

2021年度のとじまデイサービスセンター 満足度調査結果報告書

1. 調査の目的

当センターに対する利用者様・ご家族様からの評価を受け止め、さらなるサービス改善・向上に反映させるため。

2. 調査方法

対象: 当センター利用者様及びそのご家族様

期間: 2021年7月～8月

郵送・手渡しでアンケート用紙を配布し、記入していただきました。

また、用紙に記載されたQRコードを通してWEBからも回答できるように致しました。

3. アンケート回収率

○利用者様

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	平均
対象人数	66	69	59	57	58	62	58	61
回収数	66	69	59	57	58	62	58	61
回収率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

○ご家族様

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	平均
対象人数	65	65	58	69	65	64	70	65
回収数	51	44	39	44	36	45	40	42
回収率	78.5%	67.7%	67.2%	63.8%	55.4%	70.3%	57.1%	65.7%

このような結果となりました。

4. 実際のアンケート

2021年度のとじまデイサービスセンター 利用者様満足度調査票

平素は格別のご高配を賜わり厚くお礼申し上げます。

さて、当法人におきまして今後更なる介護サービスの向上を図るためにアンケート調査へのご協力をお願いいたします。所要時間は約3分となっております。また、コロナ禍での施設へのご意見もお聞かせいただき、今後の参考にさせていただきます。

はじめに性別と年齢についてお伺いします。
当てはまるものに○をつけてください。

性別	男性	女性			
年齢	60代	70代	80代	90代	それ以上

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)

1. 当センターの感染症対策についてご存知ですか。	よく知っている	知っている	あまり知らない	全く知らない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
2. 当センターの職員は感染症対策を徹底して実践していると感じますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
3. 当センターの清掃(除菌・消毒も含む)は行き届いていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
4. 当センターでの行事に満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
5. 当センターでのリハビリの取り組みに満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)				
6. 安心手帳が新しく連絡帳に変更となりましたが、どのように感じていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
7. デイサービス便りは、サービスの内容や利用者様の過ごし方などをわかりやすく伝えていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
8. 利用変更時や緊急時の連絡・対応についてどのように感じていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
9. 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
10. 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
【自由記載欄】				
・その他お気づきの点、今後の期待、要望等ありましたらご記入ください。				
ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。()				

ご協力ありがとうございました。

2021年度のとじまデイサービスセンター 利用者様満足度調査票(ご家族様用)

平素は格別のご高配を賜わり厚くお礼申し上げます。

さて、当法人におきまして今後更なる介護サービスの向上を図るためにアンケート調査へのご協力をお願いいたします。所要時間は約3分となっております。WEBからも回答いただけます。右のコードを読み取ってください。また、コロナ禍での施設へのご意見もお聞かせいただき、今後の参考にさせていただければ幸いです。



はじめに性別と年齢についてお伺いします。
当てはまるものに○をつけてください。

性別	男性	女性			
年齢	10代	20代	30代	40代	50代
	60代	70代	80代	90代	それ以上

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)				
1. 当センターの感染症対策についてご存知ですか。	よく知っている	知っている	あまり知らない	全く知らない
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
2. 当センターの職員は感染症対策を徹底して実践していると感じますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
3. 当センターでの行事に満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
4. 当センターでのリハビリの取り組みに満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				

当てはまるものに○をつけてください。(一つだけ)				
5. 安心手帳が新しく連絡帳に変更となりましたが、どのように感じていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
6. デイサービス便りは、サービスの内容や利用者様の過ごし方などをわかりやすく伝えていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
7. 利用変更時や緊急時の連絡・対応についてどのように感じていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
8. 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切に行われていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
9. 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか。	大変満足	満足	やや不満	不満
【そう感じた理由をお聞かせ下さい】				
【自由記載欄】				
・その他お気づきの点、今後の期待、要望等ありましたらご記入ください。				
ご意見に対して回答を希望される場合はお名前をご記入ください。 ()				

ご協力ありがとうございました。

調査結果

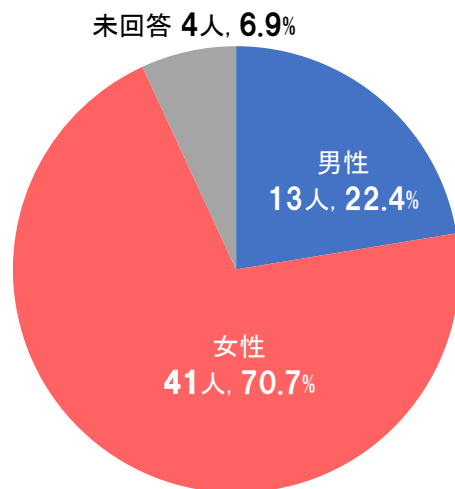
- 男女比
 - 年齢層
 - 各設問に対する回答結果
 - 男女別・年齢別のクロス集計
- ※クロス集計とは、設問どうしをかけ合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。
- ご意見・ご要望回答

5. 満足度調査アンケート結果

○男女比(利用者様)

のとじまデイサービスセンター
満足度調査
回答者様(利用者様)の
男女比(N=58)

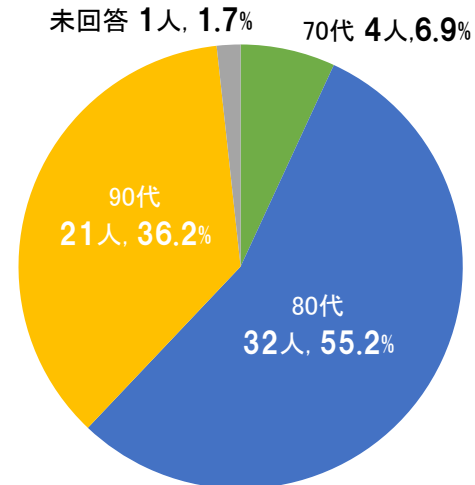
- 男性
- 女性
- 未回答



○年齢層(利用者様)

のとじまデイサービスセンター
満足度調査
回答者様(利用者様)の
年齢層(N=58)

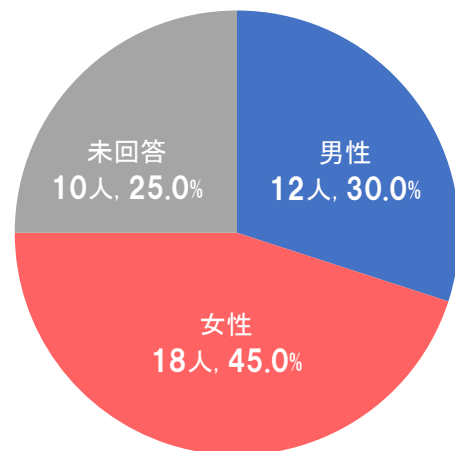
- 70代
- 80代
- 90代
- 未回答



○男女比(ご家族様)

のとじまデイサービスセンター
満足度調査
回答者様(ご家族様)の
男女比(N=40)

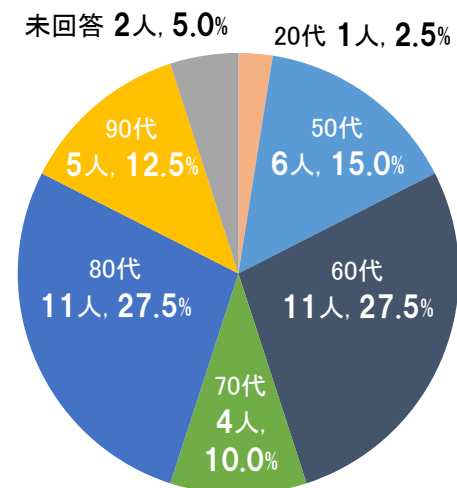
- 男性
- 女性
- 未回答



○年齢層(ご家族様)

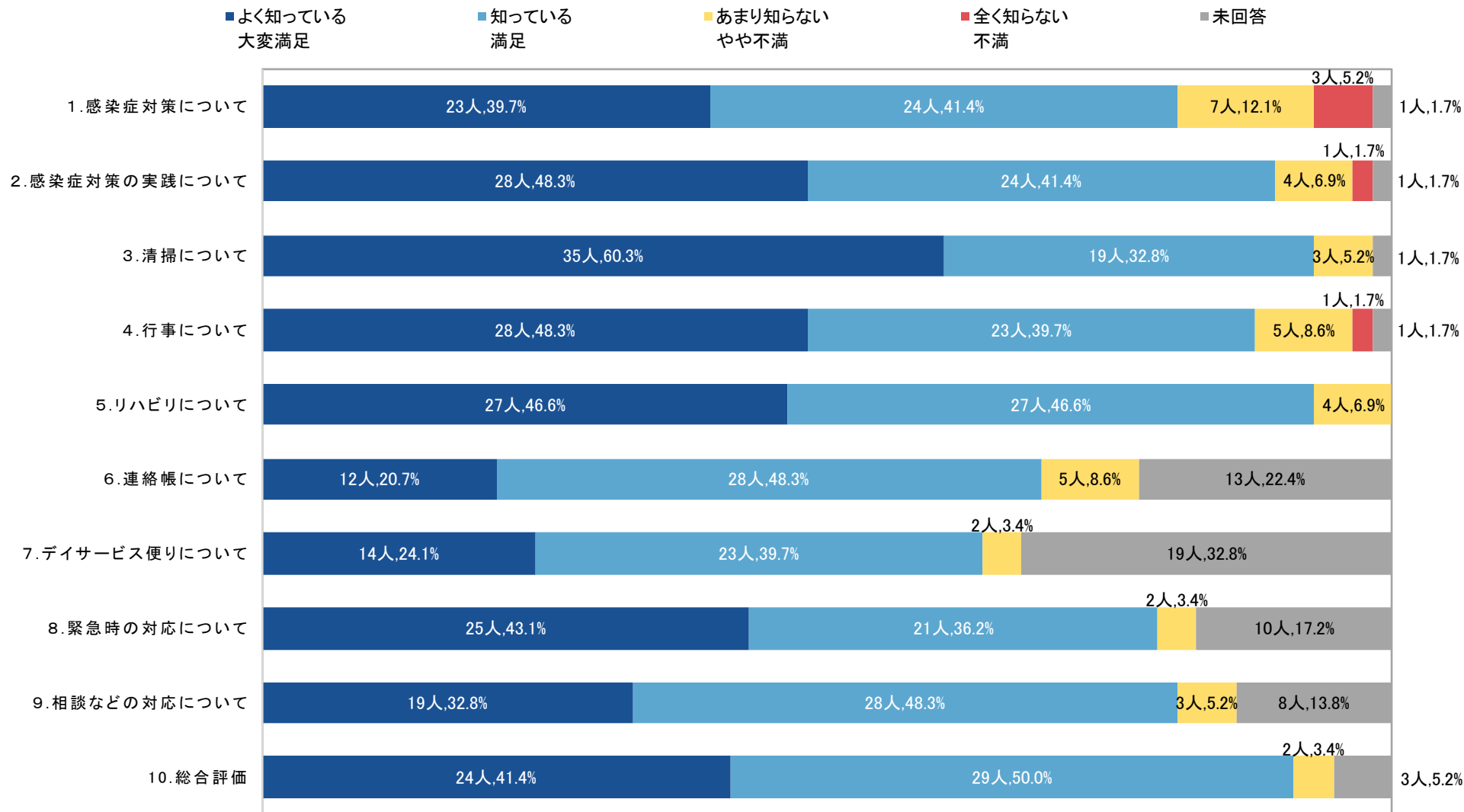
のとじまデイサービスセンター
満足度調査
回答者様(ご家族様)の
年齢層(N=40)

- 20代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80代
- 90代
- 未回答



○設問1～10に対する回答結果(利用者様)

のとじまデイサービスセンター 利用者様 58名対象

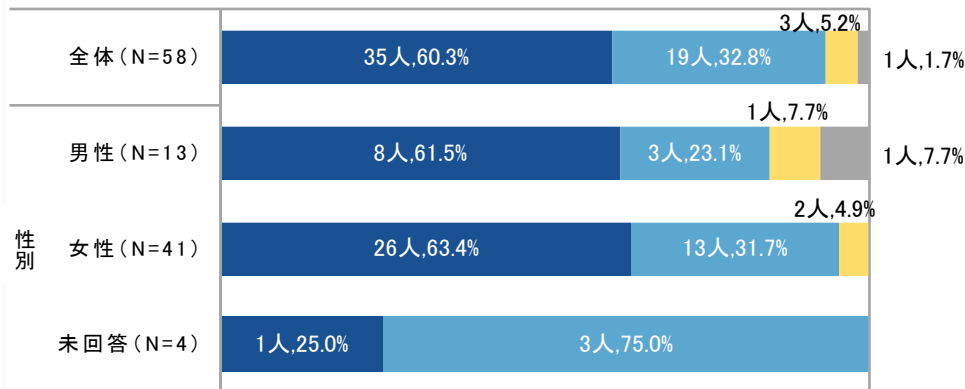


○清掃について 男女別のクロス集計(利用者様)

※クロス集計とは、設問どうしを掛け合わせて集計する方法です。
回答結果を細分化して把握できます。

設問3 当センターの清掃(除菌・消毒も含む)は行き届いていますか

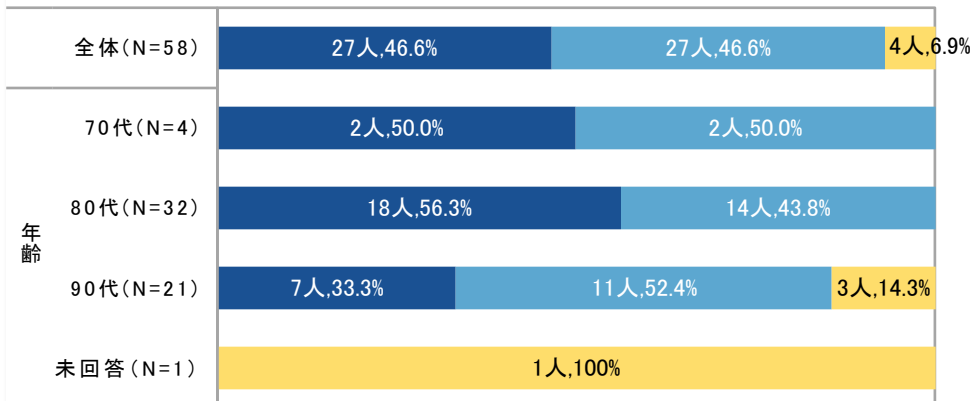
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○リハビリについて 年齢別のクロス集計(利用者様)

設問5 当センターでのリハビリの取り組みに満足されていますか

■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答

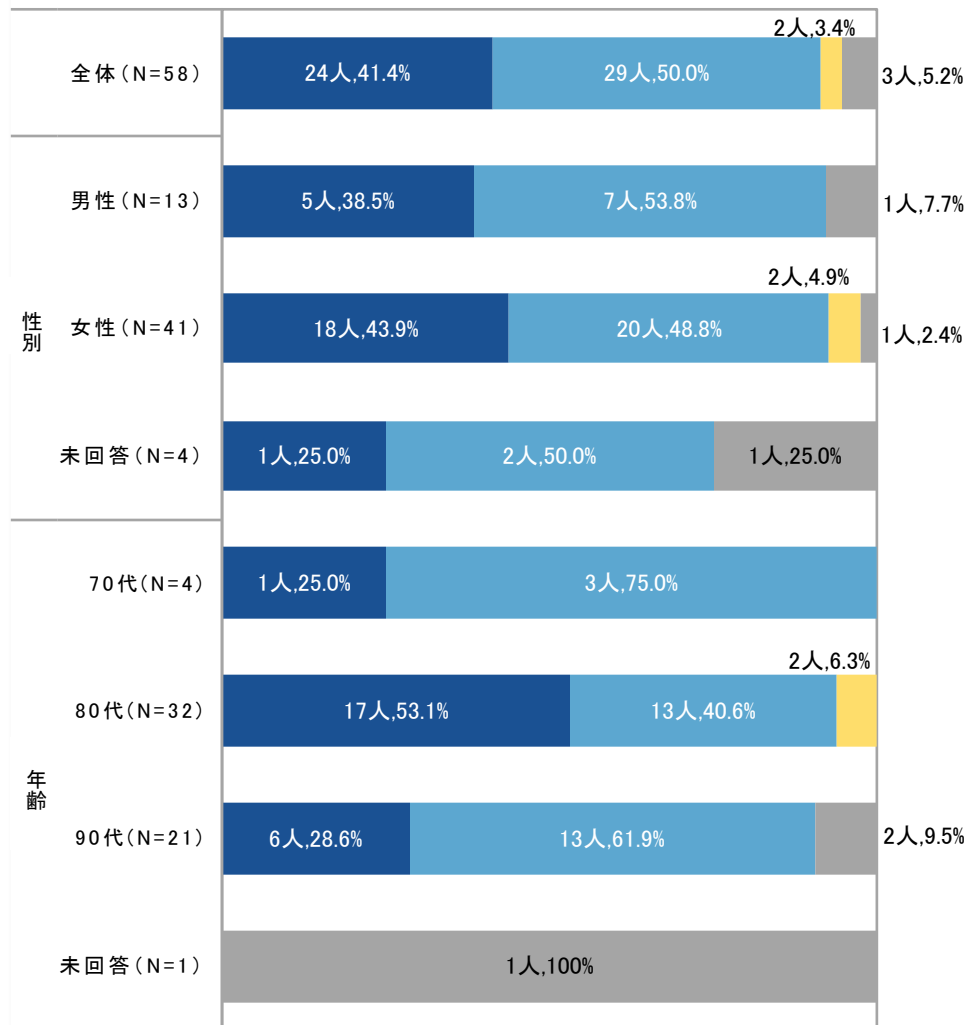


○総合評価について 男女別・年齢別のクロス集計(利用者様)

※クロス集計とは、設問どうしを掛け合わせて集計する方法です。
回答結果を細分化して把握できます。

設問10 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか

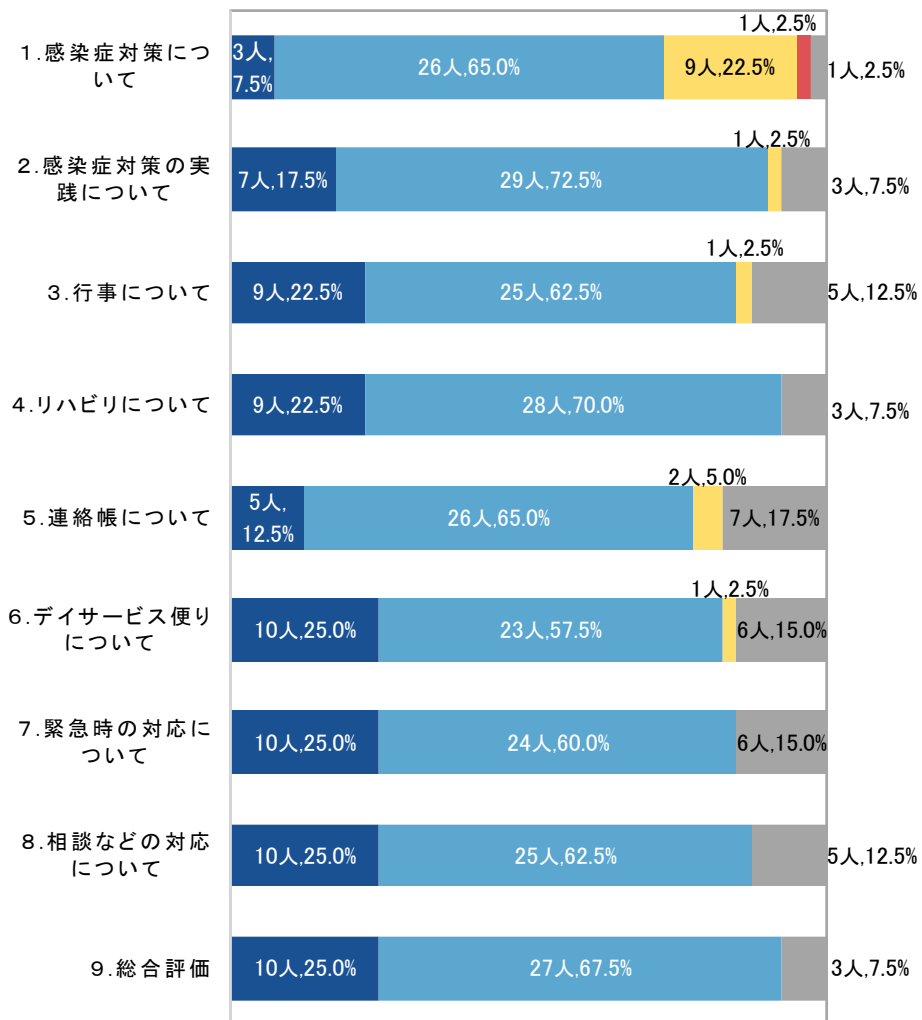
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問1～9に対する回答結果(ご家族様)

のとじまデイサービスセンター 利用者様 40名対象

■ よく知っている 大変満足
 ■ 知っている 満足
 ■ あまり知らない やや不満
 ■ 全く知らない 不満
 ■ 未回答

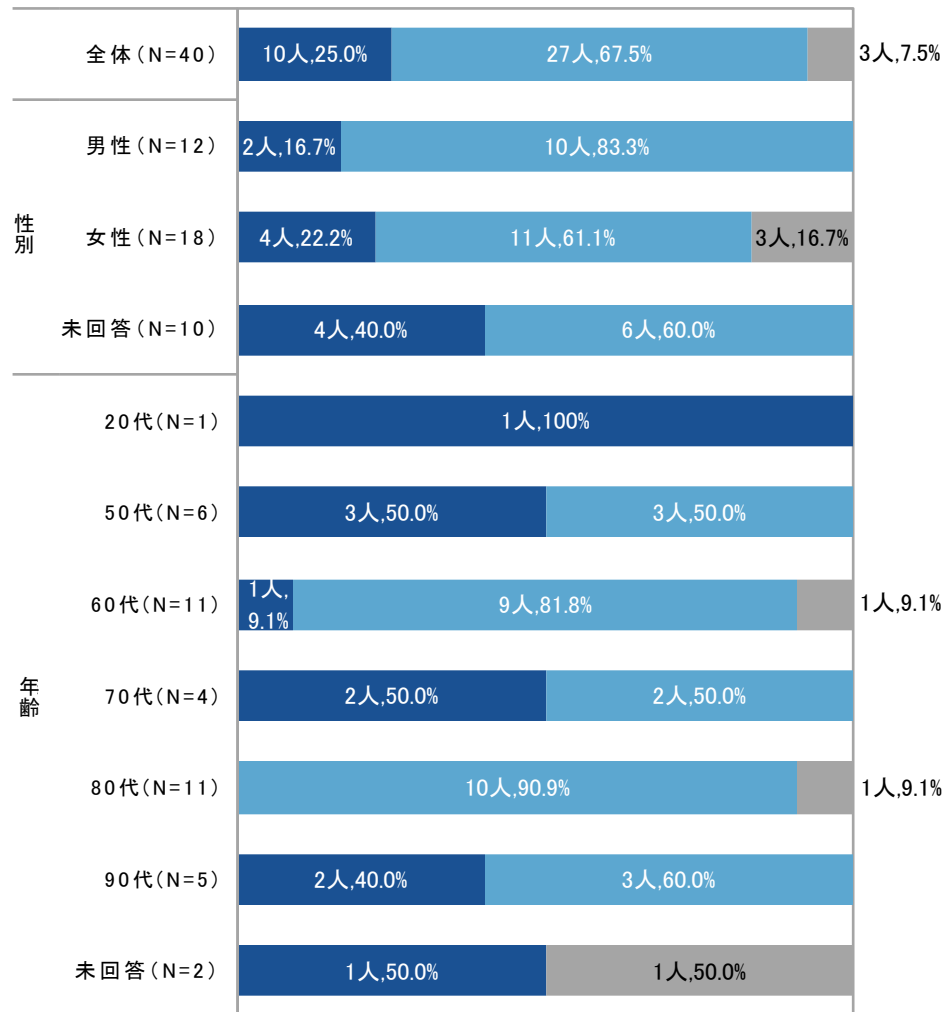


○総合評価について 男女別・年齢別のクロス集計(ご家族様)

※クロス集計とは、設問どうしを掛け合わせて集計する方法です。回答結果を細分化して把握できます。

設問9 総合評価として、施設全体に対して満足されていますか

■ 大変満足
 ■ 満足
 ■ やや不満
 ■ 不満
 ■ 未回答



6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター(利用者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
1	当センターの感染症対策についてご存知ですか	女性	90代	よく知っている	良いと思った。	施設の感染対策については、認知度81%(52件)、不認知度は17%(5件)、未回答2%(1件)でした。これまで新型コロナウイルス対策として、マスク着用や手指消毒の徹底、机の並びを変えたり、仕切り版を設置したりと対策を講じて来ております。概ね認知されていると受け取っていますが、今後は、更に認知度をあげるために情報提供などをしっかりと丁寧に行っていきます。
		女性	80代	よく知っている	これだけ清潔にしているので私達も安心しています。	
		女性	90代	知っている	マスク 手洗い	
		男性	90代	知っている	マスクしたり。隣りと間をとったり。しきりをしたり。	
		女性	80代	よく知っている	大ぜいの人のとこいかない。	
		未記入	未記入	未記入	わからない。	
		女性	80代	よく知っている	よく「マスクして下さい」と注意している。	
		女性	80代	知っている	トイレもキレイにしてある。	
2	職員は感染症対策を徹底して実践していると感じますか	女性	80代	知っている	みんなが見守って下さっているので安心です。	職員の感染対策について、満足度89%(52件)、不満足度9%(5件)、未回答2%(1件)でした。安心や満足であるというご意見も寄せられていますが、やや不満のご意見として「勝手にしていきのがやや不満に思う」というご指摘がありました。おそらく昼食前などの手指消毒について、そのように感じられたのではないでしょう。大変、申し訳ございません。今後は、必ず先に声掛けをしてから行うよう指導してまいります。
		女性	80代	大変満足	幸せにもらってます。	
		女性	90代	大変満足	良いからです。	
		女性	80代	大変満足	これだけ清潔なので満足しています。	
		女性	90代	満足	メガネ	
		男性	90代	満足	手洗やマスクなどの徹底。	
		男性	70代	やや不満	勝手にしていきのがやや不満に思う。	
		未記入	未記入	未記入	わからない。	
		未記入	70代	満足	マスク	
		男性	90代	満足	感じます。	
女性	80代	やや不満	私は関係ない。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のじまデイサービスセンター(利用者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
3	当センターの清掃(除菌・消毒も含む)は行き届いていますか	男性	90代	知っている	私は関係ない。	清掃・除菌・消毒に関しては、満足度93%(54件)、不満足度5%(3件)、未回答2%(1件)でした。 満足度は全項目のうち高い評価を頂きました。 やや不満のご意見欄に、「ごみが落ちていたことがあった」とのご指摘がありました。 この件に関しては、利用終了後の掃除だけではなく、ごみを見つけたら拾うことを徹底していくよう指導してまいります。
		女性	80代	大変満足	これだけ行きとどいて私も安心です。	
		男性	90代	満足	手洗などの除菌消毒などをしている。	
		女性	80代	大変満足	とくに、こまめにしてくれるー。	
		女性	80代	大変満足	トイレの掃除何時もきれいにしてくるのでうれしいです。	
		女性	80代	やや不満	わからん。	
4	当センターでの行事に満足されていますか	女性	90代	やや不満	私は関係ない。	行事については、満足度88%(51件)、不満足度2%(1件)、未回答2%(1件)でした。 新型コロナウイルスの影響により、カラオケや風船バレーなど人気のレクリエーションを中止し、机上で行うパズルや工作などが多くなっています。 やや不満のご意見として「平等に当ててほしい」「楽しくない」、不満のご意見として「七夕の短冊を書けなかった」とあります。 いただきましたご意見を真摯に受け止め、不公平にならぬよう、また楽しんで取り組んでいただける行事やレクリエーションを取り入れてまいります。
		女性	80代	大変満足	子供頃よくしたあそび思い出しております。	
		男性	90代	満足	色々と、考えてやっているから。	
		男性	70代	やや不満	指示にしたがって行っているのは分かるが楽しくない。	
		未記入	未記入	未記入	わからない。	
		女性	80代	不満	七夕の短冊を書けなかった。	
		女性	80代	満足	わからん。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター(利用者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
5	当センターでのリハビリの取り組みに満足されていますか	男性	90代	大変満足	ここへ来て体が良くなった。車椅子がいなくなった。	リハビリについては、満足度94%(54件)、不満足度7%(4件)、未回答なしという結果です。全項目のうち最高評価を頂きました。リハビリについては、ご利用者様一人ひとりの状態にあったサービスを実施し、在宅生活が維持できるように努めております。また自宅での転倒状況についてもできる限り把握をさせて頂き、リハビリに役立てています。足の痛みがある時はご遠慮なさらず、ご相談をお願いいたします。
		女性	90代	大変満足	リハビリが良い。	
		女性	80代	満足	みんなで楽しくおこないたい。	
		女性	80代	大変満足	私の気持ははじめてなので安心して満足しています。	
		女性	90代	満足	足が悪いが、どうにか、悪くならず、これもリハビリのおかげと感謝しています。	
		女性	80代	大変満足	よしてくれませー。	
		未記入	未記入	やや不満	おととい転んだ。痛い→あんまり好きじゃない。足を曲げたり、のばしたりしなくても歩いとればいいと思う。	
6	安心手帳が新しく連絡帳に変更となりましたが、どのように感じていますか	女性	80代	未記入	分からない。	連絡帳に関して、満足度69%(40件)、不満足度9%(2件)、未回答22%(13件)でした。安心手帳は、今年の2月に改版し、名前も新しく連絡帳に変更しました。従来からの項目に加え、機能訓練の実施や食事のメニュー、次回のご利用日などを新しく追加しました。ご意見としては「連絡が密になった」「いきとどいています」とありますが、逆に「わからない」「見たことがない」というご意見を多く頂戴いたしました。今後は、文章によるご案内など、周知の徹底を図ってまいります。
		女性	90代	未記入	見た事ない。	
		男性	90代	満足	連絡が密になった様に思います。	
		男性	80代	未記入	わからない。	
		男性	70代	未記入	連絡帳はみていないので分からない。	
		女性	80代	未記入	わからない。	
		女性	70代	未記入	見たことがないからわからない。	
		女性	90代	未記入	見ていないからわからない。	
		未記入	80代	未記入	みていません。	
		女性	80代	大変満足	ほんとうに、いきとどいています。よろしくー。	
		未記入	未記入	未記入	わからない。	
		男性	80代	未記入	見たことがない。	
		女性	90代	やや不満	自分で見ることはない。	
		女性	90代	未記入	手帳を確認していないのでわからない。	
女性	90代	やや不満	見ていないから分からない。			
女性	80代	未記入	見てないので分からない。			
女性	80代	やや不満	わからない。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとじまデイサービスセンター(利用者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
7	デイサービス 便りは サービスの 内容や 利用者様の 過ごし方など わかりやすく 伝えて いますか	女性	90代	未記入	わかんない。	デイサービス便りについて、満足度64%(37件)不満足度3%(2件)未回答33%(19件)の評価をいただきました。満足度は全調査のうち最低評価となってしまいました。未回答は最多で、「見たことがない」というご意見が非常に多いことから、今後は施設内に掲示をするなど、認知度を上げる対策を考えたいと思います。
		女性	80代	未記入	わからない。	
		女性	80代	大変満足	とても分かりやすく、いつも読んでいます。	
		男性	80代	未記入	見ていないからわからない。	
		男性	70代	未記入	確認していないからわからない。	
		女性	80代	未記入	見ていないからわからない。	
		女性	70代	未記入	見たことがないからわからない。	
		女性	90代	未記入	見た事ない。	
		未記入	80代	未記入	デイサービスの新聞見たことない。	
		女性	80代	大変満足	伝えていますー。	
		男性	80代	未記入	見たことがない。	
		女性	80代	未記入	見たことない。	
		女性	80代	未記入	見たことない。	
		女性	90代	やや不満	見たことない。	
		女性	80代	満足	私も写真にうつりたい。	
		女性	90代	未記入	見ていないのでわからない。お家の人に渡してしまう。	
		女性	80代	未記入	見た事ない。	
		男性	90代	未記入	(ビハーラに貼ってあるか)良くしらべます。	
		女性	80代	未記入	見たことない。	
		女性	80代	未記入	見てないのでわからない。	
女性	90代	未記入	見たことない。分からない。			
女性	80代	やや不満	見ていない。知らない。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター(利用者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
8	利用変更時 や緊急時の 連絡・対応 について どのように 感じて いますか	女性	80代	未記入	みたことない。	緊急時の対応は、満足度79%(46件)、不満足度3%(2件)、未回答17%(10件)でした。 やや不満が2件あり、ご意見欄に1件「わからない」とありました。未記入で「わからない」というご意見も多くあり、実際の場面が思い浮かばないと回答しにくい項目であることが窺えます。 今後は、質問項目の検討を行っていきます。
		男性	90代	満足	よくやってくれているから。	
		男性	70代	未記入	妻にまかせているので分からない。	
		未記入	未記入	未記入	わからない。	
		男性	80代	未記入	わからない。	
		女性	90代	未記入	したことがないので分からない。	
		女性	80代	やや不満	わからない。	
9	苦情や・ご相談・ご要望 に対する 対応は 適切に 行われて いますか	女性	80代	未記入	不満により。	苦情・相談・要望に関しては、満足度81%(47件)、不満足度5%(3件)、未回答14%(8件)でした。 ご意見欄に未記入で「わからない」「したことがない」とご意見が多くありました。 緊急時の対応と同様に、したことがないことに対して返答しにくい様子が窺えます。 今後、質問の方法など検討してまいります。
		男性	90代	満足	要望に答えてくれているから。	
		男性	70代	未記入	分からない。	
		女性	80代	未記入	わからない。	
		女性	80代	大変満足	ご丁寧にしてくれますー。	
		未記入	未記入	未記入	わからない。	
		女性	80代	未記入	したことはない。	
		女性	90代	未記入	したことがないので分からない。	
		女性	80代	やや不満	わからない。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター(利用者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
10	総合評価として、施設全体に対して満足されていますか	女性	80代	大変満足	一つも言う事がありません。楽しみに来ています。	総合評価では満足度91%(53件)、不満足度3%(2件)、未回答5%(3件)でした。施設に対して、概ね高評価と受け取らせて頂いております。「一つも言う事がありません。楽しみに来ています」など、職員の励みになるようなご意見を頂きました。今後もそのようなご意見を多く頂戴できるよう心がけ、皆様に喜んで頂ける施設を目指します。
		女性	80代	満足	今お風呂に入っていないのでその点だけ。	
		男性	90代	満足	満足しているから。	
		男性	70代	大変満足	ご飯もおいしいし、お風呂もよい。	
		未記入	80代	大変満足	皆様きびきびして居て、とても感じがいいです。	
		女性	80代	大変満足	みなさん大変気つけてくれますー。	
		未記入	未記入	未記入	わからない。	
		女性	90代	満足	わからない。	
		女性	80代	満足	色々お世話して下さるから。	
		女性	80代	やや不満	わからない。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとじまデイサービスセンター(利用者様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
11	自由記載	女性	80代		毎日お年寄りのお世話、本当に頭の下がる思いです。皆さんの明るい団結心を心から願っております。ありがとうございます。	ご意見欄に「1週間に2度デイサービスセンターに来たい」とのご要望がありました。施設に対する満足度がこういうご意見に反映されていると受け止めさせて頂き、今後、皆様からのご要望などを積極的にお尋ねしていきたいと考えています。その他のご意見として、「お風呂のスタッフの人数をもっと多くて欲しい」とありました。現在のところ、入浴スタッフは3~4人体制で実施しています。そうした中で、サービスが行き届かないとか、それによって危険性を感じるなど、理由についてお聞かせ願えれば幸いです。その上で、引き続き安心して安全な入浴介助を心がけ実施してまいります。
		女性	80代		文句はありません。指折り数えてデイサービスに行く日を待ちわびています。	
		女性	80代		みんなで楽しくやっていきたい。	
		男性	90代		カラオケ、三密を考えてやればやれるんじゃないですか。僕に策あり。	
		未記入	80代		今はコロナウイルスが騒いでいるので、私で出来る物に対して気を付けて行きます。広々として職員の皆様は明るくて、大好きです。先日は感じなかったのですが、今日22日は、私の体は感じましたので。私はせめて、1週間に2度デイサービスセンターに来たいのですが、出来ませんか。	
		女性	80代		のとじまデイサービスへ来てよかったー。日に日によくなりました。有難うございますー。	
		女性	90代		満足しています。	
		女性	80代		満足してます。	
		女性	80代		お風呂のスタッフの人数をもっと多くしてほしい。	
		女性	80代		これ以上ない。	
女性	80代		毎日よくしてくれる。いい人ばかりで喜んでいきます。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
1	当センターの感染症対策についてご存知ですか	男性	50代	知っている	一度資料を渡されて説明を受けたことがあるから。	施設として、これまでに感染症対策のご案内やデイサービス便りなどでその方針や取り組みについて、その都度お伝えをさせて頂いております。今回の調査では、施設の感染症対策に関して認知度72%(28件)、不認知度26%(10件)という結果となり、一部のご家族において、あまり認知されていない様子が窺えます。今後は、認知度をあげるために情報提供などの徹底を図っていきたいと考えていますので、よろしくお願ひいたします。その他、介護教室に参加された方については、感染症対策についてご説明をさせて頂いたり、直接施設内をご覧いただきましたので、よくご理解を頂いているように受け取っております。
		男性	80代	知っている	迎えに来た時、必ず消毒、体温チェック!	
		女性	50代	知っている	お便りで知ることができる。	
		女性	60代	知っている	行くとすぐ手洗い、消毒するんやと聞いている。	
		女性	80代	知っている	お迎えに来て下さった時に、必ず検温と手の消毒をされています。 職員さんも暑苦しい中、マスク等々しっかりとされており、大変な事だと感じながら、感謝しております。	
		女性	60代	知っている	介護教室で施設内の見学をし、感染症対策の説明を受けました。きちんとされていました。	
		男性	60代	知っている	前に施設見学に行った時に思った。	
		未記入	90代	知っている	法人としての対策・対応は見えていますので。	
		男性	70代	知っている	迎えの時、マスク着用、計温、手の消毒。	
		未記入	90代	知っている	本人から聞いたのはアルコール消毒をしている。	
		男性	60代	知っている	現在、世の中全体が感染症対策に気をつけてあたり前の事と思うので。	
		女性	60代	あまり知らない	施設へ出向く事が無い為解りかねます。	
		女性	80代	あまり知らない	しっかり対策していると思いますので特に何をしているか疑問に思ったことがない。	
		女性	70代	あまり知らない	見た事ないから。	
男性	60代	あまり知らない	情報把握していません。			
男性	60代	全く知らない	私自身訪れたことが無いのでわからない。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
2	職員は感染症対策を徹底して実践していると感じますか	女性	20代	大変満足	すぐに来てアルコール消毒や体温を測っているため。	送迎時における職員の感染症対策について、しっかりと対策ができていているというコメントが多く寄せられています。調査の結果では、満足度90%(35件)、不満足度3%(1件)、未回答8%(3件)でした。やや不満と回答された方のコメント欄に「迎え時、消毒する人としていない人がいる」とありました。再度、職員に対して徹底した指導を行ってまいります。
		女性	60代	満足	施設に出向くこと事が無い為、解りかねますが、家で関わる中では徹底されています。	
		男性	50代	満足	送迎時、必ず検温、手の消毒、マスク着用しているから。	
		男性	80代	満足	迎えに来た時、必ず消毒、体温チェック!	
		男性	60代	満足	感染者が出ていない。	
		女性	80代	満足	センター見学をしたことはありませんが、お迎えに来て下さる方々の清潔感。利用者を持たせる荷物(オムツ、パット、入浴セット、その他)が、帰宅後に中を全て確認しますが、とてもキレイです。	
		女性	80代	満足	送迎の時などしっかり対策をしていると感じます。	
		男性	60代	満足	利用者送迎時の様子を見て感じる。	
		男性	60代	やや不満	迎え時、消毒する人としていない人がいる。	
		男性	60代	未記入	わかりません(判断できない)	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター（ご家族様）

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
3	当センターでの行事に満足されていますか	女性	80代	大変満足	写真入りの(令和3年度)一年カレンダーは、本人も家族も大喜びでした。	調査の結果は、満足度85%(33件)、不満足度3%(1件)、未回答13%(5件)となりました。満足度に関しては、昨年度との比較で6%下がる結果となりました。施設としては、新型コロナウイルスの影響により、カラオケや風船バレーなど人気のレクリエーションを中止し、机上で行うパズルや工作などがコロナ以前と比較し多くなっています。そうした現状について、「コロナが落ち着いたら～復活できることを願っています」「厳しい状況下でできる限りのことをやっていると思います」などのコメントを頂いています。レクリエーションや行事に関しては、ご利用者様に楽しんでご参加して頂きたいと考えておりますし、利用者様の満足度がご家族の満足度にも通じているということで、今後も内容を充実させていきます。
		未記入	90代	大変満足	楽しそうに話しています。	
		女性	20代	大変満足	月1回のおたよりに実施した写真で知ることができるため。	
		男性	50代	満足	便りを見ての範囲ですが、いろいろやられているから。	
		女性	50代	満足	お便りで知ることができる。以前のように、コロナが落ち着いたら子供達、地域の訪問行事が復活出来る事を願っています。利用者も、喜びになります。	
		男性	60代	満足	厳しい状況下でできる限りのことをやっていると思います。	
		未記入	90代	満足	歩行できるのに手をつなぐ行為は今のところ必要がないと思っている。歩行できない時はお願いしたい。	
		女性	60代	満足	デイ便りで、様子がわかります。皆さん楽しそうです。	
		男性	60代	満足	本人がよろこんでいる。	
		男性	80代	満足	サービス便りで見ています。	
		男性	60代	満足	利用者本人が毎回身支度整え準備して迎えを待っている姿を見て本人が満足している(楽しみにしている)事で満足。	
未記入	80代	やや不満	コロナ禍で満足の回答はできないし、求めるのはいかがかと思っています。			
女性	60代	未記入	すみません！出掛ける事がありませんでした。			
女性	80代	未記入	特に何をしているのか知らないのです。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとじまデイサービスセンター(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
4	当センターでのリハビリの取り組みに満足されていますか	女性	80代	大変満足	のとじまデイ様は、利用者だけでなく利用者の家族がとても困っていたこと等々も、聞き入れ利用者に対して様々な指導と訓練を丁寧にやって下さっているように感じております。ありがとうございます。	リハビリについては、満足度92%(36件)、不満足度0%(0件)、未回答8%(3件)でした。満足度の昨年度との比較では、7.6%上がりましたし、未回答を省けば満足度100%です。ご意見に関しても良好なものが多いです。施設としましては、ご利用者様一人ひとりの状態にあったリハビリを実施し、在宅生活が維持できるように努めているところです。担当者会議などでも機能訓練員が参加する割合が多くなっており、そうした情報をもとにサービスを実施していることから満足度アップにもつながっているように思います。また、自宅での転倒状況についても把握に努め、そうした情報もリハビリに役立っています。
		未記入	90代	大変満足	体は楽そう。	
		女性	80代	満足	リハビリの担当の職員の方が色々アドバイスして下さいました。	
		女性	60代	満足	体調に応じてリハビリをしていただいています。自宅で生活維持できるよう、今後お願いします。	
		男性	60代	満足	本人が楽しみにしている様。	
		女性	60代	満足	担当スタッフ様から、又ケアマネ様からも聞いております。	
		男性	50代	満足	取り組みの話を聞いた範囲ですが、いろいろやられていると思っているから。	
		男性	60代	満足	一人一人の状態を把握して取り組んでいると思います。	
		男性	60代	満足	利用者が希望すれば取り組んでくれるようなので、職員の方からもリハビリするよう声を掛けてください。	
		女性	60代	満足	もぐらたたきで良い結果が出せたとよく聞かされ、私もうれしく思っています。	
男性	60代	満足	利用者本人が満足であればそれで良しと思う。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター（ご家族様）

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
5	安心手帳が新しく連絡帳に変更となりましたが、どのように感じていますか	女性	50代	大変満足	毎日、排泄を聞かなくて良く(しているか、どうか確かめようが無い) 手帳に、記入が無くなり負担がない。	新しい連絡帳について、満足度77%(30件)、不満足度5%(2件)、未回答18%(7件)でした。 中でもやや不満の評価が2件あり、ご意見欄に「変更したことを知りませんでした」とありました。その他、「よくわからない」「見たことがない」というご意見がありました。 安心手帳は、今年2月に改版し、名前も新しく連絡帳に変更いたしました。 従来からの施設でのご様子や施設からの連絡事項、ご家庭での生活状況に加え、機能訓練の実施や食事のメニュー、次回のご利用日などを追加いたしました。 デイサービス便りにも新しい連絡帳について、ご案内をさせて頂きましたが、一部のご家族に対して周知が図れなかったようです。 今後は、周知に方法などを考慮に入れながら、連絡帳の浸透を図っていきます。
		女性	80代	満足	特に内容がかわったわけではなくセンターでの様子が確認できる。	
		女性	60代	満足	「連絡あり」の時は、くわしくデイの様子を知らせていただいています。ありがとうございます。	
		女性	60代	満足	記録しやすく思います。	
		男性	50代	満足	センター内の様子を教えてもらえるから。	
		男性	60代	満足	特別伝えたい事がある時以外、本人の意思表示が可能なので、前ほど書くことに気を使わなくなって苦にならなくなった。	
		男性	60代	やや不満	介護施設に入居しており、コロナ禍で本人の持ち物を見られないため変更したことを知りませんでした。	
		未記入	90代	未記入	安心手帳について、よくわからない。	
		男性	60代	未記入	判断できません。実物を見たことはありません。	
		女性	60代	未記入	そういう手帳というのがあるのですか。知りませんでした。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター（ご家族様）

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
6	デイサービス 便りは サービスの 内容や 利用者様の 過ごし方など わかりやすく 伝えて いますか	女性	60代	大変満足	内容はとてもわかりやすく、充実しています。	調査の結果は、満足度82%（32件）、不満足度3%（1件）、未回答15%（6件）でした。 ご意見欄に「前なら、その日の出来事がわかったが、今はわからない」とありますが、デイサービス便りは、従来より月1回の発行であり、その日の出来事は掲載しておりません。 コメント欄には、「わかりやすい」というご意見も多く、今後も維持していきます。 また、「具体的なコメントをお願いします」や「DXの推進がわかる人が少ない」とのご意見に関して、大変配慮に欠けており、紙面を通じてお詫び申し上げます。 今後は、よりわかりやすい紙面づくりを行っていきたく思います。 その他、「実物を見たことがない」というご意見も頂戴し、今後は、周知方法などを検討していきます。
		未記入	90代	大変満足	皆さん笑顔で楽しそうに見えます。	
		男性	80代	大変満足	毎月のケアマネジャーがちゃんと状態を伝えてくれる。	
		女性	50代	大変満足	モニタリングチャートで知らせて頂いていますので、デイの様子が変わりやすいです。	
		男性	70代	大変満足	たまには、具体的なコメントもお願いします。	
		女性	60代	満足	いつも大変分かりやすいです。	
		男性	50代	満足	写真付きで掲載していて、分かりやすいから。	
		男性	60代	満足	連絡帳を見ていないため詳細を把握していませんが、デイサービス便りは助かります。	
		未記入	90代	満足	わかりやすい表現がよい。「DXの推進」等の表現などわかる人が少ないと思う。（1人住いの人など特に）	
		女性	80代	満足	入浴時に体を確認して下さるのか、湿疹などがあるときっちり対処してアドバイスしてくれる。	
		男性	60代	満足	良いと思います。	
		女性	70代	やや不満	前なら、その日の出来事がわかったが、今はわからない。	
男性	60代	未記入	判断できません。実物を見たことはありません。			

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター（ご家族様）

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
7	利用変更時 や緊急時の 連絡・対応 について どのように 感じて いますか	未記入	50代	大変満足	ケアマネさんが大変良くしていただいています。	調査の結果は、満足度85%（33件）、不満足度0%（0件）、未回答15%（6件）でした。 ご意見欄に、施設の対応の速さや良さについてコメントを寄せていただきました。施設の生活相談員や看護師などの対応が適切に行われていると受け取らせていただきました。 またケアマネジャーとの連携が密に行われていることの記載があり、グループの強みとして今後も維持していきます。
		男性	50代	大変満足	連絡、対応をよくやって頂いていると感じているから。	
		未記入	90代	大変満足	体調の変化にすぐ気付かれ、必要な情報と一緒に連絡いただき感謝です。	
		女性	20代	大変満足	ケアマネジャーさんに連絡するとデイサービスの職員さんにも伝えときますねって素早い対応ができているため。	
		女性	60代	満足	親切に話して下さいます。	
		女性	50代	満足	電話で連絡も、対応がよいです。	
		男性	60代	満足	的確に連絡や対応していただいています。	
		女性	60代	未記入	何度かデイサービスの内容とか必要な物などの連絡は頂きました。	
		男性	60代	未記入	特別不満に感じたこともなく、よろしいのではないかと思います。	
8	苦情や・ご相談・ご要望 に対する 対応は 適切に 行われて いますか	男性	50代	大変満足	よく相談に応じてもらっているから。	調査の結果は、満足度88%（34件）、不満足度0%（0件）未回答13%（5件）でした。 ご意見欄に、対応の良さについて記載がある一方で、実際に苦情・相談・要望をしたことがない方については、「判断できない」「わからない」といったご意見がありました。この点、質問の仕方など検討を行っていきます。
		男性	80代	大変満足	毎月のケアマネジャーがちゃんと状態を伝えてくれる。	
		男性	60代	満足	適切に対応していただいています。	
		未記入	90代	満足	すぐ対応していただいています。	
		女性	60代	満足	説明して下さいます。	
		男性	60代	未記入	判断できません。（苦情等は申したことが無い）	
		男性	60代	未記入	使ったことないのでわからない。	

6. 2021年度利用者様満足度調査結果報告 ご意見・ご要望
 のとしまデイサービスセンター(ご家族様)

設問番号	内容	性別	年齢	回答	ご意見	回答・対応
9	総合評価として、施設全体に対して満足されていますか	未記入	90代	大変満足	本人も楽しんでおり、家族も安心出来ております。	調査の結果は、満足度93%(36件)、不満足度0%(0件)、未回答8%(3件)でした。満足度については全調査のうち最高評価をいただきました。ご意見欄に、「本人も楽しんでおり、家族も安心出来ております」との記載がありました。利用者様の満足がご家族の満足につながっていることが窺えます。今後も、そういったご意見を多くいただけるように職員一同努めてまいります。
		男性	50代	満足	きちんと対応されていると思うから。	
		男性	60代	満足	本人から満足していると聞いている。	
		女性	80代	満足	色々とお世話して下さいます。	
		女性	60代	満足	職員の皆さんが、優しく、丁寧に対応してくださっています。ありがとうございます。	
		男性	60代	満足	大変な事でも、良くして頂きありがたい。	
		女性	80代	満足	デイサービスに行く事に満足しており、今後もよろしくお願ひします。	
		女性	60代	満足	皆様大変さわやかです。	
		男性	60代	満足	今後もよろしくお願ひします。	
10	自由記載	男性	50代		今のところ特にありません。	SNSの利用については、様々な種類や仕組みもあり、今後、検討して行きたいと考えています。さはらグループのホームページも開設されたことから様々な情報提供や情報発信をさせて頂く予定です。また、どのような情報提供の在り方がよいのかを検討させて頂きたいと思ひますので、皆様のご意見を頂戴できれば幸いです。
		男性	60代		コロナ禍にあつてタイムリーな情報把握ができないことがありますので、SNSを利用した情報提供がいただければ良いかと思ひます。	
		女性	未記入		お世話になりありがとうございます。デイサービスのサービス利用している状況を県外にいて見てないため、すいませんがアンケート答えれませんでした。今の所不満には思ひませんので、引き続き宜しくお願ひ致します。	
		女性	60代		時間的にまだ回数的に利用していないと思ひるので、こちらとしてもまだ回答のほうがないのですみません。今後共宜しくお願ひ致します。	
		未記入	80代		本人は楽しそうです。	
		女性	60代		利用者本人が施設利用を大変喜んでいます。いつもありがとうございます。お世話様です。	