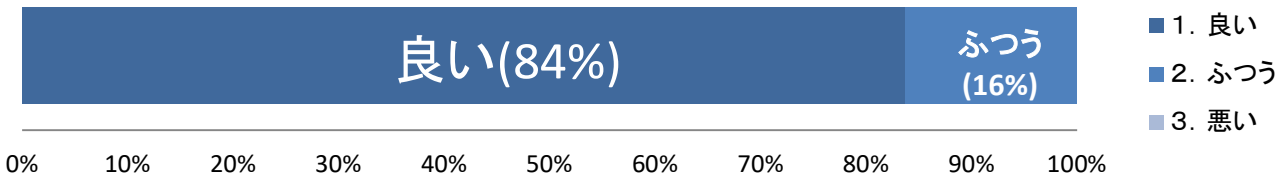
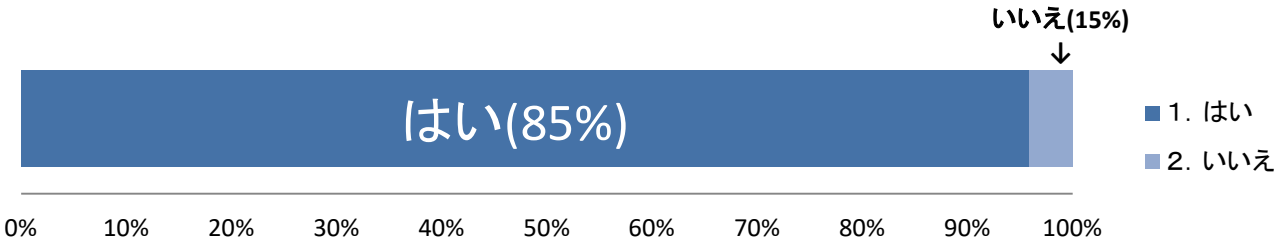
R3年度　満足度調査　～ご本人様アンケート結果～

配布：　154名　回収：　107名　回収率：　69.4%(前年度比＋2.1%)

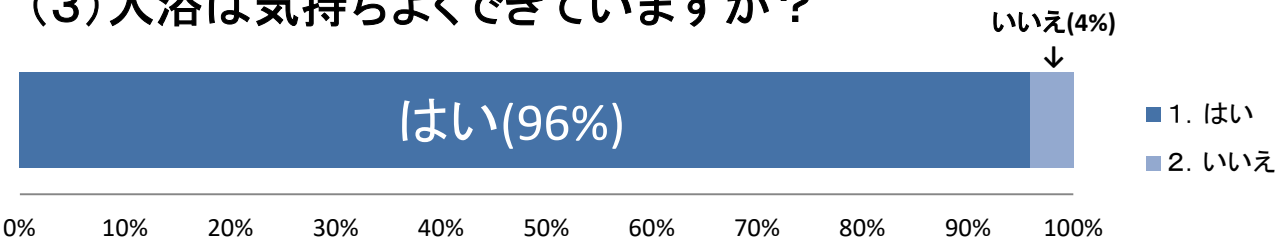
(1)職員の言葉遣いや態度はいかがですか？



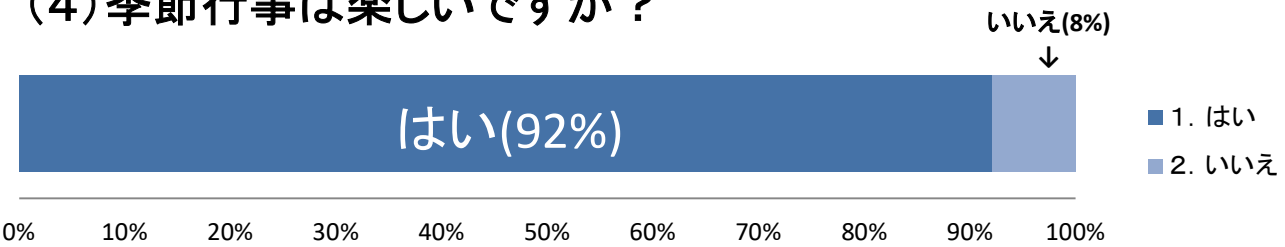
(2)職員の介助やお手伝いの対応はいかがですか？



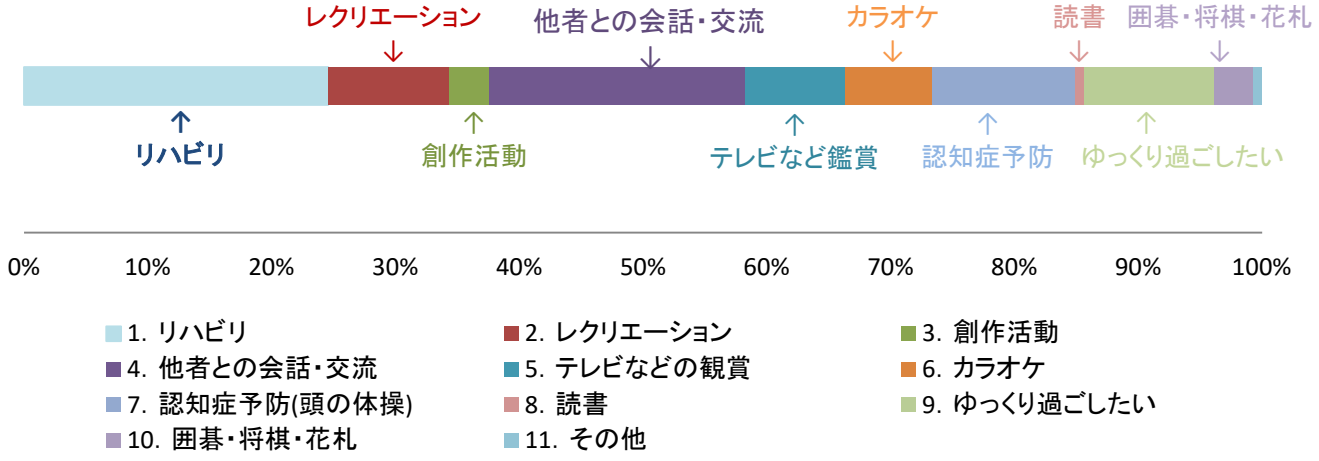
(3)入浴は気持ちよくできていますか？



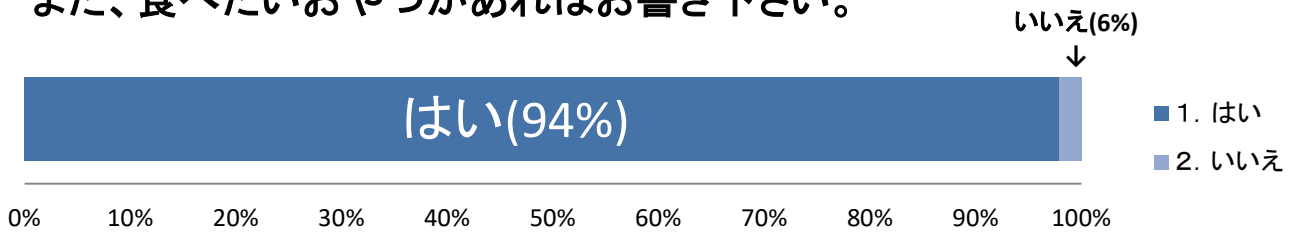
(4)季節行事は楽しいですか？



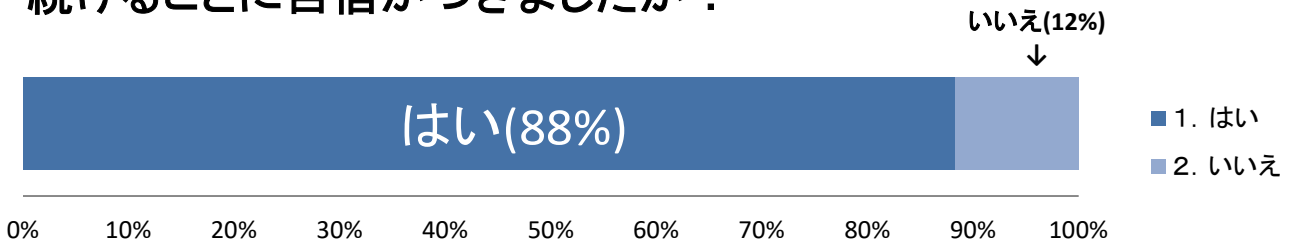
（5）ご利用中にどんなことをして過ごしたいですか？



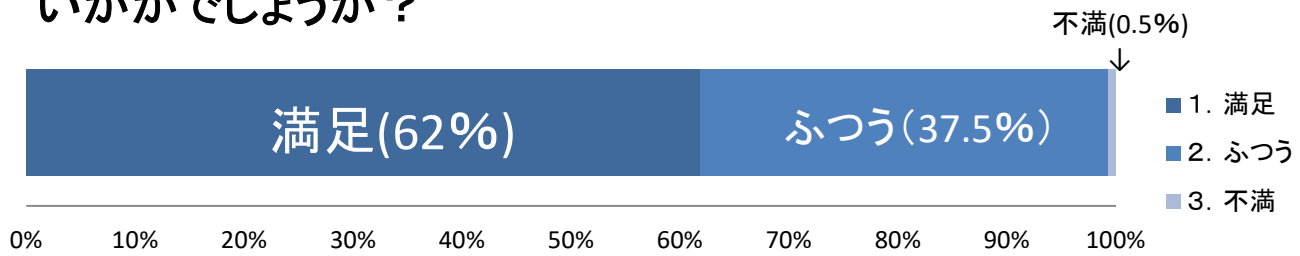
（6）おやつは美味しいですか？
また、食べたいおやつがあればお書き下さい。



（7）デイサービスを利用して、自宅での生活を
続けることに自信がつきましたか？



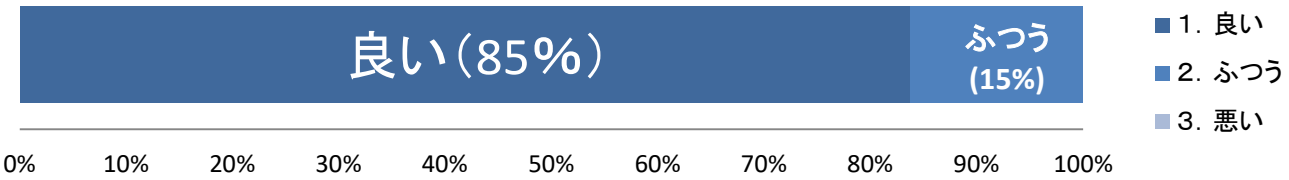
（8）デイサービスを利用して、総合的な満足度は
いかがでしょうか？



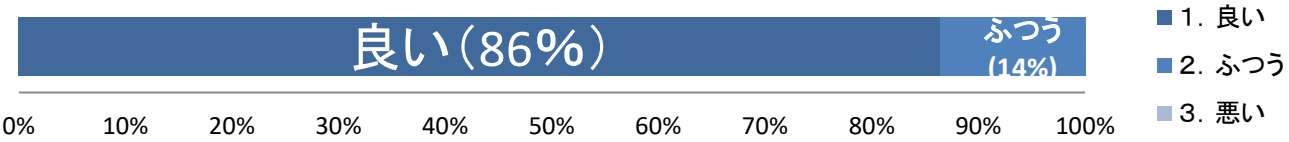
R3年度　満足度調査　～ご家族様アンケート結果～

配布：　154名　回収：　105名　回収率：　68.1%(前年度比＋0.8%)

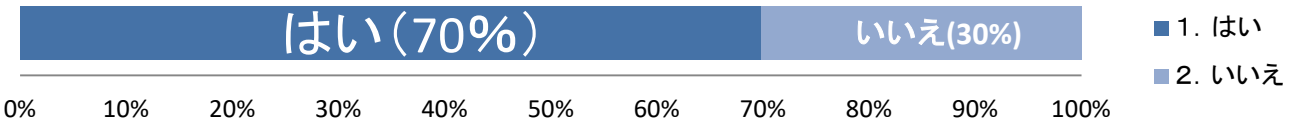
(1)職員の言葉遣いや態度はいかがですか？



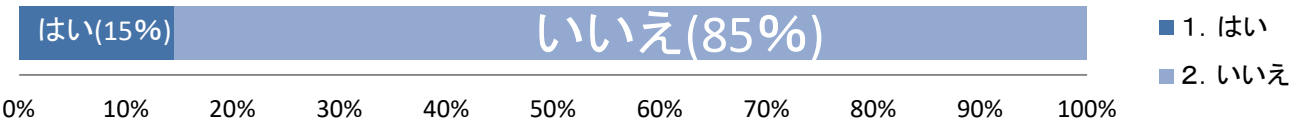
(2)職員の介助やお手伝いの対応はいかがですか？(送迎等)



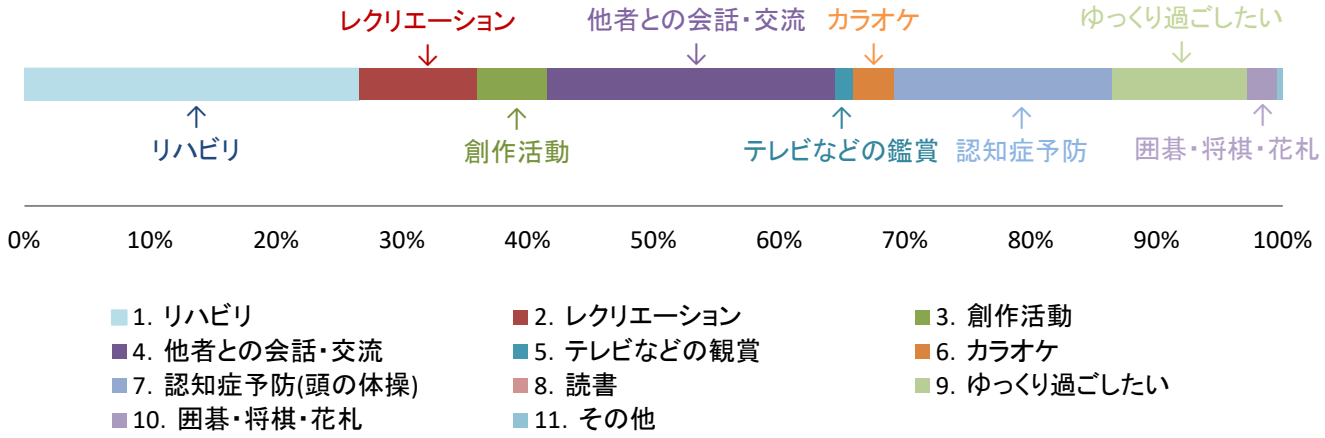
(3)デイサービスで嬉しい、楽しい思いをしたという話をご本人様から聞いたことはありますか？



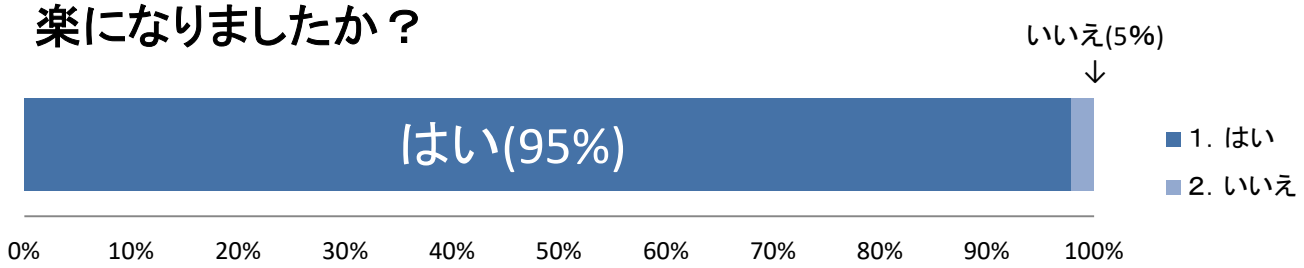
(4)デイサービスで嫌な思いをしたという話をご本人様から聞いたことはありますか？



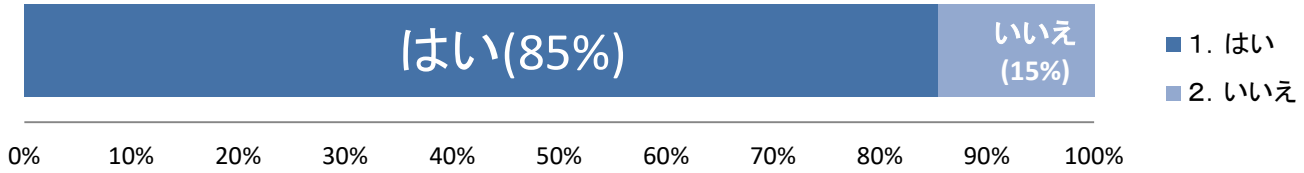
(5)ご利用中にどんなことをして過ごしたいですか？



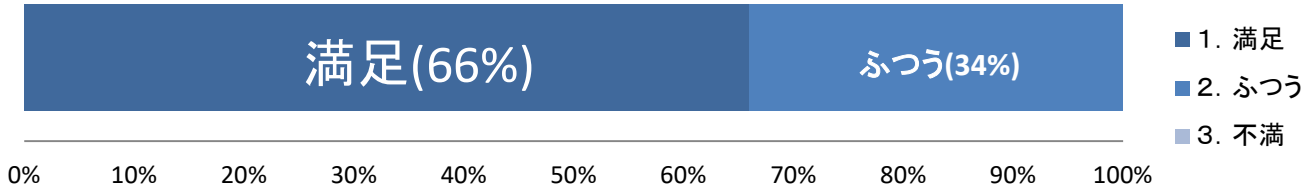
(6)デイサービスを利用して、自宅での介護は楽になりましたか？



(7)デイサービスを利用して、自宅での生活を続けることに自信がつきましたか？



(8)デイサービスを利用して、総合的な満足度はいかがでしょうか？



R3年度　満足度調査から得られたご意見と回答

≪　ご本人様アンケート　≫

〇ご利用者様ご意見（以下、ご意見）
帰ってくると楽しかったと話をしてくれます。
●回答
いつもご利用ありがとうございます。これからも楽しいと言って頂けるデイサービスを目指してまいります。

〇ご意見
カラオケの曲目を追加してほしい。
●回答
ご意見ありがとうございます。曲目を増やすには機械自体を交換する必要がある為、すぐに増やすことは難しいですが検討させて頂きます。

〇ご意見
和式トイレがあるとよい。
●回答
介護保険を利用される方が来られる施設になりますので安全面を考慮して和式トイレを設置することが難しくなっています。申し訳ございませんがご理解のほどよろしくお願い致します。

〇ご意見
いつもデイサービスに行く日は元気になります。少しの緊張感と皆さまとお話ができるから楽しいです。
これからもよろしくお願い致します。
●回答
とても嬉しいご意見ありがとうございます。普段生活する環境とは違う環境で他の利用者様やスタッフと接し、同じ空間を過ごすことは良い刺激になると思います。これからもデイサービスをご利用いただくことにより元気になっていただけるよう精進したいと思います。

〇ご意見
トイレの介助など、お世話をかけてしまうので、ありがとうございます。　と言っています。
●回答
いつもご利用ありがとうございます。これからも皆様が在宅生活を継続できるようにできる限りお手伝いさせて頂きます。

〇ご意見
デイサービスに行くのを楽しみにしています。
●回答
とても嬉しいご意見ありがとうございます。今後もデイサービスに行くのを楽しみにして頂けるよう栄養バランスのよい食事、季節に合わせた変わり風呂やイベントをご用意して、皆様のご利用をお待ちしております。

〇ご意見
まだ行った回数が少ないので、よくわからない。
●回答
デイサービスでは皆様に楽しみにして頂けるよう栄養バランスのよい食事、季節に合わせた変わり風呂やイベント等をご用意して、皆様のご利用をお待ちしております。またわからないことや不明点がございましたらいつでもスタッフにご相談ください。

〇ご意見
スタッフの名前がわかりませんが、とっても親切にしていただいて感謝しています。
●回答
とても嬉しいご意見ありがとうございます。これからも皆様が気持ちよくデイサービスを利用できるように努めていきたいと思います。

〇ご意見
リハビリ・自転車こぎをしたい。
●回答
理学療法士が、個々の身体状況に合わせてリハビリメニューを作成します。いつでもご相談ください。

〇ご意見
私は老人車を使う事で介護④なのでしょうか？
●回答
老人車を使用する事で要介護4になったわけではなく、要介護認定は、介護の時間により要介護度を判定するものです。要介護認定等基準時間は、その人の能力、介助の方法、障害の有無から統計データに基づき推計された介護に要する時間を「分」という単位で表示したものです。この時間に基づいて一次判定の要介護度が決定されます。担当のケアマネジャーと相談されても良いかと思います。ご不明な点等ございましたらいつでもご相談ください。

〇ご意見
食事が美味しくないものがある。送迎の組み合わせが全てダメ。
●回答
不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。厨房職員にもこのようなご意見があったことを報告させていただきます。気持ちよくデイサービスをご利用できるようにその都度ご意見いただき、改善していけるように努めていきたいと思います。

〇ご意見
①職員は各自、名札を付けるべき。②看護師・氏名・役職名・理学療法士・介護福祉士などの職責を明確にするべき。③手の消毒にアルコール消毒液を使用するべき。
●回答
ご意見ありがとうございます。①ユニホーム交換時期に合わせ順次、名前を入れるようにしています。②玄関ホールに顔写真、氏名、職名を掲示してあるのでご覧下さい。③消毒液に関して当施設はソリューションウォーターを使用させて頂いています。次亜塩素酸系の消毒液になりますのでアルコール消毒液と変わらない消毒成分が含まれていますのでご安心ください。もしアルコール消毒液を希望される場合はアルコール消毒液もございますので、お声かけてください。

〇ご意見
朝、元気な声でのお迎えがとても爽やかです。日々足腰が衰えて大変ご厄介になります。これからも宜しくお願いします。
●回答
とても嬉しいご意見ありがとうございます。皆様が在宅生活を継続できるようにできる限りお手伝いさせて頂きます。

〇ご意見
リハビリ時間を長くしてほしい。
●回答
いつもご利用ありがとうございます。理学療法士が、個々の身体状況に合わせてリハビリメニューを作成します。いつでもご相談ください。

〇ご意見
いつもお世話になりありがとうございます。1つ要望がありますが、センターでは利用者の誕生日になると該当者の氏名・生年月日・年齢を読み上げられますが、私はこれを好みません。と言いますのは、以前の事、気の強い利用者に嫌みのある言葉をかけられ不快な気分になった事があるからなのです。人それぞれ感じ方、考え方があると思います。出来ますならば、誕生月に該当された方の生まれ年と年齢を省き、生まれた月日のみ読み上げてほしいってのはどうでしょうか？文は毎月発行される中央通信にその欄を設け、その月の該当者おいでか、その人の氏名・生まれた月日のみ記載するというのもどうでしょうか？そして、一筆お祝いの言葉を添えて頂ければ幸いと思います。
●回答
不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。誕生日の方については、ご本人に確認し、了承を得てから読み上げております。今後、誕生日のお祝いの方法とちゅうおう通信の記載に関して検討していきたいと思います。

≪　ご家族様アンケート　≫

〇ご家族様ご意見（以下、ご意見）
スタッフの皆さんは、よく動いてると本人が関心しています。スタッフの方との会話が楽しいようです。デイサービスに行きたくないのが本心ですが。
●回答
嬉しいご意見ありがとうございます。今後、デイサービスに行きたくなるようなイベントや季節に合わせた変わり風呂、栄養バランスの良い食事をご用意して、皆様のご利用をお待ちしております。

〇ご意見
足の不自由さもあり、唯一の屋外での接点としてデイサービスは重要です。眼と耳の機能障害もありますが、手先の器用さと脳機能は、まだまだ充分のようですので御対応お願いします。
●回答
屋外に出ることは心身共に良い刺激となりますし、デイサービスが社会参加のきっかけになれて良かったです。
眼や耳の機能障害や手先の器用さ、脳の機能など体に関する事は理学療法士が対応や相談に応じますので
気兼ねなくお申し付けください。

〇ご意見
現在スムーズにデイサービスに行くので、金曜日１日行けると有難いです。
●回答
いつもご利用ありがとうございます。追加利用や曜日の変更も行なうことができますのでいつでもご相談ください。

〇ご意見
家族としては、大変助かっております。スタッフの皆様いつも有難うございます。
●回答
とても嬉しいご意見ありがとうございます。こちらこそ、これからもよろしくお願い致します。

〇ご意見
これからも宜しくお願いします。
●回答
ご意見ありがとうございます。こちらこそよろしくお願い致します。

〇ご意見
食事は大変満足しております。味付けが良いとの事です。
●回答
とても嬉しいご意見ありがとうございます。厨房職員にもこのようなご意見があったことを報告させていただきます。

〇ご意見
テーブル（５～６人）においての会話が無い・・・不満
リハビリの時間が短い・・・・・・・・・・・・・・要望
●回答
不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。変更希望があれば遠慮なくご相談してください。リハビリに関しては理学療法士が、個々の身体状況に合わせてリハビリメニューを作成します。いつでもご相談ください。

〇ご意見
朝の迎えの時間9時00分～9時20分頃になっているのですが、たまに9時、9時30分頃の時もあります。
●回答
送迎時間が前後してしまい申し訳ありませんでした。交通事情等でお伝えしている時間を多少前後することがありますのでご了承ください。また大幅に時間が変更になる場合はこちらからお電話でお伝えしたいと思いますので
よろしくお願い致します。

〇ご意見
デイサービスのリハビリを家でも良く手足を動かしやっております。コミュニケーションも取れますので、⑦の頭の体操もお願いします。
●回答
とても嬉しいご意見ありがとうございます。リハビリ以外にも選べる脳トレやプリント課題等をご用意していますので
スタッフに気軽にお声掛けください。

〇ご意見
週2回、職員の方々や利用者の方とのコミュニケーションが取れるので、とても良いと思っています。年齢を重ねても他者との関りが一番大切なのではと感じています。ありがとうございます。利用させて頂いて、ここ数年身体的機能が大幅に下がる（少しずつは下がっていますが。）事が無いのでリハビリのお陰だと思っています。
●回答
とても嬉しいご意見ありがとうございます。家族以外の方とコミュニケーションを取ることは生活を送るうえで張り合いになりますし、非常に良い刺激になります。今後もデイサービスを利用して頂いて、在宅生活が続けられるお手伝いをさせていただきたいと思います。

〇ご意見
私は同居家族では無い為（6）（7）が回答できませんが、母が、この先少しでも長く元気でいられる様に願っています。デイサービスを利用し少し張り合いを持った様に感じられる所が良かったと思います。
●回答
ご意見ありがとうございます。これからも皆様に楽しみにして頂けるよう栄養バランスのよい食事、季節に合わせた変わり風呂やイベント等をご用意して、張り合いを持っていただけるように精進したいと思います。

〇ご意見
いつもお世話になっております。細かい所まで気を配っていただいて安心しています。本人がなかなか交流を持とうとしないので、多分傍観している事が多いんだろうなと推測していますが、その日にあった事などは話しています。今後もよろしくお願いします。
●回答
ご意見ありがとうございます。ご自宅でデイサービスでの楽しい出来事をお話して頂けるように栄養バランスのよい食事、季節に合わせた変わり風呂やイベント等をご用意したいと思います。またリハビリや様々な活動等多方面から関わりを持っていこうと思っています。

〇ご意見
自宅での介護が増し、どんどん不安になる中、デイサービスの職員の方々の声掛けや、ケアマネの方の話などで助けられています。いつもありがとうございます。
●回答
日々の介護、大変お疲れ様です。何か困ったことがあれば、いつでもご相談ください。

〇ご意見
食事で何が出て何を食べたとか、イベントでこういうのを作った、見たというのを良く話て聞かせてくれます。どこどこ地域の〇〇さんと一緒だったとかお友達の事も時々教えてくれます。楽しく過ごしているようでとても感謝しています。これからもどうぞ宜しくお願いします。
●回答
嬉しいご意見ありがとうございます。これから皆様に喜んで頂けるように栄養バランスのよい食事、季節に合わせた変わり風呂やイベント等をご用意して皆様をお待ちしております。

〇ご意見
入浴中に、水がかかることがある。
●回答
不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。二度とこのようなことが無いように改善します。

〇ご意見
デイサービスを楽しみにしており、気の張りが違う。
●回答
嬉しいご意見ありがとうございます。今後も楽しんで頂けるデイサービスを目指していきたいと思います。

〇ご意見
本人、血圧が高いと気にするので、測定時などの値に対しての会話をそらして頂くと有難いです。送迎時の介助とても丁寧でいつも感謝しています。
●回答
ご意見ありがとうございます。対応に関することはスタッフに伝えて頂ければできる限り希望に添える対応を行いますのでご相談ください。介助は今後も丁寧と言って頂けるように継続して行っていきたいと思います。
〇ご意見
行きたくないと言わず、毎回元気に出掛けて電気で帰って来る。それが一番です。ありがとうございます。
●回答
嬉しいご意見ありがとうございます。今後もデイサービスを楽しみにして頂けるように努めていきたいと思います。

〇ご意見
苦手な計算問題、静かな所、人に見られなければやっても良いそうです。
●回答
ご意見ありがとうございます。大ホールなので個室の静かな空間を提供することは難しいですが、取り組みを行う、スペースを作る等、今後検討したいと思います。

〇ご意見
毎回楽しみにしております。又、スタッフの方々が親切との事で留守部隊も安心しています。これからも末永くどうぞ宜しくお願い致します。
●回答
嬉しいご意見ありがとうございます。今後もデイサービスを楽しみにして頂き、安心してご利用して頂けるように努めていきたいと思います。