

# デイサービスとっさか満足度調査集計報告

配布50名 回収43名 回収率86%

1. 入浴について、気持ちよく入浴できているでしょうか？

満足 34 ・ やや満足 5 ・ 普通 3 ・ やや不満 0 ・ 不満 0 ・ 無回答 1

回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
平成30年度	69.2%	12.8%	15.3%	0%	0%	2.5%
令和1年度	79.0%	11.7%	7.0%	0%	0%	2.3%
増減	+9.8%	-1.1%	-8.3%	±0%	±0%	-0.2%

返答理由

【満足】ひとりひとりに合わせた温度、時間を加減していただき、ありがたく思います。“とっさかの湯”は最高です。

【満足】親切にして頂き大変満足しています。

【満足】ゆったりしていて（広さ）使いやすい。

【満足】いたれりつくせりで全部して下さって、ありがたいです。

【満足】入浴大好き。

【満足】身体を洗ってもらって湯につかるのがたっぷりで気持ち良いです。

【満足】デイサービスに行くときはいつも楽しそうに出掛けますので。

【満足】職員に手伝ってもらえるのでありがたいとのこと。

【満足】いつもきれいにしていただき助かっています。

【満足】風呂はいいなーと言っております。

【やや満足】細かい所まで気を使ってもらっているから。

【やや満足】週に2回の入浴で（1回は訪問入浴）ゆっくり入浴できるのを希望します。きれいに洗ってもらって満足しています。たまにお尻が赤くなるのですが入浴することで悪化せずに保っています。ありがとうございます。

【普通】人がいっぱい。

2. 送迎について、送迎時間、職員の挨拶や言葉遣い、介護方法はいかがでしょう？

満足 37 ・ やや満足 3 ・ 普通 3 ・ やや不満 0 ・ 不満 0 ・ 無回答 0

回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
平成30年度	69.2%	5.1%	25.6%	0%	0%	0%
令和1年度	86.0%	7.0%	7.0%	0%	0%	0%
増減	+16.8%	+1.9%	-18.6%	±0%	±0%	±0%

返答理由

- 【満足】丁寧な声を掛けていただき、ひざ掛けやかさ等までありがとうございます。
- 【満足】職員の皆さん親切で言葉遣いもよくありがたく感謝しています。
- 【満足】とても親切にいただいています。
- 【満足】大変よくして下さいます。とってもやさしいそうです。
- 【満足】やさしい。
- 【満足】職員皆様とても親切で楽しがっている。
- 【満足】細かい所まで気を使ってもらっているから。
- 【満足】話しかけてくれる。
- 【満足】朝の迎え時間を調整していただきありがとうございます。
- 【満足】送迎時間、対応、言葉使い等、ていねいに接してもらって、バス（車）に乗せてもらい頭が下がります。
- 【満足】毎朝の確認連絡は大変いいと思います。
- 【満足】送迎時間もきちんとしていますし、みなさんいつも元気で明るく接していただき私達もすごく癒されています。
- 【満足】良くしてもらっている。
- 【やや満足】もう少し早い時間での送迎だったらいいと思う。  
→可能な限り、調整致します。

3. センターでのサービス内容について、職員対応態度、言葉遣い（電話対応も含む）について、どのようにお感じですか？

満足 34 ・ やや満足 5 ・ 普通 3 ・ やや不満 1 ・ 不満 0 ・ 無回答 0

回 答	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満	無回答
平成30年度	64. 1%	20. 5%	15. 3%	0%	0%	0%
令和1年度	79. 1%	11. 6%	7. 0%	2. 3%	0%	0%
増 減	+15. 0%	+8. 9%	-8. 3%	+2. 3%	±0%	±0%

返答理由

- 【満足】皆さま、態度も良く、楽しい気持ちで安心してお世話になっています。
- 【満足】電話対応もよく、センターでも皆さんやさしいといつも喜んでます。ありがとうございます。
- 【満足】丁寧に対応（応対）して下さいます。
- 【満足】何でも聞けますし、わかりやすく答えて下さいます。
- 【満足】皆に良くして頂いてとても楽しいです。
- 【満足】次にいく日も楽しみにしているのです。
- 【満足】週5回の対応感謝しております。土日の2日間家で過ごすとしだらけてしまう。
- 【満足】塗り薬でちょっと気が付かなかった時など電話をくださり、経験の少ない私にはいい方法が分かりやすく、とても助かりました。一生懸命にやって下さっている姿が目には浮かびました。

【満足】 やさしいです。

【やや満足】 思いやりが感じられる対応をしていただいて安心出来ます。

【やや不満】 体調不良の時、すぐ電話いただきうろたえました。その後連絡ないのは良いのかとこちらも電話しなかったのも悪いですが、様子を報告していただき安心したかったです。

→大変申し訳ございませんでした。その後体調お変わりない場合は、まごころノートと送迎時にご連絡しております。必要時、電話にてご報告させていただきます。

4. 個別機能訓練(リハビリ)について、とっさかではご希望に応じて機能訓練を行なっています。歩行時のふらつき、また、身体の動きはよくなりましたでしょうか？

(リハビリをされていない方は未記入で構いません。)

満足 18 ・ やや満足 5 ・ 普通 10 ・ やや不満 0 ・ 不満 0 ・ 無回答 10

回 答	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満	無回答
平成 30 年度	53.8%	5.1%	30.7%	0%	2.5%	7.6%
令和 1 年度	41.9%	11.6%	23.2%	0%	0%	23.2%
増 減	-11.9%	+6.5%	-7.5%	±0%	±0%	+15.6%

返答理由

【満足】 歩くのが良くなりました。

【満足】 リハビリさせて頂き動きがよくなって助かっています。

【満足】 お陰様で足腰丈夫で家でもよく散歩に出かけています。

【満足】 一人で家はのそのそ歩きます。

【満足】 家ではほとんど外を歩くことがないのですが、歩行機能が維持されているように思うので。

【満足】 自宅でのトイレで失敗することがほとんどなくなった。

【満足】 足腰が弱ってきた時もありましたが、リハビリのおかげで日に日に足腰が力強くなり、少しずつではありますが、トイレに行く時など歩けるようになりました。ありがとうございます。

【やや満足】 維持を目的としています。

5. デイサービス利用について、ご自宅での生活に変化はありましたか？それについてどのようにお感じですか？

満足 24 ・ やや満足 6 ・ 普通 11 ・ やや不満 0 ・ 不満 0 ・ 無回答 2

回 答	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満	無回答
平成 30 年度	61.5%	5.1%	25.6%	0%	2.5%	5.1%
令和 1 年度	55.8%	14.0%	25.6%	0%	0%	4.6%
増 減	-5.7%	+8.9%	±0%	±0%	-2.5%	-0.5%

## 返答理由

【満足】毎日の張り合いになっています。職員の皆さまや、同年代の皆さまとのお話は嬉しいかぎりです、とのこと。家族でもよく話しますが、一人暮らしをしている頃よりもますます元気なようです。

【満足】楽しい。

【満足】デイであった事などよく話してくれて家族も喜んでます。

【満足】自宅では四六時中ベッドで横になっていて時間の感覚が無くなっているのが施設でのメリハリのある行動が本人にはプラスになっていると思われま。

【満足】体も頭も前より良くなりました。

【満足】いつも以上に会話も多いと思います。生活リズムが整ってありがたいです。(いつも起床が遅いので)

【満足】話しかけるとしっかり答えられます。沢山声をかけてもらっているようです。

【満足】良く休んで来た時は9時まだならないよと…

【満足】104歳になる位デイサービスのおかげで気持ちもおだやか。家族の者にとっては本当にありがたいと思います。

【満足】とっさかしか行かない。

【満足】特に変化に気付くということはないが、とにかく、デイサービスに行くのを待っているように感じる。

【満足】夜良く眠ることができたのでありがたいです。

【満足】家に居る事しか出来なく、会う人も限られています。デイサービスでたくさんの人達に刺激をもらっているようで帰って来てから、どこか生き生きしています。これからもよろしく願いします。

【満足】デイに行って皆と話したりするので、家に帰ってからも時々様子を話す時があります。

【満足】いつも喜んで行っています。きっとみなさんと会うのが楽しみなのでしょう。これからもよろしく願いします。

【普通】ともだちに通っている時から帰ってくると私の方から今日はおもしろかった、楽しかったと聞くと本人がおもしろかったと言いますが、私から聞かなければ黙って何も言いません。

今でも毎日聞くようにしてはおります。

【普通】まだ疲れて、帰ってくると寝ておきる。

【普通】たまに夜遅くまで起きている事がある。

## 6. その他、ご自由にお書きください。

- ・お世話様になりまして、ありがとうございます。皆さまにお世話になりまして、清潔の面も良く保たれ、何よりもおしゃべりできてうれしいことと思います。ちょうどよい毎日をすごさせてもらっています。今後どうぞよろしく願い致します。
- ・これからもよろしく願いします。
- ・介護してみても家族でも大変なのに職員の皆さんに大変よくして頂きいつもありがたく感謝しております。

- ・いつも遅くまでみて頂き大変助かっています。ありがとうございます。
  - ・最近老化が進んでいるせいか（ちほう、うつ）病か分かりませんが、同じ事を何回も言ったり、デイサービスに行きたくないと約三ヶ月前から言い始めました。本人は耳が聞こえず困っています。職員の皆さん今後本人が行きたくないとと言ってもなだめてデイサービスへ連れて行ってもらいたいと思います。
  - ・良い人達ばかりで毎日楽しいです。
  - ・毎回明るい気分で帰宅しています。大変感謝しております。今後もよろしく願いいたします。
  - ・いつも大変お世話になりありがとうございます。行きたくないとかは1回も言いませんし良くしてもらっています。（目薬もさしてくれるし、つめまで切ってくれると喜んでます。）
  - ・元気で迎えに来ると喜んで行きます。
  - ・デイサービスに利用できる間どうぞよろしくお願い致します。
  - ・大変やっかいになっています。今後もよろしくお願い致します。
  - ・何かご迷惑をおかけしていないかが心配です。
  - ・各項目共に不満はありません。お世話、感謝あるのみです。他に希あり。週2回ですが出来たらもう1回増にして戴けると嬉しいです。勝手ばかりで申し訳ありません。
- ありがとうございます。介護度により利用回数が限られている場合もあるため、ケアマネージャーか相談員にご相談下さい。可能な限り対応させていただきます。
- ・現状維持が続くように願っていますが、とても不安な時がありお気づきの事があったらお知らせ下さい。
- お変わりがある場合はご家族にご連絡いたしますが、デイサービス利用時の様子をまごころノートに記入することも可能ですので、希望がありましたらお申し付け下さい。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。週5回のデイサービスを利用しています。毎日迎えが来るのを楽しみに待っています。これからもよろしくお願い致します。
  - ・これから寒くなるので風邪やインフルエンザなど流行したりするので、みなさんも色々大変だろうな…と思っています。お体気を付けて下さい。
  - ・ほんとうにありがたいです。
  - ・1日楽しく過ごして来ている様子です。職員の方々、皆さん丁寧に接していただき、ありがとうございます。
  - ・これからもよろしくね！
  - ・1ヶ月の間ショートを半月以上利用して残りデイを利用しています。年を重ねて、押し車を使って歩いていますが、だんだん動きにくくなりました。でも、デイは喜んで行っています。身体をきれいに入浴させてもらって感謝しています。