

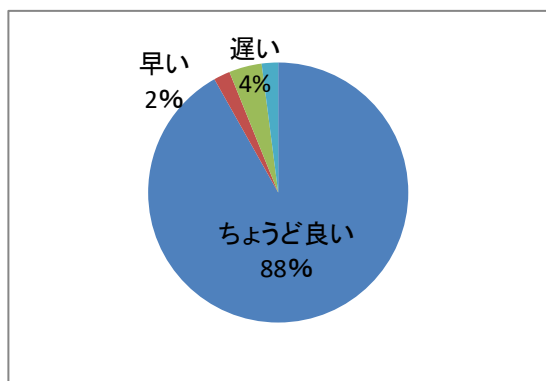
令和3年度 デイサービス満足度調査 集計結果

《実施期間》 令和3年12月6日～12月31日
 《配布》54名 《回収》49名 《回収率》90.7%

※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。

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
ちょうど良い	45	91.8%
早い	1	2.0%
遅い	2	4.1%
何時頃を希望	0	0.0%
未回答	1	2.0%
合計	49	100%

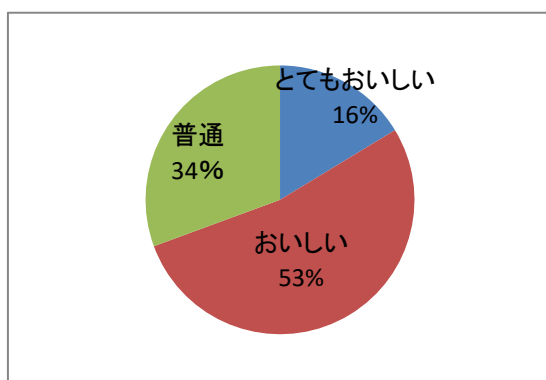


【ご意見】

- ・9時には待つ様にしています
- ・今の時間で大丈夫 ・9：00ごろ ・8：30希望
- ・朝8：45～9：15 タ16：45～17：15
30分の間で早いか遅いか、時間が読めたらありがたいが、皆様大変なので仕方ないとも思っています。
- ・もっと早くお願いします、9：00を過ぎてしまいます。
- ・朝は予定通り来て下さるが、帰りは16：45～17：00ではないことが多い

2.お食事はおいしいですか？

	人数	構成比
とてもおいしい	8	16.3%
おいしい	26	53.1%
普通	15	30.6%
まずい	0	0.0%
未回答	0	0.0%
合計	49	100%

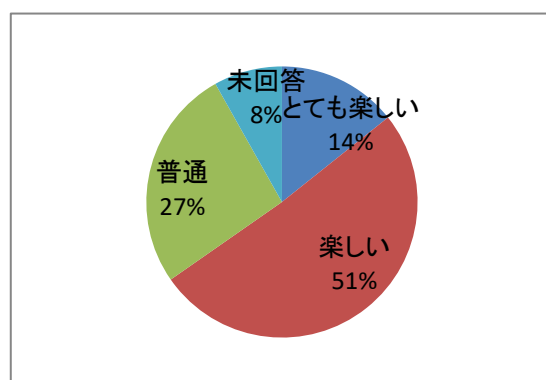


【ご意見】

- ・量が足りない
- ・母は食べるのが大好きなので喜んでます

3.入浴はゆっくりと楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	7	14.3%
楽しい	25	51.0%
普通	13	26.5%
つまらない	0	0.0%
未回答	4	8.2%
合計	49	100%



【ご意見】

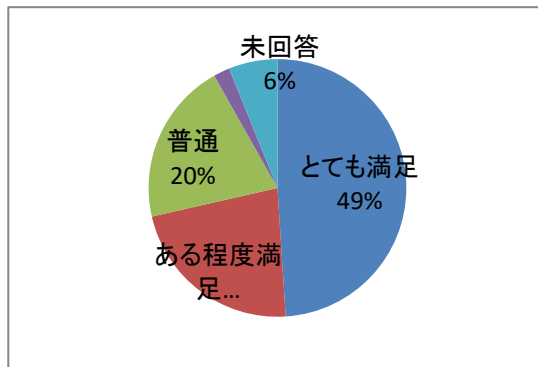
- ・入っていない、と言います
- ・入浴は今のところ希望をしていません
- ・母はお風呂の大好きなので喜んでます
- ・お風呂が大好きなので入浴させていただけて助かります。

4.入浴時の職員の対応には満足ですか？

	人数	構成比
とても満足	24	49.0%
ある程度満足	11	22.4%
普通	10	20.4%
不満がある	1	2.0%
未回答	3	6.1%
合計	49	100%

【ご意見】

- ・話題に順応できる人が多い
- ・いつも優しくされて感謝しています
- ・入浴なし。足湯とても楽しいです。
- ・ズボンにシャワーをかけられた事がある

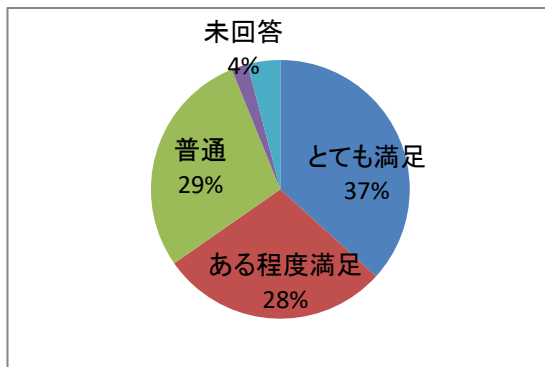


5.トイレ内のプライバシーは配慮されていますか？

	人数	構成比
とても満足	18	36.7%
ある程度満足	14	28.6%
普通	14	28.6%
不満がある	1	2.0%
未回答	2	4.1%
合計	49	100%

【ご意見】

- ・入っている時に開けられる
- ・大丈夫と言っています
- ・前よりきれい
- ・トイレトペーパーでふく時、とても時間をかけてするので、長い目で見守っていただきありがとうございます

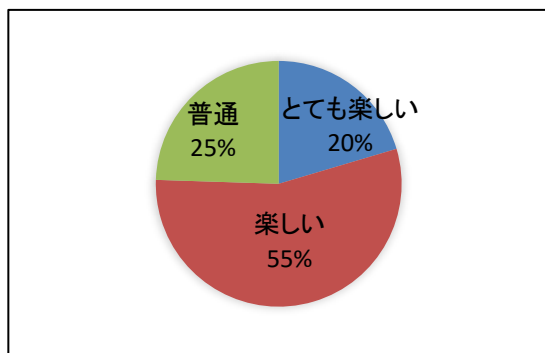


6.日替わりレクリエーションは楽しめていますか？

	人数	構成比
とても楽しい	10	20.4%
楽しい	27	55.1%
普通	12	24.5%
つまらない	0	0.0%
未回答	0	0.0%
合計	49	100%

【ご意見】

- ・なるべく参加するように言っています。休んでいることもあるようです。

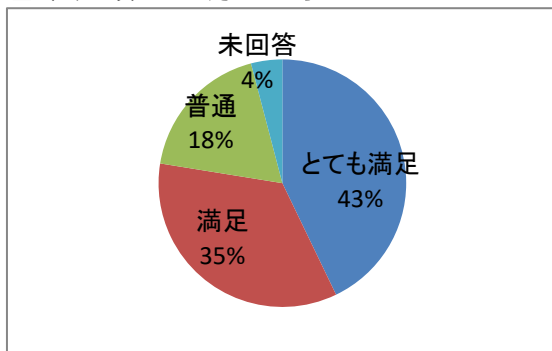


7.行事やイベント（敬老会や手作りスイーツ）の内容や種類には満足ですか？

	人数	構成比
とても満足	21	42.9%
満足	17	34.7%
普通	9	18.4%
不満がある	0	0.0%
未回答	2	4.1%
合計	49	100%

【ご意見】

- ・どんどん母にも参加するように宜しくおねがいします
- ・いつも楽しい企画ありがとうございます

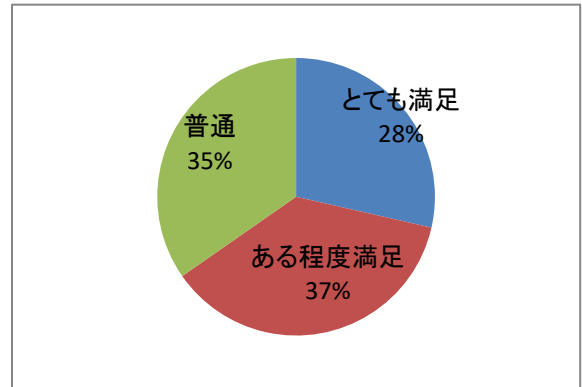


8.個別ケア（脳トレ、創作品制作、園芸活動）の内容や種類には満足ですか？

	人数	構成比
とても満足	14	28.6%
ある程度満足	18	36.7%
普通	17	34.7%
不満がある	0	0.0%
未回答	0	0.0%
合計	49	100%

【ご意見】

- ・目が悪いのであまりできない
- ・塗り絵や算数など、毎回でなくて良いので、持たせてくれるとレベルの経過が分かるのでお願いしたいです。

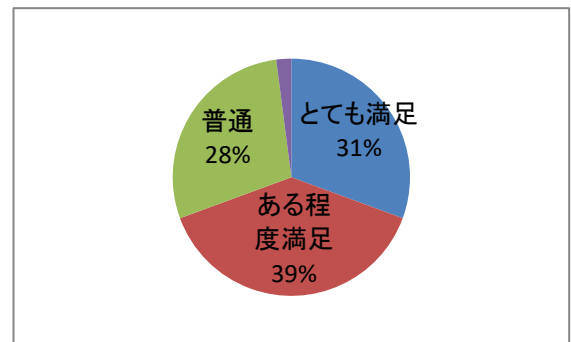


9.機能訓練（各種体操、セラバンド、運動器具）の内容や種類には満足ですか？

	人数	構成比
とても満足	15	30.6%
ある程度満足	19	38.8%
普通	14	28.6%
不満がある	1	2.0%
未回答	0	0.0%
合計	49	100%

【ご意見】

- ・その人にあった訓練をしてほしいと思います

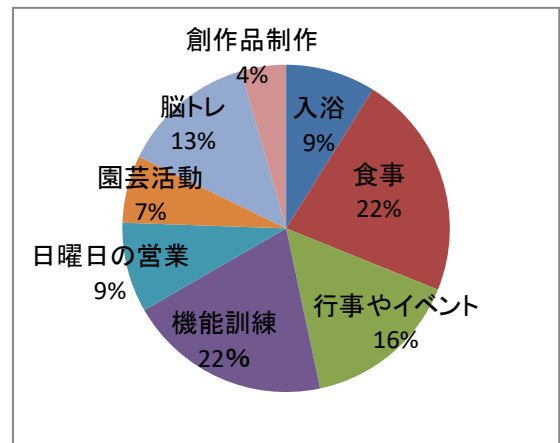


10.より充実させてほしいサービスはありますか？（複数回答可）

	人数	構成比
入浴	4	8.9%
食事	10	22.2%
行事やイベント	7	15.6%
機能訓練	9	20.0%
日曜日の営業	4	8.9%
園芸活動	3	6.7%
脳トレ	6	13.3%
創作品制作	2	4.4%
その他	0	0.0%
合計	45	100%

【ご意見】

- ・なんでも参加してほしいです

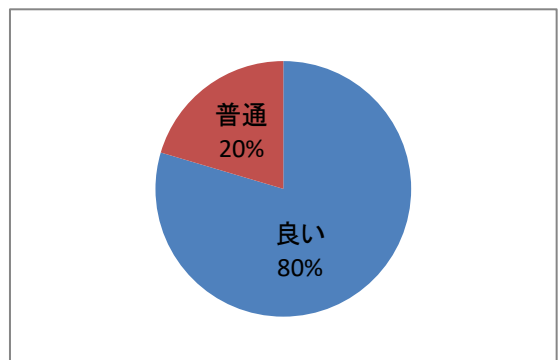


11.職員の言葉遣い、態度、礼儀は良いですか？

	人数	構成比
良い	39	79.6%
普通	10	20.4%
良くない	0	0.0%
未回答	0	0.0%
合計	49	100%

【ご意見】

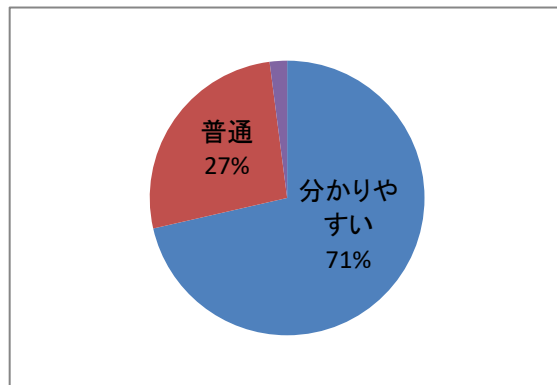
- ・いつも感謝しております
- ・とても親切で優しく対応して下さる
- ・皆さんによくしてもらっていると云います
- ・申し分ございません。



12.利用説明や電話対応など、わかりやすい説明となっていますか？

	人数	構成比
分かりやすい	35	71.4%
普通	13	26.5%
分かりにくい	0	0.0%
未回答	1	2.0%
合計	49	100%

【ご意見】



●最終質問 自由記入欄

【ご意見】

- ・職員さんの対応もよく安心して預けています。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・大変満足しています。これからもよろしくお願ひします。
- ・慣れて来た様子で楽しんで行けるようになりました。登山が趣味でしたので、清風苑さんの木々に愛着がある
- ・とても丁寧に対応していただき助かっています。帰宅した際は良い表情をしており、私もホッとしています。
- ・東京だよおっかさん、輪投げをした際は、楽しそうに話してくれました。
- ・掃除も行き届いて気持ちが良いし、給食も美味しくいただいている。皆々様にお礼申し上げます。
- ・いつも大変ありがとうございます、感謝です♡ ・とても満足
- ・まだ短い間ですが楽しく過ごしている様子で家族として嬉しく思います。何しろ高齢なのでよろしくお願ひします。
- ・いつもお世話になります。お手数をおかけしていると思いますが、毎日楽しく過ごさせていただいております。
- ・人員不足、利用者への管理が全体には行き届いていない。男性が一人では大変きついのでは？
- ・送迎のお迎えやお送りをもっと早くお願ひします。8：50頃を希望、9：00を過ぎてしまいます。
- ・帰りの時間が最近遅くなっていて、事前に変更等お知らせいただけると助かります。30分位遅くて心配になったり、夕飯やお風呂の準備をするのに時間が変わるため変更になったら教えて下さい。

【考察と対応】

(送迎)

「ちょうど良い」の回答が9割を占めた一方、具体的な時間を希望される方も数名見受けられた。送迎範囲を広げたことで、当初の送迎予定時間とのズレが生じていると思われる。できる限り希望に近づけられるよう取り組んでいく。

(食事)

「まずい」という意見が聞かれなかったことは喜ばしいが、普通の意見を限りなく美味しに近づけられるよう、今後も栄養士や日清医療食品との連携を行っていく。

(入浴)

慌ただしい入浴介助のなかで満足度の高い結果となったのは、落ち着いて介助できている証拠といえる。安全な入浴介助時はもとより、利用者者と密接に関わることの出来る時間でもあるため、質の高い介助や利用者対応を今後も続けていく。

(トイレ内)

「入っているときに開けられる」は見守りの一環が与えてしまった影響と考えられる。対応時はお断りをしてから行っているが、今後も注意徹底を行う。

(日替わりレクリエーション)

75%の方が楽しいとの評価。ポイントや景品をなくした分、種類や内容の豊富さで今後も楽しみの部分を追及していく。

(行事・イベント)

約80%の方が満足と回答された。長引くコロナ禍により、外出・買い物・外食イベントの中止を余儀なくされたが、センター内で行った各種イベントが評価されたものと言える。センター内で行うイベントであっても、IADL支援や、それらを通じた社会性保持の支援も可能であるため、今後も継続していく。

(個別ケア)

目が悪いため出来ないといった意見に関しては、視力にあまり影響のない活動を進め対応していく。

(機能訓練)

階段昇降器が加わったことで、歩行維持系の機能訓練に厚みを持たせることができ、昨年度満足度調査よりも、約10%満足度が向上した。その人にあった訓練をしてほしい、との意見もあり、画一的実施とならないよう利用者状態に合わせ対応する。

(より充実させてほしいサービス)

食事が最も高く22%、次いで機能訓練20%、行事やイベント15%、脳トレ13%の順となった。上記の考察に基づき対応していく。昨年の満足度調査結果に基づき、年末営業日を拡大したが、多くの方より受け入れ希望が上がった。日曜日の営業と合わせ、職員確保の有無を見定めながら慎重に検討していく。