

令和 6 年度

満足度調査結果報告

この度は、満足度調査へのご協力誠にありがとうございました。
結果につきまして、ご報告させていただきます。
今後も更なるサービス向上に努めて参ります。

配布及び回答数		
配布数	56	名
回答数	42	名
回答率	75	%

社会福祉法人 日向更生センター
皇寿園デイサービスセンター
管理者：日高 啓之

満足度調査総括

R6.11.1

(1) サービスの内容について

【送迎について】

貴重なご意見をありがとうございます。また、感謝の言葉も多くいただき、励みになります。時間が不規則とのご意見もございました。今後も時間がきちんと守れるような送迎体制を整えて参ります。交通状況により5分前後の誤差が発生しますことは、ご了承ください。今後も重要なサービスの一つとして、送迎サービスの更なる内容の充実に努めて参ります。

【入浴について】

貴重なご意見をありがとうございます。また、感謝の言葉も多くいただき、励みになります。無回答の方も多くありましたが、入浴サービスを利用していない、本人に聞いても入浴の状況がわからないとのことでした。ご意見として、入浴用の椅子が古くなっておりましたので、交換する予定としております。入浴をご利用された際につきましては、ご要望に応じて、状況をご報告させていただきます。また、担当者会議等においても入浴利用状況のご報告をさせていただきます。

【排泄支援について】

貴重なご意見をありがとうございます。また、無回答の方も多くありましたが、自立されている方とアンケートが両面印刷となっており、裏面に項目がある事に気付かれなかった方が多くあり、無回答の回答が多くなっております。今後、記入用紙の工夫をして参ります。申し訳ございませんでした。排泄支援につきましても自立支援を基本に、ご利用者の心身の状況に応じて、支援させていただきます。また、担当者会議等においても排泄支援状況のご報告をさせていただきます。

【活動・アクティビティーについて】

貴重なご意見をありがとうございます。また、無回答の方も多くありましたが、アンケートが両面印刷となっており、裏面に項目がある事に気付かれなかった方が多くあり、無回答の回答が多くなっております。今後、記入用紙の工夫をして参ります。申し訳ございませんでした。「普通・不満」と回答された方もいらっしゃいました。心身機能の維持向上、季節を感じる、楽しさを提供する、この3つの視点を大切に、活動アクティビティーサービスにつきましても更なる内容の充実に努めて参ります。

【機能訓練について】

貴重なご意見をありがとうございます。また、無回答の方も多くありましたが、アンケートが両面印刷となっており、裏面に項目がある事に気付かれなかった方が多くあり、無回答の回答が多くなっております。今後、記入用紙の工夫をして参ります。申し訳ございませんでした。「外を歩きたい」「時間が足りない」「自宅で出来る体操を教えて欲しい」とのご意見もありました。季節に応じて、散歩や訓練の中で自宅で出来る体操のご紹介もさせていただきます。時間につきましては、限られた時間となりますので、その時間の中で、ご意見をお聞きながら、満足して頂ける訓練内容の工夫に努めて参ります。

(2) 職員の対応について

貴重なご意見をありがとうございます。また、感謝の言葉も多くいただき、励みになります。無回答の方も多くありましたが、アンケートが両面印刷となっており、裏面に項目がある事に気付かれなかった方が多くあり、無回答の回答が多くなっております。今後、記入用紙の工夫をして参ります。申し訳ございませんでした。職員一同、皆様方に『安心』と『安全』が提供でき、心身の機能維持向上に貢献でき『信頼』してサービスをご利用して頂けるよう資質向上に努めて参ります。名札につきましては、介護を行う上でご利用者を傷つけてしまう恐れもあるため着用しておりません。館内に職員の顔写真と氏名を掲示しておりますので、そちらでご確認ください。

(3) 環境面について

貴重なご意見をありがとうございます。マッサージチェアにつきましては、修理が出来ないため、現在、休憩用のリクライニング椅子として使用して頂いております。今後購入するか検討して参ります。建物の年数は経っておりますが、環境整備にも手を抜かず、皆様方に『安心』『安全』にサービスをご利用して頂けるよう努めて参ります。

(4) その他ご意見等

貴重なご意見をありがとうございます。また、感謝の言葉も励みになります。満足度調査につきましては、前年度には、1回で良いとのご意見もありました。この点も次年度、皆様方のご意見を頂戴しながら検討して参ります。

総括

ご多忙の中、アンケートにご協力いただき、心より感謝申し上げます。毎年、私共が提供させて頂いているサービスが自己満足になっていないか？皆様方に本当に満足して頂いているのか？確認させて頂く意味で実施させて頂いております。今回も様々なご意見をお寄せいただきましたので、今後の事業所運営の参考とさせていただきます。令和7,8年度もこのよう内容で実施し、前年との状況を比較検討して参ります。

最後になりますが、ご利用者、ご家族、関係事業所の皆様に『安心』して『安全』にご利用頂き『信頼』される事業所となれますよう今後も真摯にサービス向上に努めて参りますので、ご指導、ご鞭撻のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

(1) サービスの内容について

【送迎について】

問1. 送迎時間や座席への配慮などには満足していますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
27			13			2			0			0			0		
64%			31%			5%			0%			0%			0%		



問2. 送迎車両は、安全に運行されていますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
28			12			2			0			0			0		
67%			29%			5%			0%			0%			0%		



送迎に関するご意見

●男性の方も女性の方も安心して乗れます。●ございません。●皆様笑顔で接して頂き元気をもらっています。●こちらの都合で送迎時間の変更も快く対応して頂き助かります。●いつも家族以上に大切にされますね。ありがとうございます。●時間が不規則。●いつも気を付けて頂き喜んでます。●乗降時におけるスタッフの皆さんの声掛け、誘導が優しくて、利用者に対する配慮を強く感じます。●何も言うことはありません。●毎回家族同様のご親切に感謝しております。私はとても気に入っております。●お天気の悪い日送迎大変です。とても丁寧に送迎して頂いています。感謝です。ありがとうございます。●いつも丁寧に接して頂きありがとうございます。●行き届いたお世話をしていただき、ありがとうございます。●寄り添い大事にいただいています。

【入浴について】

問3. 入浴方法や順番などには満足していますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
16			14			4			1			0			7		
38%			33%			10%			2%			0%			17%		



問4. 丁寧に入浴の介助をしてくれますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
17			15			3			0			0			7		
40%			36%			7%			0%			0%			17%		



問5. 入浴時のプライバシーには配慮してくれますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
15			16			3			0			0			8		
36%			38%			7%			0%			0%			19%		



入浴に関するご意見

●入園して2度目ですが皆さん良くお世話になっております。●ございません。●入浴の事は見ていないのでわかりません。ごめんなさいね。●入浴出来た日に送ってもらった際、その時の様子を知らせて頂けると嬉しいです。●入浴を利用していないためわかりません。●色々先生方のお手をお借りしているようで心より感謝いたしております。●入浴していない。●特にありません。●入浴時に使用する洗い場の椅子を交換してほしい。●家族同様に配慮して頂き感謝しております。●問4.5については(本人が認知症で何の意識もないので)私にはわかりませんがどちらも満足しております。●本人に尋ねると「入っていない。」と返事が返ってきて、記憶が残っていない事がわかりました。本人に聞いてもわからないので、様子を教えて頂けるとありがたいです。●髪もきれいに洗って下さってありがたいです。●とても満足しています。自分だけでは満足できないです。

【排泄支援について】

問6. 排泄方法や順番、プライバシーへの配慮には満足していますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
10			14			1			0			0			17		
24%			33%			2%			0%			0%			40%		



問7. 丁寧に介助してくれますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
11			10			3			0			0			18		
26%			24%			7%			0%			0%			43%		



排泄支援に関するご意見

●ございません。●自分でトイレに行っていると聞いています。●迷惑をかけてると思いますが、排便があった日は知らせて頂けると嬉しいです。●自分一人で行っているから支援は要らないようです。●介助なし。●水中毒の件がありますので、お手数おかけ致しております。ありがとうございます。●自主的に(買い物に行けない状態なので物品があれば)。●気づかないところを教えてくださいました。●援助していただかなくても自分でできます。

【活動・アクティビティーについて】

問8. 活動やレク等の内容や種類には満足していますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
11			13			3			0			1			14		
26%			31%			7%			0%			2%			33%		



レク等に関するご意見(希望する活動等ございましたらご記入ください)

●意見はありません。●いつも楽しくやっているようで、満足しています。いろんなものを毎回、工夫して教えて頂きありがとうございます。●風船バレーをしたくてたまらない様です。●家で出来る体操を教えてください。●補聴器にて生活できている。●日々のレクをよく考えて下さり思いが伝わります。行事の夏祭り、出店のあれこれ、メニューまで出てきましてビックリ。童心に帰り、笑顔の写真が残りました。

【機能訓練について】

問9. 機能訓練の内容や種類には満足していますか？

とても満足			満足			普通			あまり満足ではない			不満			無回答		
R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8	R6	R7	R8
12			13			5			0			0			12		
29%			31%			12%			0%			0%			29%		

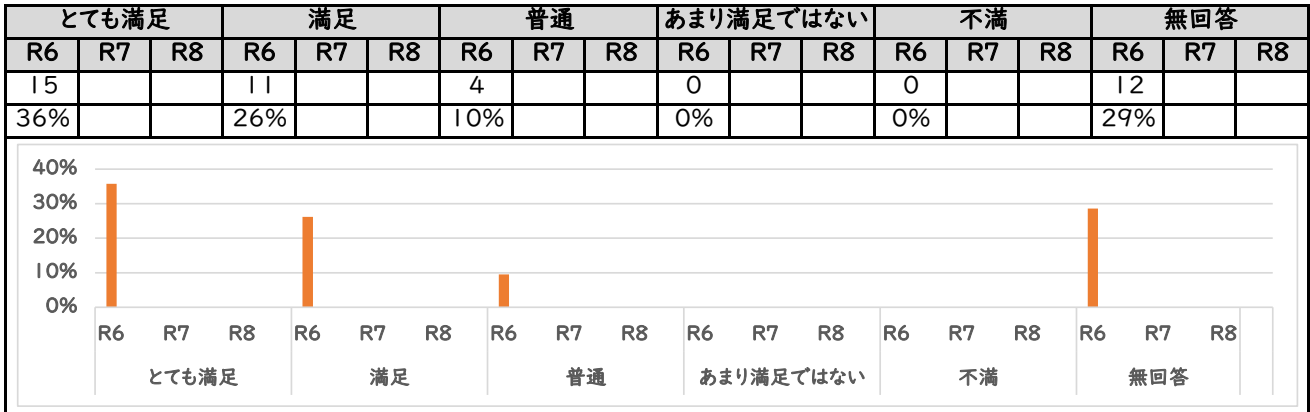


機能訓練に関するご意見

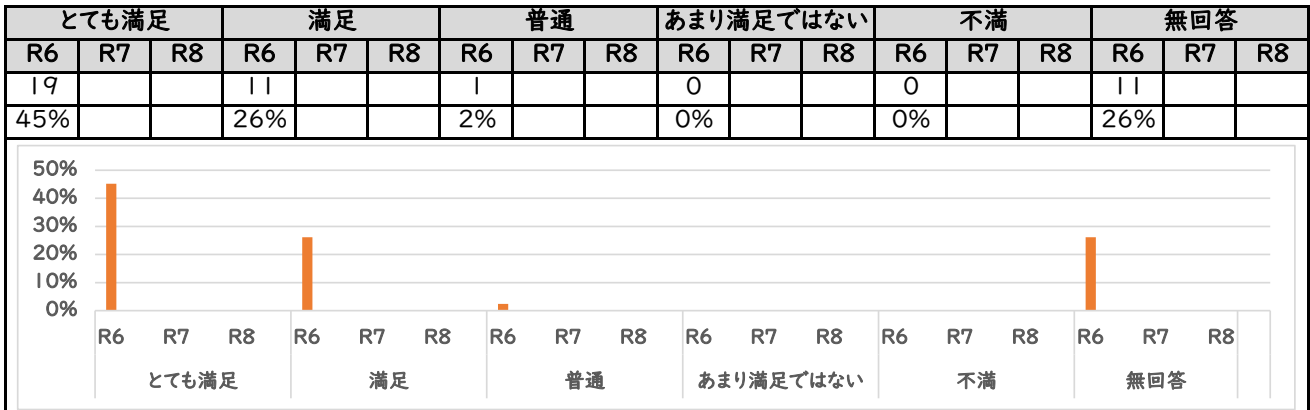
●たまには外を歩きたい。●時間の少ない中で楽しく機能訓練を行っておりますが、レクで同じことでなく杖なしで風船バレーと何秒立ちとか前進する方向に進めて欲しい。機能訓練について、全く時間がなく、1年目は室内を歩行器で歩いていた。現在2年目は全く時間がありません。●明日のためと楽しく指導して頂いています。とてもいい時間です。いつも活気があっていいですね。

(2) 職員の対応について

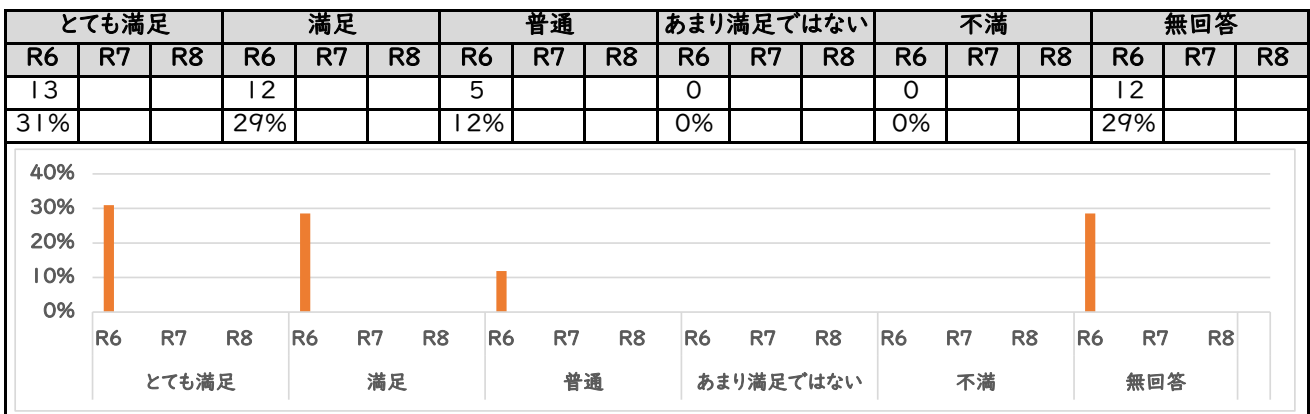
問1. 職員の身だしなみ等気になる事はありませんか？



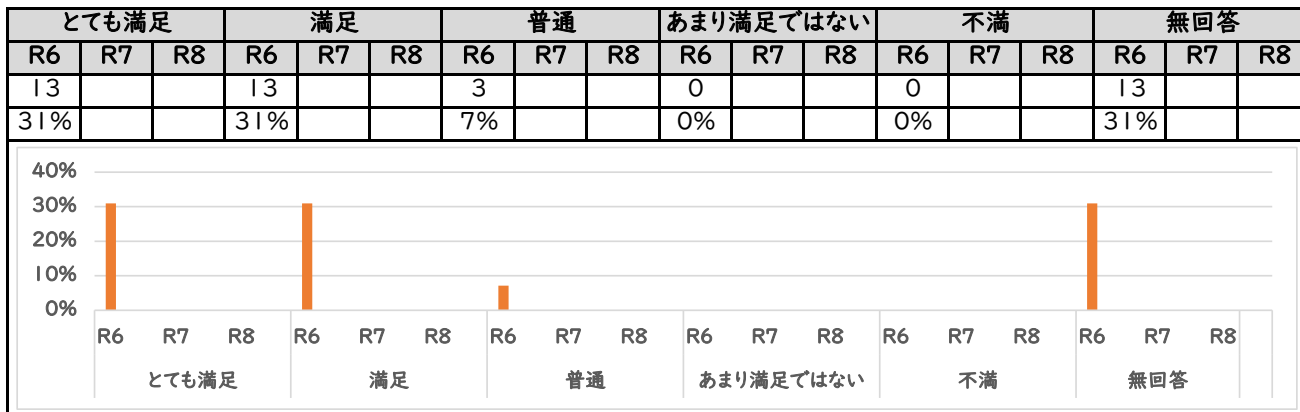
問2. 職員の姿勢、挨拶、言葉使いは丁寧に行われていますか？



問3. ご家族に対して職員(事業所)からご利用者の状況などをお聞きする、お伝えする等の配慮は出来ていますか？



問4. サービス計画書の内容について、ご利用者やご家族のご意見や要望に即した内容となっていますか？

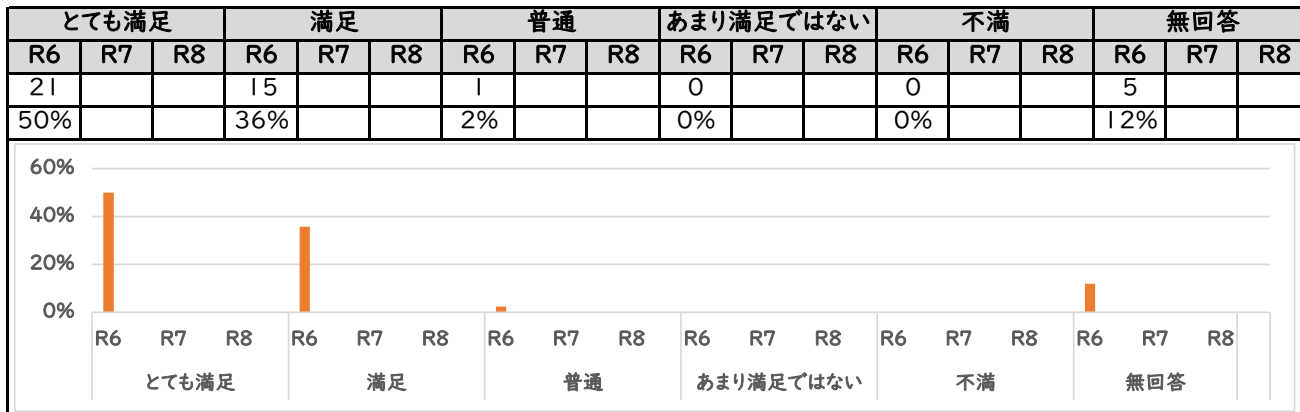


職員の対応に関するご意見

●職員さんテキパキと動かれるので安心してます。●ございません。●連絡帳を希望していないので、その日の状況をお知らせ下さるのは助かります。●いつもこんな人を見ての仕事大変と思う。全体の力を抜いて仕事して下さいね。●満足しています。●職員の方全員いつも優しく頂き感謝しております。3回行けるようお願いします。●もっと利用者に関わってほしい。●申し分ない対応で有難いです。●職員の方の名札を付けて下さると大変助かります。●みんないい人だ。●皆さんが優しく、気配りしてもらっています。●全てにおいて素晴らしい方々です。●スタッフさんたちは丁寧に受け答えしてくれます。●優しい人柄だと思います。ありがとうございます。朝到着、私は、ドサドサ、ヨタヨタ園に入ります。開ロ一番の皆様のご挨拶がなんともいいものです。今日の始まりです。●不自由な体に添って大事にしてくださいありがとうございます。●とても優しく頂いて満足しています。

(3) 環境面について

問1. フロアやトイレ、食堂、車両等清掃には満足されていますか？



環境面に関するご意見

●別に何も言うことはありません。●見ていないので何とも言えないけど母から聞く限りいいと思う。●他の利用者様との兼ね合いがあることは承知していますが、本人は運動したいと言っております。●マッサージチェアを修理してほしい。●特にありません。●私は、術後のリハビリで杖で歩行並みに歩行器で道路を歩けるように頑張っておりましたが、その後、大病をしたため、歩行器での外出が出来ません。皇寿園内にそのような設備があると良いと思います。●利用している本人が認知症なので家族の私には知る由もないのですが、何も申し訳ないと思っております。●本人に聞いてもはっきりしませんでした。送り迎えの車両は見送りに付き添った時に、きれいにしてあることがわかるので満足に丸を付けました。その他の様子はわかりません。●90、70越え夕暮れ時になってお知り合いになれました。ここに来れた時、片方のお隣のお席はご一緒させてください。互いに、もう片方の方にもお声掛けは出来ていけると思います。●別にありません

(4) その他ご意見や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。

●別にありません。●外の空気が吸いたいで散歩や庭での休憩など取り入れて欲しい。●いつもありがとうございます。今のところ希望等ない様です。喜んでデイに行っているようなので満足していると思います。よろしくお願いします。●利用者の意見を年1回ではなく回数を増やしてほしい。●何も無い。●特にありません。●本人は、喜んで行って、帰ってきているので、安心してお任せでき、大変感謝しております。