

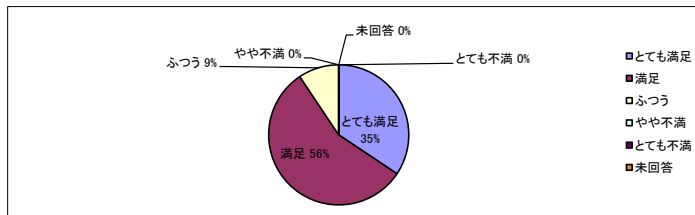
富の里デイサービスセンター 令和4年度 利用者満足度調査結果

配布数…59名 回答数 …33名 回答率…55.9%
(本人：9名 家族：15名 一緒に：9名)

アンケート結果

①スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみなどに満足していますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 11 |
| 満足 | 18 |
| ふつう | 3 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 0 |

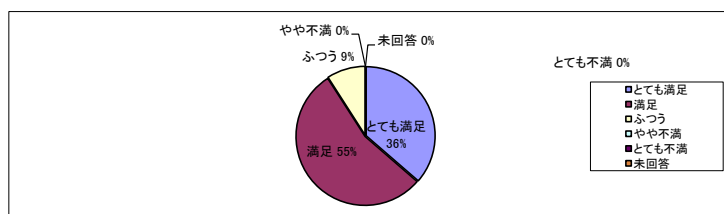


○ご意見

- ・母がきつい言葉になった時でも、いつも明るく対応して頂きありがとうございます。
- ・大きな声で元気に挨拶して下さい母ともに喜んでいます。

②スタッフは、迎え時にお預かりした物品を丁寧に扱い、忘れなどなく返却していますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 12 |
| 満足 | 18 |
| ふつう | 3 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 0 |

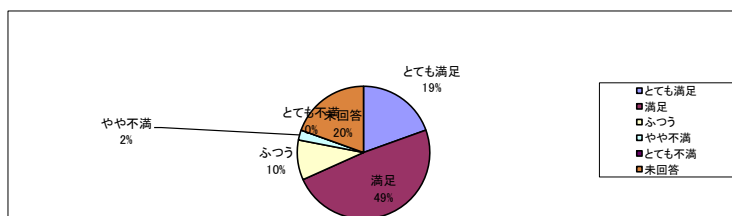


○ご意見

- ・バスタオル等きれいに畳んで戻して頂き、本当に感心しています。

③送迎の時間や必要時の連絡体制、座席の配慮などについて、満足していますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 8 |
| 満足 | 20 |
| ふつう | 4 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 8 |

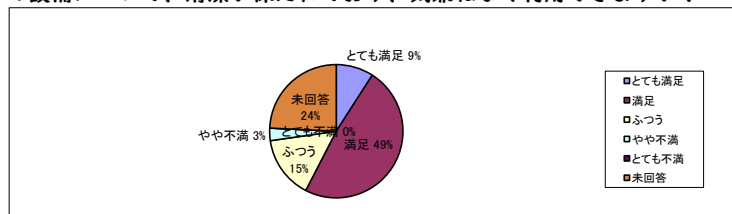


○ご意見

- ・送迎の時間が最近遅くなっており、17時半を過ぎても帰ってきません。18時前の時もありバラつきが大きいので、迎える側も気になります。母の体力も心配です。
- ・9時には迎えに来てもらいたい。9時20分は遅すぎます。各家庭で事情が異なると思いますが…
- ・車椅子なので玄関にスロープを置いて移動しています。
- ・遅れることもなく来て下さるので満足しています。

④フロアや食堂、トイレなどの設備について、清潔が保たれており、気兼ねなく利用できますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 3 |
| 満足 | 16 |
| ふつう | 5 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 8 |



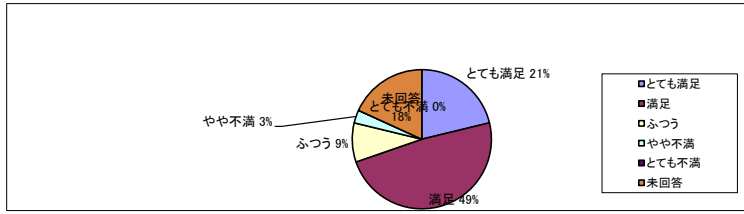
○ご意見

- ・女性利用者が多いのに、女子トイレが少ない。
- ・広くて明るくて綺麗に掃除してあると聞きました。
- ・時々訪問したことがあるが外観のみで評価しがたい。

(※次ページへ続きます)

⑤提供される食事について、味や温度、形態（刻み等）などに満足していますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 7 |
| 満足 | 16 |
| ふつう | 3 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 6 |

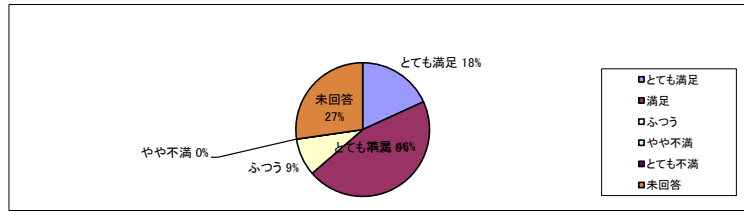


○ご意見

- ・ほとんど食べていないようなので分かりませんが、高カロリージェルなど配慮頂いており、有り難いです。
- ・本人ではないので分からないが特に不平不満は聞いていない。
- ・噛む力が少し弱くなって食事形態をすぐに変えて下さり助かっています。
- ・量は多いようですが、頑張る食べています。
- ・時々残すこともある様だが概ね食べている。

⑥入浴支援について、あなたの状態や羞恥心などに配慮し、丁寧に対応をしてくれますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 6 |
| 満足 | 15 |
| ふつう | 3 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 9 |

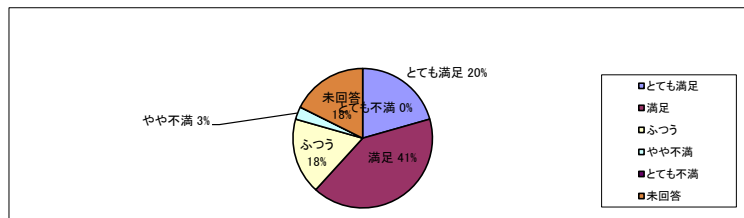


○ご意見

- ・シャワー浴が寒い・清拭はお湯がぬるいと本人が言っています。ヘルパー研修時、熱々のタオルを使用するよう指導を受けましたが…シャワーの温度はもう少し上げて欲しい。
- ・お風呂に入った？と尋ねると「気持ちよかった」と嬉しい返事が返ってきます。
- ・本人から不満は聞いていない。
- ・詳細については分かりませんが入浴できて助かっています。

⑦排泄支援について、あなたの状態や羞恥心などに配慮し、丁寧に対応をしてくれますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 7 |
| 満足 | 14 |
| ふつう | 6 |
| やや不満 | 1 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 6 |

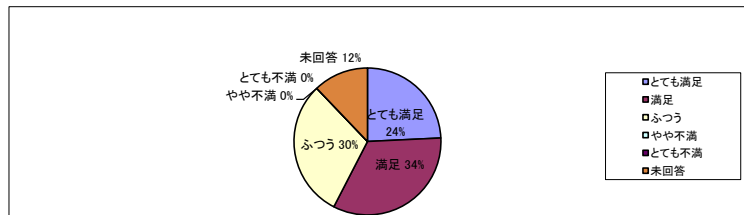


○ご意見

- ・ウォシュレットがない。
- ・本人から不満は聞いていない。

⑧活動やレクリエーションについて、あなたの興味・関心・能力などに配慮したものが、提供されていますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 8 |
| 満足 | 11 |
| ふつう | 10 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 4 |

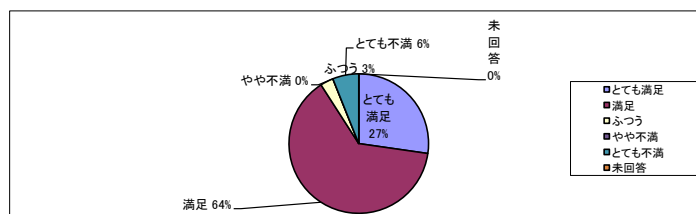


○ご意見

- ・お菓子作りなどの料理がしたい。
- ・ほとんど寝ているので本人の状態から該当しません。
- ・塗り絵だけでなく、ペットボトルのボウリングや絵手紙、桜やコスモスのドライブ等どれも楽しく参加しています。
- ・本人から不満は聞いていない。
- ・送って下さった職員さんが伝えて下さっています。
- ・絵手紙を楽しみにしています。

⑨医療やリハビリテーションについて、あなたの状態やご自宅の状況、意向などに配慮したものが、提供されてい

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 9 |
| 満足 | 17 |
| ふつう | 5 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 2 |

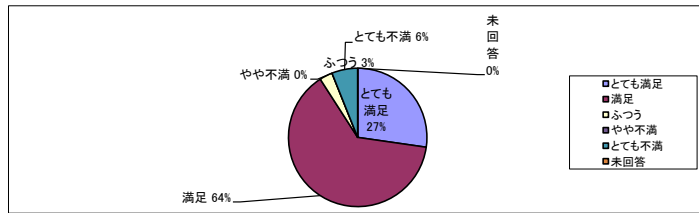


○ご意見

- ・手の硬直など改善されています。口腔ケアもして頂いて助かっています。
- ・膝のホットパックが特にお気に入りです。ウトウトが始まったら休むように気を遣って頂きありがとうございます。

⑩ご利用の状況報告（連絡帳や送迎スタッフによる報告等）について、満足していますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 9 |
| 満足 | 21 |
| ふつう | 1 |
| やや不満 | 0 |
| とても不満 | 2 |
| 未回答 | 0 |

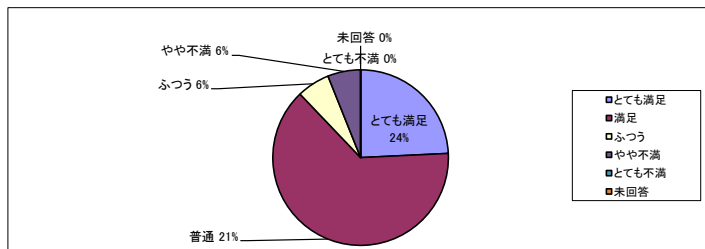


○ご意見

- ・排便の有無の記載があれば助かります。
- ・連絡帳の一部に、記入漏れやコメントがない時がある。こちらの連絡を見てもらっているか不安になる時があるので、せめて見たサインは欲しい。
- ・送って頂いた時に、今日の活動やレクリエーションを報告して頂き楽しんでいる様子がよく分かって安心します。
- ・どんな風に過ごしているのかなど、知らせて頂いているので助かっている。
- ・食事の量を記入して下さいなので、助かります。
- ・その日の出来事を詳しく教えて頂きありがとうございます。楽しみに読ませて頂いています。
- ・こちらの要望を取り入れてくれてます。
- ・月によって異なりますが、概ね様子が理解できます。

⑪当センターを利用することで、自分でできることが増えたり、（ご家族を含めて）気持ちが明るくなるなど、毎日の暮らしがより良い方向に変わってきた、もしくは変わったと感じますか？

| | |
|-------|----|
| とても満足 | 8 |
| 満足 | 21 |
| ふつう | 2 |
| やや不満 | 2 |
| とても不満 | 0 |
| 未回答 | 0 |



○ご意見

- ・デイサービスでいろんな人と接し、いい刺激を受けていると思います。
- ・家では寝ていることが多くなり、思い出せない事、忘れる事も多くなりました。
- ・デイが週1回多くなり、本人も元気が出て、家族もホッとする時間が増えてありがたく思っています。
- ・利用する事で脳の活性化に繋がっているように思います。ベッドから離れる時間が送迎だけでもあるので身体を動かす機会にもなっています。家族もレスパイトになります。
- ・帰宅後、夜はぐっすり眠れているようだ。
- ・最近体調もいからか笑顔が多く、食欲もあり大声も出し、全ていい感じず。
- ・私も自分の時間が出来て息抜きができ、助かっています。
- ・認知症の症状が悪化しない。
- ・デイの活動を楽しんでいるようです。特に生花、外出（みかん狩りやコスモス見学など）。
- ・本人、家族ともに精神的に楽になったと感じます。
- ・長期休みの後は特に感じました。

その他、当センターに対するご意見・ご要望

- ・ショッピングなどの外出もしたい。
- ・給合わせを作って下さりありがとうございました。時々2人で遊んでいます。新たに興味のある事にチャレンジして欲しいなど思っています。
- ・時々して下さる車椅子のメンテナンスも助かっています。
- ・日程や送迎の変更の時、たまに行き違いがあるので、今後は自分だけでなくケアマネさんからも連絡してもらうようにしたいです。
- ・送迎時に手の消毒をされる方とされない方がいますが、統一されていないのでしょうか？
- ・いつも良く対応して頂いて、ありがとうございます。お世話になって10年近くなりますが本人も満足しているようです。
- ・家では認知症状が少しずつ進んでいるように感じます。デイを増やして頂き、デイの日は元気が出て張り切っています。
- ・デイサービスがある事で義母も家族も本当に助かっています。義母に優しく接して頂き、ありがとうございます。
- ・用事がある時に、こちらの都合で送迎して下さいるので助かっています。昨年からは体調を崩し動きが鈍くなりました。
- ・色々な場面で手伝ってもらう事が増えましたが、どの職員さんも暖かい笑顔で接して下さい喜んでます。
- ・主人、私共々精神的に落ち着いた生活が出来ており感謝しています。
- ・最近症状が進んだように、午後や夕方に落ち着きなくなることがありますが、宜しくお願いします。
- ・家族もちょっと一息つける時間が出来て心の余裕が保てます。

【本調査へお寄せ頂いたご意見等に関しまして】

- ・皆さまより、たくさんの率直な評価やご意見を頂戴しまして、誠にありがとうございました。
- ・お寄せ頂きました評価やご意見等につきましては全て、全スタッフで共有させて頂いております。以下、ご意見等に関する返答を記載しております。
- ・③の『送迎』に関する項目にて、送迎時間等のご意見を頂戴しました。当センターとしましても、引き続きお約束の時間帯での送迎に努めるとともに、時間の変更や遅延等につきましては、必ず事前のご相談とご連絡を入れるよう周知徹底しております。なお、近年は糸島市も観光地として賑わい、週末や連休等には交通渋滞が頻繁にみられます。こうした事情も踏まえながら、安全な送迎を最優先に掲げておりますことをご承知頂けると幸いです。
- ・⑩の『ご利用の報告』に関しまして、連絡帳の記入漏れ等があり大変申し訳ありませんでした。このような状況を踏まえ、記入漏れ等の予防、ならびに業務効率の向上の観点からも、ICT記録システムを活用し、より利用状況が簡便に伝わりやすい連絡帳の検討を進めている所です。
- ・⑪の『暮らしの改善感』に関してですが、当センターでは現在、デイサービスとご自宅での暮らしのつながりをイメージした支援体制の構築を進めております。具体的な例としてまはしては、ご本人の興味や関心を探り、センターでの作業的な療養や認知機能の維持改善につながるアプローチを行うとともに、ご自宅でも実施できるような内容のご提案を行うこと、等が挙げられます。場合によっては、ご自宅での生活状況の確認など、ご家族様のご協力を頂きたい事項もあるかと思っております。ご理解とご協力のほどを、よろしくお願い申し上げます。
- ・以上、ご意見等に対する返答となりますが、今後もご本人や介護するご家族の生活の質の向上のため、当センターに対する忌憚のないご意見等をお寄せ頂けると幸いです。なにとぞ、よろしくお願い申し上げます。