

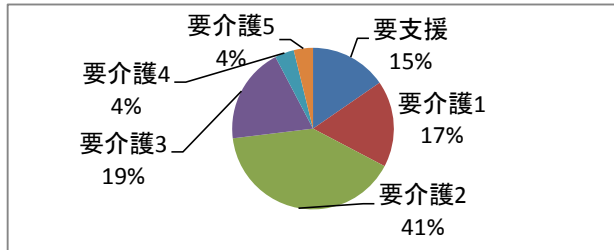
# 平成29年度 満足度調査 集計結果 清風苑デイサービスセンター

《実施期間》 平成29年12月1日～平成29年12月28日  
《配布》 79名 《回収》 52名 《回収率》 65.8%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

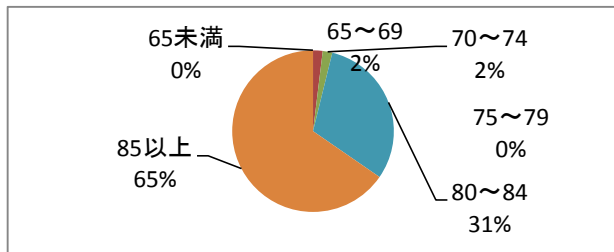
## ■ 介護度別

介護度	人数	構成比
要支援	8	15.4%
要介護1	9	17.3%
要介護2	21	40.4%
要介護3	10	19.2%
要介護4	2	3.8%
要介護5	2	3.8%
合計	52	100%



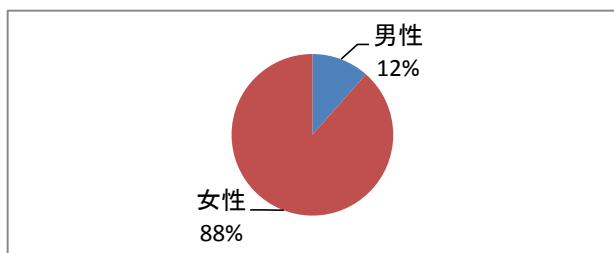
## ■ 年齢別

年齢	人数	構成比
65未満	0	0.0%
65～69	1	1.9%
70～74	1	1.9%
75～79	0	0.0%
80～84	16	30.8%
85以上	34	65.4%
合計	52	100%



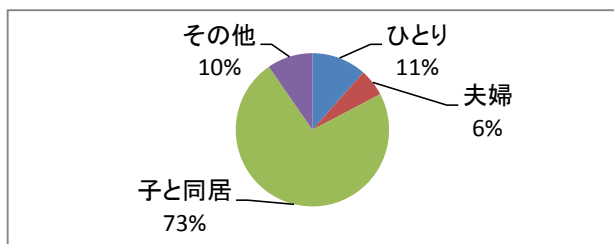
## ■ 性別

性別	人数	構成比
男性	6	11.5%
女性	46	88.5%
合計	52	100%



## ■ 家庭環境別

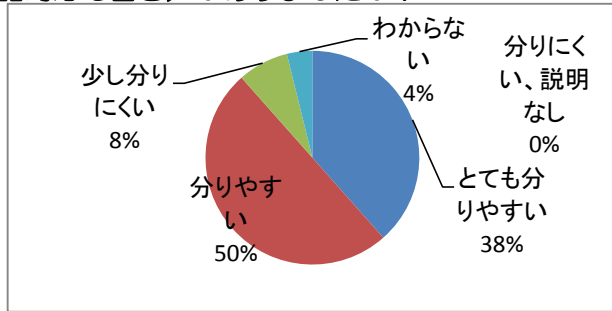
家庭環境	人数	構成比
ひとり	6	11.5%
夫婦	3	5.8%
子と同居	38	73.1%
その他	5	9.6%
合計	52	100%



## ■ デイサービスの利用説明について

質問1 職員から丁寧にわかりやすい説明（電話対応も含む）がありましたか？

	人数	構成比
とても分りやすい	20	38.5%
分りやすい	26	50.0%
少し分りにくい	4	7.7%
分りにくい、説明なし	0	0.0%
わからない	2	3.8%
合計	52	100%



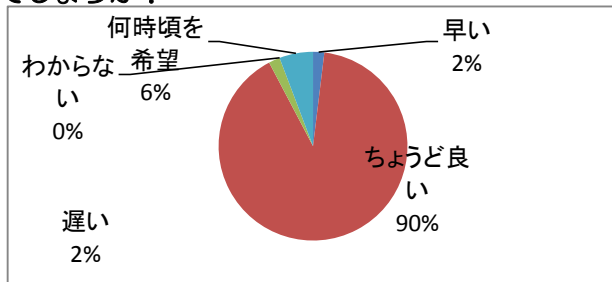
【ご意見】

- ・ 耳が遠いため少しわかりにくい

## ■ 送迎について

質問1 送迎のお迎え・お送りの時間はいかがでしょうか？

	人数	構成比
早い	1	1.9%
ちょうど良い	47	90.4%
遅い	1	1.9%
わからない	0	0.0%
何時頃を希望	3	5.8%
合計	52	100%

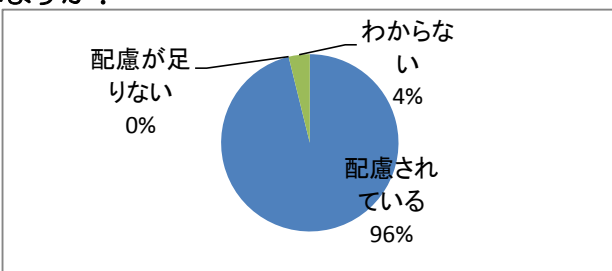


【ご意見】

- ・ 9時頃来て欲しい
- ・ 9時には来て欲しい
- ・ 冬は4時、夏は4時半ごろを希望
- ・ 4時50分頃

質問2 安心と安全に配慮した送迎となっていますか？

	人数	構成比
配慮されている	50	96.2%
配慮が足りない	0	0.0%
わからない	2	3.8%
合計	52	100%

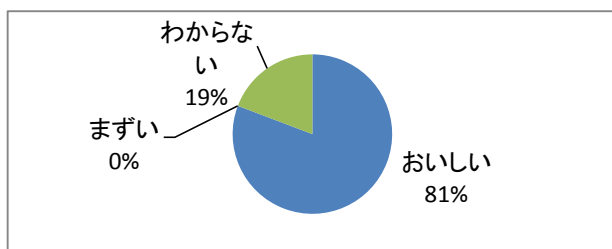


【ご意見】

## ■ お食事について

質問1 食事はおいしいですか？

	人数	構成比
おいしい	42	80.8%
まずい	0	0.0%
わからない	10	19.2%
合計	52	100%



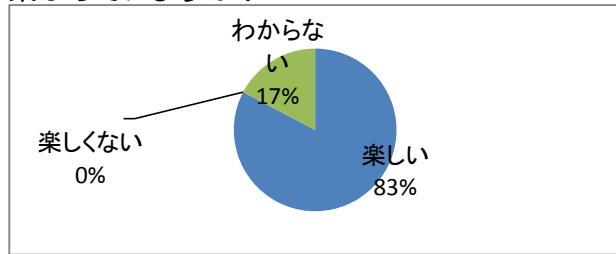
【ご意見】

- ・ ほぼ満足です
- ・ やわらかくしてほしい

質問2 盛り付けや彩も良く、食事はゆっくり楽しめていますか？

	人数	構成比
楽しい	43	82.7%
楽しくない	0	0.0%
わからない	9	17.3%
合計	52	100%

【ご意見】

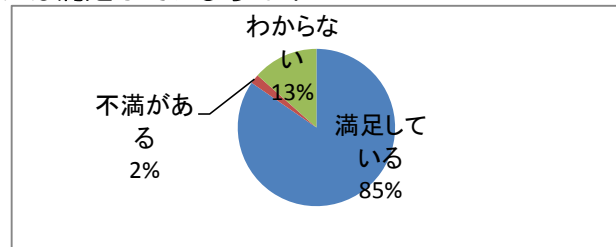


質問3 旬の物や地物を使うなど、食事の献立には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	44	84.6%
不満がある	1	1.9%
わからない	7	13.5%
合計	52	100%

【ご意見】

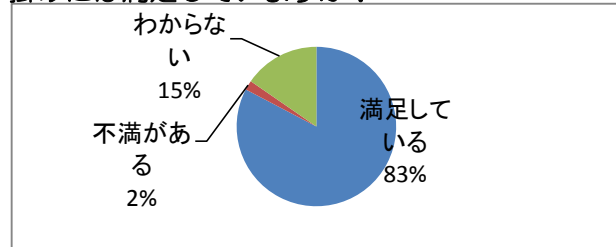
- ・ 季節感のある献立を作ってください大変ありがとうございます



質問4 食事のときの職員の介助の仕方や、声掛けには満足していますか？

	人数	構成比
満足している	43	82.7%
不満がある	1	1.9%
わからない	8	15.4%
合計	52	100%

【ご意見】

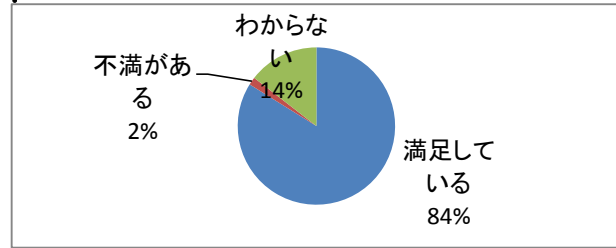


質問5 食事全般について満足されていますか？

	人数	構成比
満足している	52	83.9%
不満がある	1	1.6%
わからない	9	14.5%
合計	62	100%

【ご意見】

- ・ やわらかくしてほしい
- ・ すまし汁が好みでない
- ・ 私がうす味に慣れない



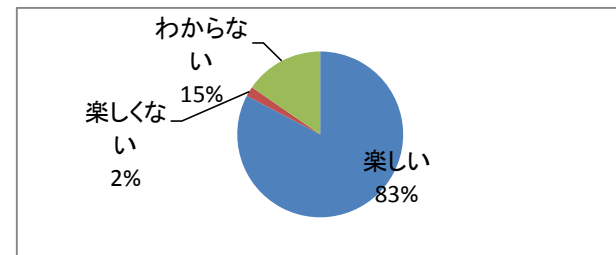
■ 入浴について

質問1 入浴はゆっくりと楽しめていますか？

	人数	構成比
楽しい	43	82.7%
楽しくない	1	1.9%
わからない	8	15.4%
合計	52	100%

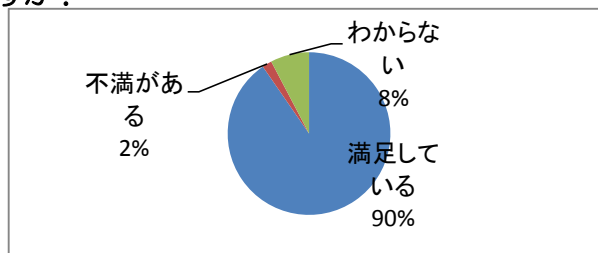
【ご意見】

- ・ 毎回足湯です
- ・ ほぼ満足しています
- ・ 大変時間がかかり申し訳ありません
- ・ 入浴時間が少し短いので、もう少し長くしてもらいたい



質問2 入浴時の職員の介助には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	47	90.4%
不満がある	1	1.9%
わからない	4	7.7%
合計	52	100%



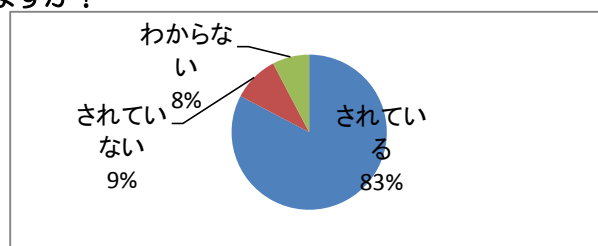
【ご意見】

- ・ 対応にムラあり

■ 排泄について

質問1 排泄時のプライバシーは配慮されていますか？

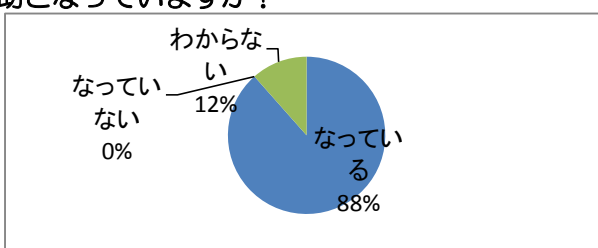
	人数	構成比
されている	43	82.7%
されていない	5	9.6%
わからない	4	7.7%
合計	52	100%



【ご意見】

質問2 それぞれの心身状態に応じた排泄の介助となっていますか？

	人数	構成比
なっている	46	88.5%
なっていない	0	0.0%
わからない	6	11.5%
合計	52	100%



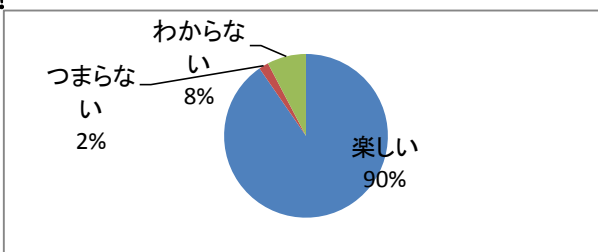
【ご意見】

- ・ 本人へ何を聞いても覚えていないのでわかりません

■ レクリエーション・行事・クラブ活動について

質問1 レクリエーションは毎回楽しいですか？

	人数	構成比
楽しい	47	90.4%
つまらない	1	1.9%
わからない	4	7.7%
合計	52	100%



【ご意見】

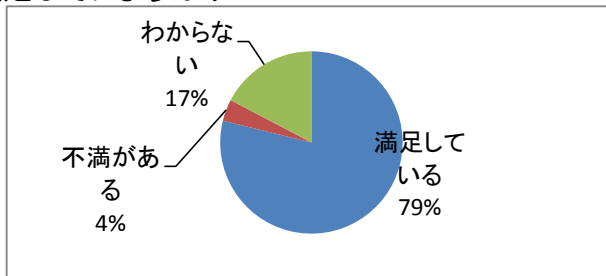
- ・ 手が不自由なのでつまらない
- ・ 体が不自由で出来ない事が多い

## 質問2 レクリエーションの内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	41	78.8%
不満がある	2	3.8%
わからない	9	17.3%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・カラオケの選曲が職員の都合です
- ・1年に1回全員に参加賞をあげるのは無理なことでしょうか？

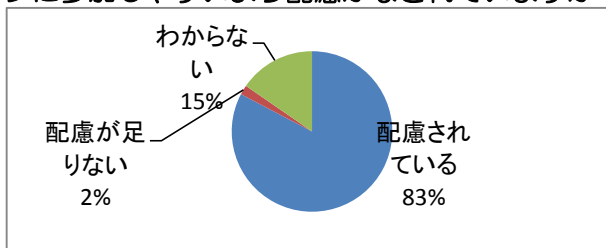


## 質問3 介助や声掛けがあり、レクリエーションに参加しやすいよう配慮がなされていますか？

	人数	構成比
配慮されている	43	82.7%
配慮が足りない	1	1.9%
わからない	8	15.4%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・居眠りをしていると声をかけてくれます

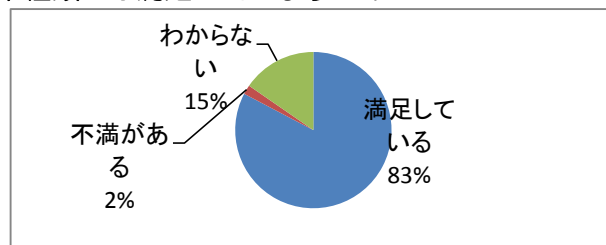


## 質問4 行事（外出・敬老会や忘年会）の内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	43	82.7%
不満がある	1	1.9%
わからない	8	15.4%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・外出ができないので不満

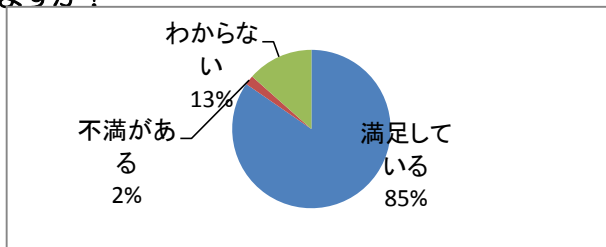


## 質問5 個別ケアの内容や種類には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	44	84.6%
不満がある	1	1.9%
わからない	7	13.5%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・もう少しゲームの点数を考えて欲しい



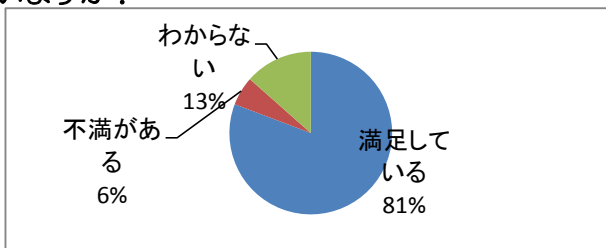
## ■ 機能訓練（体操やセラバンド）について

### 質問1 機能訓練の内容や種類には、満足していますか？

	人数	構成比
満足している	42	80.8%
不満がある	3	5.8%
わからない	7	13.5%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・回数が少ないです
- ・「やりたくない」と言っています
- ・疲れるのであまりやりたくない

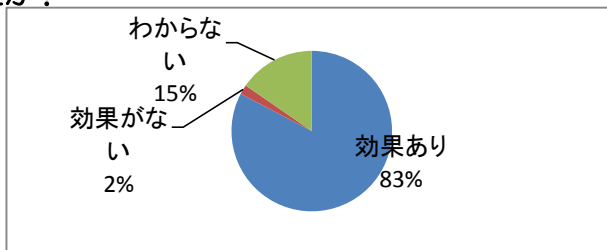


## 質問2 機能訓練を行って、効果はありましたか？

	人数	構成比
効果あり	43	82.7%
効果がない	1	1.9%
わからない	8	15.4%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・ いつも後で腕が痛くなる



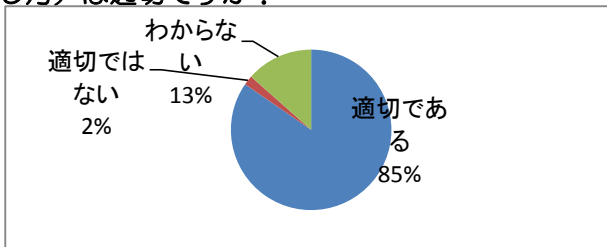
## ■ 職員の対応について

### 質問1 職員の言葉遣い（名前の呼ばれ方・話し方）は適切ですか？

	人数	構成比
適切である	44	84.6%
適切ではない	1	1.9%
わからない	7	13.5%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・ あまり気にしない
- ・ 丁寧ですよ
- ・ 親子みたいで嬉しいです

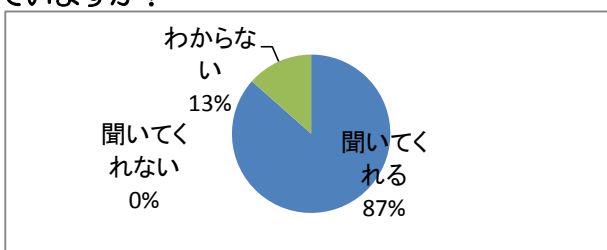


### 質問2 職員は意見や苦情を親身になって聞いていますか？

	人数	構成比
聞いてくれる	45	86.5%
聞いてくれない	0	0.0%
わからない	7	13.5%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・ 障がい者への気配りが足りない

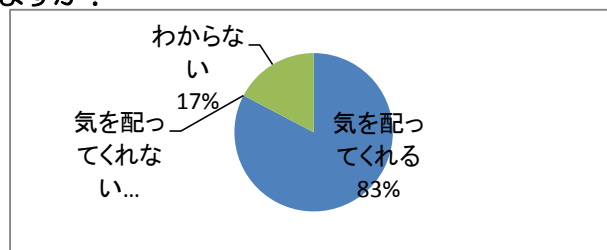


### 質問3 職員は体調や健康管理に気を配っていますか？

	人数	構成比
気を配ってくれる	43	82.7%
気を配ってくれない	0	0.0%
わからない	9	17.3%
合計	52	100%

### 【ご意見】

- ・ 補聴器が入っていても雑音が入り聞きづらいこともあります

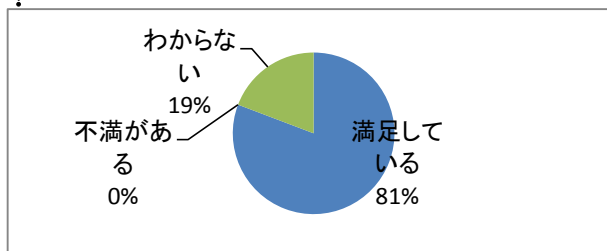


### 質問4 職員の対応全般には満足していますか？

	人数	構成比
満足している	42	80.8%
不満がある	0	0.0%
わからない	10	19.2%
合計	52	100%

### 【ご意見】

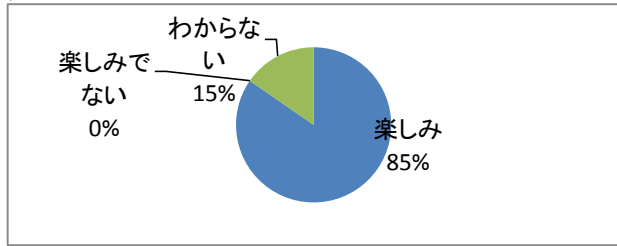
- ・ 120%満足感謝です、はい
- ・ 皆さん親切で優しい



## ■ サービス全体について

### 質問1 デイサービスに通うのが楽しみですか？

	人数	構成比
楽しみ	44	84.6%
楽しみでない	0	0.0%
わからない	8	15.4%
合計	52	100%

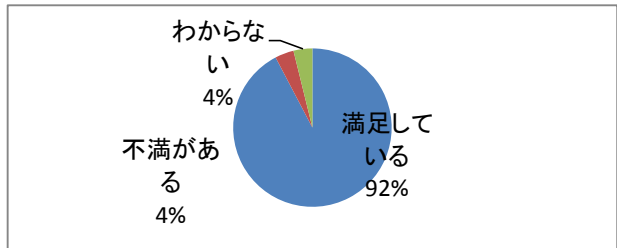


#### 【ご意見】

- おかげ様でとても楽しいです
- あまり行きたくないとっています
- 色んなことがわいわい話せるのでたのしみ
- 以前よりは少し楽しくなった

### 質問2 あなたの希望に沿った内容のサービスを受け、満足していますか？

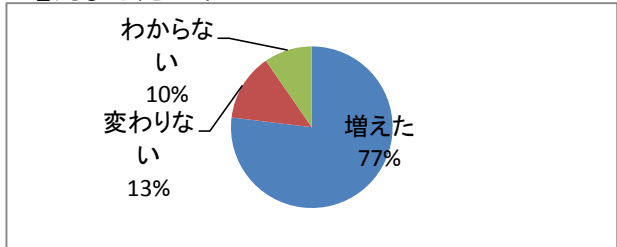
	人数	構成比
満足している	48	92.3%
不満がある	2	3.8%
わからない	2	3.8%
合計	52	100%



#### 【ご意見】

### 質問3 デイサービスを利用して、友人・知人が増えましたか？

	人数	構成比
増えた	40	76.9%
変わらない	7	13.5%
わからない	5	9.6%
合計	52	100%

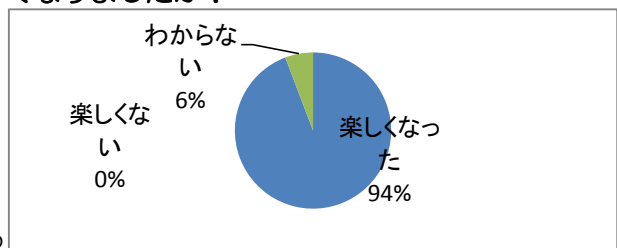


#### 【ご意見】

- 家から近い事もあって安心です
- 少し増えた

### 質問4 デイサービスを利用して、生活は楽しくなりましたか？

	人数	構成比
楽しくなった	49	94.2%
楽しくない	0	0.0%
わからない	3	5.8%
合計	52	100%



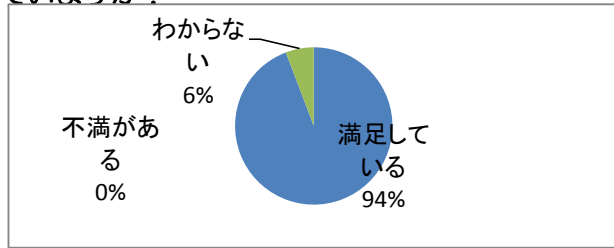
#### 【ご意見】

- 職員の方々とても明るく親切です。よくやっ
- やはり行きたくないようです

## ■ 最後にお伺いします

質問1 デイサービスセンター清風苑に満足していますか？

	人数	構成比
満足している	49	94.2%
不満がある	0	0.0%
わからない	3	5.8%
合計	52	100%

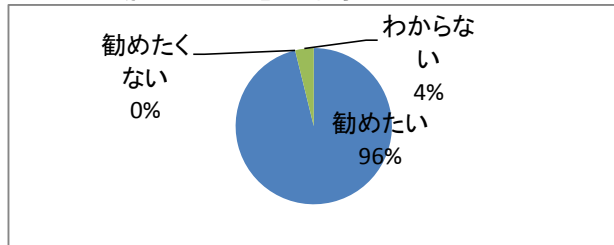


【ご意見】

- ・ 設備など100%ではないが、他の施設の事を聞くと満足といえる

質問2 デイサービスセンター清風苑を、友人・知人に勧めたいと思いますか？

	人数	構成比
勧めたい	50	64.8%
勧めたくない	0	0.0%
わからない	2	3.52%
合計	52	100%



【ご意見】



## ●最終質問 自由記入欄●

### 【ご意見】

- ・ 良くして頂きありがたく思っています。これからも宜しくお願い致します。（同回答複数あり）
- ・ 楽しみしていますので、今後とも宜しくお願いします。（同回答複数あり）
- ・ 本当に親切です。とても感謝しています。トイレひとつにしても、納得いくまで拭いているので見守りに時間がかかり申し訳ないです。親が可愛そうと甘やかして育てたので申し訳なく思っています
- ・ 半年前までは楽しく通っていましたが、最近は感情感覚が衰えました。感想も話さなくなりましたがデイには嫌がらずに通っております。家族としては、清風苑の皆様、ケアマネージャーの対応も含め、大変ありがたく感謝しています。今後ともお世話になりますがよろしく願いたいします。
- ・ いつも親切に丁寧に対応いただきありがとうございます、デイに通う事で生活に変化があり、機能が衰える事やボケの防止に役に立っていると思います。一日でも元気でいられる手助けを今後ともよろしく願いたいします。
- ・ 現在、全体的に満足しております。今後とも、宜しく願いたいします。以上です。
- ・ 人は考え方がそれぞれなので、無理な事は話しません。

### 【希望要望について】

- ・ 水洗トイレの機能が不完全。流しが不足。  
→ ウォシュレットの使用を可能にします。手洗い場が混雑するため迅速な誘導を行います。  
ハード面に対する希望要望については、今後の検討課題とします。
- ・ 職員の個人的見解で制約せず、利用者の身になってほしい。送迎の時にプライバシーを根掘りはほり聞かないで下さい  
→ 随時要望を聞き取り、利用者主体の姿勢で臨むよう周知徹底します。送迎時の対応は統一をします。
- ・ 男性が少なく所在なさそうです。囲碁や将棋を揃えてあげてください。  
→ 囲碁セットも準備してある為、提供を開始します。
- ・ 入浴後の着替え時に、下着が肘や膝の辺りまでまくれ上がっています。靴のファスナーも上がっていないことがあります。声掛けや対応をお願いします。  
→ 指摘をいただき、早急に対応しています。

### 【平成28年度との比較】

- ① 回収期間がおよそ1ヶ月であった為、回収率が低下した。  
前年度88.6% → 今年度65.8%
- ② 前年度、配布時に氏名を記入したため、個人が明らかになってしまうとのご意見があった。今年度は対応が徹底できている。
- ③ 機能訓練やレクにおいては、「疲れるから大変」や「後で痛くなる」等の意見が少数見られていた。心底臨まれていない方も居るということを確認し、今後は「参加は強制ではない」ことをお伝えすると共に、替わりとなる活動の提供や、活動を無理せず休んでいただく配慮や声掛けを行っていく。
- ④ 質問項目が多く、また似通った質問もあるため、次年度は書式の改善を行う。