

令和3年度満足度調査

デイサービス部門

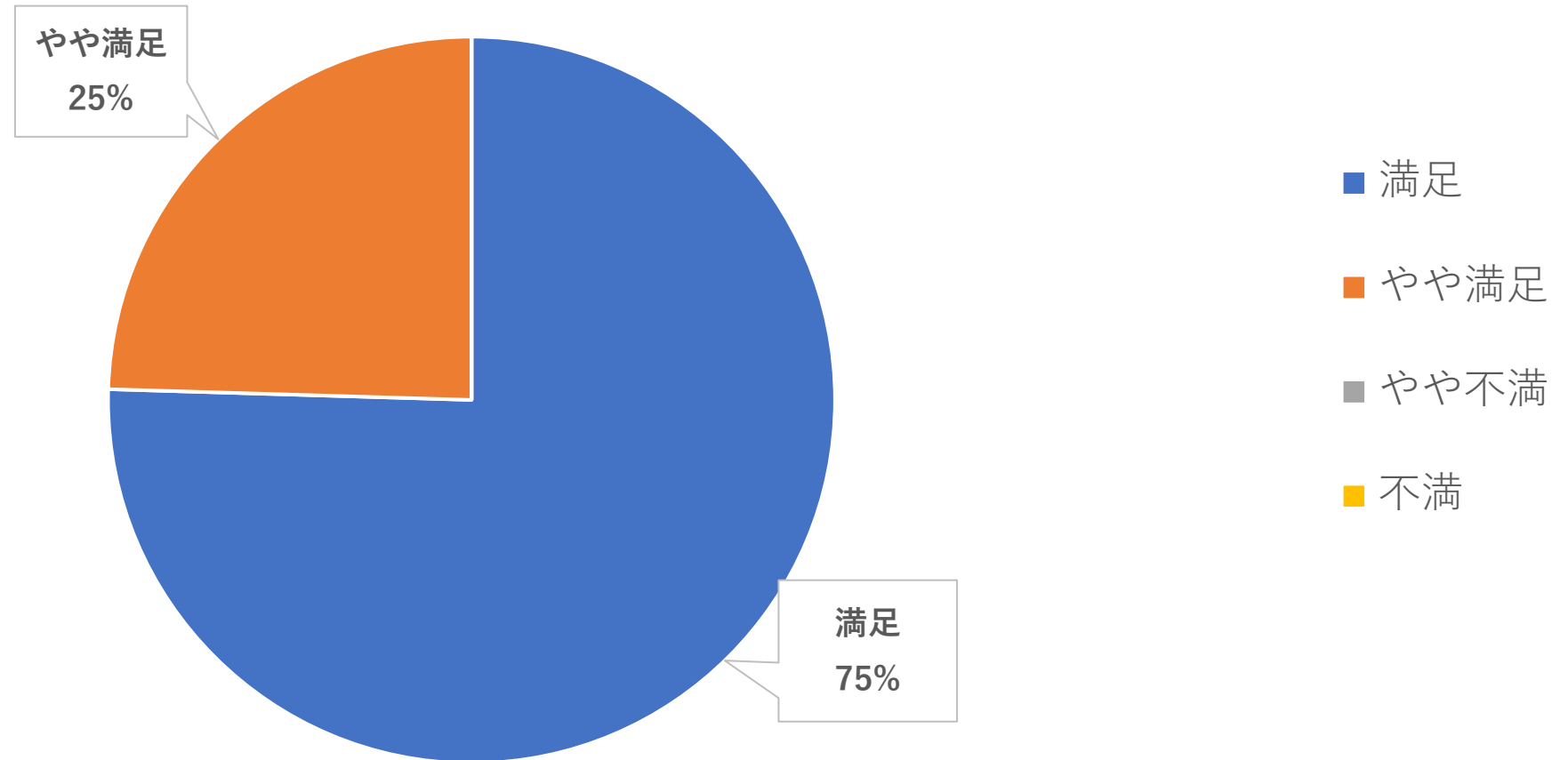
満足度調査

- 目的 : 現時点での利用満足度と、改善が必要と思われる点を明確にさせ、事業所のサービスの質の向上を図るため。
- 対象者 : 令和3年度8月末時点で、かなんの杜デイサービスセンターをご利用している、ご利用者様及びそのご家族様。
- 回収方法 : 同封してある返信用封筒にて返送または利用日に持参。
- 回収期間 : 令和3年9月～10月31日
- 回収率 : 57%

ご利用者様用アンケート結果

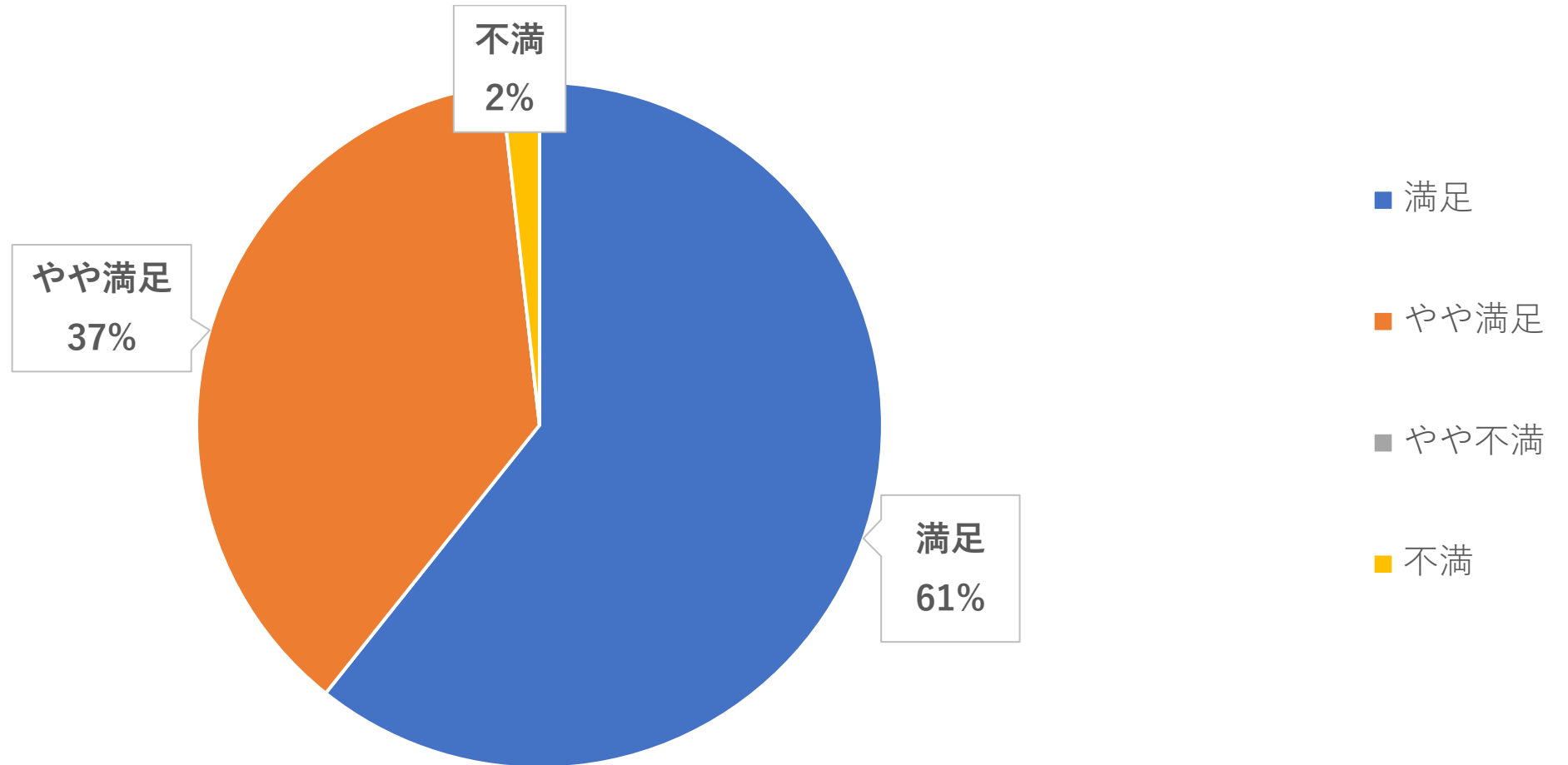
1. デイサービスでの過ごし方について

- ・ 運動はいかがですか？



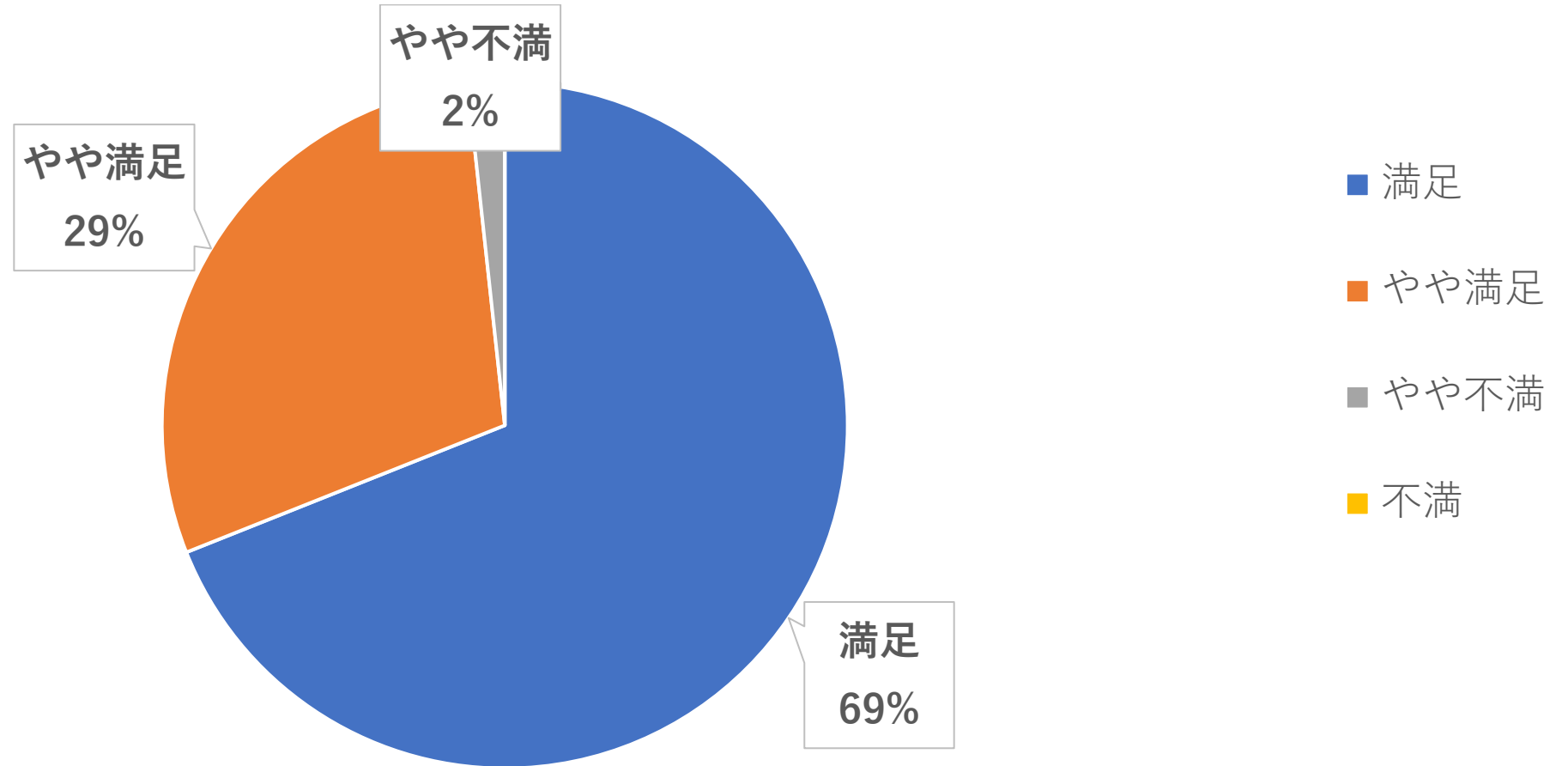
1. デイサービスでの過ごし方について

- ・レクリエーションはいかがですか？



1. デイサービスでの過ごし方について

- ・リラクゼーションはいかがですか？



1. デイサービスでの過ごし方について

ご意見

- しびれや痛みが取れるような気がします。デイサービスを楽しみにしています。
- スムーズに待っています。
- 身体の状態にあった運動が出来て楽しい。
- ウォーターベッドは気持ちよくて楽しみです。
- 大変楽しんでいきます。お世話になる日が楽しみです。
- 満足しています。

1. デイサービスでの過ごし方について

ご意見

- ①ウォーターベッドの順番が変わることがあります。
- ②レクリエーションの時、後ろの席の時に見づらい。
- ③時間がずるい
- ④もう少し時間が欲しい（長い方がいい）。
- ⑤マッサージやウォーターベッドの時間が以前より短くなった。

1. デイサービスでの過ごし方について

ご意見に対しての回答

- ①午後から運動に行かれる方が事前に予約をされた際、運動されている最中に順番が来てしまい、順番が入れ替わったことがありましたので、現在は順番が変わらないような体制をとっております。
- ②デイサービスのフロアが縦長であるため、配席によってはどうしても見えづらいこともあると思います。ご不便をかけてしまい申し訳ございません。レクリエーションによってはグループに分けて実施するなどのような配慮をしていきます。

1. デイサービスでの過ごし方について

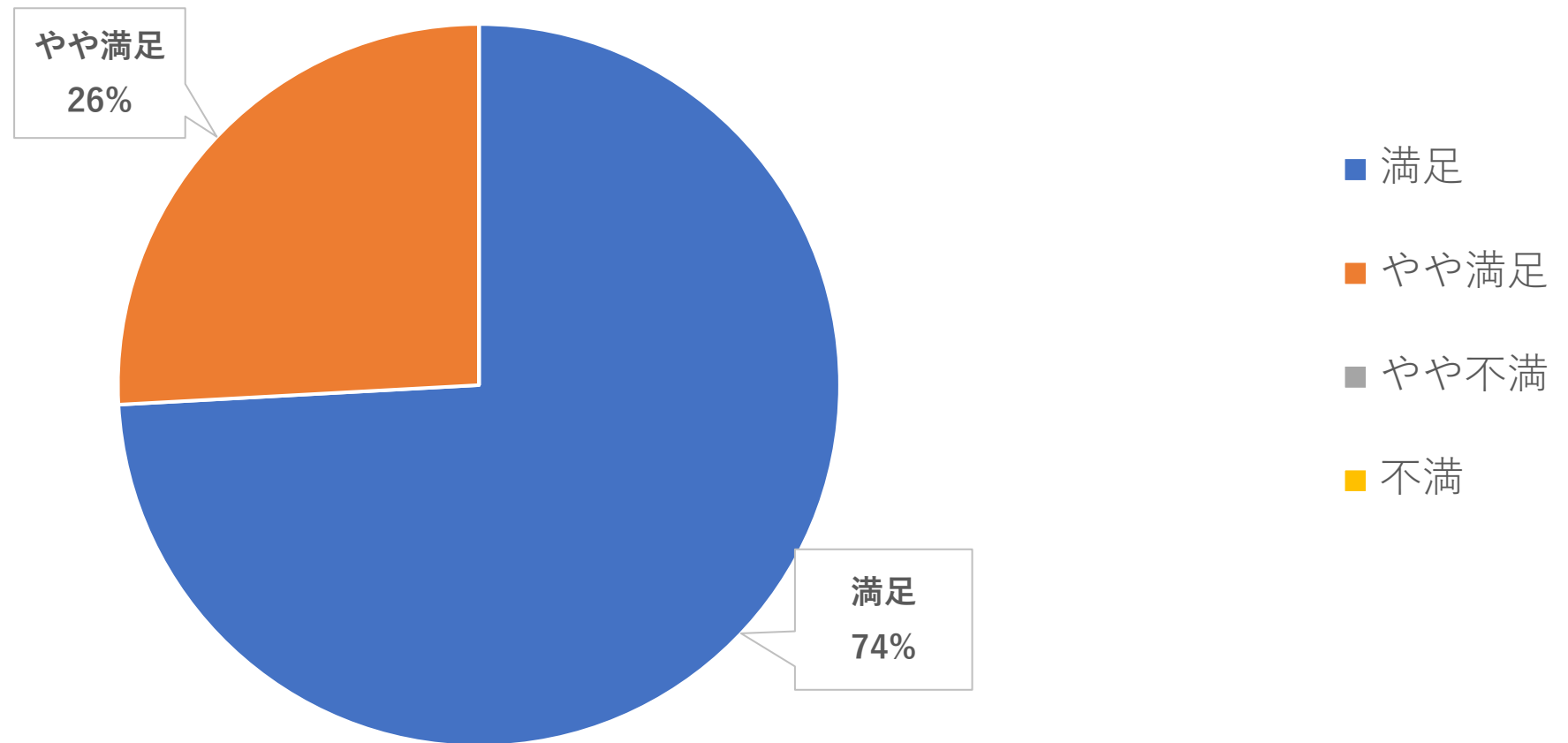
ご意見に対しての回答

- ③④⑤リラクゼーションの時間につきまして、現在多くのご利用者様がデイサービスに来ていただいております、すべての方に受けていただくにはお一人あたりの時間を短くするしかありませんでした。

ご不便おかけし申し訳ございませんが、ご了承いただきますようお願いいたします。

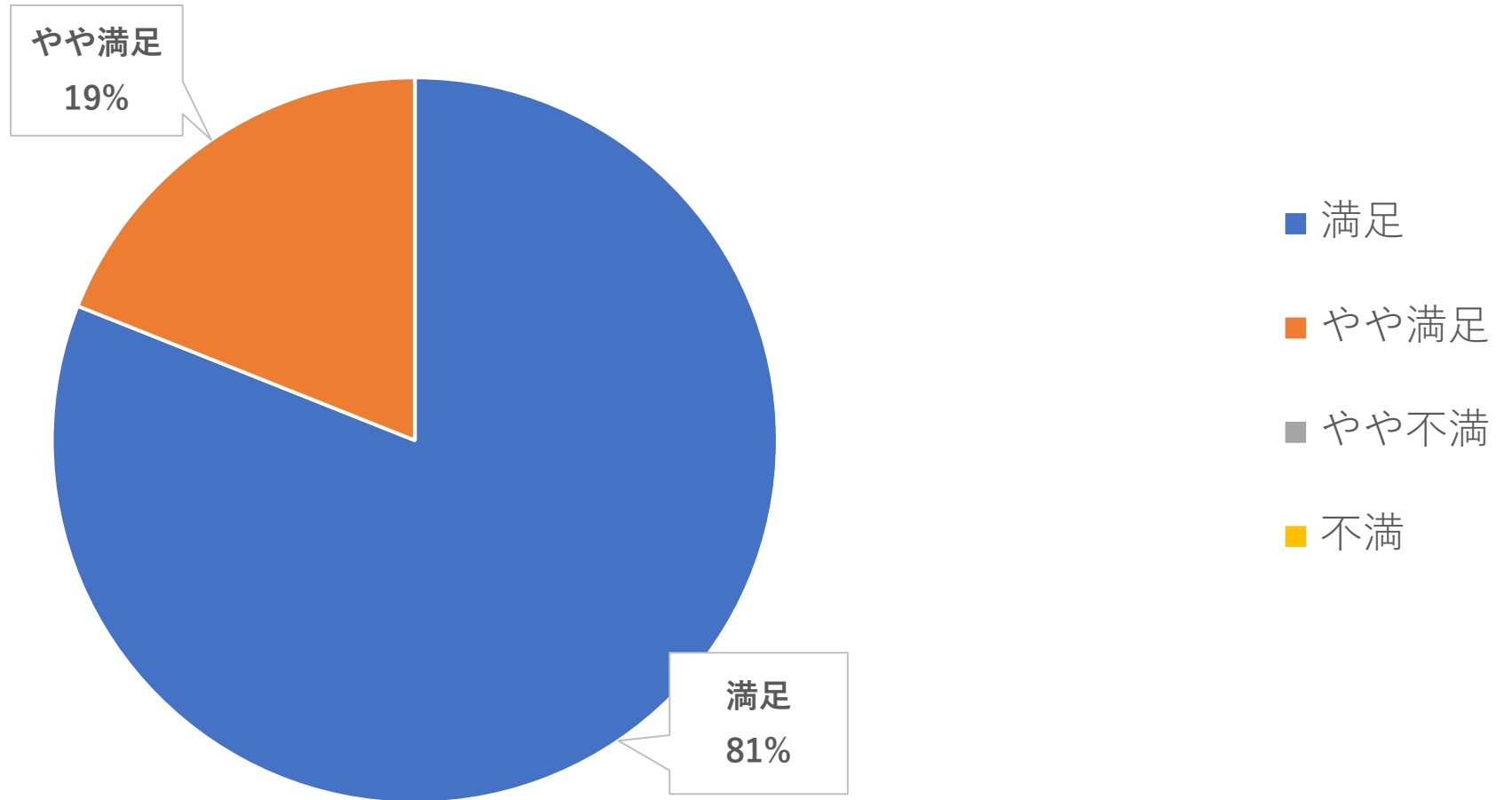
2. 食事について

・味はいかがですか？



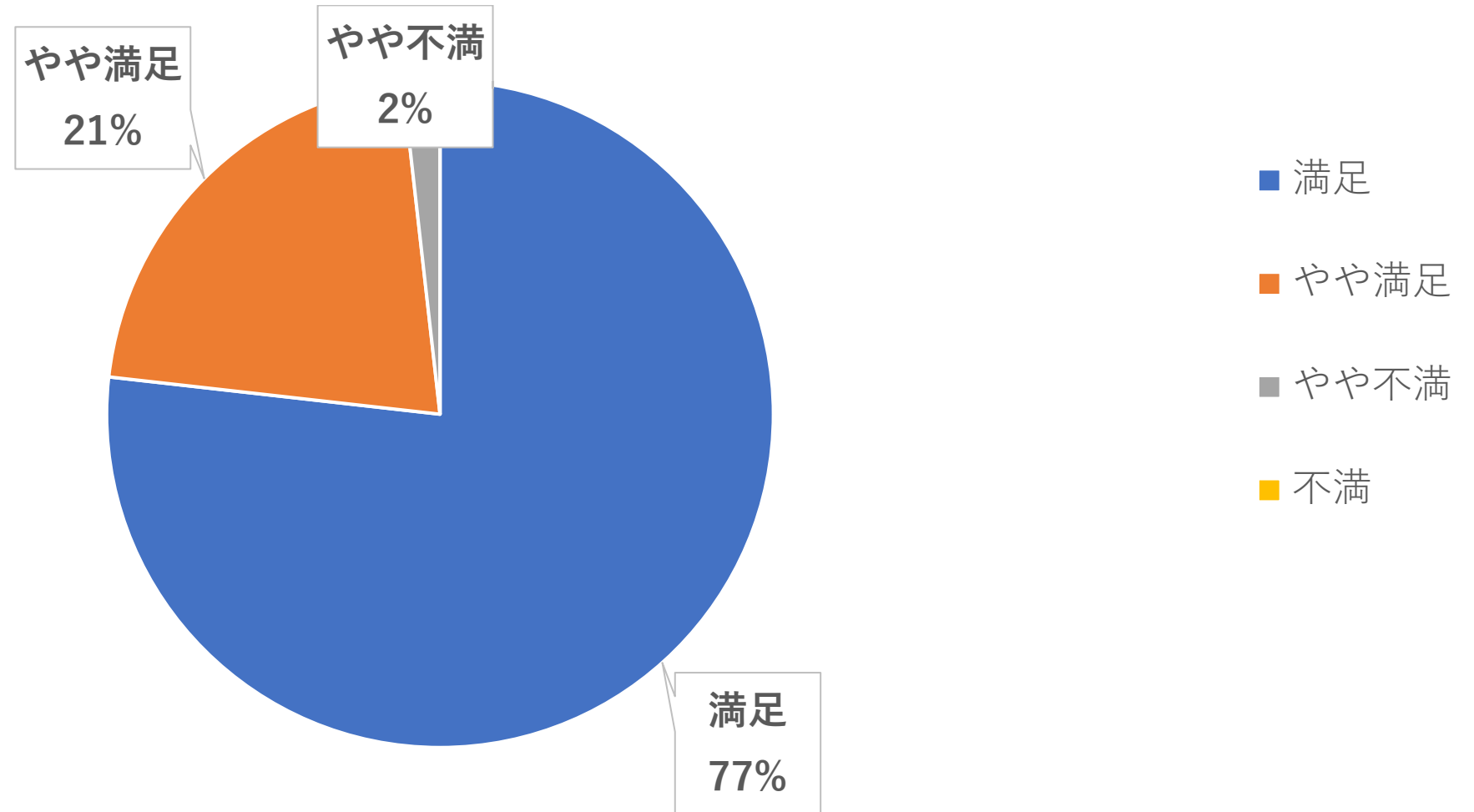
2. 食事について

・量はいかがですか？



2. 食事について

- ・ 献立の内容はいかがですか？



2.食事について

ご意見

- 量もおいしく食べています。
- 毎食おいしい食事をいただき、ありがたく思っております。
- おかずの味もぴったりです。
- 本人は少し量が少ないと感じているようですが、家族としては満足です。
- 毎日喜んでいただいております。ありがとうございます。
- 献立もよく考えていただき、味も大変おいしくいただいております。
- 満足です。
- 数多く作られているので大変だと思えます。お世話になります。

2.食事について

ご意見

- ①ご飯の副菜（おかず）になるような献立・味付け（薄味）がほしい。
- ②少し塩分が足りない様子です。
- ③4年間お世話になっていて、カレーライスは1回でした。もう少し増やしてほしいと思います。

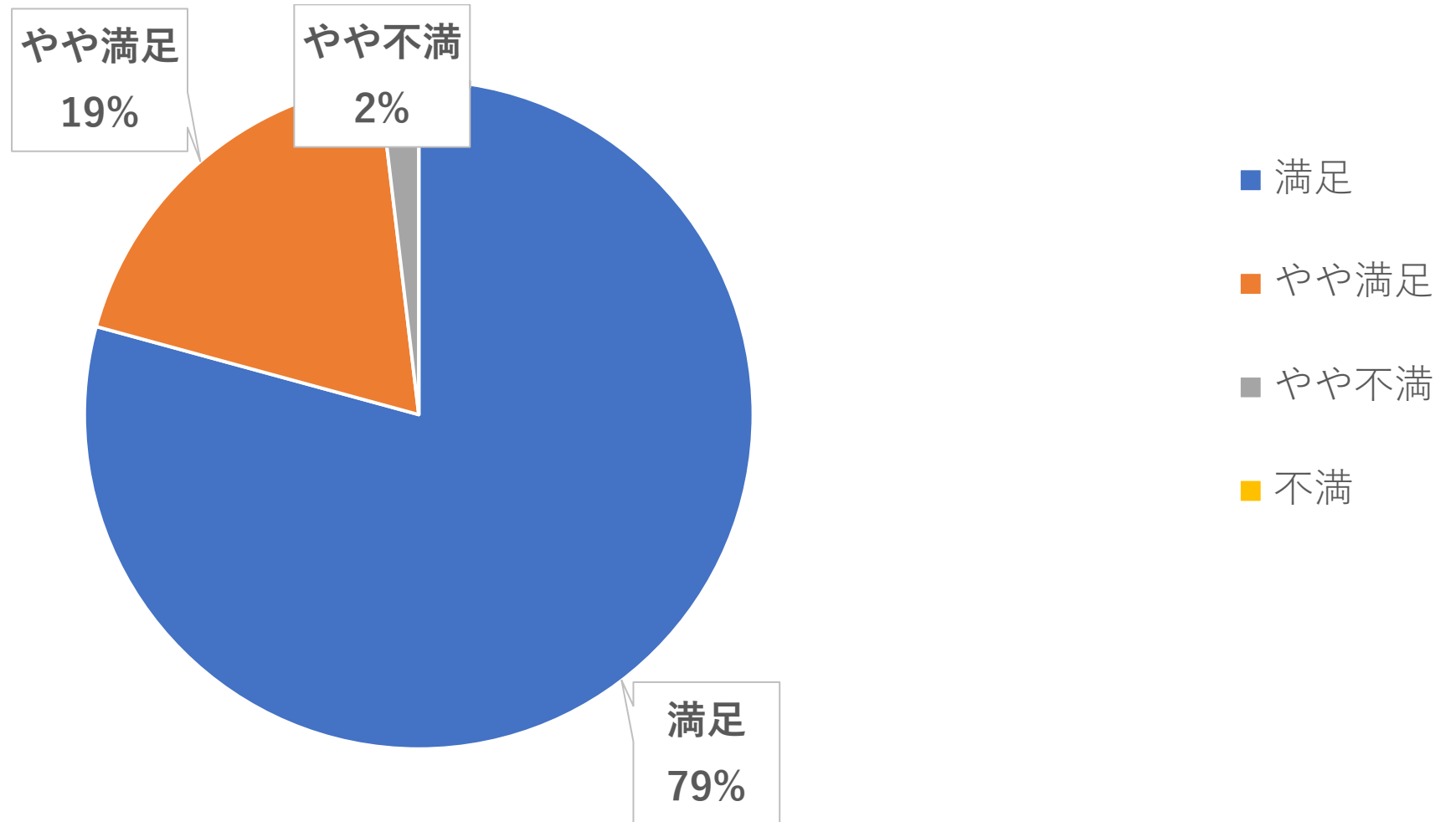
2. 食事について

ご意見に対しての回答

- ①②食事については現在外部業者に発注し、毎回職員も検食しており、随時意見を伝えております。今回のご意見は業者に伝えて、よりよい食事をご提供できるように努めてまいります。
- ③献立については偏りがでないように業者と連携を取っておりますが、特定のものは月に1回程度ですので、ご利用日と合うことが難しい場合がございます、ご了承くださいませよう願いたします。

2. 施設内の環境について

- ・ 整理整頓、清掃に満足していますか？



3.施設内の環境について

ご意見

- 清掃も消毒も良くできていますので満足です。
- 指導員の方にはいつも笑顔で親切にしてくださいありがとうございますと思っております。
- たまにトイレが流してありません。
- 清掃や消毒ができていて安心して過ごせます。
- きつい時はベッドに寝ころびたいと思いますが、勝手に休んでよいでしょうか。それとも許可がいらいますか？
- 職員の皆さんいい人ばかりで話しやすく幸せに思っています。
- トイレもいつもきれいにしてください大変満足です。
- コロナで本当に大変だと思います。私達のために一生懸命仕事していただきありがとうございます。

3.施設内の環境について

ご意見

- ①たまにトイレが流してありません。
- ②きつい時はベッドに寝ころびたいと思いますが、勝手に休んでよいでしょうか。それとも許可がいりますか？

3.施設内の環境について

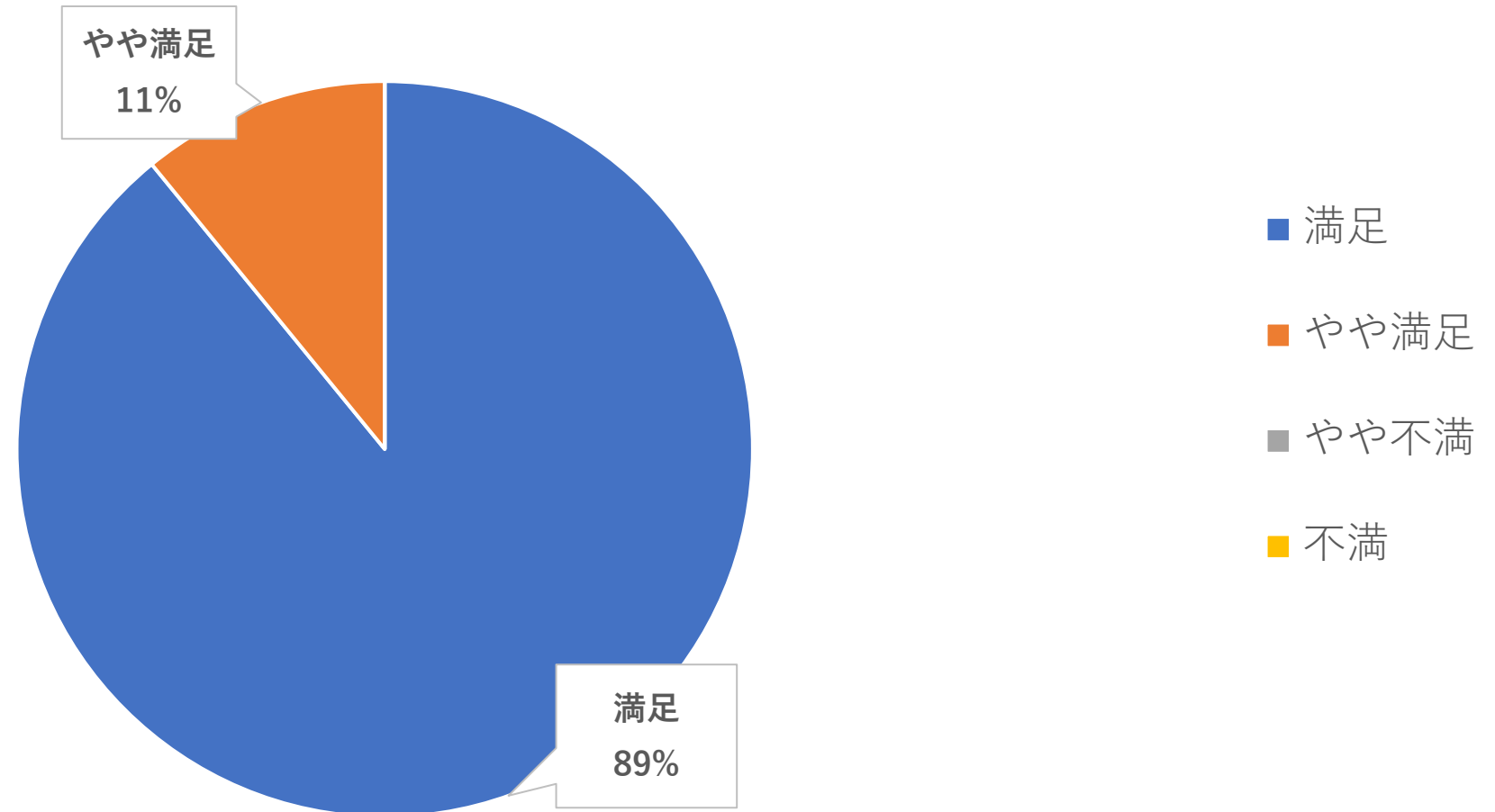
ご意見に対しての回答

- ①ご迷惑をおかけして申し訳ございません。認知症の方の排泄の後始末について、可能な限り対応しておりますが行き届かないことがございます。お気づきの際は職員にお伝えくださいますようお願いいたします。
- ②ベッドの使用はご自由にされてかまいません。体調不良の際は早期対応のため職員にお伝えくださいますようお願いいたします。

ご家族様用アンケート結果

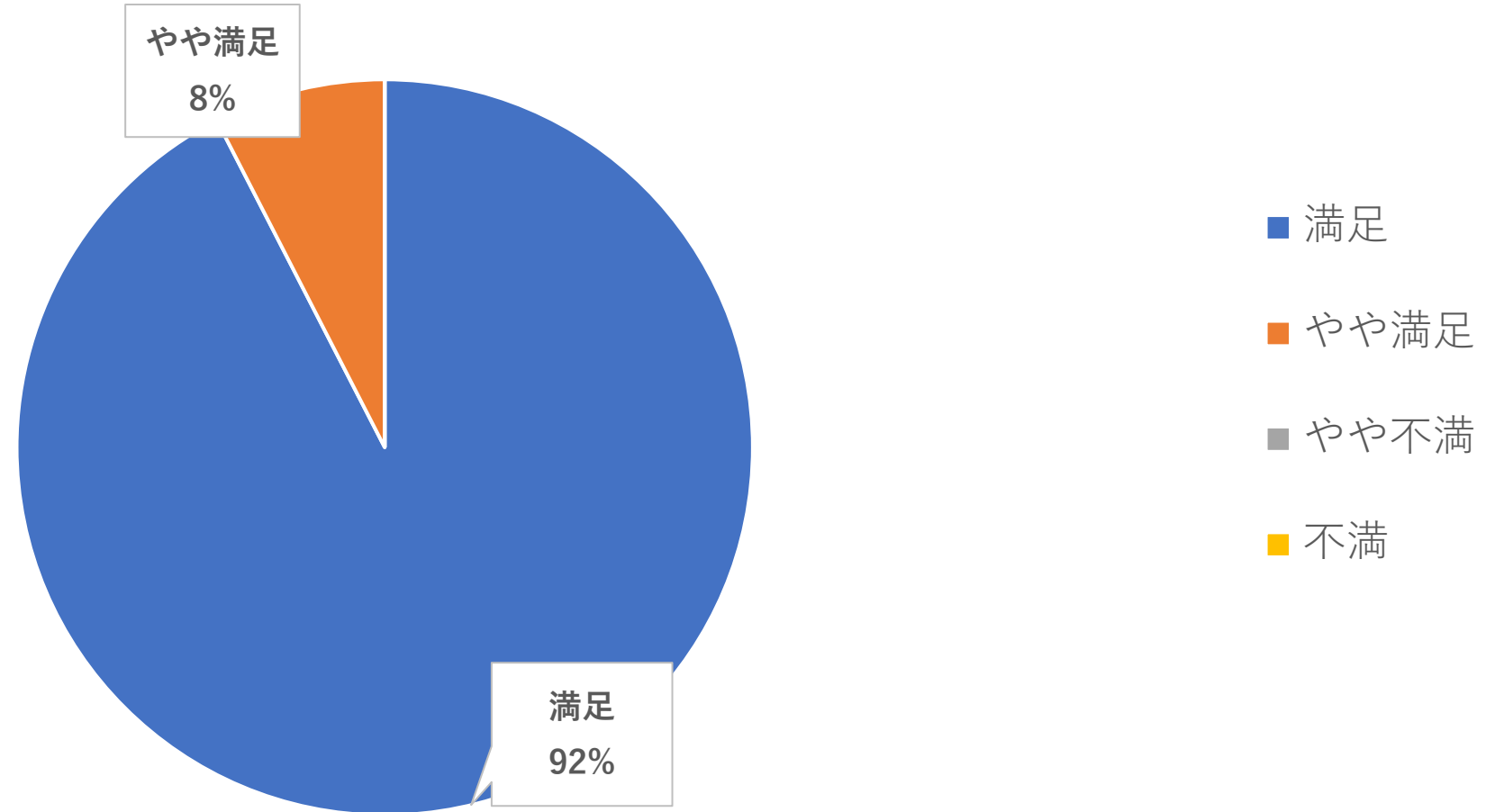
1. 職員の対応について

- ・言葉づかいはいかがですか？



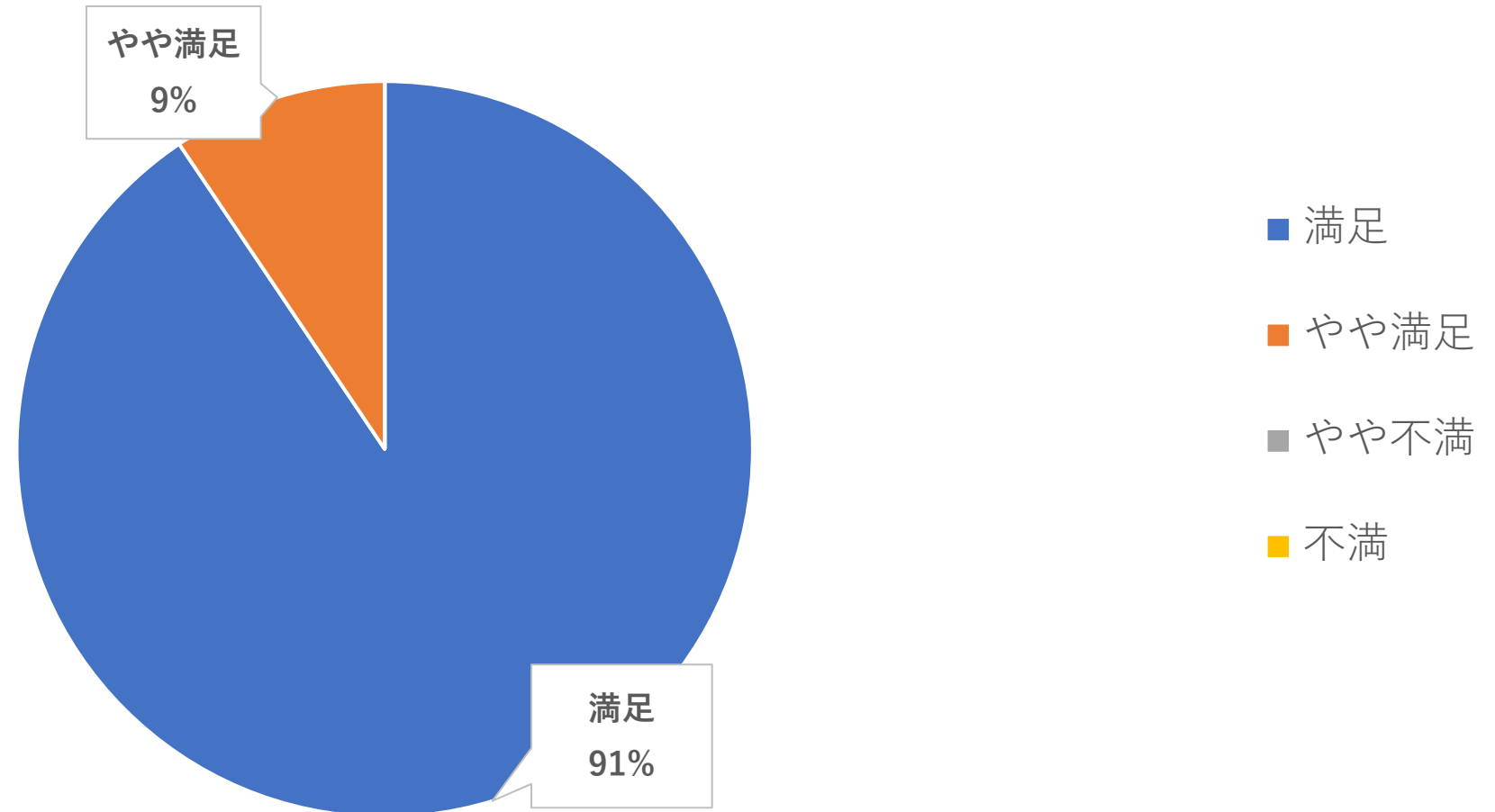
1. 職員の対応について

- ・身だしなみはいかがですか？



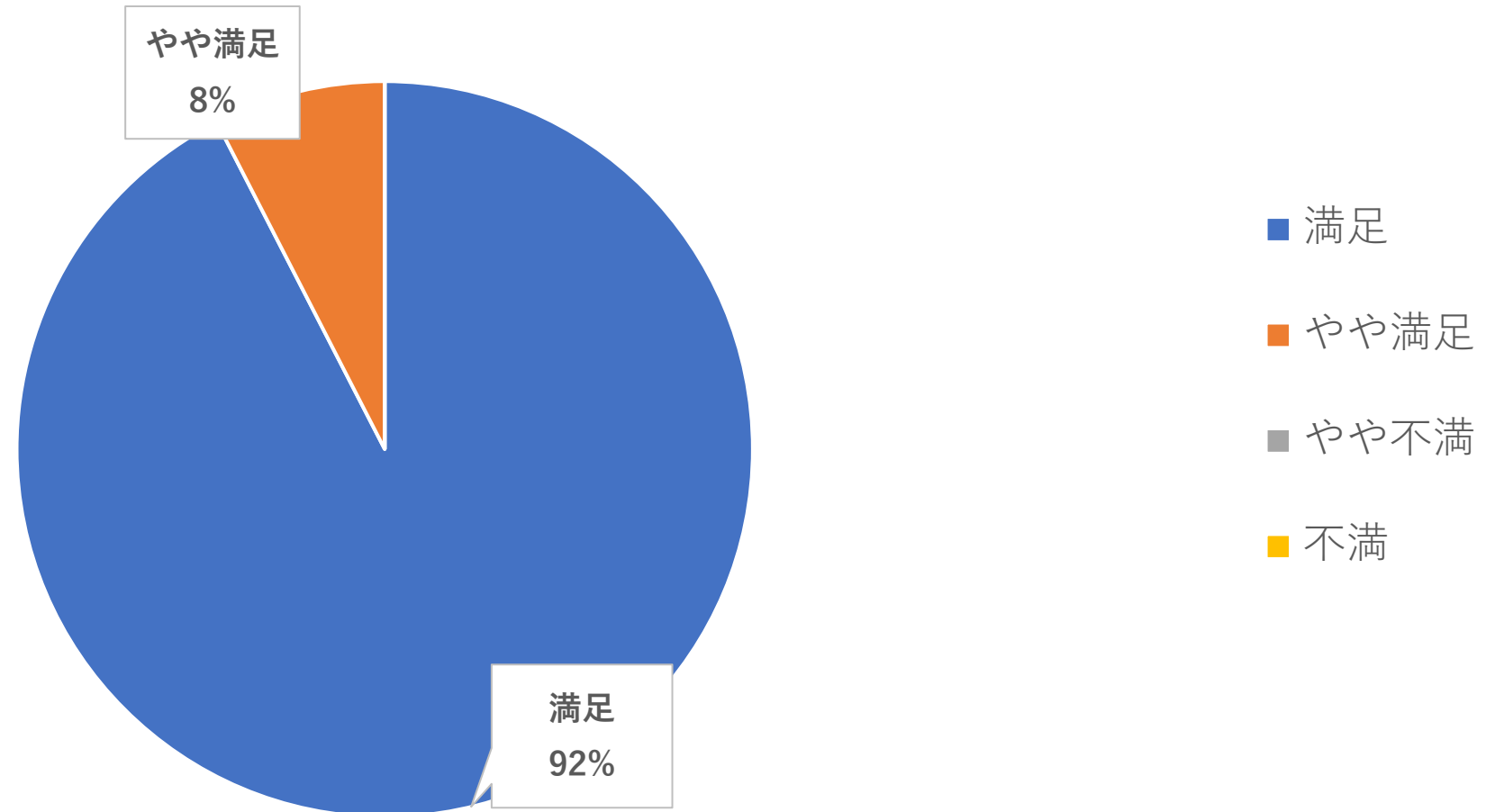
1. 職員の対応について

- ・ 電話対応はいかがですか？



1. 職員の対応について

- ・ ご連絡、ご報告はできていますか？



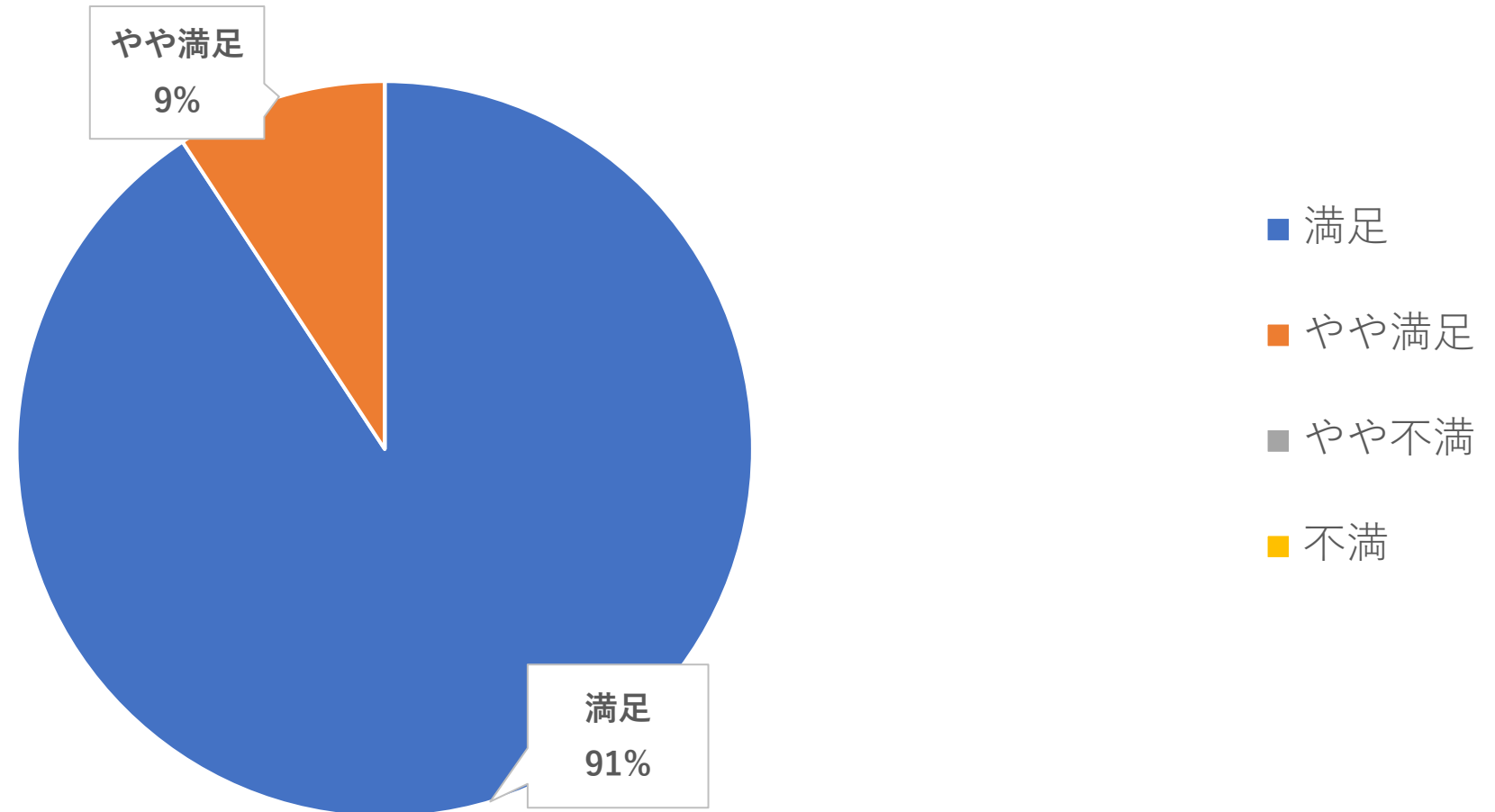
1. 職員の対応について

ご意見

- とても気持ちの良い対応で満足しています。
- よくできています。
- 細かく何か連絡いただけているので、とても安心してしています。
- 職員の人達は皆さん親切で、とても一日楽しく過ごさせていただいております。
- 毎日楽しみに行きますので、喜んでいきます。
- 皆さんいい方ばかりで安心してしています。
- 別にありません。100点です。
- 家での会話は聞こえん、わからんで終わってしまいますが、ケアマネージャーの方の話はよく聞こえるみたいで、とても楽しそうです。身体、心、頭が活発になるようで素晴らしい対応だと思います。
- 経過観察など詳しくノートで知らせていただいているので、デイサービスで様子が分かり、大変うれしく思っています。

2. 送迎について

- ・ドライバーの対応はいかがですか？



2. 送迎について

ご意見

- 本人が席に着くまで支えてくださっています。
- 大変よくできています。手も添えてもらいお話もできて満足です。
- 優しく丁寧です。
- ドライバーの方も優しく接していただいております。
- 玄関まで手を添えてくれて安心してます。これからもよろしくお願いします。
- 皆様ご丁寧な対応と言葉かけに感謝します。
- 皆さん親切です。ありがたく思っています。
- いつも大切に親切にいただいております。
- これからもよろしく。
- とても乗り降りの時に優しくしていただいております。
- 玄関から手荷物を持って身体を支えていただき、シートベルトをするまで手厚く接して下さいます。「行ってきます」の挨拶もしっかりされて、安心してお願いできます。
- いつも優しくしてくださり、とても満足しています。
- いつも優しく送迎していただき感謝しております。

2. 送迎について

ご意見

- ①お迎えに来られる時間が遅い時がありますが、連絡があると嬉しいです。
- ②私達古閑から8名行っています。1人をわざわざ迎えにくるのはもったいないと思います。

2. 送迎について

ご意見に対しての回答

- ①ご迷惑をおかけして申し訳ございません。送迎担当職員と連絡を取り合い、所定の時間より遅くなる場合はご連絡いたします。
また、天候や道路工事・事故での迂回、渋滞等により遅くなる場合がございます。ご了承くださいませようお願いいたします。
- ②ご配慮されたご意見ありがとうございます。その他地区への送迎も行なっており、送迎の順序も考慮したものとなっております。

3. その他ご意見

ご意見

- 毎日気持ちよく利用させていただいています。利用している本人が帰った後も気分よく過ごしているのが何よりです。大変お世話になっております。今後ともよろしく願いいたします
- 出席する日が楽しみです。
- リハビリが良いと言っています。楽しんで行ってくれています。
- 楽しかったと喜んで帰ってきています。安心です。友達に会えるのも良いみたいです。
- このままで十分満足しています。今後ともよろしく願いいたします。
- お世話になっております。よろしく願いいたします。
- いつも喜んでデイサービスに通ってくれるので家族もう嬉しいです。
- デイサービスでは楽しく過ごしています。これからもどうぞよろしく願いします。
- デイサービスの話は最初の頃は知り合いの方に会えたと言っていましたでしたが、最近は慣れてしまったのか何もありません。デイサービスの1日を楽しく過ごしてくれれば一番の幸せかなと思います。ありがとうございます
- 昨年から今年と、これからもコロナが続き、大変なご苦労続きです。心から感謝申し上げます。
- いつもお世話様になりましてありがとうございます。デイは楽しいといつも申しております。今年に入りまして心身の低下化がみられ、食事を残すことが多く、認知症もかなり進んでいると感じています。持病の咳で色々にご迷惑をかける場面があるかと存じます。そのあたりよろしく願いいたします。
- いつも温かく迎えてくださり感謝しています。

3. その他ご意見

ご意見

- ① 皆さん本当に良くしていただき感謝して楽しく過ごしています。私には目が悪くテレビが遠いと二重に見えますので、できたらテレビの近くの席にいたいです。
- ② コロナの影響で仕方ないところもありますが、また買い物、花見ができるようになればと思います。
- ③ 朝挨拶をしても職員の方に届かなかったかなと思うことがしばしばあります。朝が一番大事です。よろしく願いいたします。
- ④ 帰りの時間はもう少しくらい（30分）長くなるとそちらの方が都合があるのでしょうか。
- ⑤ デイサービスでの様子を見日後にまもなく度付トサイも程つき、お願いねか丸磨。お尋ねを赤歯す。お子見日後いろいろの行朝もよるには待たさって行くか。デイサービスに備えておらま。連絡帳、たよてにプリの早くして。ワン替を楽。センカ、く。まレ。き。行。り。か。す。ま。に。ス。わ。す。い。レ。ビ。す。か。で。て。い。ま。す。よ。く。で。て。い。ま。す。も。程。つ。き。い。ま。す。ね。か。丸。磨。お。尋。ね。を。赤。歯。す。お。子。見。日。後。に。ま。よ。く。の。行。朝。も。よ。る。に。は。待。た。さ。っ。て。い。く。か。デ。イ。サ。ー。ビ。ス。に。備。え。て。お。ら。ま。す。連。絡。帳。た。よ。て。に。プ。リ。の。早。く。し。て。セ。ン。カ。を。楽。に。ま。レ。き。行。り。か。す。ま。に。ス。わ。す。い。レ。ビ。す。か。で。て。い。ま。す。よ。く。で。て。い。ま。す。も。程。つ。き。い。ま。す。ね。か。丸。磨。お。尋。ね。を。赤。歯。す。お。子。見。日。後。に。ま。よ。く。の。行。朝。も。よ。る。に。は。待。た。さ。っ。て。い。く。か。デ。イ。サ。ー。ビ。ス。に。備。え。て。お。ら。ま。す。

3. その他ご意見

ご意見

- ①配席については可能な限り配慮していきたいと思いますが、福祉用具（車椅子や歩行器）の使用状況や人間関係等の諸事情によりご希望に沿えない場合がございます。予めご了承ください。
- ②外出企画については毎回ご好評いただいております。感染状況が落ち着きましたら企画したいと思っております。
- ③挨拶について、気分を害してしまい申し訳ございません。再度周知して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ご利用時間については、働き方改革の推進とサービス提供内容の見直しを行い、令和元年10月より現在のサービス提供時間となっております。ご了承くださいますようお願いいたします。
- ⑤ご利用を楽しみにされているとのことで、大変嬉しく思います。ご利用の状況が分からないとのことで、今後は活動されているところを動画撮影して、担当者会議等の際に見ていただけるようにしたいと考えております。

アンケートのご協力ありがとうございました。

ありがたいお言葉がたくさんあり、
今後ともサービス向上に努めてまいります。

今後ともよろしくお願いいたします。