

(令和2年度 集計結果報告)

きくがわ苑デイサービスセンター 満足度調査アンケート

令和3年 5月3日 現在 72名中 44名回収 回収率 61%

**集計結果**

① 当デイサービスをご利用いただいて満足されていますか		回答が1又は2 の人数
1. 不満 -----	0	
2. どちらかと言うと不満 -----	0	
3. どちらかと言うと満足 -----	8	0名
4. 満足 -----	35	
無回答-----	1	

② 送迎について満足されていますか。		
1. 不満 -----	1	
2. どちらかと言うと不満 -----	1	
3. どちらかと言うと満足 -----	4	2名
4. 満足 -----	37	
無回答-----	1	

③ 入浴について満足されていますか。		
1. 不満 -----	1	
2. どちらかと言うと不満 -----	2	
3. どちらかと言うと満足 -----	6	3名
4. 満足 -----	32	
無回答-----	3	

④ 食事について満足されていますか。		
1. 不満 -----	1	
2. どちらかと言うと不満 -----	1	
3. どちらかと言うと満足 -----	9	2名
4. 満足 -----	29	
無回答-----	4	

⑤ 機能訓練、レクリエーションについて満足されていますか。		
1. 不満 -----	0	
2. どちらかと言うと不満 -----	2	
3. どちらかと言うと満足 -----	15	2名
4. 満足 -----	24	
無回答-----	3	

⑥ デイサービスの職員の態度（挨拶・言葉使い・電話の応対）に失礼はないですか。

- |                     |    |    |
|---------------------|----|----|
| 1. 失礼な態度がある         | 0  |    |
| 2. どちらかと言うと失礼な態度がある | 1  |    |
| 3. どちらかと言うと失礼な態度はない | 5  | 1名 |
| 4. 失礼な態度はない         | 37 |    |
| 無回答                 | 1  |    |
- 
- 

⑦ デイサービスでの日中の様子やお変わりごと等を連絡帳に記入、または送迎時にお伝えしていますか。

- |                   |    |    |
|-------------------|----|----|
| 1. 出来ていない         | 0  |    |
| 2. どちらかと言えば出来ていない | 3  |    |
| 3. どちらかと言えば出来ている  | 5  | 3名 |
| 4. 出来ている          | 35 |    |
| 無回答               | 1  |    |
- 
- 

⑧ ケアマネージャーや他の事業所と連絡を取り合い、職員はあなた（利用者ご本人や家族）の状況を十分にわかっていますか。

- |                    |    |    |
|--------------------|----|----|
| 1. わかっていない         | 0  |    |
| 2. どちらかと言うとわかっていない | 3  |    |
| 3. どちらかと言うとわかっている  | 12 | 3名 |
| 4. わかっている          | 28 |    |
| 無回答                | 1  |    |
- 
- 

⑨ 職員はあなた（利用者ご本人やご家族）のプライバシーを守っていますか。

- |                   |    |    |
|-------------------|----|----|
| 1. 守っていない         | 0  |    |
| 2. どちらかと言えば守っていない | 0  |    |
| 3. どちらかと言えば守っている  | 3  | 0名 |
| 4. 守っている          | 40 |    |
| 無回答               | 1  |    |
- 
- 

⑩ 職員は約束を守りますか。

- |                 |    |    |
|-----------------|----|----|
| 1. 守らない         | 0  |    |
| 2. どちらかと言えば守らない | 0  |    |
| 3. どちらかと言えば守る   | 5  | 0名 |
| 4. 守る           | 38 |    |
| 無回答             | 1  |    |

ご要望・ご不満・ご意見等（アンケート 1.2の方について） ⇒ その回答

1) 当デイサービスをご利用いただいて満足されていますか。(0名)

2) 送迎について満足されていますか。(2名)

理由 : 無記入(2名)

⇒交通ルールを順守し、安全運転を心掛けてまいります。送迎方法や送迎時間等のご希望がありましたらお気軽にご相談下さい。調整可能な範囲で対応させていただきます。

3) 入浴について満足されていますか。(3名)

理由 : 無記入(1名)

洗髪時、少し荒いと聞きました。又もう少しゆっくり浸かりたいと申しております。(1名)

おしりの方をていねいにおねがいしたい。(1名)

⇒洗髪、洗身の介助方法についても一度見直してまいります。また、ゆっくり浴槽に浸かっただけの様調整しておりますが、お声掛けさせていただいている職員へ直接お伝えいただくと幸いです。その日の体調に合わせて入浴をお楽しみください。

4) 食事について満足されていますか。(2名)

理由 : おいしくない(1名)

お茶がもう少しあつい方がいいですね(1名)

⇒おいしい食事の提供が出来るよう、日々の食事の感想を厨房へ伝え、改善に向けて検討を重ねてまいります。その都度、率直な感想を職員までお知らせください。熱いお茶が欲しい時はお気軽に職員までお声掛けください。

5) 機能訓練・レクリエーションについて満足されていますか(2名)

理由 : 無記入(2名)

⇒コロナ前のような大人数で行うようなゲームは中止しています。各テーブルで少人数、もしくは各自で行える活動の提供を行っています。機能訓練では個別の目標に向けた訓練を行っていただいておりますが、ご満足いただけてない部分もあるかと思えます。具体的なご希望等がありましたら、お気軽に職員までお声掛けください。

6) デイサービス職員の態度〈あいさつ・言葉づかい・電話の対応〉に失礼はないですか(1名)

理由 : 無記入(1名)

⇒定期的に接遇マナーの見直しを行い、失礼のないよう注意してまいります。

7) デイサービスでの日中の様子やお変わりごと等を連絡帳に記入、または送迎時にお伝えしていますか。(3名)

理由 : 無記入(1名)

面会時に連絡帳を見せてほしい。(1名)

毎月計画票はもらっていますが連絡帳の記入や送迎時に伝えているとかはどんなものか知りません。(1名)

⇒連絡帳は毎回ご本人へお返ししております。ただ、にじの丘入居者の中には、にじの丘の事務所で連絡帳を管理している方も居られますので、面会の際ににじの丘事務所でデイサービスの連絡帳を見せてほしい旨お伝えください。

⇒連絡帳には日々の体温や血圧、食事量等を記載しております。また、体調不良やいつもと違う様子があった際はコメントを記載するようにしております。ご家族にお会いできない場合でも、連絡帳を通じてご本人の様子をお知らせ出来ればと思っています。ご家族からもご自宅での様子に変化があった際は記載して頂ければ幸いです。また、送迎の際にご家族とお会いした際には、直接お変わり事等をお伝えして参ります。

8) ケアマネージャーや他の事業所と連絡を取り合い、職員はあなた(利用者ご本人や家族)の状況を十分にわかっていますか。(3名)

理由 : 無記入(2名)

他事業所との連絡は本人には年齢のせいで伝わらないと思います。家族も他事業所との連絡はとられていると思いますが内容まではよくわかりません。(1名)

⇒ご利用者やご家族の状況を理解した上でその方に合ったサービス提供を行ってまいります。その為、日中の様子等で変化があった際はケアマネージャーと密な連絡を取り合い、状況に応じたサービス内容の変更を行ってまいりたいと考えています。

9) 職員はあなた(利用者ご本人やご家族)のプライバシーを守っていますか。(0人)

10) 職員は約束を守りますか。(0人)

## その他のご意見

- ① 当デイサービスをご利用いただいて満足されていますか。  
デイサービスに行く日を増やしてほしい。  
⇒ケアマネージャーにご相談ください。随時、検討させていただきます。また、総合事業の方に関しては介護保険で適当と定められている回数となりますので、ご了承ください。
  
- ② 入浴について満足されていますか。  
数分でいいので本人の肩辺りまで体をつけてほしい。  
⇒職員にお声掛けください。ご本人の体調に応じて対応してまいります。
  
- ③ 機能訓練、レクリエーションについて満足されていますか。  
毎回体操等機能訓練をしてほしい。  
⇒午後より音楽体操もしくはリハビリ体操を実施しております。ぜひご参加ください。時々ですが、「きつい」と申しておりました。  
⇒その日の体調に応じて、自分のペースで休み休み行ってください。

## その他の意見

- ・加湿器を置いてほしい。  
⇒加湿付空気清浄機（ジアイーノ）を設置しております。
- ・おひるの休み時間に大声で話したり笑ったりされるので目がさめます。静かにしていただきたいです。  
⇒お昼休みは横になる方、お話しされる方、活動をされる方と様々です。楽しく過ごされていると声が大きくなってしまふことがあります。音を気にせずゆっくり休みたい方は、耳栓等で対応していただくとよろしいかと思ひます。活動の時間には職員がお声掛けに参ります。
- ・家族としては担当者によりますが、（私達が不在時等即応できない時など）送迎時ことに送りの時しっかりと玄関内まで確認して欲しいかと思ひます。  
⇒基本、玄関に入られるまで、確認するように致します。

- ※ ご要望等は記載いただいた文面そのまま表記しております。
- ※ いただいたご指摘やご意見を参考にして、改善に努めていきます。
- ※ ここでは省略いたしますが、多くの皆様からお褒めの言葉も頂いております。ありがとうございました。

皆様のお声をケアの充実、職員の質の向上に役立ててまいります。  
ご協力ありがとうございました。