

令和5年12月22日

令和5年第1デイサービスセンター

満足度調査アンケート集計結果

皆様、アンケートのご協力有難うございました。集計結果がまとまりましたので別紙のとおり、ご報告させていただきます。様々なご意見、ご感想などアンケート結果をもとに、引き続き、サービスの向上に努めてまいります。

調査期間：令和5年8月12日～9月14日

調査対象者：第1デイサービスセンターご利用者
(令和5年7月利用実績のある方)

回答率：78名中 70名より回答あり
(89.7%)

調査方法：送迎時、ご利用者宅に用紙を配布し説明。
ご利用者自身が回答、記載できない場合はご家族に聞き取りを行っていただきました。

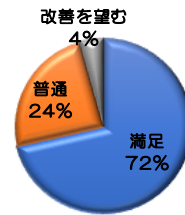
独居のご利用者に対してはセンターで聞き取りを行いました。

アンケート集計結果を踏まえた今後の取組み

1. デイサービス全体について

●1週間の利用回数について

満足	50 名
普通	17 名
改善を望む	3 名



(皆様の声)

- ・ 家族としては今年の冬(11 月か 12 月)から週 2 回の利用を希望したい。益々、脚 腰の衰えが目立ち、家での入浴が心配。
- ・ 冬場もう 2 回増やしてほしい(本人次第だが)、夏場もう 1 回。耳遠く、時々理解できない行動をとることがあるので、デイにいれば安心。
- ・ 現状は水、金も偏りあり(空間続き等)考えてほしい。

(回答)

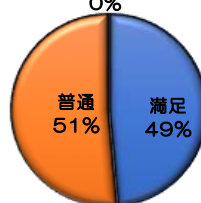
- ・ いつでも追加利用に関するご相談をお受けしております。ご利用回数の拡大、曜日の調整については生活相談員又は担当のケアマネージャーにご相談ください。ご本人様、ご家族様、担当ケアマネージャー様と相談させていただきながら、ご希望に合わせた利用日を提案させていただきます。

● デイサービスの利用時間(滞在時間)について

満足	34 名
普通	36 名
改善を望む	0 名

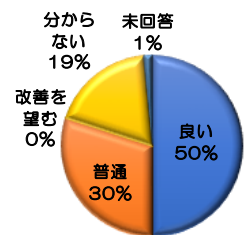
・コメントなし

● 施設の雰囲気について



良い	35 名
普通	21 名
改善を望む	0 名
分からない	13 名
未回答	1 名

・コメントなし

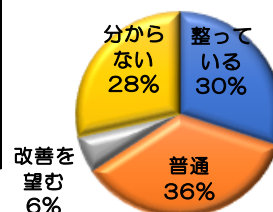


●施設の設備について

(皆様の声)

- ・ 他の設備、施設を知らないのでは
- ・ トイレが少ない。
- ・ ベッドが少ない。
- ・ テレビ BS 見たい。
- ・ テーブルの間隔が狭い。
- ・ お風呂場がカーテン 1 枚でプライバシーが守られていない。恥ずかしく感じる。
- ・ 私たちは初めてのことなのでわからない。これ以上要求できません。
- ・ 施設は見たことがないから。

整っている	21 名
普通	25 名
改善を望む	4 名
分からない	20 名



(回答)

- ・ 毎回、入浴を楽しみにされている皆様に不快な思いを与えてしまい申し訳ございません。皆様のプライバシーと安全を守るための環境設定としており、お気持ちに寄り添いながら、過度なカーテンの開閉には十分に気を配り、必要時は声をかけさせていただきます。
- ・ 統合後、ご利用者数の拡大によりトイレ、ベッドの不足の声が多く聞かれています。トイレに関して

は時間が重なりお待ちいただく場合も多く、やや早めに使用の声をかけさせていただき時間をずらしたりしています。ベッドに関しては、浴室のベッドを追加したり、使用時間を分けたり、ベッド以外のソファで休むことをお勧めしています。

- ・ テーブルの間隔も、統合後ご利用者数が拡大し、座席数が増えた影響から以前よりもテーブルの間隔もやや狭くなっておりますが、座席に配慮し、窮屈にならないように全体の配置を確認しながらその都度微調整していきます。
- ・ テレビも楽しみの娯楽の一つとしてかかせないものであり、まずはどのような番組をお好みかを伺わせていただき、今後のサービスにつなげていきたいです。

2. サービス内容について

<送迎>

●送迎時間について

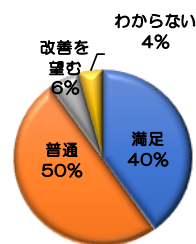
(皆様の声)

- ・ もう少し早く来たい。
- ・ 送迎時間になるべく近いことをのぞむ。
- ・ 家族の出勤時間の都合で 9:00 までには迎えに来ていただければありがたいです。
- ・ 迎えはまちまちであるが、送りは決まった時間、早い時は 1 便、遅い時は 2 便にしてほしい。
- ・ 他を回リたくない。

(回答)

- ・ お迎えの送迎時間や送りの延長などのご要望については、お気軽に職員や担当ケアマネジャーにご相談ください。生活相談員が送迎時間について、ご本人様、ご家族様、担当ケアマネジャー様と相談させていただきながらご希望に合わせた送迎時間を提案させていただきます。
- ・ 柿崎区全域の送迎を行っており、皆様のご負担が少ないように時間や経路の効率化に努めておりますが、場合によってはご希望の時間が難しい状況もございますのでご了承ください。

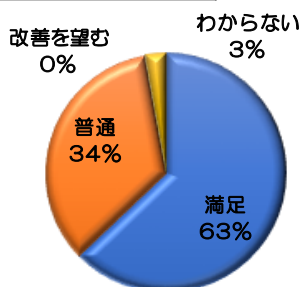
満足	28 名
普通	35 名
改善を望む	4 名
わからない	3 名



●送迎時に利用時の様子(健康状態など)の報告について

満足	44 名
普通	24 名
改善を望む	0 名
わからない	2 名

・ コメントなし



<午前の活動について>

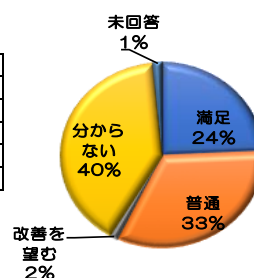
●趣味活動＝個人で趣味として行っている時間の内容(塗り絵や脳トレーニング、貼り絵など)

について

(皆様の声)

- ・ 何をしているか知らない。

満足	17 名
普通	23 名
改善を望む	1 名
分からない	28 名
未回答	1 名
	名



(回答)

- 入浴前後の時間や、帰り待ちの時間に複数の方々が貼り絵や塗り絵など、個別活動として機能維持も含めて、楽しみながら取組まれております。皆様のご希望を伺いながらセンター内にある「サービス会議」において活動の充実に向けて脳トレ問題集の設置等、環境整備を始めております。

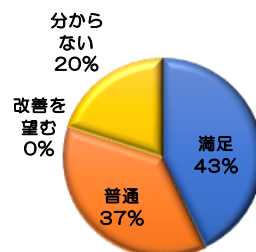
<入浴>

●入浴の時間について

(皆様の声)

- 早い方が良い。

満足	30 名
普通	26 名
改善を望む	0 名
分からない	14 名



(回答)

- 入浴の時間(順番)については、到着時間やご利用者の身体状況(疲労感等)性別、職員数等を考えながら看護職、介護職で相談し決定しご案内させて頂いております。少々お待ちいただくことがあります、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
遅くなってしまう場合には事前に説明をさせて頂いております。到着後の健康測定で再度測定の必要ある場合は少し休んでからの入浴となります。

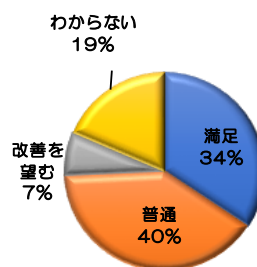
<食事・おやつ>

●献立(メニュー)について

(皆様の声)

- 柔らかなメニューにしてほしい。
- 大盛を希望。
- 変更してから味にバラつきがある。
- 昼食の飲み物を元に戻してほしい。(以前のミルクティーやコーヒー牛乳へ)
- 個人にもよるが素材がわかるような大きさにして、季節に合ったものにしてほしい。ご飯はもう少し温かい方がよい。
- 献立表を見ると色々考えてもらって大変ありがたいですがどれだけ食べているかわからない。
- おかずが全然おいしくない。
- 家では嫌いでも、小さく食べやすくして頂いているので食べられてすごく良いと思う

満足	24 名
普通	28 名
改善を望む	5 名
わからない	13 名



(回答)

- これまで施設の厨房にて調理したものをご用意させて頂いておりましたが、7月より給食運営の効率化とメニューの多様化など食事サービスの向上を目的に、業者委託によるクックフリーズ調理方法へ変更しました。昼食に対するご意見は多数いただいております、調理担当者とともに、皆様のご期待に応えられる食事をご用意できるように、頂いた意見をもとに業者の変更や調理方法について検討しております。

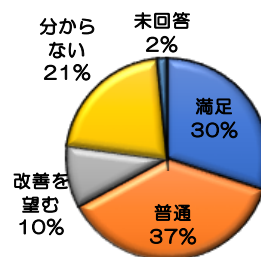
※クックフリーズ:加熱調理した料理を凍結して保管し、提供前に再加熱する調理システムです。

●味付け・量などについて

(皆様の声)

- ・ もう少し濃い方がよい。
- ・ 味があまりない。(量はよいが)
- ・ もう少し少なめがよい。
- ・ 個人的に前の味付けと違う。
- ・ 本人から聞いたことがない。
- ・ 変更してから味にバラつきがある。
- ・ 材料によって味付けを少し変えてほしい。

満足	21 名
普通	26 名
改善を望む	7 名
分からない	15 名
未回答	1 名



(回答)

- ・ 7 月より業者委託となりまして、味付けに関するご意見もいただいております。前項の回答と同様に改善に向けて検討しております。
食事を美味しく、安全に食べて頂けるように、主食の形態(ごはん・粥)や量(大盛、普通、小盛、1/2、1/4)、副食の形態(普通・刻み・ミキサー)は、ご希望により変更が可能です。
その日の状態に応じて変更が可能ですので職員にお声かけくださいますようお願いいたします。

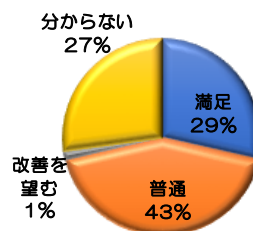
<午後の活動について>

●体操の内容や回数について

(皆様の声)

- ・ 本人から聞いたことがない。
- ・ 家に帰るとベッドで体操しています。本人には慣れた習慣になっているようです。
- ・ 時間が少ない。体操を行う時間通りに行かず、職員の職務が大変だ。

満足	20 名
普通	30 名
改善を望む	1 名
分からない	19 名



(回答)

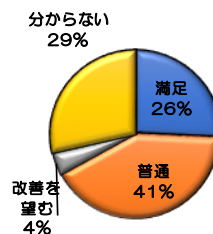
- ・ 午後の活動では、運動プログラムや思考的レクリエーション、歌の会など様々な活動を実施しております。心身機能の維持向上につなげられる活動であり、どの曜日でも皆様、真剣に取り組んでいただいております。これからも安全に楽しい活動内容をご用意できるように努めていきます。

●レクリエーションの内容や回数について

(皆様の声)

- ・ 楽しさが無い。レクリエーションをやった印象がうすい。
- ・ みんなが楽しくやれるようなゲーム等取り入れてほしい。
- ・ 時間が少ない。時間通りいけない。職員の職務が多すぎるのではないか。
- ・ 本人から聞いたことがない。

満足	18 名
普通	29 名
改善を望む	3 名
分からない	20 名



(回答)

- ・ 日々、活動内容は重ならないように週単位で予定しておりますが、複数回ご利用の方は同じ内容となることもございます。このレクリエーションの内容については、サービス会議において検討し

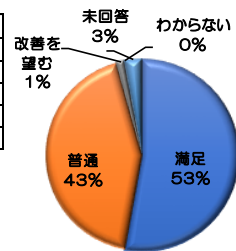
ています。皆様の声を伺いながら今後も目的のある楽しい活動をお届けします。

3. 職員について

<身だしなみ>

●職員の服装について

満足	37 名
普通	30 名
改善を望む	1 名
わからない	0 名
未回答	2 名



(皆様の声)

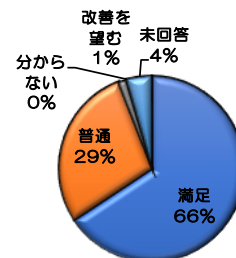
- ・ トレーナーの色落ちしたものは取り換え、トレーナーの支給は早めにし、サッパリとした姿で。

(回答)

- ・ お気づき頂き有難うございます。汚れ具合に応じて交換することとなっておりますが、大切にすぎでしまい、不快な印象につながってしまいました。申し訳ございませんでした。
今後は、より一層身だしなみに気を付けて職員同士で気づいた時には、速やかに交換していけるよう清潔感に心がけます。

●職員の言葉遣い

満足	46 名
普通	20 名
改善を望む	1 名
わからない	0 名
未回答	3 名



(皆様の声)

- ・ もう少し敬語が入ると気分がかわるかも。
- ・ 若いスタッフの中に優しさや気遣いの足りない人がいる。

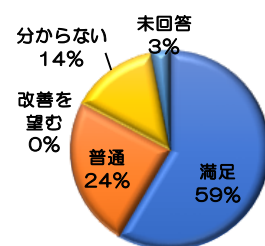
(回答)

- ・ 接遇については、日頃より職員育成の中で指導、助言を行っております。しかしながら、職員の意識が薄れた時に徹底できていない場面があります。接遇のみならず皆様から信頼していただける職員になっていけるように、今後も改めて接遇の大切から育成を継続していきます。

<介助方法 対応について>

●入浴、食事、排泄、移動等の介助方法、対応について

満足	41 名
普通	17 名
改善を望む	0 名
わからない	10 名
未回答	2 名



(皆様の声)

- ・ 食事のお手伝いが必要な方も多く、よくお世話をしていると感心しています。
トイレも1日20回位も行く人もいてよくやっているといます。ありがとうございます。

(回答)

- ・ ご利用者の身体状況によっては、介助場面が多くなる方もございます。ご利用者お一人おひとりの身体状況に合わせて、適切な支援ができるように職員育成を行っております。
今後も皆様が安心してご利用できるサービス提供に向けて、育成を継続していきます。

4、その他

1～3の項目内用のご意見の他に、何かお気づきの点がございましたらご記入下さい。

- ・いつも丁寧な対応にとっても感謝している。
 - ・本人から情報が得られないので、他ご利用者との様子を教えて頂くのは、とても有難い。家庭内でもその話題を話すことができ、デイへ行く活力にもなる。個人情報の関係もあり、難しいと思いますが、これからもお話しして頂けると助かります。宜しくお願いします。
 - ・統合して新しい職員さんにお世話になることが多いですが、皆さん本当によくして下さいるので、感謝しています。今後とも宜しくお願いします。
 - ・少数ですから不満はありません。
 - ・至れり尽くせりで良いです。
 - ・いつもお世話様です。職員の方のお陰で、私たち家族が自宅で親の世話ができています。と思います。これからも宜しくお力を貸して頂きたく思います。宜しくお願い致します。
 - ・少し寂しい感じがします。
 - ・やはり第2デイの時の食事は、美味しかったと言っていました。同じメニューでも、出来立てと時間が経った食事では感じ方も違うのでしょうか。
 - ・入浴の際もう少しよく洗ってほしい。(頭や顔)
 - ・もうお出かけといえば、デイサービスと病院だけなので、捨てるのも何ですから、派手なものを着て、気が引けますが、お許し下さい。私事で申し訳ありません。
 - ・いつもありがとうございます。本人はデイサービスへ行くのを楽しみにしています。大変なお仕事ですね。感謝しています。
 - ・昼食時の飲み物の種類を増やしてほしい。(以前の様な種類があれば)
 - ・デイサービス利用時は、ベッドで休みたい。
 - ・統合してから、食事が美味しくなくなったと言っています。以前の様になってほしいと言っています。
 - ・人数に対して、トイレの数が少ないと言っています。
 - ・人数が多くなって動きを見ているだけで楽しい。
 - ・日頃お世話になり、感謝申し上げます。こうして皆様の手厚い支援を頂くことは、時代の流れ避けて通れません。本当に頭の下がる思いです。本人も満足しています。今年は本当に暑いですね。皆々様の体調心配です。くれぐれもご自愛下さい。
- よねやまの里が益々繁栄することを祈ります。ありがとうございます。家族一同より。

(原文のまま記載)