

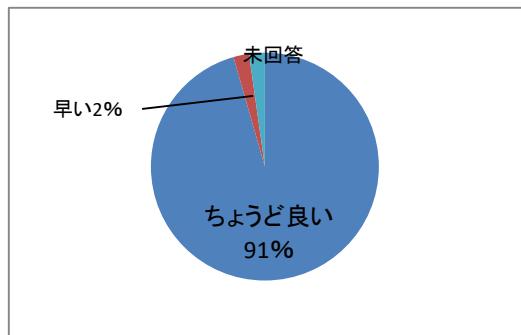
令和7年度 満足度調査 集計結果 深谷市デイサービスセンター清風苑

《実施期間》 令和7年11月5日～11月29日
《配布》51名 《回収》45名 《回収率》88.2%

※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おります。

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	43	95.6%
早い	1	2.2%
遅い	0	0.0%
何時頃を希望	0	0.0%
未回答	1	2.2%
合計	45	100%

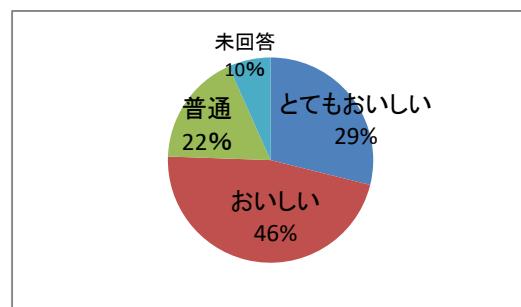


【ご意見】

- ・時間をかえてもらってたすかった
- ・値上げは？
- ・9時近く
- ・やや早い
- ・お迎え時間については9時までにお願いしたいです
- ・朝は良いがこの時期は日の暮れが早いので可能であれば明るい時間に
- ・我が家は帰宅が遅くても構いません

2.お食事はおいしいですか？

	人数	構成比
とてもおいしい	13	28.9%
おいしい	21	46.7%
普通	8	17.8%
まずい	0	0.0%
未回答	3	6.7%
合計	45	100%

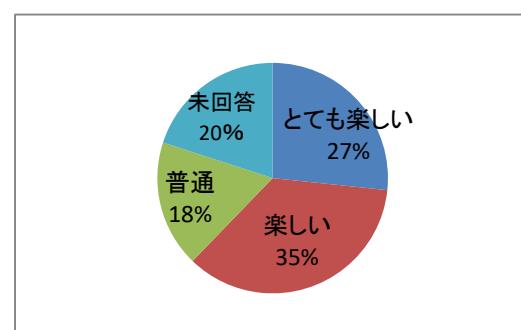


【ご意見】

- ・10割食べているのでおいしいです
- ・理由が分かりませんが、食事量にムラがあり申し訳ありません
- ・毎回完食ですのでおいしく頂いております

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	12	26.7%
楽しい	16	35.6%
普通	8	17.8%
つまらない	0	0.0%
未回答	9	20.0%
合計	45	100%

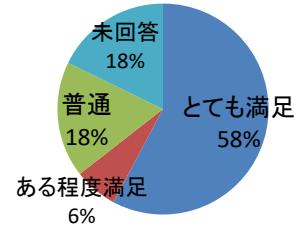


【ご意見】

- ・風呂は家風呂
- ・入浴は利用していません
- ・家でおふろに入っているのでよくわかりませんが、たまに入る時があるので
- ・家族としては体を清潔にしていただき感謝しております
- ・お風呂の温度がもう少し温かい方が良い
- ・本人の気分によってはご迷惑をかけているかと思いますが、家族としてはとても助かっております

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	26	57.8%
ある程度満足	3	6.7%
普通	8	17.8%
不満がある	0	0.0%
未回答	8	17.8%
合計	45	100%

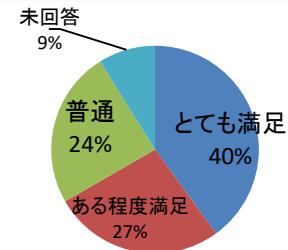


【ご意見】

- 職員の皆様いつもありがとうございます
- ほかの人が入浴しているのを聞いたりしているみたいで、職員の人はたいへんだといっていました
- 着替えにも手がかかるのにきちんと着させていただき、洗たく物も間違いなくまとめていただきありがとうございました
- 皆様が明るく送り迎えをして下さり感謝です
- 同上

5. トイレ内のプライバシーは確保されていますか？

	人数	構成比
とても満足	18	40.0%
ある程度満足	12	26.7%
普通	11	24.4%
不満がある	0	0.0%
未回答	4	8.9%
合計	45	100%

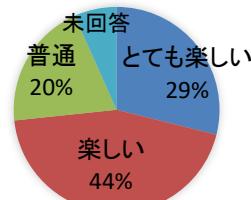


【ご意見】

- 自分でトイレに行っていると思います
- しっかり配慮されていると思います

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	13	28.9%
楽しい	20	44.4%
普通	9	20.0%
つまらない	0	0.0%
未回答	3	6.7%
合計	45	100%

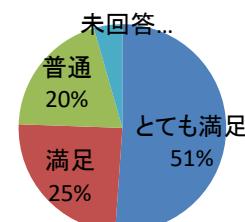


【ご意見】

- 自分でとくいな時はうれしいみたいです。賞状をもらってくるとうれしそうに話をします
- 気分によって参加していないこともあるかと思いますが、賞状を頂いてきた際は「頑張ったなあ」と家族として嬉しく思っています。

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	23	51.1%
満足	11	24.4%
普通	9	20.0%
不満がある	0	0.0%
未回答	2	4.4%
合計	45	100%

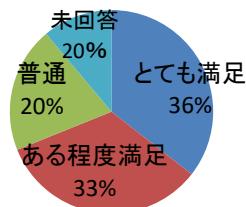


【ご意見】

- うれしそうに家に帰ってからいっています
- ブログをはじめ毎月発行のはくちょうで行事の様子を見るのが楽しみとなっています。カラフルな行事表も同様です

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	16	35.6%
ある程度満足	15	33.3%
普通	9	20.0%
不満がある	0	0.0%
未回答	5	11.1%
合計	45	100%

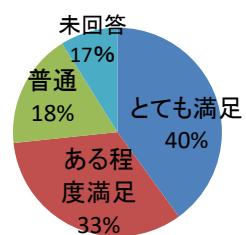


【ご意見】

- 自分でやれる事はうれしそうに持って帰りみせています
- 脳トレは好きではない
- 認知症予防上、大切な活動かと 満足しています

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	18	40.0%
ある程度満足	15	33.3%
普通	8	17.8%
不満がある	0	0.0%
未回答	4	8.9%
合計	45	100%

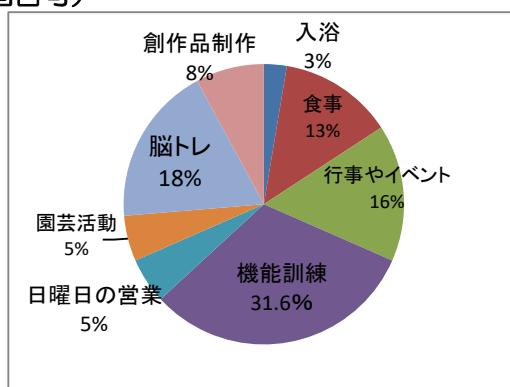


【ご意見】

- 自分ができるはんいでやっている
- 全体が軽くなりました
- 自分は勝手な行動をするタイプなので、スタッフの方々が注意してくれている
- 体重が増加していた中、機能訓練のおかげで、ゆるやかに元の体重に戻りつつあるのでとても満足です。

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	1	2.6%
食事	5	13.2%
行事やイベント	6	15.8%
機能訓練	12	31.6%
日曜日の営業	2	5.3%
園芸活動	2	5.3%
脳トレ	7	18.4%
創作品制作	3	7.9%
その他	0	0.0%
合計	38	100%

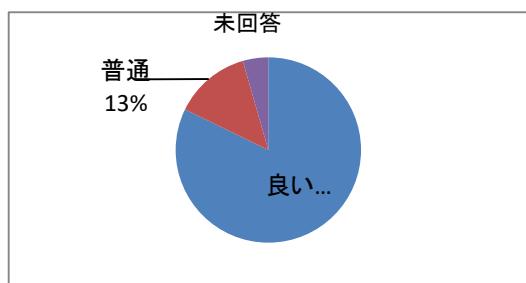


【ご意見】

- もう5分長く
- 多い方ありがとうございます
- だんだん年をとってくるので、たのしみにしている事はうれしいみたいです
- 今も充分にしていると思いますが家で生活できるような状態を保ってほしいので。
- 脳トレの時間がほしい 手作りスイーツの日に当たらないとさみしいらしい
- 職員の皆様の負担は増えてしまいますが、隔週でも日曜営業があれば嬉しく思います。

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	37	82.2%
普通	6	13.3%
良くない	0	0.0%
未回答	2	4.4%
合計	45	100%

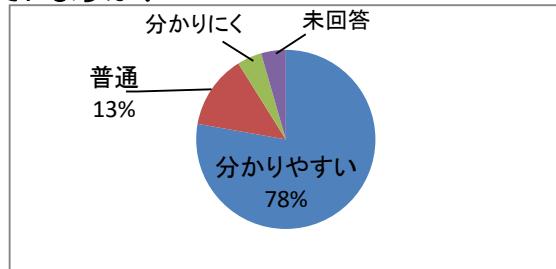


【ご意見】

- いろいろ話をきくと教えてくれるのでありがとうございます
- とても親切で優しいです
- 感謝のみ
- 帰宅の際「今日もおかげなくすごされましたよ」の一言に安心いたします。又、利用者の気持ちに寄りそって優しくそっと手をつないで下さったりおおらかな対応で利用者の気持ちをときほぐして下さることにありがとうございます。

12.利用説明や電話応対など、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	77.8%
普通	6	13.3%
分かりにくい	2	4.4%
未回答	2	4.4%
合計	45	100%



【ご意見】

- ・わかりやすく説明してくれるのでなっとくします
- ・毎回丁寧な対応をして頂いております

●最終質問 自由記入欄

【ご意見】

- ・今はおりません。すぐに対応してくれたのでよかったです。
- ・いつも有りがとうございます。大変なお仕事とても有りがたいです。これからも宜しくお願ひ致します。
- ・月、木、土以外で時々デイサービスの受け入れをして頂きありがとうございます。本当に助かっています。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。ご迷惑をおかけ申し訳ございませんが、諸々ご配慮サポートいただき、大変助かっております。引き続きよろしくお願ひいたします。
- ・いつもお世話になっております。家族の間接的な意見を記入させていただきました。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・いつもお世話になっています。お手数おかけしますが宜しくお願ひします。
- ・いつもお世話になっております。今まで通りこれからもよろしくお願ひ致します。
- ・耳に障害ある者ですが、対応して下さる方はよく解る様に、気を使って下さるので感謝です。職員様にもその同じ心でいつも有難度いです。
- ・敬老会や師走フェアなど参加確認書は、署名のみで押印は廃止してもよいと思います。
- ・だいぶ耳が遠くなっています。宜しくお願ひします。時に足がズキンと痛くなる事があるので気を付けてほしいです。（針にさされるような痛みです）
- ・いつもお世話して頂き大変ありがとうございます。
- ・娘より 一人暮らしの自由な生活を送った兄です。皆様の手を借りて一日を楽しく過ごしてほしい。私サイドに要望がありましたら連絡ください
- ・お世話になります。介護（5）なのですが毎度お手数をかけますがついに接して下さり感謝しております。お陰様で7ヶ月お世話になっておりますが休んだのは1日のみ体調も以前よりも良く、登園を楽しみにしております。御手数をかけますがよろしくお願ひ致します。
- ・いつもお世話になっております。ご迷惑をおかけしていることも多々ある中、職員の皆様の誠実に温かくご対応頂いていることに感謝しております。又、何気ない会話の中から問題点をキャッチし改善に向けて迅速に対応して下さる姿勢にプロ意識を感じております。今後とも何卒よろしくお願ひ致します。

【考察と対応】

(送迎)

9割以上の方より「ちょうど良い」との回答であった。送迎については8時30分出発、提供開始時刻が9：30となっており、この前後や以降のお迎え希望については、ご家族送迎等を提案しできる限り要望にお応えしていく。

(食事)

7割以上の方より「とてもおいしい」「おいしい」といった意見が寄せられた。シン食事の導入やハートフル企画等で満足度が維持された。不定期からマンスリー企画、みんなの日曜日を平日開催できないか等の提案を行い、更に満足度をていきたい。

(入浴)

季節湯のバリエーションや見直しにより、満足度が維持できた。利用者の体調に配慮し、夏季や冬季は入浴の声掛けタイミングを柔軟に対応した。未回答も目立ったため、次回より質問項目の簡素化を検討する。

(トイレ内)

プライバシー面での否定的な意見は聞かれなかった。トイレが重なる時間帯などは羞恥心等に配慮し、タイミングを計るなどといった対応を継続する。

(日替わりレクリエーション)

とても楽しい・楽しいといった意見が7割を占めた。表彰状獲得により意欲の向上や継続が図られており、今後も継続とする。

(行事・イベント)

7割以上の方より満足と行った回答をいただいた。2大イベントとなる「敬老会」や「師走フェア」で非日常を感じていただき、切れ目のないミニイベントを多く取り入れ、切れ目なく利用者の楽しみを提供していく。

(個別ケア)

6割以上の方が満足と回答された。脳トレ、色塗り、創作品制作、園芸活動のバリエーションを増やし、今後も満足度を維持していく。中には好まれない方もいるため、配慮していく。今後も余暇時間の充実を図り、在宅生活が継続できるための支援を行う。

(機能訓練)

7割以上方が満足と回答。活動量が増える時間帯となり、職員の目配り気配りも重要となるが、このような部分に関しても感謝をして頂けるご意見も聞かれた。3か月1度の体力測定に基づき、個々に必要とされる機能訓練の定着も図られている。設置場所等の課題があるが、新たな運動器具を検討し、利用される方のさらなる満足度向上を図りたい。

(より充実させてほしいサービス)

機能訓練31%、脳トレ18%、行事やイベント16%、食事13%、総作品制作8%、園芸活動及び日曜日の営業5%の順となった。各々、上記の考察により充実を図っていく。

(職員の態度)

8割以上の方より「良い」といった回答をいただいた。引き続き良い評価がいただけるよう、接遇研修や日々の情報共有により、統一した対応ができるよう取り組んでいく。

(利用説明や電話応対)

7割以上の方が「分かりやすい」と回答された。制度や料金等に関しては、日々新しい情報を取り入れ、利用者家族に丁寧で分かりやすい説明を重ねていく。若干数「わかりにくい」とのご回答もいただいており、様々な相談や依頼（医療機関受診の依頼や不足物品の持参依頼等）をすることが多く、今後も懇切丁寧に対応していく。