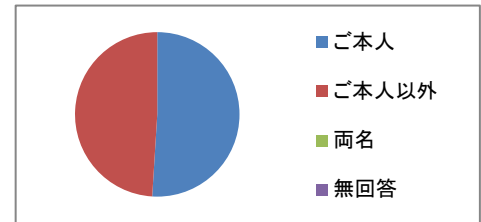


令和2年度 ご利用者満足度調査集計結果（デイサービスセンターいわくすの里）

配布期間	令和2年10月10日～令和2年10月31日		回収方法	郵送・手渡し
配布数	65	回収	51	回収率 78.46%

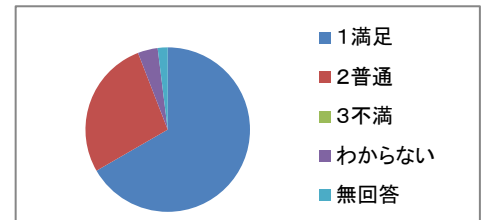
①お答えいただいた方はどなたですか？

ご本人	ご本人以外	両名	無回答
26	25	0	0
50.98%	49.02%	0.00%	0.00%



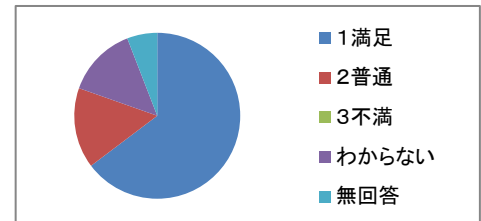
②職員は丁寧な挨拶と言葉遣いできていますか？  
又、電話での対応は適切ですか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
34	14	0	2	1
66.67%	27.45%	0.00%	3.92%	1.96%



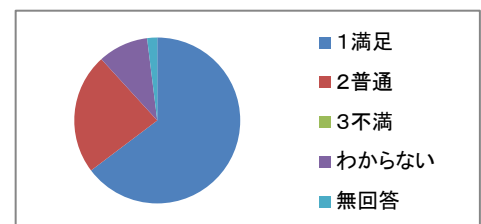
③送迎車の中は安心して、快適に過ごせますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
33	8	0	7	3
64.71%	15.69%	0.00%	13.73%	5.88%



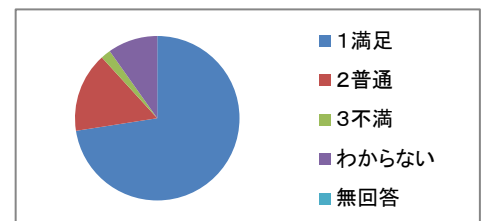
④食事の内容はいかがですが？食事について希望はありますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
33	12	0	5	1
64.71%	23.53%	0.00%	9.80%	1.96%



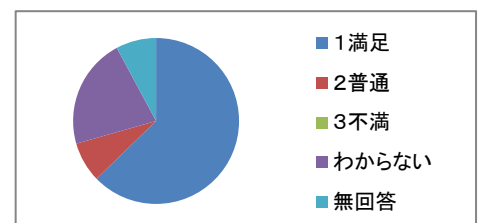
⑤デイサービスでの口腔ケアはきちんとできていますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
37	8	1	5	0
72.55%	15.69%	1.96%	9.80%	0.00%



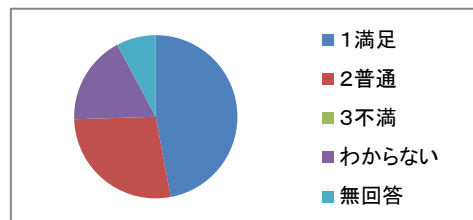
⑥気持ち良く入浴されていますか？  
プライバシーは配慮されていますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
32	4	0	11	4
62.75%	7.84%	0.00%	21.57%	7.84%



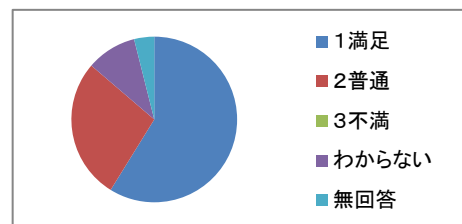
⑦排泄時の援助はいかがですか？(プライバシー配慮について含む)

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
24	14	0	9	4
47.06%	27.45%	0.00%	17.65%	7.84%



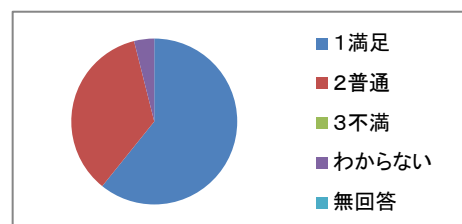
⑧いつもと違う身体状態や怪我・事故が発生した場合、ご家族への連絡方法は適切ですか

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
30	14	0	5	2
58.82%	27.45%	0.00%	9.80%	3.92%



⑨契約書、個別援助計画書等の説明は丁寧でわかりやすいですか

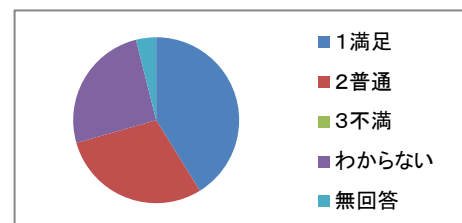
1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
31	18	0	2	0
60.78%	35.29%	0.00%	3.92%	0.00%



⑩レクリエーションの内容はいかがですか？

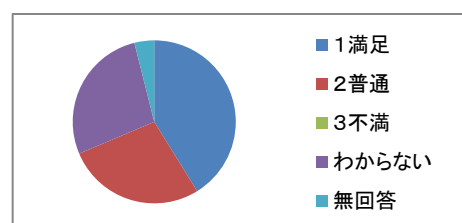
レクリエーションについて希望はありますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
21	15	0	13	2
41.18%	29.41%	0.00%	25.49%	3.92%



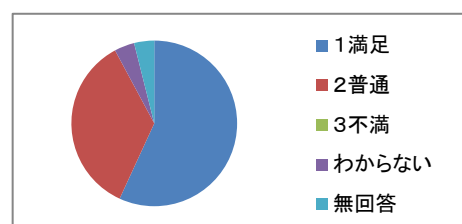
⑪リハビリの内容はいかがですか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
21	14	0	14	2
41.18%	27.45%	0.00%	27.45%	3.92%



⑫ご意見や要望等相談しやすい雰囲気にありますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
29	18	0	2	2
56.86%	35.29%	0.00%	3.92%	3.92%



## 意見・要望について

【各質問項目へのご意見等及び回答・改善策】

※( )…質問①で回答された方

質問②【挨拶・言葉遣いについて】

:直接接していないので不明。(ご本人以外)

:介護の方々はとても親切な方ばかりで満足ですが事務所にいる方は不親切だと思います。(ご本人以外)

⇒【回答】ご不満な点はお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め対応させていただきます。

質問③【送迎について】

:本人ではないので、帰った時はちゃんとしています。(ご本人以外)

:マスクの着用を忘れた時、どうしようと不安になってしまうのですが同乗者が着用していないのを見ると不安を感じます。(ご本人以外)

⇒【回答】マスクを忘れた場合は施設のマスクをお貸しして着用していただきます。

再度、マスク着用の協力をお願いし呼び掛けてまいります。

質問④【食事について】

:食事とてもおいしく食べてきます。(ご本人)

:家では好き嫌いが多く大変ですが、デイでは頂いている様です。(ご本人以外)

:本人が摂取量が少なく申し訳ないです。気分で食べているところがあるので。(ご本人以外)

質問⑤【口腔ケアにつて】

:とても楽しく喜んで行っています。(ご本人)

:大事なことなので本人も、よりかんばってほしいです。(ご本人以外)

:本人はやってくれないと言ってます。(ご本人以外)

⇒【回答】食事の前に食事の摂取動作がスムーズにできるように口腔体操を15分程行っています。食後は歯科衛生士または看護師、介護士が口腔ケアの介助を行い口腔内を確認させていただいています。尚、口腔機能向上加算を算定されている利用者様のみ口腔機能向上の管理指導計画書を作成し3か月ごとにモニタリング、アセスメントを行っています。

質問⑥【入浴について】

:本人じゃないのでわからない。(ご本人以外)

:(デイでは)入浴していません。(ご本人)

:私は夜、寝る前に入っているので家のほうが良い。(ご本人)

質問⑦【排泄について】

:本人じゃないのでわからない。(ご本人以外)

:最近排泄の介助も必要になってきています。よろしく申し上げます。(ご本人以外)

質問⑩【レクリエーションについて】

:今まで通りでよい。(ご本人)

:あまり声を出さないで歌をうたわせてほしい。(ご本人以外)

:カラオケをしたい。(ご本人)

⇒【回答】新型コロナウイルス感染症防止のため、現在、カラオケは中止しております。感染の状況を見ながら、再開させていただきます。

質問⑫【相談しやすい雰囲気について】

:コロナの中なので朝、夕方の(送迎時の)人と話をしています。(ご本人以外)

【ご意見・ご要望欄へのご記入】

1. 本人は普通にしているのですが人とのふれあいの機会が少ないのでデイサービスの時間で話しかけをお願いしたいです。(ご本人以外)
2. いつもお世話になりありがとうございます。家でもようやく元に戻ってきた感じがあります。どうぞよろしくお願いします。(ご本人以外)
3. よくやって頂いています。いつもありがとうございます。(ご本人以外)
4. いつもありがとうございます。今後共宜しくお願い致します。(ご本人以外)
5. いつもお世話になりありがとうございます。(ご本人以外)
6. 運転手さんも車から降りて誘導したほうが良いと思います。(ご本人以外)
7. 今後ともよろしくお願いします。(ご本人以外)
8. お世話になります。休まず利用できているのは快適に過ごしているかと思っています。安心して仕事に出れるので助かります。(ご本人以外)
9. 本人以外・・・と言う前に本人に聞き乍書いてますが、その都度、その都度、聞いた訳でないので(みんな忘れてる様子で)申し訳有りません。色々大変ですネ。いつもお世話様です。ありがとうございます。  
(ご本人以外)
10. いつも手厚いサービス有難うございます。本人も大変喜んで通所しています。(ご本人以外)
11. とても優しく接して頂いています。皆さん優しいですね。(ご本人以外)
12. いつもお世話になっております。帰って来るとよくめんどろみてもらったと感謝しております。ありがとうございます。(ご本人以外)
13. 迎えも送りもみなさんやさしくしてくれてありがたいです。今後もよろしくおねがいします。(ご本人以外)
14. 細かく対応下さりありがたいです。今後の宜しくお願いします。(ご本人以外)
15. たいへん満足しています。(ご本人)
16. これからも快適に過ごせる様に宜しくお願い致します。(ご本人)
17. 御陰様で私も職員の皆様の御蔭で毎日楽しく暮らすことが出来まして感謝しております。よろしくお願ひ致す。(ご本人)

この度は、ご多忙にも関わらず、ご利用者満足度調査にご協力いただきましてありがとうございました。  
また、貴重なご意見やありがたいお言葉を多数いただき、厚くお礼を申し上げます。  
いただきましたご意見は真摯に受け止め、職員一同で見直しや改善方法を検討いたしました。

今後も、サービスの質の向上と、安全で安心できるサービスの提供に努めてまいりますので、今後とも  
よろしく願いいたします。

デイサービスセンターいわくすの里  
管理者 田巻 清美  
他スタッフ一同