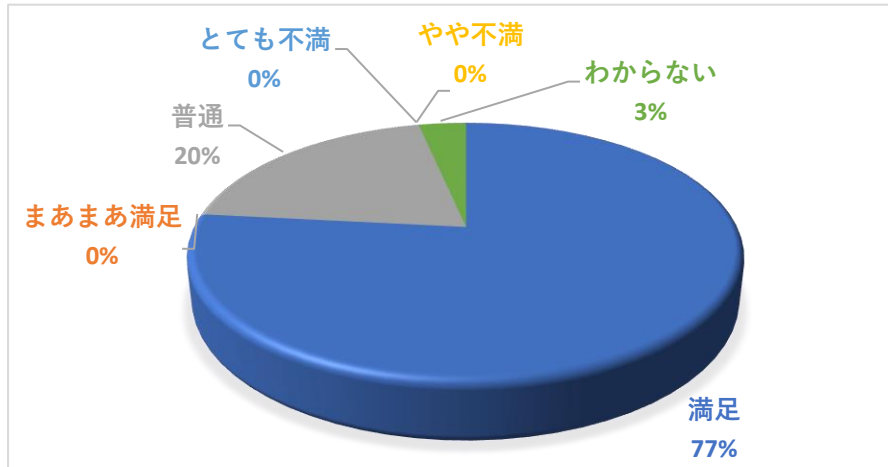


令和3年度 デイサービスセンターつきおかの里 ご利用者満足度アンケート集計結果

調査実施：令和3年10月11日～11月10日

《対象者（配布数）： 74 回答者数： 60 （本人 21）（家族 37）（その他 2） 回収率：81.1%》

①職員の挨拶、言葉遣い、身だしなみはいかがですか？



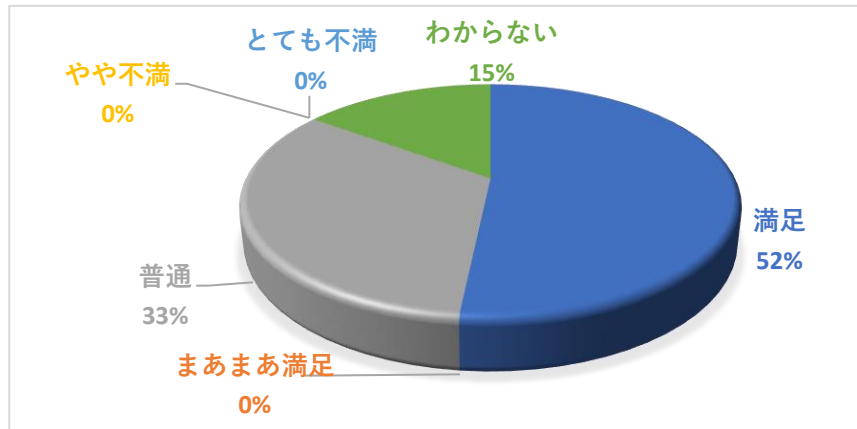
満足	46
まあまあ満足	0
普通	12
やや不満	0
とても不満	0
わからない	2

60

①についての理由

- (満足) ・いつも笑顔で迎えに来て下さいます。家族には「行きたくない」と言っても上手に連れて行ってくれます。
- (満足) ・いつもはきはき答えてくれます。
- (満足) ・誠実に対応して下さい。誠実な対応に心から感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- (満足) ・職員さんが一生懸命お世話してくれる。
- (満足) ・全体に対し気をつけてくれている。
- (満足) ・親切に接してくれます。
- (満足) ・毎回、言葉遣いも良く笑顔で送迎してくれている。
- (満足) ・みなさん、良い人ばかりで声かけもよくしてくれる。
- (満足) ・話が分かりやすく丁寧だと思います。
- (満足) ・迎えの時、時々会いますがきちんとしていると思います。
- (満足) ・挨拶や身だしなみとても良いです。
- (満足) ・職員の皆さまに明るく挨拶して頂き、本人にも行く気が出るような話かけしてもらっています。
- (満足) ・家族の意見ですが、職員の方々の言葉遣い、態度は大変満足しています。
- (満足) ・いつも手を引いて連れて行ってもらっています。本人も安心している様子です。

②食事はおいしいですか？



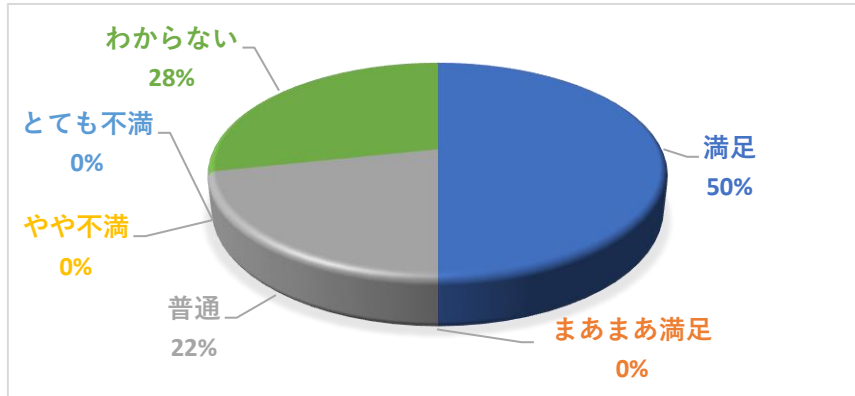
満足	31
まあまあ満足	0
普通	20
やや不満	0
とても不満	0
わからない	9

60

②についての理由

- (満足) ・とてもおいしいそうです。
- (満足) ・魚も骨もなく食べやすい。お粥が美味しい。
- (満足) ・ちょうどいい味付けで美味しいです。
- (満足) ・食事は全部食べているみたいです。おいしいと言っています。
- (満足) ・本人に聞いて満足と言っていました。メニューを見てもバランスが取れていていいと思います。
- (満足) ・「今日は何を食べてきた」と聞いてもいつも「？」ですが、ほとんど完食です。
- (満足) ・最近、食事摂取量が多いようです。良く食べるようになりました。
- (普通) ・ご飯が柔らかいと言っています。
- (普通) ・本人、手作りの品が多く美味しいが細かいと言っています。おやつは、最初は出ていないと言っていました。
- (普通) 手作りの物で市販の甘いものは出ない。
- (普通) ・何を食べているのか良く分かっていないようです。
- (普通) ・好みのおかずが出なかったと不満を言うことがありますが、これは仕方ないことです。

③食べやすい食器や箸・スプーンなどで食事をすることができるように配慮してくれますか？



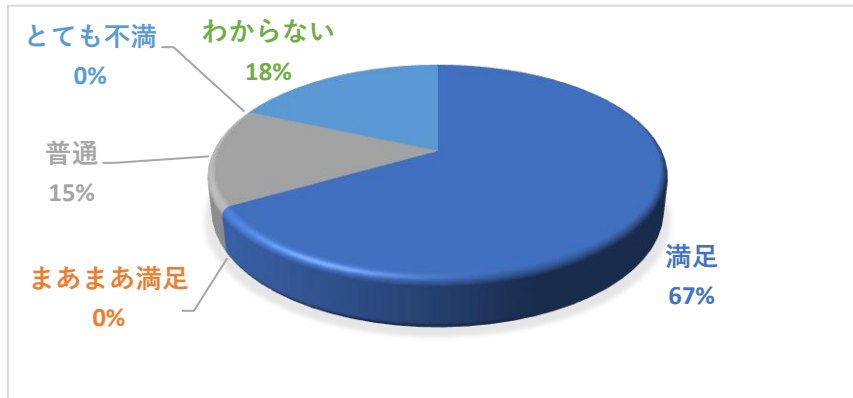
満足	30
まあまあ満足	0
普通	13
やや不満	0
とても不満	0
わからない	17

60

③についての理由

- (満足) ・とても気くばりしてくれるそうです
- (満足) ・食べやすい様に工夫してくれている。
- (満足) ・何も言わないのでまんぞくだと思います。
- (満足) ・今のところ、自分で箸を使って食べれるので満足です。
- (わからない) ・食事の場面を見ていないので、どんな風にして食べているのだろう。
- (わからない) ・食事の場面を見ていないのでわからない。

④入浴時間は満足していますか？



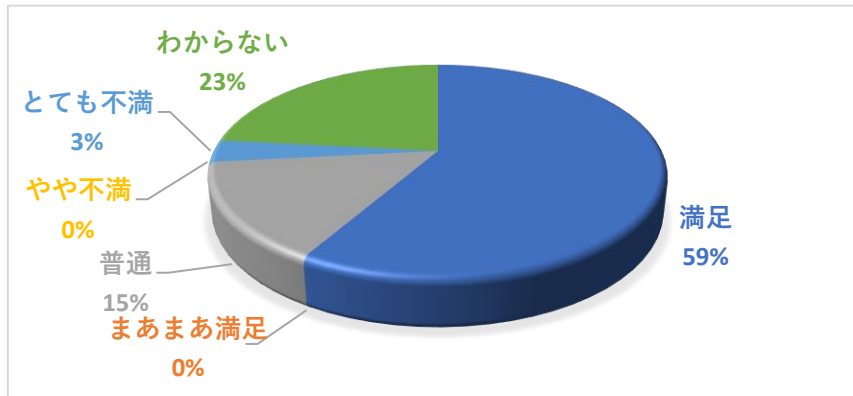
満足	40
まあまあ満足	0
普通	9
やや不満	0
とても不満	0
わからない	11

60

④についての理由

- (満足) ・見学したことがないので何とも言えない
- (満足) ・今まで良く洗ってもらっていると言っています。
- (満足) ・髪の毛の臭いが無くなって喜んでいきます。きれいに洗ってもらっていると喜んでいきます。
- (満足) ・自分で思っている時間で入浴しているので満足です。
- (満足) ・きれいに洗ってもらったと喜んでいきます。
- (満足) ・風呂に入らない時もあるようですが、満足しています。
- (満足) ・入浴時、排便の危険があるので個人用の風呂はありがたいです。
- (満足) ・入浴について本人と話したことがありません。でも家では入れないのでありがたいです。
- (満足) ・入浴したくないと言わないので満足していると思います。
- (普通) ・長く入っていると調子が悪いので

⑤入浴の時の職員の介助の仕方には満足していますか？



満足	35
まあまあ満足	0
普通	9
やや不満	0
とても不満	2
わからない	14

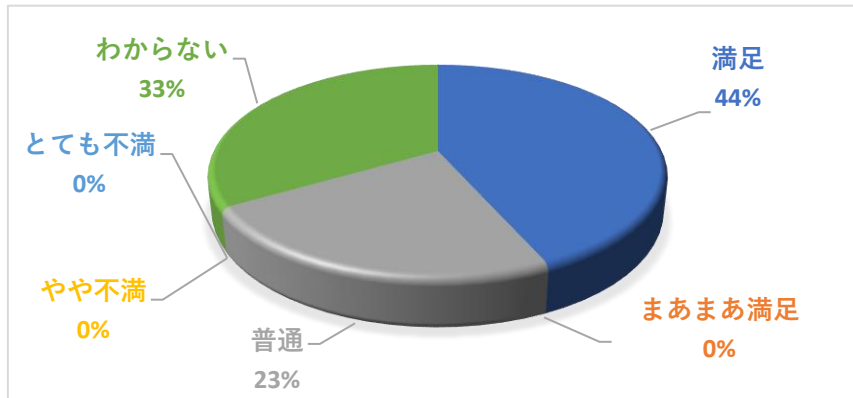
60

⑤についての理由

- (満足) ・とてもお世話になっているとのこと
- (満足) ・丁寧に接して介助してくれる
- (満足) ・丁寧にしてくれるから
- (満足) ・良く面倒を見てもらっていると言っています。
- (満足) ・身体を洗って喜んでいきます。
- (満足) ・声かけしてもらっているので満足していると思います。
- (満足) ・不満等は言っていない。
- (満足) ・痒がりにも対応して、薬をつけてもらって助かっています。
- (満足) ・いつも軟膏などを塗ってもらい、状態も教えていただけるのでありがたいです。
- (とても不満) ・その日の対応で介助の丁寧差があるようです。介助とはただ介助すれば良いではないと思います。回答①
- (わからない) ・見学したことがないので分からない

ご意見への回答 ①ご利用者様のペースに合わせた丁寧な介護を心がけていきます。

⑥排泄時のプライバシーには配慮してくれますか？



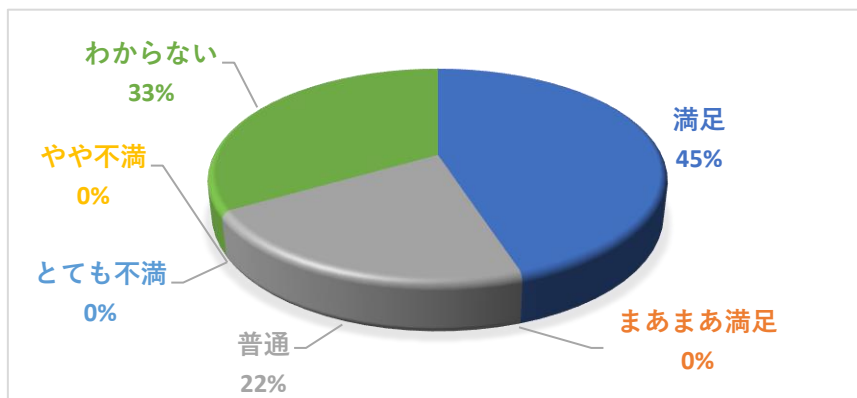
満足	26
まあまあ満足	0
普通	14
やや不満	0
とても不満	0
わからない	20

60

⑥についての理由

- (満足) ・今のところ自分でできるから
- (満足) ・何も不満を言っていません。
- (満足) ・トイレのところまで連れて行ってってくれると言っているので、満足していると思います。
- (満足) ・本人より配慮していただいていると聞いています。
- (満足) ・配慮してくれている様なので満足しています。
- (満足) ・特に本人から不満はないようです
- (普通) ・自分ではできているので
- (普通) ・本人は何も言いません
- (わからない) ・今のところ自分でできているのでわからない

⑦それぞれの心身の状態に応じた排泄方法について配慮してくれますか？



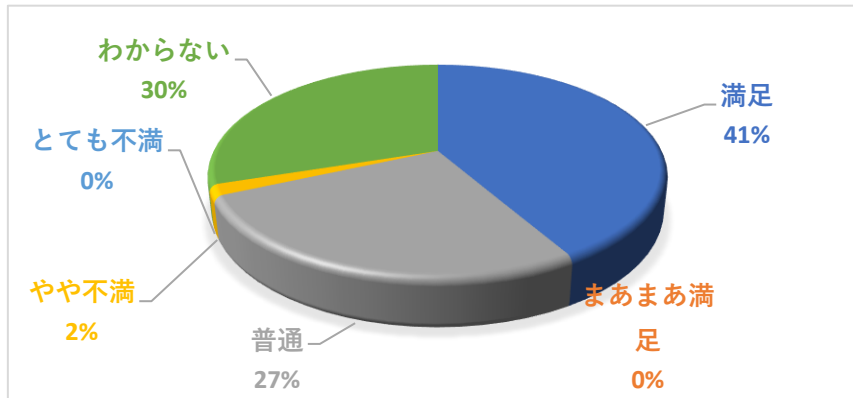
満足	27
まあまあ満足	0
普通	13
やや不満	0
とても不満	0
わからない	20

60

⑦についての理由

- (満足) • 自分は全部自分で出来ている
- (満足) • 見学したことがないので分からない
- (満足) • 紙パンツを使用していますが自分でトイレ行けます。
- (満足) • 本人より配慮していただいていると聞いています。
- (満足) • 配慮してくれている様なので満足しています。
- (普通) • 特に何も言っていません。
- (わからない) • 本人何も言わないので大丈夫だと思います。

⑧ゲームや行事の内容・種類には満足していますか？



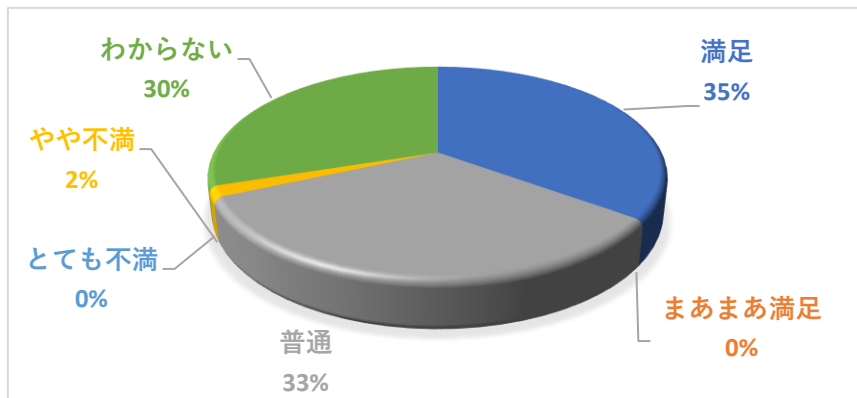
満足	25
まあまあ満足	0
普通	16
やや不満	1
とても不満	0
わからない	18

60

⑧についての理由

- (満足) ・リハビリについて指導してくれる人がとても親切です。
- (満足) ・参加者のレベルに細かく対応している。
- (満足) ・手先動かすのが良いと思います。本人も家でやっています。
- (満足) ・本人は楽しいと言っているので満足です。
- (満足) ・にぎやかなことが好きで、楽しいと喜んでいます。
- (満足) ・どんなことをやったのか忘れたと言っていますが、楽しそうです。
- (満足) ・様子はわからないのですが時々、写真や行事での物を持って来て見ているので楽しいのではと思います。
- (普通) ・ちょっと退屈とのこと
- (普通) ・参加したい時とそうでない時があるようです。
- (普通) ・芸能（踊り、歌、手品等）の慰問を増やして欲しい。
- (やや不満) ・仕事をしに行っているとっています。
- (わからない) ・見たことがないので
- (わからない) ・利用回数が多いのでこのようなものなのかと思ったそうです。
- (わからない) ・何をしてきたのか本人に聞いても分からないので。

⑨機能訓練（歩行訓練や体操等）を通して、在宅での生活に自信がもてるようになりましたか？



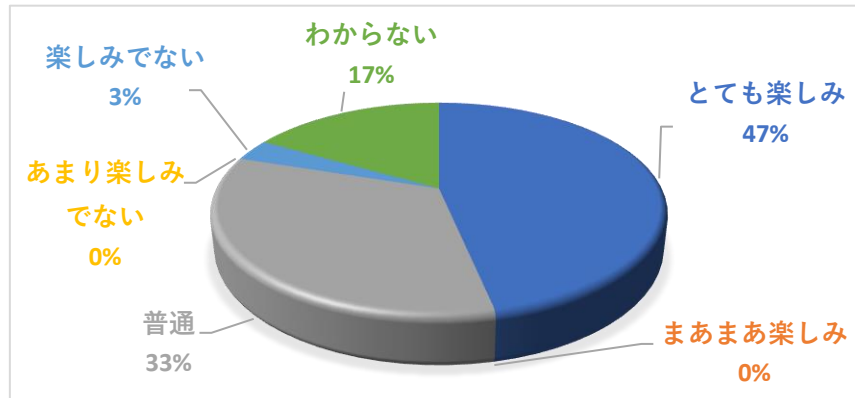
満足	21
まあまあ満足	0
普通	20
やや不満	1
とても不満	0
わからない	18

60

⑨についての理由

- (満足) ・「歩かないとダメだ・・・」と自分でも自覚してきたと思う。
- (満足) ・家でも、がんばってます。
- (満足) ・腰は曲がっているが家の中や家の周りは歩けるので助かっています。
- (普通) ・あまり変わらない。
- (満足) ・今のところなんでも自分で出来るので。いつも通りです。
- (やや不満) ・足が痛いと言っています。
- (わからない) ・本人がそれによって自分の身体が変化しているのかわからないとのこと。

⑩ デイサービスに通うのが楽しみですか？



とても楽しみ	28
まあまあ楽しみ	0
普通	20
あまり楽しみでない	0
楽しみでない	2
わからない	10

60

⑩についての理由

- (満足) ・いつもありがとうございます。
- (満足) ・職員の人たちに良く接していただいております。同じサービスの利用者の方々との話しをしてこられて喜んで帰って来ます。
- (満足) ・名前を言ってもらってたくさんの人と話しができる。
- (満足) ・みなさん（職員）の方々が優しく接してくれたり、気づかいなどありがとうございます。楽しみにしています。
- (満足) ・楽しみにしていますが気を張りすぎているせいか、翌日になると疲れ気味で時々横になっています。
- (満足) ・今は行ったばかりなので行きたくないという時もありますが、帰って来ると本当に楽しそうです。
- (満足) ・家にいてボーっとしているより通って楽しみたい。
- (満足) ・朝、着替えるとき毎日「今日は出掛ける？」と聞かれます。
- (満足) ・「今日のお昼は何々」と言うと（よし）と言ってにこにこします。
- (普通) ・部落の人と会えたのですが皆様高齢になられて会話ができないことが淋しいようです。
- (普通) ・行かないと活動量が少なくなる。
- (普通) ・8時までに着替えて待っています。
- (普通) ・前日に明日は行くかと聞くので少し楽しみなのかもと思っています。
- (普通) ・以前、嫌がっていたのが最近は嫌がらずに行くので良くしていただいていると思っています。
- (楽しみでない) ・通う日数が多くて身体が疲れる
- (楽しみでない) ・楽しみにしている程ではないが、家にばかりいるより入浴や他の人と話すことが出来るから通うとのことです。
- (わからない) ・本人が認知症なので何とも言えません。

⑧お気づきの点があれば、どんなことでも構いませんので、ご自由にお書きください。

- ・ 長時間いると言ひばかりしていることが多くなってきたと思うのですが、デイサービスに行ってくると少し優しくなって帰ってきていると思います。
- ・ 母は認知症なので服装も準備して置くのですが、変な時もあると思います、その時は直してくれるのでしょうか？他の洋服は部屋にわかるようにしてあります。回答②
- ・ 家族より「いつも職員の方には親切に一生懸命介助していただき有難く思っております。今後もよろしくお願い致します」
- ・ みんなよい人ばかりで行くのが楽しみです。
- ・ デイサービスを利用し帰って来ると気持ちが明るくなってその日の話しでとまりません。色々ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっている気持が大きいです。私達も75才と78才ですので、98才のお世話が大変なのでありがたく思っています。
- ・ もう少し体を動かせる運動（体操）などあれば、今よりもっと楽しいです。 回答③
- ・ お互いに人と人のかかわりですので声かけや対応にほんの少しの思いやりやさしさがあればほとんど不平、不満は無いように思います。
- ・ 毎回、玄関で待っているのがデイサービスに行くのが楽しみなんだと思います。ありがとうございます。
- ・ まだ行き始めて間もないですが、皆喜んでいきます。大変なお仕事だと思います。ありがとうございます。
全部の質問は本人に確認して記入しました。出来ない事が日々ふえてますが、デイサービスから帰った日は楽しそうではつらつとしている様な気がします。
- ・ 送り迎えの時間がほぼ正確です。
- ・ 声かけや対応など配慮が感じられ、とてもありがたいです。
- ・ 新聞は読まなくなりましたし、3才～5才児との生活は大変ですがデイのおかげでリフレッシュできます。コロナが治ったら私は本を読むのが大好き
- ・ なのでデイで本を読んであげたいなと思っています。童話とかを子供が小さいとき毎日のように読んであげていたのです。
- ・ ほとんど覚えていない様ですが家でも落ち着いているのでありがたいです。食事や排せつなども自分でできますのでデイサービスに行っているおかげかと思っています。

ご意見への回答

②送迎時間の都合上、その場での着替えは難しいのですが、着替えをお預けいただければ、入浴後に対応させていただきます。

③体操のプログラムについては、定期的に変更させて頂いております。皆様に喜んで頂ける内容になるようにして行きたいと思っています。