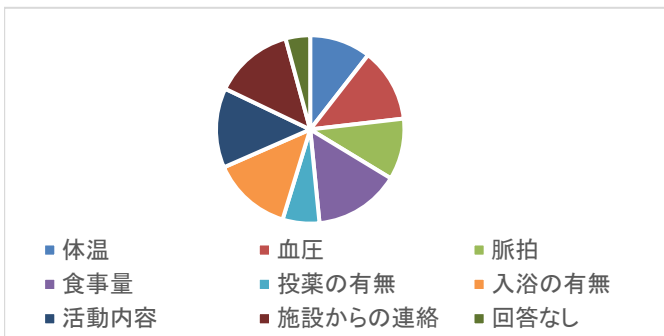
\*いつもありがとうございます。

\*ここの機器は四国中央市内でも一番いいと思います（私にとってはいいです）。

【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。リラクゼーション機器を皆様に満足いただき非常に幸いです。  
今後も是非ご活用ください。

⑪現在使用の連絡帳の中で、参考になっていると思う項目に○をお付けください。  
また、その他に記入してほしい内容がございましたらご記入ください。



体温	10
血圧	12
脈拍	10
食事量	14
投薬の有無	6
入浴の有無	13
活動内容	13
施設からの連絡	13
回答なし	4
コメントあり	1

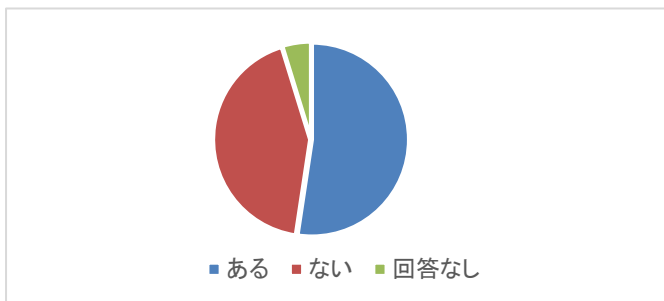
個別意見

\*満足しております。

【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。連絡帳が日々の生活に少しでもご参考になりましたら幸いです。  
ご希望の追加項目がございましたら、職員にお申し付けください。

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	11
ない	9
回答なし	1
コメントあり	2

個別意見

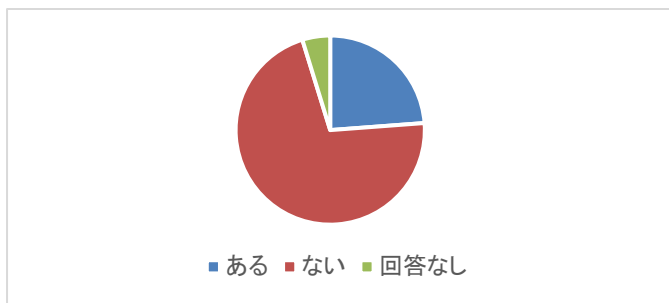
\*利用して間もないので、今のところ見たことがありません。

\*母の様子が写真を通じて見ることでできてありがたいです。

【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。広報誌を定期的（3ヶ月に1回）に発行しておりますが、ご利用中のご様子を  
少しでも皆様にお伝えできれば幸いです。宜しければ是非ご覧ください。

⑬ホームページ（ブログ）を見たことがありますか？



ある	5
ない	15
回答なし	1
コメントあり	2

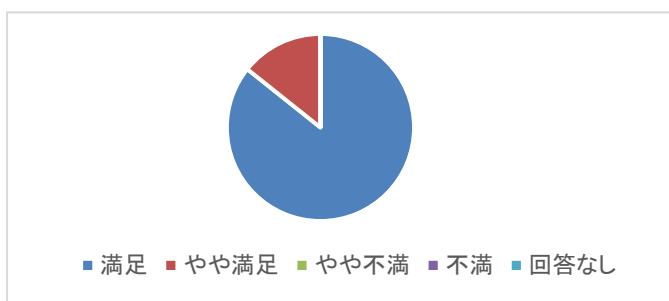
個別意見

- \*楽しいイベントの様子を見ることができ安心しています。
- \*今のところありません。

【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。当法人のホームページにおいて各事業所が定期的にブログを投稿しております。デイサービスセンターしあわせの家寒川では1ヶ月に2回の頻度で投稿しておりますので、お時間があります際に、是非ご覧いただけたら幸いです。当法人のホームページは「しあわせの家」で検索していただけたら、ご覧いただけます。又、広報誌においてはQRコードを記載しておりますので、併せてご活用ください。

⑭デイサービスに満足していますか？



満足	18
やや満足	3
やや不満	0
不満	0
回答なし	0
コメントあり	2

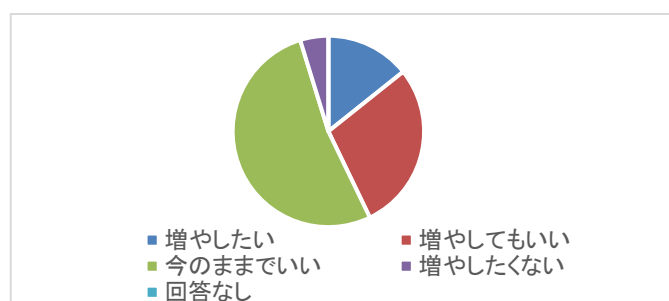
個別意見

- \*トイレに行くのも見守ってくれて、杖を使ってないと持ってきてくれる。見守りが行き届いていると言っています。
- \*満足しております。

【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。今後も、皆様に満足していただける事業所を目指し、職員一丸となり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	3
増やしてもいい	6
今のままでいい	11
増やしたくない	1
回答なし	0
コメントあり	1

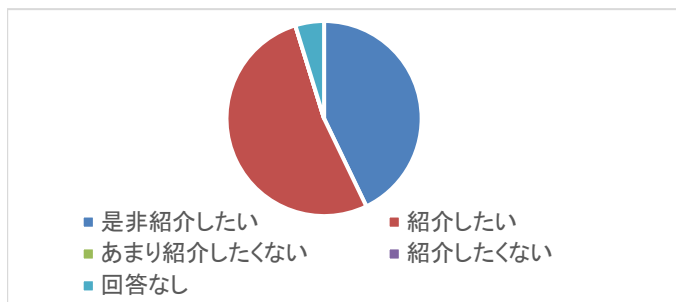
個別意見

- \*今のところ現状でお願いしたいと思っています。

【 事業所の回答 】

\*ありがとうございます。今後も、皆様に満足していただける事業所を目指し、職員一丸となり尽力してまいります。

⑩【デイサービスセンターしあわせの家寒川】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	9
紹介したい	11
あまり紹介したくない	0
紹介したくない	0
回答なし	1
コメントあり	2

個別意見

- \*これは即答で是非紹介したいそうです。とても印象がいいのでしょうか。
- \*私も100歳になりますので、友達が少なくて困っております。

【 事業所の回答 】

- \*ありがとうございます。数多くの方が当事業所を紹介したい事業所であると感じていただき、非常に光栄です。今後も、皆様に選ばれる事業所を目指し、職員一丸となり尽力してまいります。

その他、ご意見やご要望がございましたら遠慮なくご記入ください。

コメントあり 9

- \*回数が浅いのでまだはっきりわかりません。
- \*本人からですが、家族から見ても温かく受け入れてくださり、対応も優しくとても居心地がいいと感じます。しあわせの家寒川を利用させていただいて本当に良かったと感謝しています。いつもありがとうございます。
- \*本人もスタッフの方が「優しい」といつも言っています。お友達もできているようで安心しています。これからもよろしくお願いします。
- \*お役に立ちそうな返答はできませんが、四国中央市内では一番良いデイサービスだと私は思います。本当にこのデイサービスは最優なサービスでこれ以上は望みません。
- \*いつも丁寧に関わってくださってありがたいです。利用日の変更も応じてくださり本当に助かっています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- \*いつも父がお世話になり本当にありがとうございます。文化祭に参加したり、カラオケをしたり、自宅にいる時にはできなかった楽しい活動を体験させていただき、充実した一日を過ごしているように思います。また、母と面会する機会を作ってください、心からお礼申し上げます。いろいろとご迷惑をおかけしていると思いますが、今後もよろしくお願いいたします。
- \*これからも楽しいしあわせなデイサービスを利用させてください。

【 事業所の回答 】

- \*多くの温かいお言葉の数々、誠にありがとうございます。皆様のお言葉を励みに、今後も、皆様が「たのしみ」を一つでも多く感じていただける場所、そして笑顔があふれる場所を創るべく、個別ニーズに応じて支援させていただきます。

- \*意見箱を設けてほしいと思います。

【 事業所の回答 】

- \*ご意見ありがとうございます。正面玄関を入り、事務所前に「苦情・要望箱」を設置しております。ご意見等がございましたら、何なりとご記入のうえ、投函いただければ幸いです。

- \*「他の人と関わっているのかなあ」と思います。父に聞くと、男の人もおるけどもあんまり話はしないとのこと。「自分から声をかけたら？」と言いましたが、名前がわからないので声をかけにくいそうです。父は名札をつけたら声をかけやすいと言っています。個人情報の面で問題なければお願いします。

【 事業所の回答 】

- \*ご意見ありがとうございます。配慮が不足しており、誠に申し訳ございません。名札に関しまして、その作成・使用には個人の考えが大きく影響するものであり、当事業所においては個人情報保護の観点及び個人の尊厳尊重の観点からも、現在、作成・使用は考えておりません。ご希望に添えず、申し訳ございません。とはいえ、名前がわからないままでは声がかげづらいというご心情は十分に理解できます。そのような場合は職員にお声がけいただければ、ご利用者同士の間を取り持たさせていただきます。遠慮なくお申し付けください。又、ご利用者同士の交流の機会を増やせるよう事業所としても配慮してまいります。



## 【 終わりに・・・ 】

この度は、アンケートのご協力いただきまして誠にありがとうございます。  
また、アンケートにおいてたくさんのお褒めの言葉をいただきましたこと、心よりお礼申し上げます。  
皆様からいただきました言葉の一つひとつがスタッフの大きな励みになっているところですが、  
これに慢心することなく、これからもご利用者の皆様に喜んでいただけるよう尽力してまいりたいと  
思っていますので、お気づきの点がございましたら遠慮なく申し付けていただければ幸いです。  
尚、本アンケートは年に1回（令和7年度からは9月）実施させていただくこととしています。  
ご利用者・ご家族の声は宝物であると思っていますので、忌憚のないご意見をお寄せいただきます  
よう重ねてお願い申し上げます。

さて、当デイサービスセンターしあわせの家寒川を令和6年4月にOPENさせていただきまして  
はや9ヶ月が経過いたしました。この場をお借りして皆様にお伝えしたいことがございますので  
お付き合いいただきたく存じます。  
開設にあたりましては、オープニングスタッフと協議して当事業所の基本方針を立てました。

### ～基本方針～

「たのしみ」が多くあると、やる気や元気が湧き毎日を明るい気持ちで過ごすことができるよう  
になります。ご利用者の皆様が「たのしみ」を一つでも多く感じていただける場所、ご利用者、  
スタッフの笑顔があふれる場所を創るべく、個別ニーズに応じて支援することを私たちの基本方針  
とします。

ご利用者の皆様の価値観は様々ですので、何に「たのしみ」を感じるかは個々で違いがあります。  
お一人おひとりで違いがある「たのしみ」を日々ご利用者と関わる中で見つけ出して「たのしい」  
と感じていただけるために何をすべきかご利用者の立場になって考えよう。そして、一日が終わり  
ご自宅に帰られた後に「楽しかった」「また行きたいな」と思ってもらえるようにしようという  
想いを込めました。

当事業所スタッフはこの想いを常に念頭にご利用者と接していますので、ご希望・ご要望は遠慮なく  
お知らせくださいますとともに「嫌なこと」「したくないこと」がございましたら、こちらも遠慮  
なくお知らせくださいますようお願いいたします。

至らぬところも多々あるかと思いますが、今後ともお引き立てのほどよろしくお願い申し上げます。

デイサービスセンター しあわせの家寒川  
管理者 篠原 徹

### ～ 追記（ご紹介） ～

当デイサービスセンターのフロアは「百福（ももふく）」という名前にしています。  
「百」は「たくさん」という意味、「福」は「しあわせ」という意味があります。  
オープニングスタッフが「しあわせの家寒川でお一人おひとりが「たのしみ」を見つけ、たくさんの  
しあわせを感じ、笑顔あふれる場所になりますように」と願いを込めてネーミングしました。  
また、マスコットキャラクター「百福（ももふく）ちゃん」もスタッフによる手作りです。



「ふくろう」と「たんぽぽ」を掛け合わせました。  
「ふくろう」は福を招く鳥  
「たんぽぽ」の花言葉には「しあわせ」「真心の愛」

当デイサービスセンターでしあわせを感じていただければ幸いです。