

ご利用者 満足度アンケート調査結果【てっほくデイサービスセンター】

■対象者数…43名

回答いただいた方…39名

回答率…90%

1. ご回答いただいたご利用者様の男女比

男性…6人(15.4%)	女性…32人(82.0%)	無回答…1人(2.6%)
--------------	---------------	--------------

2. 清掃

●フロアーやトイレ、食堂など清掃には満足していますか？

とても満足…28人(71.8%)	やや満足…3人(7.7%)	ふつう…7人(17.9%)
わからない…1人(2.6%)		

★その他、清掃についてのご意見があればお書き下さい。

- ・いつも感謝して使わせていただきありがとうございます!!
- ・トイレの流し忘れがあります
- ・みなさんががんばってくれてありがとう
- ・とてもきれいに清掃してくれてる
- ・清掃がゆきとどいています(母)
- ・皆一生けんめいやってくれてありがとう
- ・どこを見てもいつもきれいです

3. 食事

●食事のメニューや味、温度、量などには満足していますか？

とても満足…26人(66.7%)	やや満足…9人(23.1%)	ふつう…2人(5.1%)
やや不満…2人(5.1%)		

★その他、食事の提供についてのご意見があればお書き下さい。

- ・糖尿病で時々少し汁物の時がしょっぱく感じる時があります!!あとは、時々口内炎で汁物があつい時があります!!※ごめんなさい。私事ですいません!!
- ・みそ汁がさめている時がある
- ・おいしいです
- ・いつもおいしくいただいています
- ・もう少し量が多くしてほしい。おみそ汁とても美味しい。
- ・とてもおいしいです
- ・味つけが少々うすいです(母)
- ・ラーメン作ってほしい
- ・蒸しパンはかたかった(6/2)。
- すばらしいメニューだが、食べやすいメニューが良 煮魚、煮物、おひたし

4. 入浴介助

●入浴方法や順番などには満足していますか？

とても満足…26人(66.7%)	やや満足…6人(15.3%)	ふつう…5人(12.8%)
わからない…1人(2.6%)	無回答…1人(2.6%)	

●丁寧に入浴の介助をしてくれますか？

とても満足…25人(64.1%)	やや満足…6人(15.3%)	ふつう…4人(10.3%)
わからない…1人(2.6%)	無回答…3人(7.7%)	

- ・入浴は家に入って来るのでここでは入ってません

●入浴時のプライバシーには配慮はしてくれますか。

とても満足…24人(61.5%)	やや満足…3人(7.7%)	ふつう…5人(12.8%)
わからない…3人(7.7%)	無回答…4人(10.3%)	

★その他、入浴についてのご意見があればお書き下さい。

- ・自宅で2回(週)ほど入っているのが限かいがある寒いし、もう1回くらい通所したいが、きたえる一むにも行っているのだから経費的無理
- ・目が届いている
- ・満足、不満があれば言います
- ・シャワー浴に不満
- ・現在家の風呂には入ってませんので、丁寧に入浴の介助満足しています。ありがとうございます。

5. 排泄

- 排泄方法や順番、プライバシーへの配慮などには満足していますか？

とても満足…27人(69.2%)	やや満足…2人(5.1%)	ふつう…7人(18.0%)
わからない…1人(2.6%)	無回答…2人(5.1%)	

- 丁寧に介助してくれますか。

とても満足…25人(64.0%)	やや満足…4人(10.3%)	わからない…6人(15.4%)
無回答…4人(10.3%)		

- ★その他、排泄についてのご意見があればお書き下さい。

- ・夜、早目に寝床に入るため夜中2～3回尿に起き手押し車でトイレに自分で行ってます。
- 今のところ歩けています
- ・自分で出来ています
- ・すぐ対応してくれる

6. 意見・苦情

- 職員は、あなたの苦情を聞いてくれていますか？対応には満足していますか？

とても満足…23人(59.0%)	やや満足…5人(12.8%)	ふつう…4人(10.3%)
わからない…2人(5.1%)	無回答…5人(12.8%)	

- ★その他、意見・苦情についてのご意見があればお書き下さい。

- ・先生方におじいちゃん、おばあちゃんが同じ事を何回も言っても、わからないのを私は気になってしまいます!!私は1番若いんだからと思っています!!※私はいつも迷惑をかけないようにと思っています!!何か私にあったら注意して下さい!!
- ・コロナのためスタッフの方とあまり会話ができなかったことや家ではマスクはかけないの
で、一日中のマスクが息苦しい感が少々あります（ケア）
- ・苦情はありません
- ・話した事はありません
- ・苦情はないけど なんでも聞てくれる
- ・苦情はありません 通所は楽しみです

7. 活動・レクリエーション

- 活動やレクリエーションの内容や種類には満足していますか？

とても満足…17人(43.6%)	やや満足…11人(28.2%)	ふつう…8人(20.5%)
わからない…1人(2.6%)	無回答…2人(5.1%)	

- ・組ませ方を配慮
- ・職員は利用者の能力を考えてほしい
- ・楽しみです

- 楽しみにしている活動または今後希望する活動を☑して下さい（複数回答可）

運動レク…10人(8.7%)	知能レク(クイズや囲碁等)…8人(7.0%)	
季節ドライブ…18人(15.7%)	園芸(花や畑、除草等)…4人(3.5%)	
手芸(裁縫や貼絵、切絵等)…9人(7.8%)	絵手紙…2人(1.7%)	
書道…4人(3.5%)	カラオケ…10人(8.7%)	折紙…6人(5.2%)
生花…1人(0.9%)	散歩…17人(14.8%)	映画…2人(1.7%)
読書…4人(3.5%)	脳トレ(国語や算数、間違い探し等)…9人(7.8%)	
昔遊び(お手玉や剣玉、おはじき等)…11人(9.5%)		

- ・出来る範囲で何でもがんばってやっています
- ・五目ならべ
- ・買い物に行きたい
- ・買物
- ・ぬり絵

8. 送迎

- 送迎時間や座席への配慮などには満足していますか？

とても満足…25人(64.1%)	やや満足…7人(17.9%)	ふつう…5人(12.8%)
わからない…1人(2.6%)	無回答…1人(2.6%)	

●送迎車両は、安全に運行されていますか？

とても満足…30人(77.0%)	やや満足…2人(5.1%)	ふつう…5人(12.8%)
無回答…2人(5.1%)		

★その他、排泄についてのご意見があればお書き下さい。

- ・なし
- ・通所の日を忘れていたので朝電話を掛けて来てくれるので、とても助かります
- ・添乗の人は声掛けしてくれる
- ・一番最後に乗り一番先におりるので良い

9. 営業時間

●1回のご利用時間には満足していますか？

とても満足…24人(61.5%)	やや満足…5人(12.8%)	ふつう…5人(12.8%)
やや不満…1人(2.6%)	とても不満…1人(2.6%)	わからない…2人(5.1%)
無回答…1人(2.6%)		

- ・帰っても一人なので何時に帰っても同じだ
- ・長く感じず過ごしている
- ・家に帰っても何もないのでデイは楽しい、時間も長いと思わない
- ・母の体調で気にかかること（血圧、体温）を注意深く事細かく書いて付けてくれるので助かります。保健師さん
- ・長く感じる時（季節）が有る。もう少し短かくても良いと思う時もある

10. 接遇

●送迎時、職員は気持ちの良い挨拶が出来ますか？

とても満足…31人(79.4%)	やや満足…3人(7.7%)	ふつう…1人(2.6%)
とても不満…1人(2.6%)	無回答…3人(7.7%)	

●職員の電話での対応は丁寧ですか？

とても満足…20人(48.8%)	やや満足…6人(14.6%)	わからない…5人(12.2%)
わからない…5人(12.2%)	無回答…5人(12.2%)	

- ・電話で話すことが少ないのでわかりません

●職員の言葉使いや態度などは、丁寧ですか？

とても満足…23人(59.0%)	やや満足…5人(12.8%)	ふつう…7人(17.9%)
無回答…4人(10.3%)		

★その他、接遇についてのご意見があれば記入下さい。

- ・接遇に関しては職員の方全員が利用者目線にたった状況であり、職員が変わっても継続して細かい部分まで気くばりがみられます。
- ・コロナの件で人と対話することが少なくなっているので会話する機会がもう少しできる様になればと思っています。
- ・電話は部屋にない
- ・皆さん優しい職員です

11. その他

●ご利用者の状況報告（連絡帳や送迎時等）は満足していますか？

とても満足…19人(55.9%)	やや満足…5人(14.7%)	ふつう…5人(14.7%)
わからない…1人(2.9%)	無回答…4人(11.8%)	

★その他、ご意見があれば記入下さい。

- ・本人の意見がよくわからないため普通のところに印を書いています但家族としてはとても満足しています。毎回本人は楽しみに通っている事。心配な事などはそのつど対応して下さる事。感謝しています。
- ・いつも親切、ていねいにご対応して頂きありがとうございます。。今後共よろしくお願い致します。

します。

- ・お昼を食べ終わって、まだ口の中に食べ物が入っているのに薬を持って来る事です。
ごめんなさい!!
- ・デイサービス2ヵ所とショートステイ1ヶ所を利用していますがそれぞれの施設の区別がついていません。入浴に関してはショートステイの時の悪いイメージ(入所者の)だけが頭に残っているようです。いつもありがとうございます。
- ・アンケートの記述に関しまして私(嫁)が聞きとりしてチェックしたものでふだん話している内容と多少違いますが、そのままに致します(申し訳ありません)
- ・四季に応じて思考をこらした数々のイベントともてありがたく思っております。何よりも母がデイサービスでの、出来事をうれしく話す時がありますので
- ・母は週2回のデイサービス(ケアー)に行くのを楽しみにしています。私の人生をずっと応援してくれた母 温かく見守り続けてくれた母 そんな母に恩返しできる日々を大切に過ごしたいと思っています
- ・わからない ・全般に気づきありがとうございます、感謝しています。

12. ご利用者、ご家族、ご意見記入欄(自由記述)

- ・利用している本人へ温かく丁寧な対応をして頂き感謝しています。本人に何か変化があった際は家庭へすぐ連絡頂き密な連携をとって下さりありがとうございます。本人もデイの利用は満足しています。送迎時間等も考慮して下さいありがとうございます。
- ・介護は一人でできるものではなくいろいろな人の知恵と協力と愛情で初めて成り立つものだと実感しています。スタッフの皆様いつもありがとうございます。
- ・別にないですが楽しみにしています。お風呂が一番次に昼ごはんが楽しみ

ご協力 ありがとうございました。