

デイサービス利用者評価（満足度調査）結果 令和3年度

1. 調査目的：利用者のサービスに対する満足度を調査し、結果、意見を反映してデイサービスのサービス内容、職員の質の向上を図ります。

2. 対象：デイサービス現利用者またはご家族

3. 調査方法：「介護サービス評価センターふくおか」の項目を元にアンケートを作成し使用する

6段階回答：「とても満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「とても不満」「わからない」

4. 調査期間：令和3年11月1日～令和3年11月30日

〇アンケート結果について

1. 配布数…63名 回答していただいた方…46名 回答率…73%

| | | | |
|-----|-----|-----|------|
| 回答者 | ご本人 | 31名 | 重複有り |
| | ご家族 | 30名 | |
| | その他 | 0名 | |

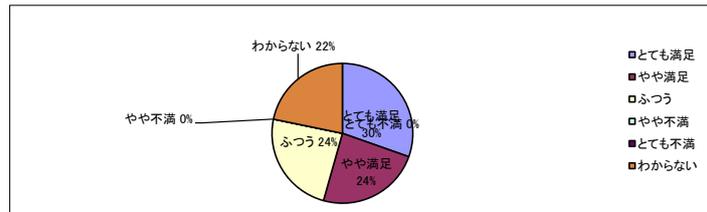
2. アンケート結果

1. 清掃

〇フロアやトイレ、食堂など清掃には満足していますか？

(無回答・・・0)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 14 |
| やや満足 | 11 |
| ふつう | 11 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 10 |



〇その他、清掃についてのご意見があれば記入下さい。

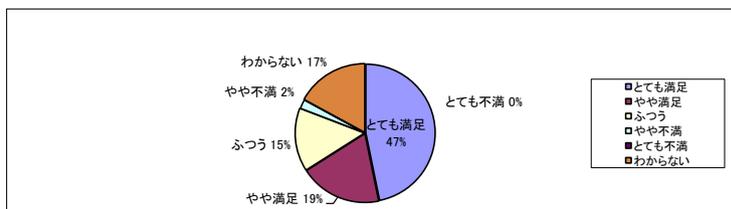
- 一度行った時は、古い建物でしたが綺麗です。
- デイサービスの場所を一度も見たことが無いので分かりません。
- トイレが少ないです
- たまに紙が落ちてるから拾ってる。

2. 食事

〇食事のメニューや味、温度、量などには満足していますか？

(無回答・・・15)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 22 |
| やや満足 | 9 |
| ふつう | 7 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 8 |



〇その他、食事の提供についてのご意見があれば記入下さい。

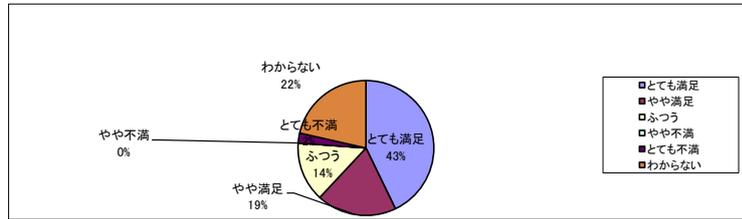
- 量が多い。
- 汁にトロミがついていない事がある。
- 食事形態を色々試して下さいとても満足です。味は分かりませんが、まずは摂取できることが第一とおもっています。
- メニューに関してはとても満足しております。家ではそれほどのごちそうはしてやれませんので、大変助かっています。
- 本人は美味しいと言ってます。味が丁度いいと言ってます。一度量などについて見てみたいです。家出の食事の参考になりそうです。
- チューブ栄養なのでわかりません。
- 味が薄い
- いつも完食しています。美味しく頂いております。
- 篠原はおかすが少ないから量が良い。味も美味しい。
- 今は量が食べれなくなってる。やわらかいご飯にしてくれて有難い。
- 毎回美味しく頂いている様です。ありがとうございます。
- チキンが苦手なので別の物に変えて下さっていると聞きます。ご配慮ありがとうございます。生きがいデイサービスのお弁当よりすいぶん美味しいと言っています。

3. 入浴介助

○入浴方法や順番などには満足していますか？

(無回答・・・11)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 18 |
| やや満足 | 8 |
| ふつう | 6 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 1 |
| わからない | 9 |

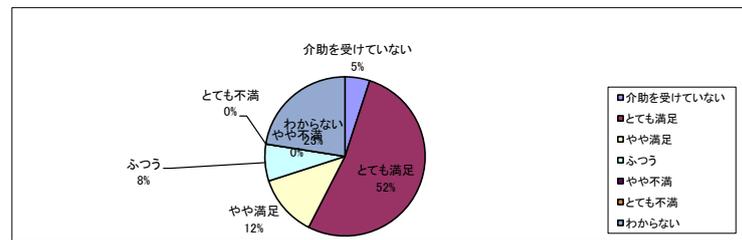


- ・母の順番が分かりません。
- ・本人はゆっくり入られるからいいわよと言っています。

○丁寧に入浴の介助をしてくれますか？

(無回答・・・8)

| | |
|-----------|----|
| 介助を受けていない | 2 |
| とても満足 | 21 |
| やや満足 | 5 |
| ふつう | 3 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 9 |

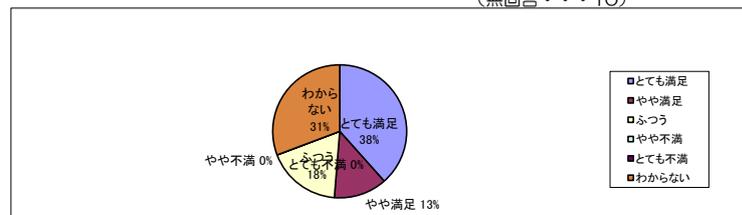


- ・だからデイに来たくなる。2回来たいと思うくらい。
- ・母の入浴を見たことが無いので分かりません。

○入浴時のプライバシーには配慮はしてくれますか。

(無回答・・・10)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 15 |
| やや満足 | 5 |
| ふつう | 7 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 12 |



- ・母の入浴を見たことが無いので分かりません。

○その他、入浴についてのご意見があれば記入下さい。

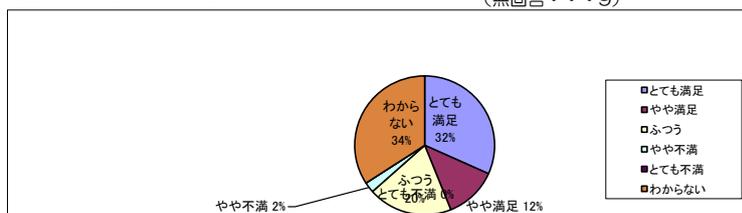
- ・水、金と母の入浴をして頂いて本当にありがとうございます。家での入浴が無理なので本当に助かってます。
- ・本人も気にしないのでお気遣いなく介助して下さい。
- ・できれば混浴がいいな。
- ・機械浴があるのでとても満足。助かります。時々「寒かった」と言います。

4. 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？

(無回答・・・9)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 13 |
| やや満足 | 5 |
| ふつう | 8 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 14 |

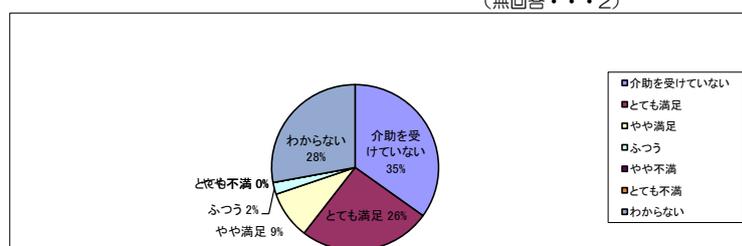


- ・母のオムツ交換を見たことが無いので分かりません。

○丁寧に介助してくれますか。

(無回答・・・2)

| | |
|-----------|----|
| 介助を受けていない | 15 |
| とても満足 | 11 |
| やや満足 | 4 |
| ふつう | 1 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 12 |



- ・母のオムツ交換を見たことが無いので分かりません。

○その他、排泄についてのご意見があれば記入下さい。

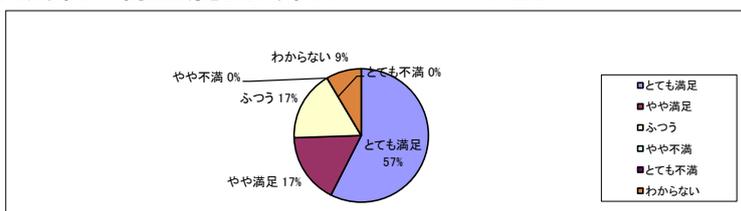
- ・自分でやれるし運動になっている。
- ・オムツ交換で大をしたときも綺麗にして頂いて本当にありがとうございます。
- ・「バットは濡れていませんか」と声を掛けて下さると助かります。本人は濡れていても気が付きません。時々バット無しで帰ってくることがあります。家で外したかデイで外したか分かりませんが。

5. 意見・苦情

○職員は、あなたの意見や苦情を聞いてくれますか？対応には満足していますか？

(無回答・・・1)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 27 |
| やや満足 | 8 |
| ふつう | 8 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 4 |



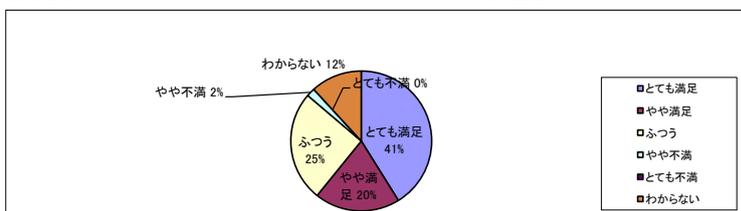
- ・自分から思っている事を言い出せません。声掛けを宜しくお願いします。
- ・いつも聞いてくれる。感謝ばかり。
- ・よく聞いてくれる。篠原の里の職員より話しやすい。
- ・送迎の時スタッフも運転手さんも気持ちよく話してくれるのが嬉しいです。
- ・いつも話を丁寧に聞いて下さって助かります。
- ・どの方にもこやかに話しやすいです。

6. リハビリ

○リハビリの内容や種類には満足していますか？

(無回答・・・0)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 21 |
| やや満足 | 10 |
| ふつう | 13 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 6 |



○その他、リハビリについてのご意見があれば記入下さい。

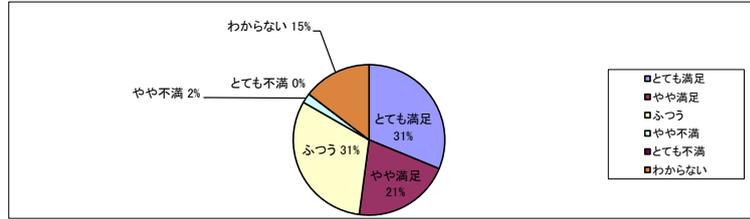
- ・家ではリハビリはしていません。
- ・動くのが一番。
- ・動かすのが大変な母をリハビリして頂き本当に感謝しています。
- ・自分には強いと感じる事があります。

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

(無回答・・・)

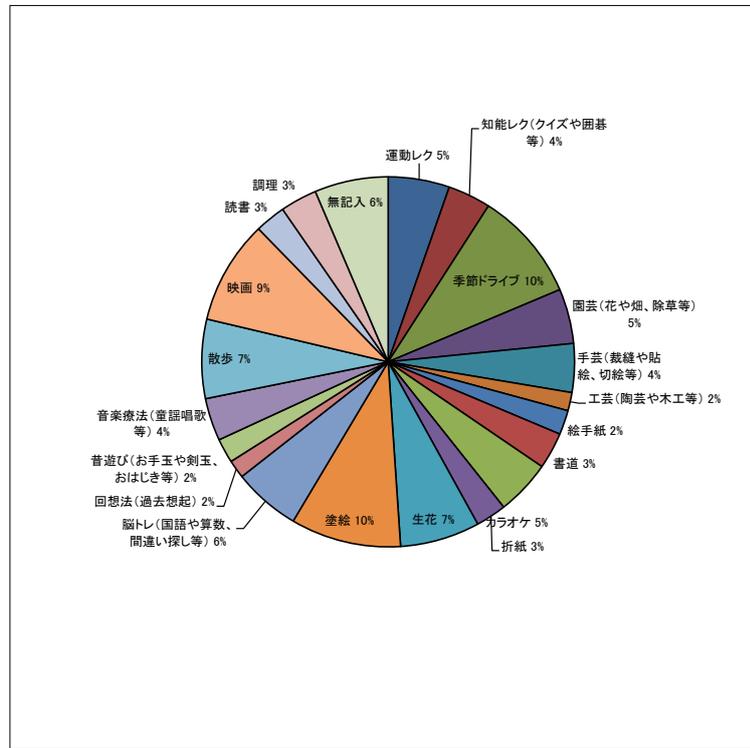
| | |
|-------|----|
| とても満足 | 15 |
| やや満足 | 10 |
| ふつう | 15 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 7 |



- ・塗り絵が好き。色鉛筆が少なくて困る時がある。
- ・時々写真や動画で「こんなこともしてくれているんだ!!」と感動しています。母にいろんな事に挑戦させて頂いてありがとうございます。
- ・映画をもっと観たい。

○楽しみにしている活動または今後希望する活動を○で囲んでください（複数回答可）

| | |
|----------------------|----|
| 運動レク | 10 |
| 知能レク (クイズや囲碁等) | 7 |
| 季節ドライブ | 18 |
| 園芸 (花や畑、除草等) | 9 |
| 手芸 (刺繍や貼絵、切絵等) | 8 |
| 工芸 (陶芸や木工等) | 3 |
| 絵手紙 | 4 |
| 書道 | 6 |
| カラオケ | 9 |
| 折紙 | 5 |
| 生花 | 13 |
| 塗絵 | 18 |
| 脳トレ (遊戯や囲碁、将棋) (探し等) | 11 |
| 回想法 (過去想起) | 3 |
| 脳トレ (お手玉や剣玉、おはじき等) | 4 |
| 音楽療法 (童謡唱歌等) | 7 |
| 散歩 | 13 |
| 映画 | 17 |
| 読書 | 5 |
| 調理 | 6 |
| 無記入 | 12 |



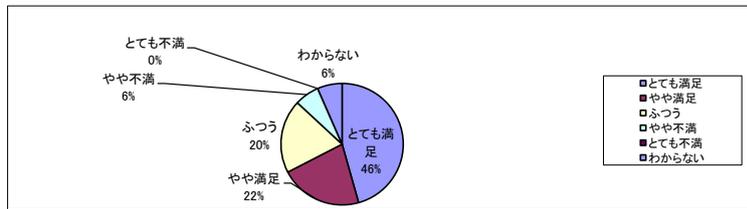
- ・生け花が一番楽しいと言っています。季節のドライブも喜んでます。今年はぶどう狩りが無くて残念です。来年は開催されますように。
- ・興味があっても身体が動かない。
- ・買い物に行きたい。
- ・手芸などは昔ずっとしてたから今はしたくない。
- ・陶芸をやってみたい。
- ・昔から身体を動かす事がとにかく好き。
- ・カラオケが早くしたい。
- ・映画は時代劇、音楽は聞くのが好き。
- ・園芸、土いじりをしたい。
- ・テーブルでするゲーム等はむきになってやります。
- ・電動椅子が壊れているのが残念です。
- ・コロナ禍で何事も大変だと思いますが、今後も宜しくお願いします。
- ・生け花が一番楽しいと言っています。季節ドライブも喜んでます。今年はブドウ狩りが無く残念です。来年は開催されますように。

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？

(無回答・・・1)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 21 |
| やや満足 | 10 |
| ふつう | 9 |
| やや不満 | 3 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 3 |

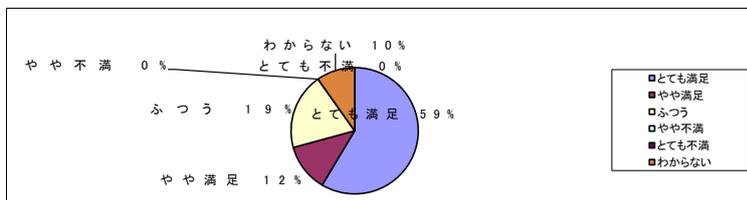


- ・窮屈そうに座っている事があります。車の都合や荷物の都合もあるのですが、コロナの時はちょっと不安に思いました。
- ・私たちが遅れた時「遅れましたすみません」と言ったら「大丈夫ですよ」と言って下さるし、送迎車が少し遅れた時も「お待ちさせてすみません」と言って下さいます。
- ・朝早くから送って行っていますが、スムーズに対応して下さい感謝しております。ありがとうございます。
- ・帰りの便の所要時間が40分を超えることが多いのでもう少し早く帰りたい。
- ・車いすティルトを起こしすぎると恐ろしい。バランスを良くしてほしい。車に乗せる時背もたれ(リクライニング)を動かしてほしい。
- ・最近予告時間より遅れることが多いのでなるべく時間通りをお願いしたいです。5分程度ならOKですが、15分くらい遅れると私も出かけることがあり少しあせります。

○送迎車両は、安全に運行されていますか？

(無回答・・・1)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 24 |
| やや満足 | 5 |
| ふつう | 8 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 4 |



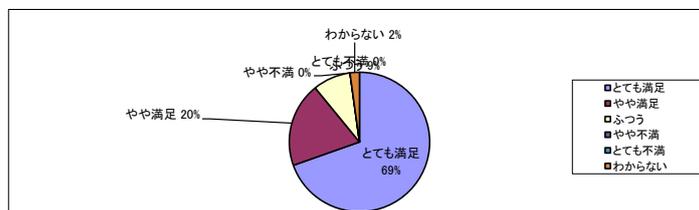
- ・母は車いすなので毎回シートベルトを2本して下さい、車いすがきちんとセットしてあるか毎回確認してくれています。

9. 接遇

○送迎時、職員は気持ちの良い挨拶が来ていますか？

(無回答・・・1)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 32 |
| やや満足 | 9 |
| ふつう | 4 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 1 |

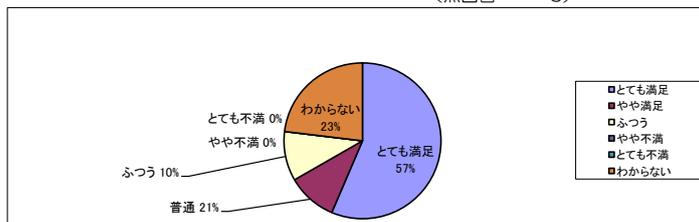


- ・いつも送迎時にスタッフの方が母に「おはよう吉村さん」と声をかけて下さるし、私にも声掛けて下さっています。
- ・はっきりした声で対応して下さい。気持ちいい挨拶だと思います。
- ・時々不愛想な方がいると夫が言っています。私はそう思ったことはありません。
- ・タメ口を遣う人がある。
- ・皆さんきもちよく挨拶されています。

○職員の電話での対応は丁寧ですか？

(無回答・・・6)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 22 |
| やや満足 | 4 |
| ふつう | 4 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 9 |

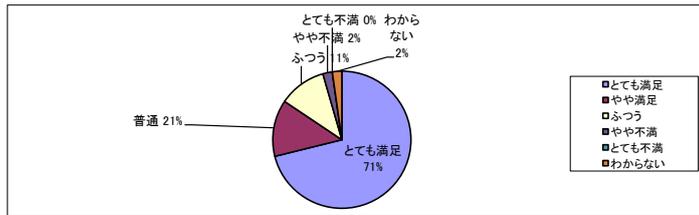


- ・いつも快い対応でほっとします。現状維持でこれからも宜しくお願いします。
- ・電話しない。携帯を使うのが難しい。
- ・問題ない対応です。

○職員の言葉使いや態度などは、丁寧ですか？

(無回答・・・0)

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 32 |
| やや満足 | 6 |
| ふつう | 5 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| わからない | 1 |



- ・スタッフの方みんな話しやすく送迎時のおしゃべりが楽しみです。運転手の方も話しやすいです。
- ・男性の方も優しく声を掛けて下さっています。

○その他、接遇についてのご意見があれば記入下さい。

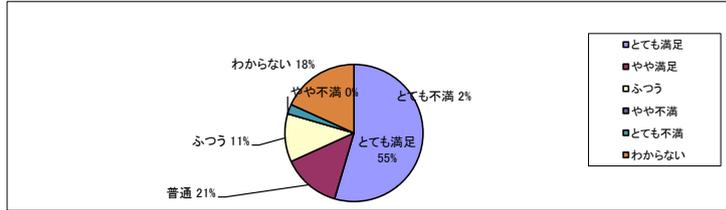
- ・篠原の里よりうんと良い言葉遣い。

10. 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？

（無回答・・・）

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 24 |
| やや満足 | 6 |
| ふつう | 5 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 1 |
| わからない | 8 |



- ・個別機能訓練計画、モニタリング表の説明署名等を送迎時にバタバタとされるので十分理解しないままになります。月1回のケアマネ訪問時にでもできないでしょうか。
- ・利用時の状況が分かる時と分からない時がある！！
- ・送迎時の職員さんの事しか分かりませんが、とても気持ちよく対応して頂いています。
- ・また動画を宜しく願います。デイでの母の様子やスタッフの方の様子が分かるし、孫にも母の様子を送る事ができ、とても有難いです。
- ・ポストに入れて下さり問題ありません。
- ・連絡帳はデイの様子(血圧等の健康状態、排泄、食事等)が事細かに記入してありますので、月1回の福大受診時に助かります。ありがとうございます。
- ・排泄、入浴後のパンツ中敷きパットが二つ折りになったまま履かせてありますのでご注意ください。お急ぎなのはわかりますが、中敷きパットの意味がありませんので。
- ・家族にも分かりやすく説明して下さい。

11. ご利用者、ご家族、ご意見記入欄（自由記述）

- ・いつも親切丁寧に対応頂きありがとうございます。
- ・年々認知度も身体能力も低下する中デイサービスにお世話になってありがたい限りです。デイのおかげで低下も緩やかに済んでいます。家族もちょっと一息つけて助かってます。今後も宜しくお願いします。
- ・信頼して預けています。家族の宝物です。これからも宜しくお願いします。
- ・家に帰ってきてから「楽しかった～」と良く言っています。いつもありがとうございます。
- ・動けない事を手伝ってくれて有難く思う。今後も宜しく。
- ・このアンケートは私が知らない間に母が自分で記入して郵送しようとしていました。母の気持ちだと思います。いつもありがとうございます。
- ・富の里にあと1時間位いたい。年取ったらあまり言う事はない。
- ・みんな良い職員さんばかりで言う事ありません。
- ・車いすに花からチューブ栄養でスタッフさんの手を煩わせて誠に申し訳ないと思っています。手のかかる母にいつも優しく接して下さい。スタッフの方には本当に感謝の気持ちでいっぱいです。これからも宜しくお願いします。
- ・母はデイに行った事も入浴した事も忘れていきます。聞いても行ってないと言ってますので様子や不満など分かりませんが、特に何も言っていないし、対応してもらっている私には感謝しかありません。
- ・絵手紙の回数が増えると嬉しいです。貼り絵もあるようですので、是非チャレンジさせてほしいです。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。コロナ禍でのスタッフの方々のご苦労が多く大変だと思えます。デイで楽しく過ごせているので家族も安心しています。本当に感謝しております。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- ・8年間通っていた前のデイは行事もレクもバリエーションが沢山ありました。コロナが収まったのもっと料理やレクが沢山できる事を希望します。
- ・いつも母にも私達にも優しく親切に接して下さいありがとうございます。急なショートも受け入れて頂きとても助かります。今後も宜しくお願いします。
- ・高齢の母のお世話をさせて頂き日頃より御礼申し上げます。
- ・対応される職員の方全員の対応に感謝しております。
- ・寝とばしを気にして早く目覚めるくらい本人は楽しみにしています。
- ・お手洗いが近いのでよろしくお願いします。
- ・いつもお世話になります。年が年だからお世話してもらえばかりです。
- ・フロアの温度が寒い。自宅に戻ったら背もたれを倒してほしい。
- ・ときどき早起きて「今日は休みたい」と言うときがありますが、デイサービスから帰ったらいつも「楽しかった」とニコニコしており、頭もさえているような気がします。これからも今の調子でデイサービスを利用したいと思っておりますのでよろしくお願いします。

12. 新型コロナウイルス感染症対策や対応に対するご意見記入欄（自由記述）

- ・新型コロナウイルスの感染対策や対応にはとても満足しています。
- ・今回コロナ陽性者の方がでて色々対応されていましたが、他に陽性者が出なかったって事は対策されていた事がきちんとした対策だったんだと思いました。認知症の人の対応など大変な所も多い中、凄いなと思いました。これからも宜しくお願いいたします。
- ・8月中旬の室内での様子の写真で、他の利用者の方との距離が近かったので大丈夫かなと少し気になりました。
- ・感染対策とても厳しく対応して頂いていると思います。私達も手を抜かず対応していきたいと思えます。
- ・丁寧な対応に感謝しております。
- ・この度の陽性者判明ではすばやい対応で安心しております。
- ・今のままで良いと思います。