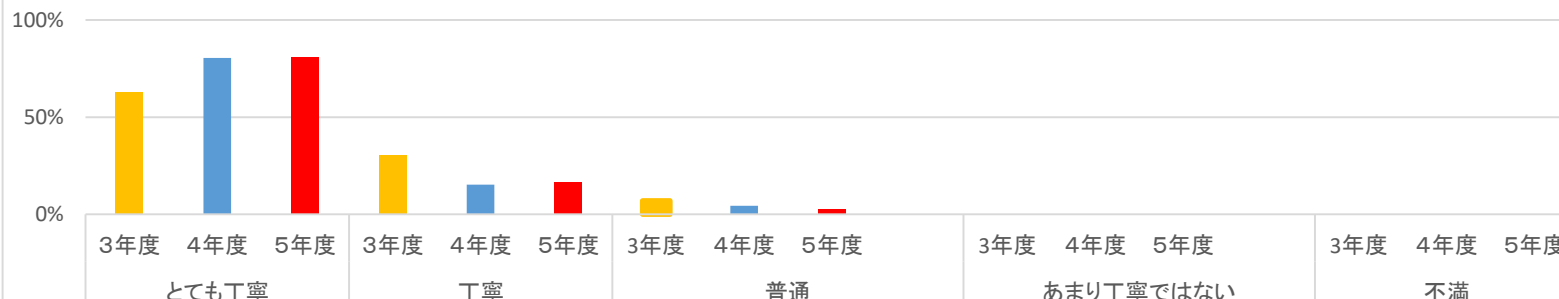


# 令和5年度 利用者様・ご家族様アンケート

令和 3年度	利用者	62	100%	令和 4年度	利用者	61	100%	令和 5年度	利用者	62	100%
	配布	62	100%		配布	61	100%		配布	62	100%
	回答	43	69%		回答	46	75%		回答	42	68%

No.1

問1. 職員は、丁寧な対応をしていますか？



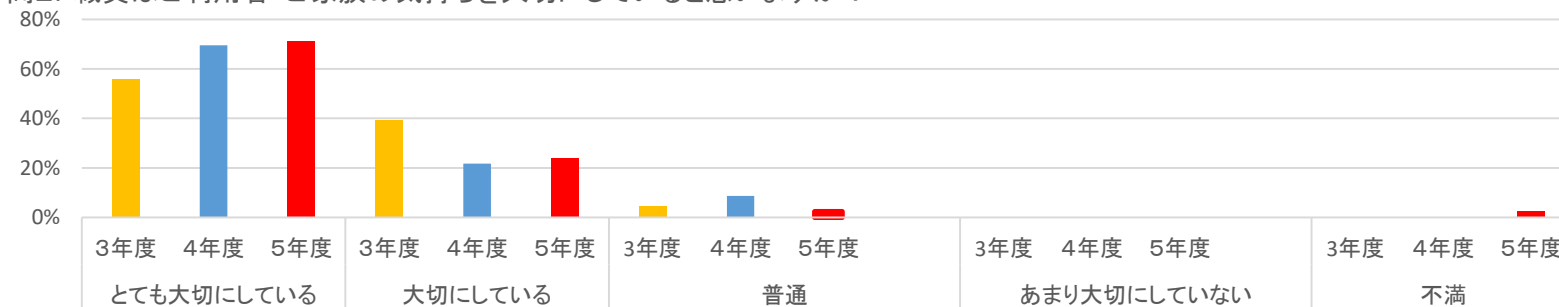
とても丁寧			丁寧			普通			あまり丁寧ではない			不満		
3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度
27	37	34	13	7	7	3	2	1	0	0	0	0	0	0
63%	80%	81%	30%	15%	17%	7%	4%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

【ご意見】●デイの迎え時必ずその時の様子等気にかけてもらっています。●いつも助かっています。●皆様とても気を使っいらっしゃいます。●本人、家族に対しても優しく声をかけて下さり、丁寧に対応して下さいます。●皆様朝から元気よく笑顔もたくさん。元気をもらえて、良く優しくしてもらい助かっています。●いつもありがとうございます。●いつも良くして頂いています。「こっちが困るくらい良くしてもらっている。」と言っています。●何事も安心して相談できることに感謝している。●何も不安はありません。

## デイサービス検討結果

感謝の言葉も多くいただきありがとうございます。接遇は信頼関係の第1歩と考えております。今後も清潔感のある身だしなみと対応を心がけ、日頃のケアにおいても“ご利用者は常に職員の言動を見ている”と意識しながら、業務に従事して参ります。  
今後何か気になる点等がございましたら、気兼ねなく、お話し下さい。

問2. 職員はご利用者・ご家族の気持ち大切にしていると思いますか？



とても大切にしている			大切にしている			普通			あまり大切にしていない			不満		
3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度
24	32	30	17	10	10	2	4	1	0	0	0	0	0	1
56%	70%	71%	40%	22%	24%	5%	9%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%

【ご意見】●本当に家族以上です。●特に私のような身体に不自由なものに気を使って下さいます。●相談事も親身になって受け答えして下さいます。●いつも和やかな会話ありがとうございます。

## デイサービス検討結果

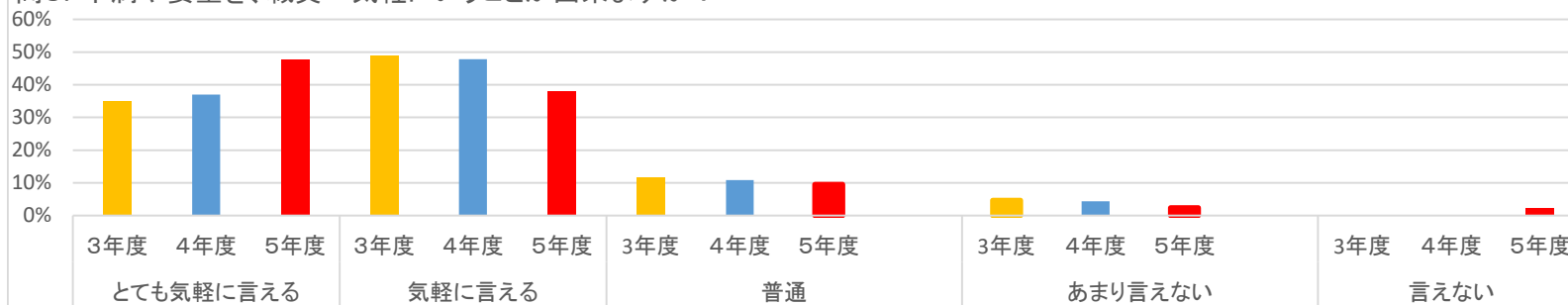
大切にしているというご意見を多くいただきました。ありがとうございます。今後も“利用者本位のサービス提供とは何か？”を常に念頭に置いた支援を心がけて参ります。  
不満に思っいらっしゃる方もいらっしゃいました。担当者会時やこのようなアンケート等を活用しながら、気持ちに寄り添った介護を心がけて参ります。  
今後何か気になる点等がございましたら、気兼ねなく、お話し下さい。

# 令和5年度 利用者様・ご家族様アンケート

令和 3年度	利用者	62	100%	令和 4年度	利用者	61	100%	令和 5年度	利用者	62	100%
	配布	62	100%		配布	61	100%		配布	62	100%
	回答	43	69%		回答	46	75%		回答	42	68%

No.2

問3. 不満や要望を、職員へ気軽にいうことが出来ますか？



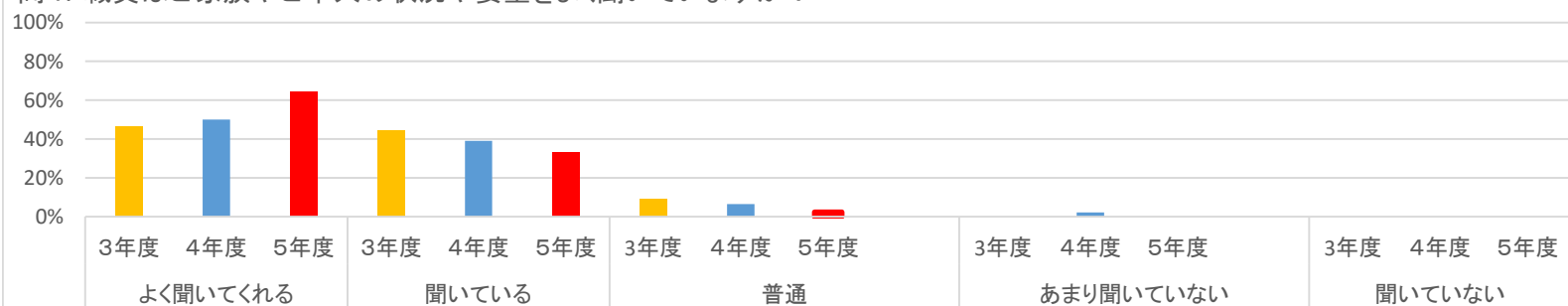
とても気軽に言える			気軽に言える			普通			あまり言えない			言えない		
3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度
15	17	20	21	22	16	5	5	4	2	2	1	0	0	1
35%	37%	48%	49%	48%	38%	12%	11%	10%	5%	4%	2%	0%	0%	2%

【ご意見】●いつでも気軽に言える雰囲気はあると思います。●今まで特にそういったことはありませんが、もし言いにくい時はケアマネさんを通して相談したいと思います。●音について10年以上補聴器を使用していますがピアノ使用の原因について、職員の方へお話したところ心良く使用させて頂いています。楽譜通りに弾けるように挑戦中。半音の差。●不満はありません。

## デイサービス検討結果

気軽に言えるというご意見を多くいただきました。ありがとうございます。しかし、あまり言えない、言えないのご意見もあります。送迎時、慌ただしくしてしまい、ご家族様も声をかけにくい雰囲気があるのかもしれないと反省しております。今後もこちらからのお声掛けもさせて頂きながら、何か気になる点等がございましたら、気兼ねなく、お話し頂ければと思います。お電話等でも構いません。

問4. 職員はご家族やご本人の状況や要望をよく聞いていますか？



よく聞いてくれる			聞いている			普通			あまり聞いていない			聞いていない		
3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度
20	23	27	19	18	14	4	3	1	0	1	0	0	0	0
47%	50%	64%	44%	39%	33%	9%	7%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	0%

【ご意見】●その都度対応して頂いています。●職員の皆様にお世話になっています。●要望はありません。

## デイサービス検討結果

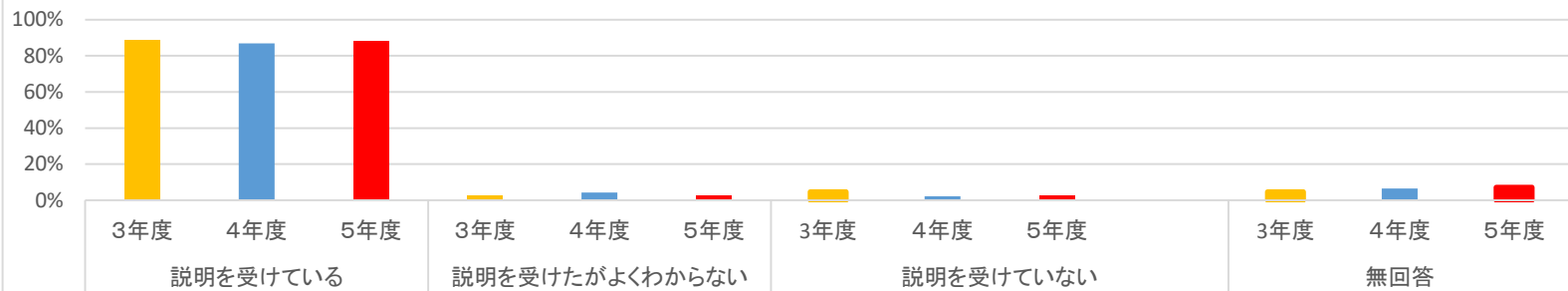
聞いているのご意見を多くいただきました。ありがとうございます。今後もこのようなアンケートという形や担当者会等で要望等お聞きしていきます。また、送迎時、慌ただしくしてしまい、ご家族様も声をかけにくい雰囲気があるのかもしれませんが、こちらからもお声掛けさせて頂きますが、何かありましたら、気兼ねなく、お話し頂ければと思います。お電話等でも構いません。

# 令和5年度 利用者様・ご家族様アンケート

令和 3年度	利用者	62	100%	令和 4年度	利用者	61	100%	令和 5年度	利用者	62	100%
	配布	62	100%		配布	61	100%		配布	62	100%
	回答	43	69%		回答	46	75%		回答	42	68%

No.3

問5. 職員は、ご本人様のサービス計画を本人様及びご家族様にわかりやすく説明していますか？



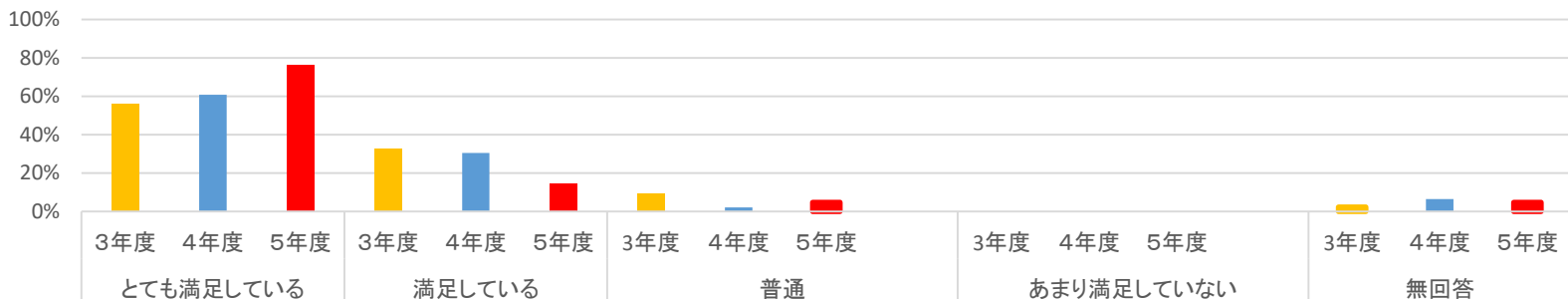
説明を受けている			説明を受けたがよくわからない			説明を受けていない			無回答		
3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度
38	40	37	1	2	1	2	1	1	2	3	3
88%	87%	88%	2%	4%	2%	5%	2%	2%	5%	7%	7%

【ご意見】●食事について私に気を使って気の毒とまた助かって嬉しいです。●こちらの変更等も含め、わかりやすく説明して下さい。

## デイサービス検討結果

説明を受けているとのことをご意見を多くいただきました。しかし、よくわからない、説明を受けていない、無回答とのことご意見もあります。要支援者の方に関しましては、ご本人様へ説明していることもあります。ご家族様への説明を希望されましたら、職員までお声掛けください。今後もサービス内容等わかりやすい説明を心がけて参ります。

問6. 当サービスの利用に満足していますか？



とても満足している			満足している			普通			あまり満足していない			無回答		
3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度	3年度	4年度	5年度
24	28	32	14	14	6	4	1	2	0	0	0	1	3	2
56%	61%	76%	33%	30%	14%	9%	2%	5%	0%	0%	0%	2%	7%	5%

【ご意見】●本人が満足しているので大丈夫です。●いつも感謝いたしております。●気を使って下さり、他の人に悪いと思います。●直接本人から感想を聞くことはできませんが、デイケアのある日は、時間が近づくと玄関先で待っている姿をみるときっと満足、安心しているのだと思います。●いつも楽しく過ごしているようで、満足しています。今後とも宜しくお願い致します。

## デイサービス検討結果

満足しているとのことをご意見を多くいただきました。しかし、無回答の方もいらっしゃいます。今後も現状に満足せず、皆様方からいただいたご意見も参考にさせて頂きながら、利用者様、ご家族様にご満足いただけるサービス提供に努めて参ります。

令和5年度 利用者様・ご家族様アンケート	令和 3年度	利用者	62	100%	令和 4年度	利用者	61	100%	令和 5年度	利用者	62	100%
		配布	62	100%		配布	61	100%		配布	62	100%
		回答	43	69%		回答	46	75%		回答	42	68%

No.4

当事業所に対する希望やしてほしいことなどをお聞かせください。また、改善してほしい点等具体的な事項がございましたらご記入ください。

●デイ周辺での散歩でもあると気分転換になるかなーと思います(寒くなると大変ですが)。●いつもありがとうございます。楽しく過ごさせて頂いている様子里に本当にうれしく思っています。これからもよろしく願い致します。●特に気を使って下さると嬉しいです。●便所の手洗いの水出しっぱなし2度ありました。注意してほしいです。●今後ともよろしく願い致します。●写真をデーターで頂くことはできますか。●毎日ありがとうございます。通所して1年以上経過し、慣れてきたみたいですので、連絡帳は状態変化が出てきた時に再開お願いします。●その都度、本人が要望をお伝えしているので何もありません。●トイレのウォシュレットでお湯が出るようにしてほしい。また、手すりの位置がつかみにくいらしいので改善してほしい(右側だけでなく、左側にも支えになるものが欲しい)。●近くで短時間度も良いので外を散歩したい。●いつも優しく良くして頂いて本当にありがとう。●これからも宜しく願います。●いつもお世話になり感謝しております。ありがとうございます。●特になし。●本人・家族にもいつも優しい声掛けありがとうございます。●どの項目もよく考えられててありがとうございます。栄養教室、災害についても季節ごとに学べますのでとてもいい事。折々の注意事項・他の配布もありがとうございます。

**デイサービス検討結果**

多くのご意見をありがとうございます。また、感謝のお言葉も頂き、励みになります。頂きましたご意見を今後の事業運営に生かしてまいります。設備面については、設置可能な範囲での対応となります。ご了承ください。お忙しい中、ご協力ありがとうございました。

\* 無記名、郵送方式にて個人が特定できないように配慮して集計しています。

\* その他、連絡帳や献立表の必要、不必要や感染症や災害時在宅訪問サービスの希望の有無、写真掲載NGの希望等をお聞きしております。