

2022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: 2022年8月～9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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	2020年度	2021年度	2022年度	平均
対象人数	69	59	57	58	62	58	80	63
回収数	69	59	57	58	62	58	65	61
回収率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81.3%	97.3%

○ご家族様

	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	2022年度	平均
対象人数	65	58	69	65	64	70	57	64
回収数	44	39	44	36	45	40	47	42
回収率	67.7%	67.2%	63.8%	55.4%	70.3%	57.1%	82.5%	66.3%

このような結果となりました。

4. 実際のアンケート

2022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	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. あなたの健康や体調に応じた食事を提供してくれていると思いますか。	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. あなたの心身の状況に応じたりハビリの取り組みになっていると思いますか。	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】				

2022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。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)

6. 当センターでのレクリエーションや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】				
7. 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ありますか。(例:連絡帳・デイサービス便り・パンフレット・ホームページなど)	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、お気づきの点がありましたら、ご記入をお願いいたします。				
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。

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. 利用者様の健康や体調に応じた食事を提供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】				
4. 利用者様の心身の状況に応じたりハビリの取り組みになっていると思いますか。	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. 当センターでのレクリエーションや行事に利用者様は満足されていると思われますか。	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. 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。(例:連絡帳・デイサービス便り・パンフレット・ホームページなど)	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. 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】				
8. 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、お気づきの点がありましたら、ご記入をお願いいたします。				
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。

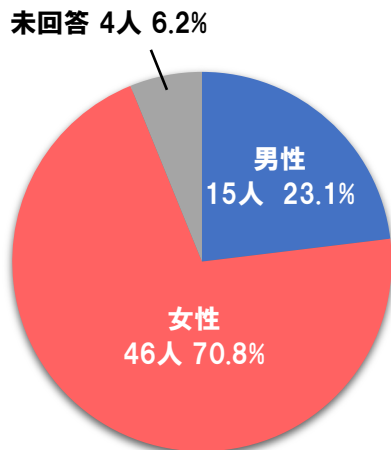
- ご意見・ご要望回答

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=65)

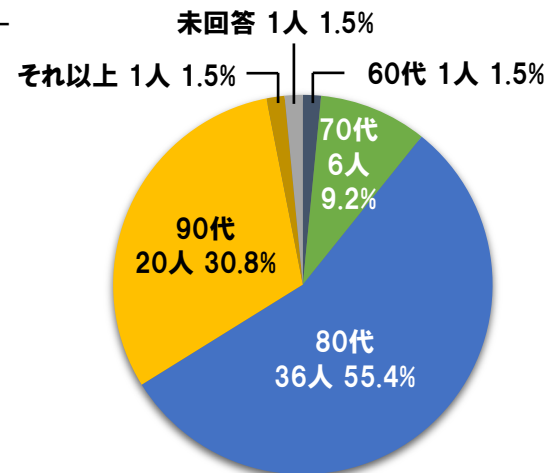
- 男性
- 女性
- 未回答



○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=65)

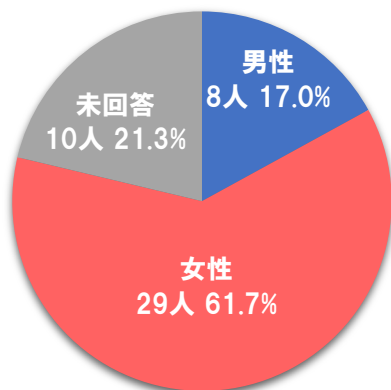
- 60代
- 70代
- 80代
- 90代
- それ以上
- 未回答



○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=47)

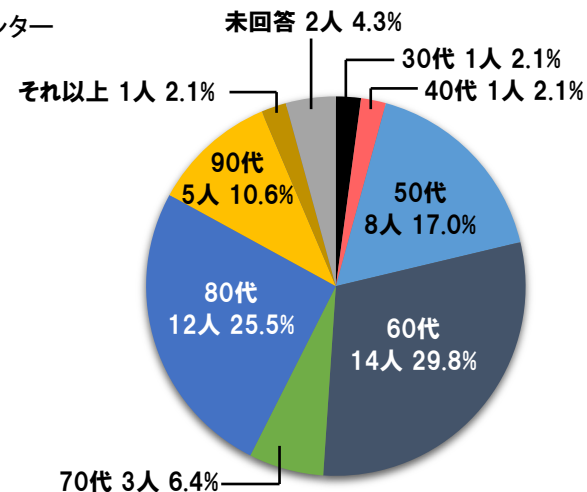
- 男性
- 女性
- 未回答



○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=47)

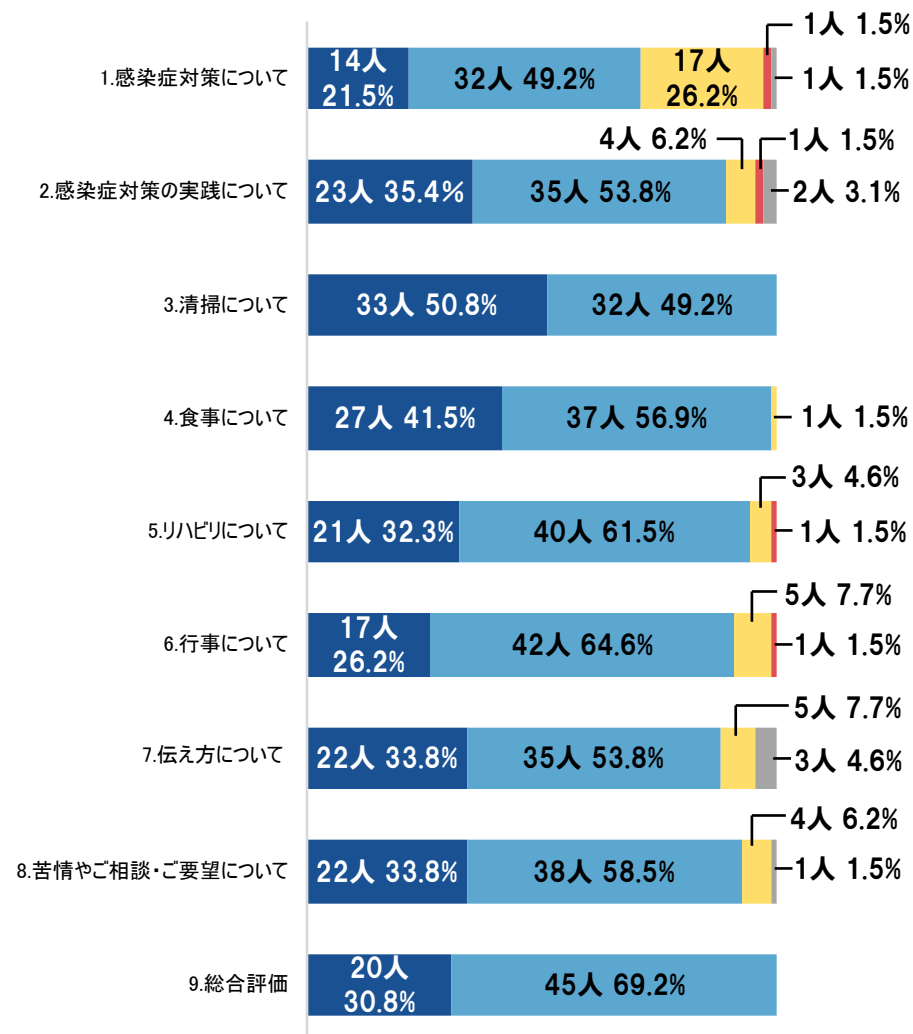
- 10代
- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80代
- 90代
- それ以上
- 未回答



○設問1～9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 65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

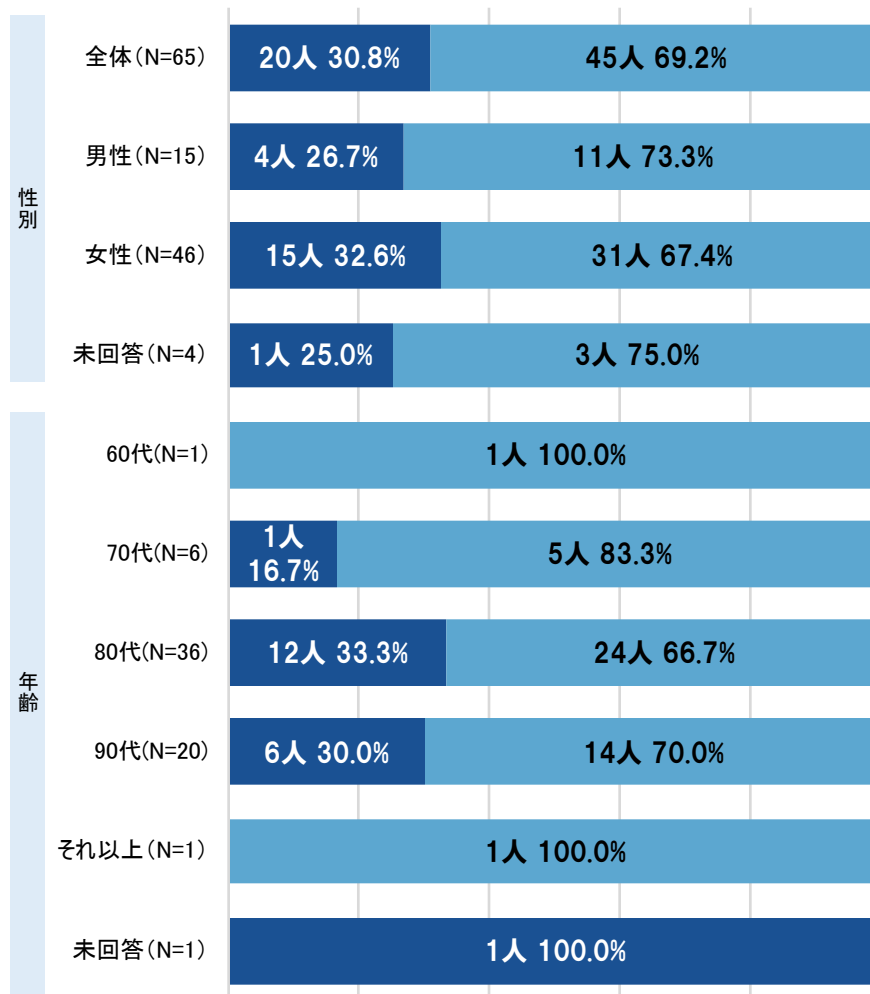


○総合評価について 男女別・年齢別のクロス集計(利用者様)

※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。

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。

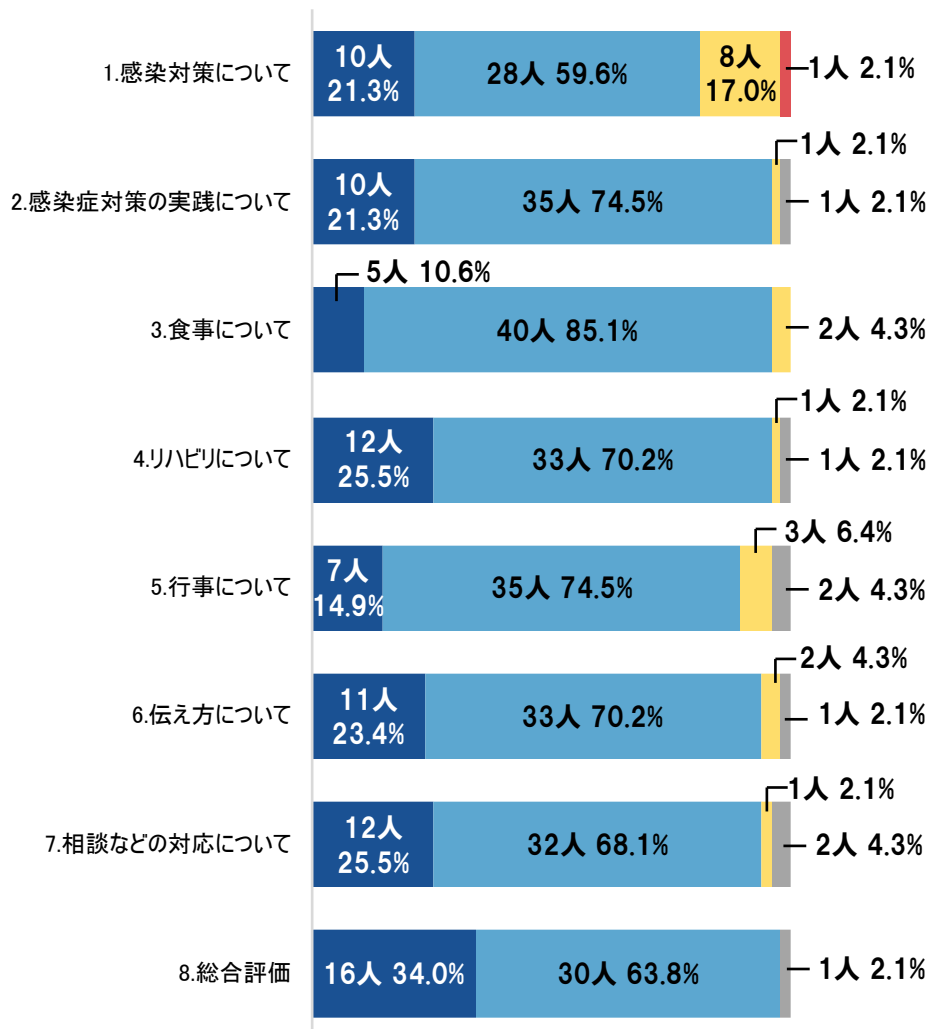
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問1～8に対する回答結果(ご家族様)

のじまデイサービスセンター ご家族様 47名対象

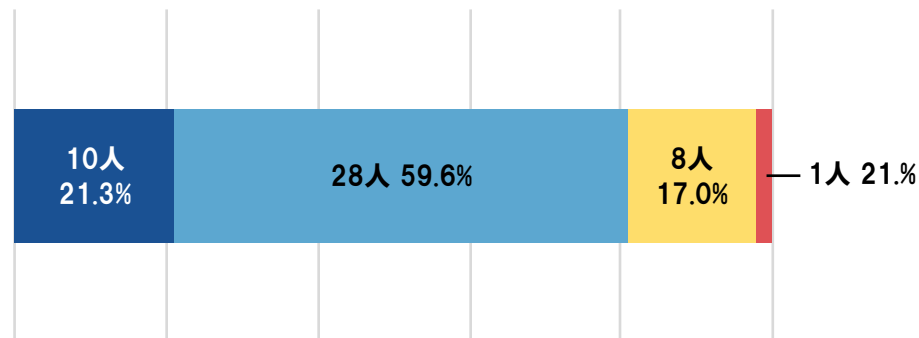
■ よく知っている・大変満足 ■ 知っている・満足 ■ あまり知らない・やや不満 ■ 全く知らない・不満 ■ 未回答



○設問1 感染症対策についてご存知ですか。(ご家族様)

1. 感染症対策についてご存知ですか。

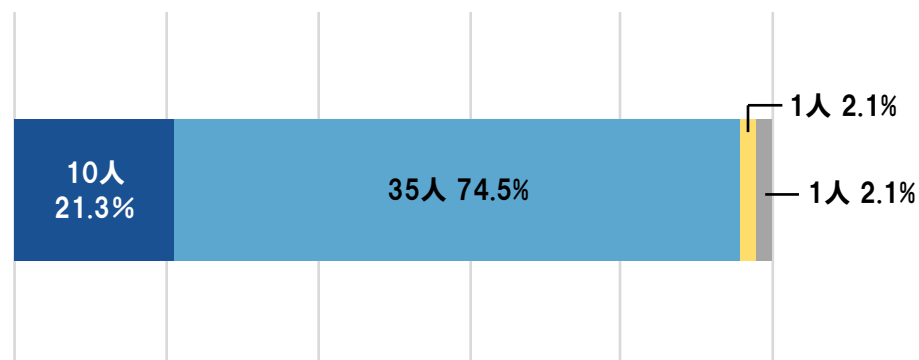
■ よく知っている ■ 知っている ■ あまり知らない ■ 全く知らない ■ 未回答



○設問2 感染症対策を徹底していると思いますか。(ご家族様)

2. 感染症対策を徹底していると思いますか。

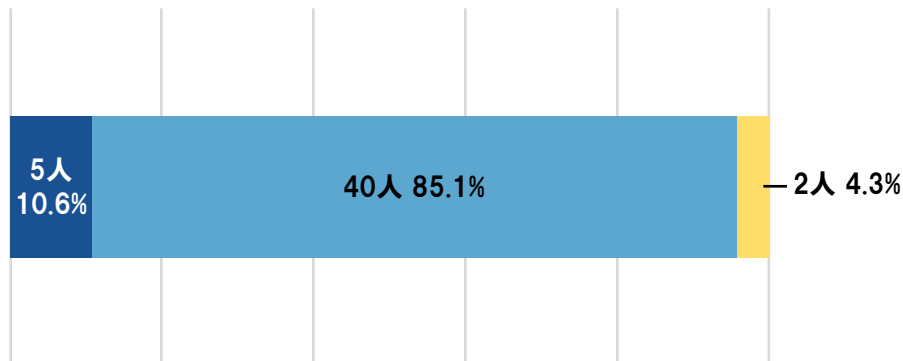
■ 大変満足 ■ 満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答



○設問3 健康や体調に応じた食事を提供してくれていると思いますか。
(ご家族様)

3.健康や体調に応じた食事を提供してくれていると思いますか。

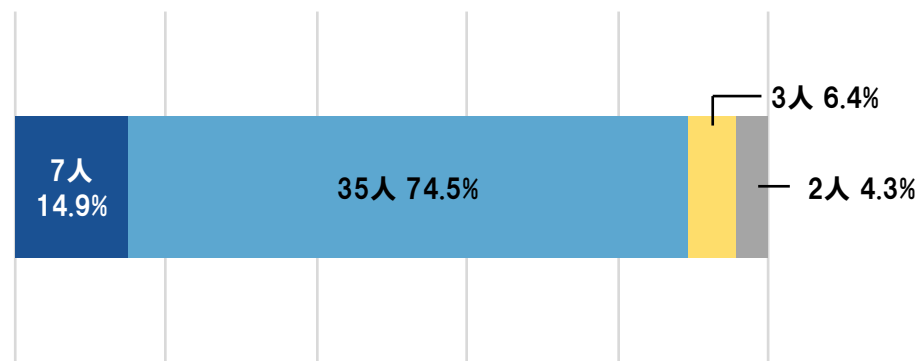
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問5 レクリエーションや行事に満足されていますか。(ご家族様)

5.レクリエーションや行事に満足されていますか。

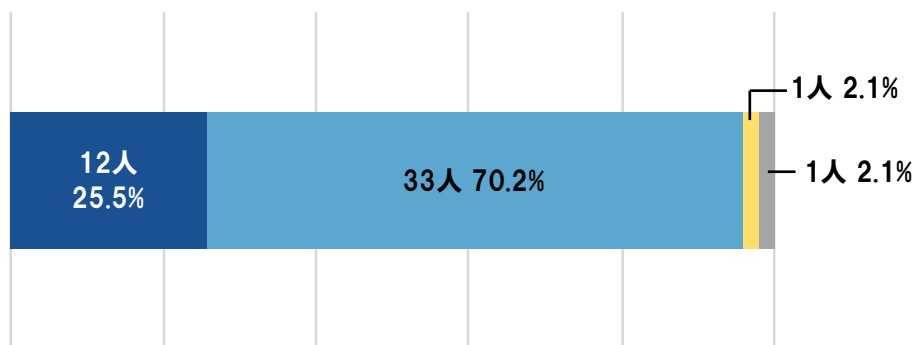
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問4 心身の状況に応じたリハビリの取り組みになっていると思いますか。
(ご家族様)

4.心身の状況に応じたリハビリの取り組みになっていると思いますか。

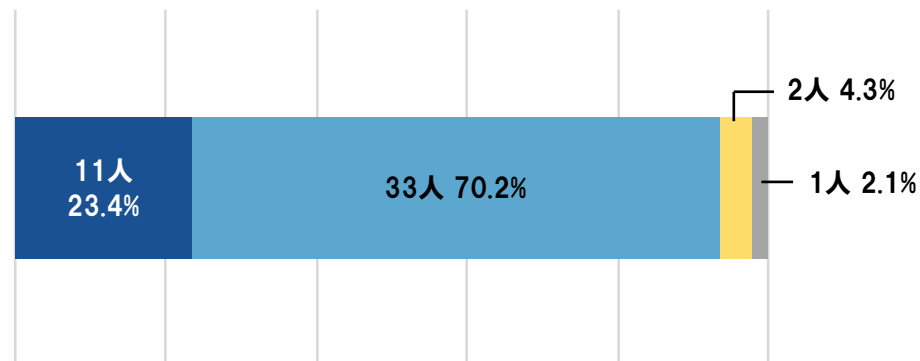
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問6 サービス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きますか。
(ご家族様)

6.サービス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きますか。

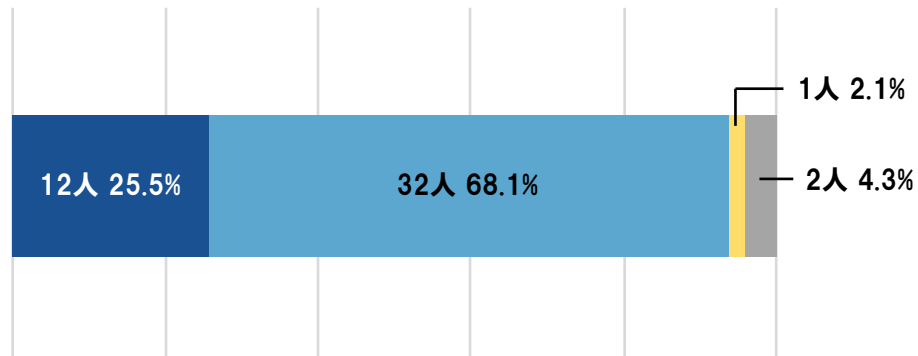
■大変満足 ■満足 ■やや不満 ■不満 ■未回答



○設問7 苦情やご相談・ご要望に対する対応は適切ですか。(ご家族様)

7. 苦情やご相談・ご要望に対応は適切に行われていますか。

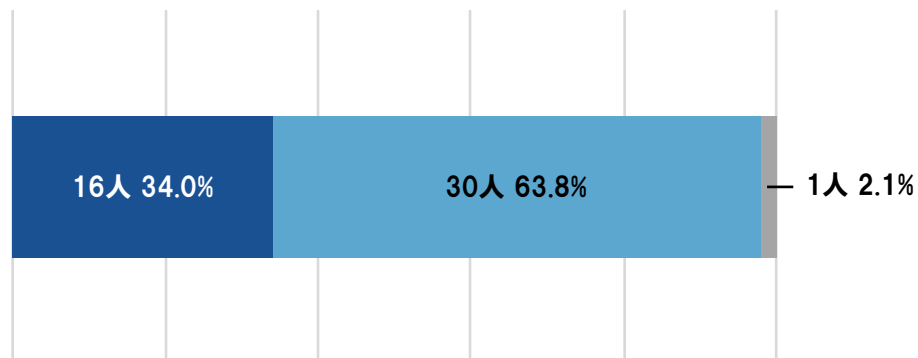
■ 大変満足 ■ 満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答



○設問8 総合評価として施設全体に対して満足されていますか。(ご家族様)

8. 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

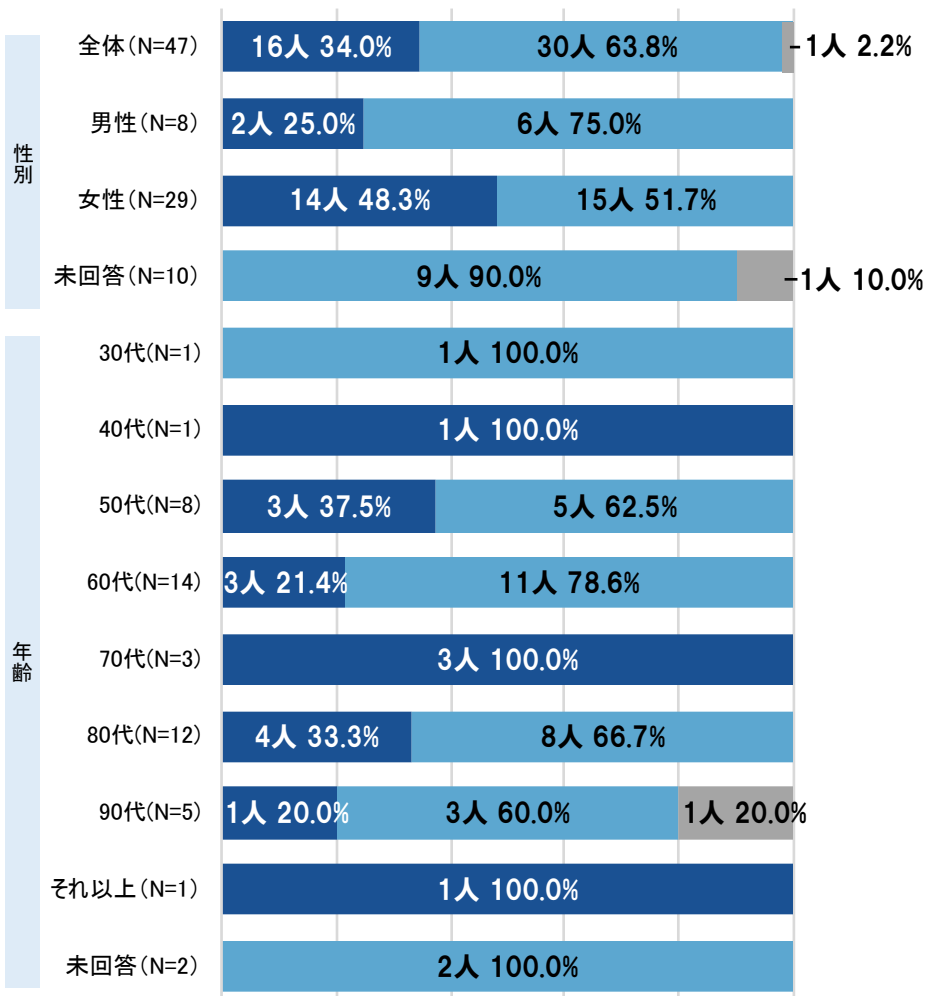


○総合評価について 男女別・年齢別のクロス集計(ご家族様)

※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。

8. 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. 2022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
1	当センターの感染症対策についてご存知ですか	男性	80代	あまり知らない	わからない。	<p>日ごろから感染対策にご理解とご協力をいただき感謝申し上げます。</p> <p>お一人の未回答を除く、46人(71.9%)の方から「よく知っている・知っている」とご回答いただきました。「あまり知らない・全く知らない」とお答えになった方は18人(28.1%)でした。</p> <p>皆様に安心してご利用いただけるよう感染防止対策を継続してまいります。さはらグループにおける感染症防止の取り組みのまとめを別紙に作成いたしました。ご確認いただきご理解とご協力をお願いいたします。</p>
		男性	90代	あまり知らない	わからない。	
		男性	90代	知っている	いろいろの対策をしているから。	
		女性	80代	よく知っている	マスク。	
		女性	90代	よく知っている	大変きれいに感じている。	
		女性	80代	知っている	マスクしています。	
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	男性	80代	満足	わからない。	<p>お二人の未回答を除く、58人(92.1%)の方から満足とご回答をいただきました。ご理解とご協力をいただき感謝申し上げます。</p> <p>ご意見に「マスクをしている自分が注意された」とありました。ご利用時には皆様にマスクの着用をお願いしております。今後は丁寧に説明し、対応させていただきます。ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。</p>
		男性	90代	満足	マスクなどいろいろな事をしているから。	
		男性	70代	不満	自分はマスク着用しており、マスクをしていない人と会話したら、マスクをしている自分が注意された。	
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	女性	80代	大変満足	ゴミが落ちていたのを見た事がない。きれいにしています。	<p>すべての方から満足とのご回答をいただきました。</p> <p>今後も清掃・除菌・消毒を実施し、感染症対策の徹底を継続してまいります。利用者様には、テーブルや仕切り版の除菌・消毒の際に、ご理解とご協力を頂き誠にありがとうございます。</p>
		男性	90代	満足	除菌、消毒などやっているから。	
		女性	90代	大変満足	たいへんきれいです。	
		女性	80代	満足	できています。	

6. 2022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
4	健康や体調に応じた食事を提供していると思いますか	男性	80代	大変満足	味が良い。	64人(98.4%)の方から満足とご回答いただきました。 ご意見に「ご飯の量をもう少し増やしてほしい」とありました。施設では、嗜好調査を行い利用者様からのご意見やご要望をお伺いしております。 調査時以外でも、随時ご意見やご要望がありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。
		男性	90代	満足	塩分ひかえめの食事などが理由。	
		女性	90代	大変満足	たいへんおいしい。	
		男性	80代	大変満足	とてもおいしいです、ありがとうございます。	
		女性	80代	満足	ご飯がやわらかくておいしいです。	
		男性	80代	満足	ご飯の量をもう少し増やしてほしい。	
5	心身の状況に応じたりハビリになっていますか	女性	80代	大変満足	楽しみに来ています。	61人(93.8%)の方から満足とご回答いただきました。 ご意見に「担当者が休みの日に利用しても意味がない」「もっと時間をかけてほしい」「医師が揉んではいけない」と言っているのに揉んでいた」とありました。施設では利用者様のご自宅での生活を維持することを目的に医師、理学療法士を含めた多職種で検討し、個別機能訓練計画書を作成しています。ご利用時には計画書に基づいたリハビリを提供させていただいております。計画書の内容・実施方法など、ご不明な点やご要望がありましたら担当の職員までお問い合わせください。
		男性	70代	不満	担当者が休みの日に利用しても意味がない。	
		女性	それ以上	やや不満	七尾の医者が体を揉んではいけないと言っているのに、揉んでいた。今はしていないが。	
		女性	80代	満足	平行棒少しにがて。	
		男性	90代	満足	体調にあたりハビリだと思ふから。	
		女性	80代	大変満足	みなさん気をつけてしてくれます。	
		女性	80代	やや不満	もっと時間をかけて欲しい。	
		女性	90代	大変満足	ほんとうにまんぞくしている。	
		女性	80代	満足	体が動かれるようになった。	
女性	80代	満足	足が痛いです。			

6. 2022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
6	レクリエーションや行事に満足されていますか	男性	70代	不満	もっと変わったゲームをしてほしい。	59人(90.8%)の方から満足とご回答いただきました。 ご意見に「もっと変わったゲームをしてほしい」「子供がやる事に感じる」とありました。感染症蔓延防止対策として、机上で行う認知機能やコミュニケーション能力の向上を目的とした脳トレやクイズなどを中心としたプログラムとさせていただきます。 今後も皆様に楽しんで参加いただけるよう工夫してレクリエーションを行ってまいります。 ご要望等をお寄せください。
		男性	80代	大変満足	ゲーム。	
		男性	90代	やや不満	あまりすぎでない。カラオケがないのがね。	
		女性	80代	やや不満	子供がやる事に感じる。	
		女性	90代	満足	ゲームが楽しみ。	
		女性	80代	満足	たのしいです。	
7	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きますか	男性	90代	未回答	わからない。	3人の未回答を除く57人(91.9%)の方に満足とご回答いただきました。昨年度より25%のアップとなりました。施設からの案内に関心をお寄せいただき感謝申し上げます。 施設の取り組みを分かりやすくお伝えするよう努めてまいります。
		男性	90代	満足	今やっている事がいいと思う。	
		女性	80代	やや不満	伝えていない。	
		男性	80代	やや不満	わからない。	
		女性	80代	未回答	みていないので分からない。	
		女性	90代	やや不満	最近は見ただことない。	
		女性	80代	満足	見た事ないからわからない。	
		女性	80代	未回答	見ないのでわからない。	

6. 2022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	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	80代	大変満足	説明がわかりやすい。	お一人の未回答を除く60人(93.8%)の方に満足とご回答いただきました。昨年度より11%アップしました。施設の対応にご理解いただき感謝申し上げます。 ご相談、ご要望がありましたら、ご意見箱等もご活用いただきお申し出ください。
		男性	90代	満足	聞いてくれていると思う。	
		女性	80代	やや不満	対応していない。	
		男性	80代	大変満足	苦情はありません。	
		女性	80代	未回答	わからない。	
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	女性	80代	大変満足	ここへ来て人と話すことが楽しい。	65人(100%)の方から満足というご回答をいただきました。 「来るのが楽しみ」「よくやってくれている」「行き届いている」など、職員の励みとなるようなご意見をいただきました。 今後も皆様に喜んでいただける施設を目指し、職員一同努めてまいります。
		男性	90代	満足	よくやってくれていると思うから。	
		女性	80代	大変満足	私のために、よくやってくれています。	
		女性	90代	大変満足	総合評価は本当によいです。ありがとうございます。	
		男性	90代	満足	みんな朗らか。	
		男性	80代	大変満足	とても行き届いております。感謝しています。	

6. 2022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	ご意見	回答・対応
10	自由記載	女性	80代	職員同士の会話が気になる。	<p>ご意見に「職員同士の会話が気になる」とありました。</p> <p>法人の基本方針にある「丁寧語の徹底 方言、私語、大声は厳禁、表情、態度も丁寧に」を基本とし、丁寧な対応を行ってまいります。</p> <p>皆様から職員の励みとなるご意見を多くいただき感謝申し上げます。 今後もこのようなご意見を多く頂ける施設となるよう職員一同努めてまいります。</p>
		女性	80代	皆さんのおかげで楽しています。何でも出来るようになりました。リハビリは最高です。	
		女性	90代	大へん良くしていただいています。ありがとうございます。	
		男性	80代	過ごしやすいです。よろしくお願いします。	
		女性	80代	みんなに励ましてもらっていることがうれしい。	
		女性	80代	何も言うことはありません。	
		女性	80代	大変満足しています。皆としゃべるのが楽しい。	
		未回答	80代	これ以上望まないくらい満足です。	

6. 2022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	未回答	80代	知っている	ちゃんと説明して頂いています。	<p>日ごろから感染対策にご理解とご協力をいただき感謝申し上げます。</p> <p>38人(80.9%)の方に「よく知っている・知っている」とご回答いただきました。「あまり知らない・全く知らない」というご回答が9人(19.1%)ありました。</p> <p>さはらグループでの感染防止の取り組みのまとめを作成いたしました。ご確認いただきご不明な点はお気軽にお問合せ下さい。引き続きご理解とご協力をお願い致します。</p>
		女性	80代	知っている	連絡帳を通じて。	
		女性	60代	よく知っている	連絡ノートに感染予防対策について手紙で知らせている。	
		女性	60代	よく知っている	以前介護教室で、施設内の見学と、感染症対策の説明を受けました。デイサービス便りに、感染症対策の徹底が書かれてありました。	
		女性	50代	よく知っている	送迎の際のマスク着用、アルコール消毒、検温等キチンとされている。	
		女性	80代	あまり知らない	センター内は分かりかねますが利用者からは消毒/他者との関わりを聞いています。	
		女性	60代	知っている	お盆など他県からの来客がある場合、事前に注意書などの配布があるから。	
		女性	70代	知っている	家族以外の人との会食した時は、5日間利用を休む等。	
		未回答	60代	知っている	連絡事項説明の時に、お話しされていました。	
		男性	60代	知っている	前に見学に行った時、体験させてもらった。	
		女性	50代	知っている	お便りや朝の送迎時のスタッフの皆さんの様子を見て。	
		女性	50代	知っている	案内があります。	
		男性	50代	知っている	送迎時の様子から。	
		女性	80代	よく知っている	口頭及び配布物を読んだ。	
女性	60代	よく知っている	毎回消毒、検温など気を使っている、他地域へ出かけた人は離れた場所で食事をしている。			

6. 2022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	90代	満足	迎えの際の対応。	45人(95.8%)の方から満足とご回答をいただきました。 やや不満のご意見として、職員の身だしなみに対するご指摘がありました。。安全にそして皆様に安心していただける介護サービスを提供するための職員としての身だしなみについて再度全職員で確認し改善いたします。
		未回答	80代	満足	消毒液をかかさないので。	
		女性	80代	満足	連絡帳を通じて。	
		女性	60代	満足	送迎の際、感染症対策として消毒を徹底している。	
		女性	80代	満足	送迎時の利用者への手指消毒をしていっしょにしています。	
		女性	60代	満足	おむかえの時には必ずアルコール消毒をするから。	
		女性	50代	未回答	分かりません。	
		男性	60代	やや不満	対策してても、身だしなみ、だらしない人、靴のかかとを踏んでいる人、ズボンの裾をひきつづてる人、逆にどう思いますか？	
		女性	50代	大変満足	日々の大変な業務の中クラスターの発生など無く利用させて頂いている事が証明になると思います。	
		男性	50代	満足	送迎時の様子から。	
		女性	80代	大変満足	体温測定、手指消毒、マスク着用を必ず行っている。	
		女性	80代	大変満足	毎回、迎えのときに手指消毒を徹底している。	
女性	60代	大変満足	毎回消毒、検温など気を遣っている、他地域へ出かけた人は離れた場所で食事をしている。			

6. 2022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	健康や体調に応じた食事を提供していると思いますか	女性	90代	満足	本人が残さず食べている(家を出しても食べないのに)。	45人(95.7%)の方から満足とご回答をいただきました。 利用者様ごとの栄養改善を目的に管理栄養士を含めた多職種で食事・水分の摂取量や形態等について定期的に検討会議を開催しています。解決すべき課題につきましては利用者様・ご家族様と一緒に取り組ませていただきます。相談等がございましたら職員までお声掛けください。 行事食では季節を感じていただけるよう工夫してまいります。
		未回答	80代	満足	食事量等で報告して促して頂いています。	
		女性	80代	満足	ケアマネージャーを通じて。	
		女性	60代	満足	つくったものを、あたたかいまま提供してくれている、楽しみようです。	
		女性	60代	満足	連絡帳に書かれている食事の完食割合を見る限り、ほとんど完食であることに問題ないと感じます。	
		女性	60代	大変満足	連絡帳の「本日の献立」で様子がわかります。	
		女性	50代	満足	体調も変わりなく元気に過ごしているから。	
		女性	80代	大変満足	利用者にあった心遣いを連絡帳から感じられます。	
		女性	60代	満足	家で食べる量が少ない時デイでの様子を記入していただいているから。	
		女性	70代	満足	いつも献立を拝見しております。利用者本人の好嫌が多くゴメンナサイ。	
		未回答	60代	満足	いつも喜んで「よばれてきた」と言っています。	
		男性	60代	満足	美味と言ってます。	
		女性	50代	やや不満	健康面、体調面に応じた食事を提供して頂くのは基本だと思いますが本人が好き嫌が多くあまり満足していない。	
		女性	50代	大変満足	ケアマネージャーの聞き取り、利用者から申告しています。毎日の利用報告書に記入があります。	
男性	50代	満足	利用者本人が満足そうなので。			
女性	80代	満足	食事の工夫や食事の声掛けなどを行なっている。			

6. 2022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
4	心身の状況に応じたリハビリになっていますか	男性	60代	やや不満	リハビリが少ないと聞いている。	<p>45人(95.7%)の方から満足とご回答をいただきました。</p> <p>利用者様のご自宅での生活を維持することを目的に医師、理学療法士を含めた多職種で検討し、リハビリを提供しています。</p> <p>ご家庭での様子でお気づきの点がございましたら遠慮なくお申し出ください。</p>
		未回答	80代	満足	運動量が継続しているから。	
		女性	80代	満足	パンフレットなどみて。	
		女性	60代	満足	話しかけてもらっていることが、伝わってくる、ありがとうございます。	
		女性	60代	未回答	自宅以外ではリハビリを頑張っている？ようですが家での様子を見ている限りは、コメント不能。	
		女性	60代	大変満足	体調に応じて、リハビリをさせていただいています。	
		女性	80代	大変満足	ケアマネ様はじめスタッフの方からの連絡があります。	
		未回答	60代	満足	本人の体調等に合わせてして下さっていると思います。	
		男性	60代	満足	今日、こんな事したと言って、家でもやってる時あります。	
		女性	50代	満足	本人からはそう聞いている、疲れている時はしないなど。	
		女性	50代	大変満足	利用報告書に記入があります。	
		男性	50代	満足	利用者本人が満足そうなので。	
女性	80代	大変満足	血圧、脈を診てから取り組んでいる。			

6. 2022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
5	レクリエーションや行事に満足されていますか	男性	60代	やや不満	あまり参加していないと聞いている（本人が言わないだけかも）。	42人（89.4%）の方に満足とご回答をいただきました。 感染症予防に配慮しレクリエーションを実施しております。 利用者様に安心して楽しんでいただけるよう工夫してまいります。
		未回答	80代	満足	嫌がらず行けてるから。	
		女性	70代	未回答	行事などに参加することが好きではないので。	
		女性	90代	やや不満	楽しそうではない。	
		女性	80代	満足	パンフレットをみて。	
		女性	60代	満足	ノートで感じられるが、具体的にはわからないが、工夫して利用者に寄り添った内容となっている。	
		女性	60代	満足	通所続いているので満足している事と思います。	
		女性	50代	満足	のとじまデイサービス便りの利用者さんの写真を見て皆さんとても楽しそうにしているから。	
		女性	80代	大変満足	正直現在は分かりかねますが少し前は喜んで話してくれていました。	
		女性	60代	やや不満	時間がたりないと本人が云う。	
		女性	70代	未回答	たぶん自分の気が向いた事以外はしないとします。	
		未回答	60代	満足	本人がたのしかったと言っていますので。	
		男性	60代	満足	こんなの作ったとか、こんなの書いたとか言ってるので満足してると思います。	
		女性	50代	満足	会話の中でその日した事などの話をしてくれる時は楽しかったのだと感じる。	
		男性	50代	満足	利用者本人が満足そうなので。	
		女性	80代	満足	満足度は分からないが、それなりに満足していると思われる。	
		女性	90代	満足	本人から聞いている。	
女性	80代	大変満足	帰ってくると生き生きしているから。			
女性	60代	満足	コロナ禍でレクリエーションも難しいと思うが、工夫してやっている。			

6. 2022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
6	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きますか	女性	90代	満足	連絡帳がわかりやすく書かれていて助かります。	<p>44人(93.6%)の方から満足とご回答をいただきました。昨年度の調査より10%以上のアップとなりました。ご家族様には関心を持って連絡帳・デイ便りを見ていただきありがとうございます。</p> <p>月刊の『のとじまデイサービス便り』では、催しの特集や利用者様のご生涯を紹介する「人生の先輩に聞く、あなたの座右の銘は」のコーナー、その他の行事・レク、月の献立表、施設からのお知らせなどを記載しております。</p> <p>また、『連絡帳』においては「バイタル測定結果、入浴の有無、食事（献立、摂取量）、リハビリの実施状況、レクリエーションの内容を記載しております。その日のサービス内容等、ご不明な点がございましたら、お問い合わせください。</p> <p>下記に当施設のホームページを公開させていただいておりますので、ご覧いただければ幸いです。 公開URL： https://saharagroup.jp/</p>
		女性	50代	満足	担当の方が何か思った時等連絡帳に書いてあるので、気づく事があり安心する。	
		女性	80代	満足	お便り等。	
		女性	60代	満足	ノートで、具体的なエピソードが1つあると助かります（帰ってきたあと一緒に話ができる）。	
		男性	80代	やや不満	その日、何をしているか、わかりません。	
		女性	60代	大変満足	デイサービス便りは、とてもわかりやすく見やすいです。	
		女性	80代	満足	連絡帳/パンフレットから過ごし方が分かります。利用者は楽しんでいる様子です。	
		女性	60代	大変満足	連絡帳でデイでの様子がわかるから。	
		男性	60代	満足	詳しく書いて有るのでそう思います。	
		女性	50代	満足	デイサービス便りがわかりやすい、先日はパンフレットを頂きました。	
		女性	50代	大変満足	月のお便りで確認しています。	
		男性	50代	満足	連絡帳やお便りから。	
		女性	80代	満足	毎回連絡帳に記載されているし、職員から口頭で聞くこともある。	
女性	60代	大変満足	ケアマネさんや施設の人との4者面談もあり、ばあちゃんから聞けない話も聞いてよかった。			

6. 2022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	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	50代	満足	デイサービスに行く様になってから2ヶ月立ちますが、対応は適切です。	44人(93.6%)の方から満足とご回答をいただきました。 ご相談・ご要望がありましたらご連絡ください。
		女性	80代	満足	ケアマネジャーを通じて。	
		女性	60代	満足	こちらの要望に応じてもらえる、連携もとれていて安心できます。	
		女性	80代	大変満足	苦情は聞きませんし、要望ばかりで申し訳ないくらいです。	
		男性	60代	満足	すぐ対応してくれるので。	
		女性	50代	大変満足	ケアマネジャーの方にも親身になって頂き助かっています。	
		女性	50代	大変満足	すぐ対応しています。ありがとうございます。	
		男性	50代	満足	これまでに対応が悪いと感じたことがない。	
		女性	80代	大変満足	要望に対し速やかに対応してもらっている。	
		女性	60代	大変満足	ケアマネさんとショートメールなどで、聞きたい事を聞けるので安心です。	

6. 2022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
8	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	90代	満足	本人がデイサービスを心待ちにしている事。家族も助かっている事。	お一人の未回答を除く46人(100%)の方から満足とご回答をいただきました。 今後も皆様から頂いた感謝のお言葉を励みに職員一同努めてまいります。
		女性	80代	満足	みなさんとてもやさしいです。	
		女性	60代	大変満足	スタッフの方一人一人の明るい接し方が、高齢者を笑顔と意欲につなげていると感じます。	
		女性	60代	満足	利用者本人が満足しているので問題なしと思います。	
		男性	80代	大変満足	親切丁寧なる介護サービスをいただき厚くお礼申し上げます。	
		女性	60代	大変満足	センター長、職員の方は親切で、丁寧に対応していただき、ありがとうございます。	
		女性	80代	大変満足	皆様楽しそうにされておられます。いつもありがとうございます。	
		女性	60代	満足	特に詳しい情報は得てないのですが、色々とお世話なり満足しております。	
		女性	50代	大変満足	利用者本人が満足している様なので。ありがとうございます。	
		男性	60代	満足	本人が皆様良い人達でたのしいと言ってます。	
		女性	50代	満足	何よりも毎回事故も無く無事に過ごさせて頂いている事に感謝です。	
		男性	50代	満足	利用者本人が満足そうなので。	
		女性	80代	大変満足	いろいろと良くしてもらっており、助かります。	
		女性	60代	大変満足	本当にいつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。	

6. 2022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	ご意見	回答・対応
9	自由記載	女性	50代	利用者本人に落ち付きがないと思いますが、その事に対応して下さる担当者の方には、有難い気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。	<p>ご意見に「トイレで尿の出が悪いので時間がかかっていると、頭を押さえつけられた」とありました。排尿困難な場合に腹圧を高める目的で、お身体を前かがみの姿勢にする事があります。その際、お身体を支えるお手伝いをさせて頂いております。本人様への説明が不十分となり、大変申し訳ありませんでした。今後は丁寧に説明しながら介助させていただきます。またお気づきの点がございましたらご連絡ください。</p> <p>皆様から大変貴重なご意見や感謝のお言葉をいただきありがとうございました。</p> <p>のとしまデイサービスセンターでは、利用者様が安心してご自宅で生活できるようご家族様と一緒に考え、支援させていただきたいと考えております。今後ともご意見等お気軽にお寄せください。</p> <p>感染症対応につきまして、当法人における感染症蔓延防止対策を別途まとめさせていただきました。合わせてご確認いただきますようお願いいたします。</p>
		女性	60代	要望について、すぐに対応していただき、ありがたいです。(自宅のてすり、介護用のくつなど、お風呂上りの足の爪切り)利用することを、イヤがらなくなったのは、全スタッフのあたたかい配慮があったからこそと感謝しております。今後もよろしくお願いいたします。	
		女性	50代	心身が不自由になった母を丁寧に扱って声かけをして下さる様子を送迎時に見てとてもありがたいと思っています。その日その日に出来る事、出来ない事もあり、大変だと思いますが、これからもよろしくお願いいたします。	
		女性	80代	何かあればその都度対応していただいております。又、気づいた時には連絡させて頂きますのでよろしくお願いいたします。	
		女性	90代	職員の方もいろいろな方がおり、忙しくされているので仕方ないかなと思いますが、ゆっくりとした動作しか出来ない者には、ゆとりを持って見ていただけるとありがたいのですが。トイレで尿の出が悪いので時間がかかっていると、頭を押さえつけられたと。いやな思いだけが残るようで楽しさが消えるのが残念です。	
		男性	50代	要支援1のため、週一の利用しかできない。自費でもサービスを利用できるようになれば、大変ありがたいです。	
		男性	30代	先日、同居家族がコロナ感染した際、濃厚接触者となり、お休みとなりました。結果、保健所の待機指示期間を過ぎても行かせてもらうことが出来なかった点は家族として不満でした。もしセンター内でクラスターが出しまった場合のリスクを考えるとセンターの方でも安全を機したいというのは理解します。ではなんの根拠で保健所が良いと言っているのに、駄目なのか理解出来ませんでした。 また利用再開したあと、一週間個別でのお迎え、食事、お風呂を分けて対応頂いたのは非常に丁寧な対応なのかもしれませんが、これも同じく根拠のない対応であり、丁寧な説明を本人にもしていただいたはずですが、本人より「みんなで私をバイ菌みたいに避けて仲間はずれにされて悔しい。行きたくない。」と自宅で話があり、お休みしました。家族としても、センターのご苦勞は理解はしています。本人が過剰反応した部分もあるのかもしれませんが、コロナ差別を助長しないような根拠のある対応を望みます。	