

## デイサービス（南知多町デイサービスセンター・そよかぜデイサービスセンター）ご利用者ご家族様等施設利用に関するアンケート調査集計結果

- 1 調査の目的 サービス提供状況、満足度、ご意見・ご要望を伺い、サービス提供の改善に繋げる。
- 2 調査方法 郵送（返信用封筒同封 常務理事宛親展）、無記名
- 3 調査対象 令和2年4月から令和5年6月末までの利用者及び家族（退所者、故人の家族含む）
- 4 調査期間 令和5年7月末より令和5年8月31日まで
- 5 発送数 デイサービス 125人
- 6 回収率 28.0%（35/125人）
- 7 回答内容 ※回答はほぼ原文のまま記載しています。

### （1） 職員の対応について（あいさつ、言葉づかい、介護の仕方など）

回答者数 35人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
23	7	3	1		1

#### ①「適切」を選んだ理由

- ・とっても親切でした。文句のつけようがありませんでした。ただただありがとうございました。
- ・色々話をして、すねている人を出かけるようにしてくれる。
- ・適切だから。
- ・優しい。
- ・特に問題ないと思う。
- ・若いスタッフの方も優しいです。
- ・明るく、丁寧、親切、いつもありがとう。
- ・最高にうれしいです。親切でやさしいから。
- ・母はデイサービスをとても楽しみにしていました。
- ・笑顔ではっきりと大きな声で対応していただいています。（まだ自立歩行できる為、さほど介助の必要はありません。）
- ・親切です。
- ・とても良かったです。
- ・今休憩（1年位前から）をさせていただいております。お世話になっている時はみなさん良くしていただき、また気をつかっていただき良かったです。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

- ・丁寧に対応して頂いています。
- ・あいさつ、言葉づかい等は良いと思います。
- ・大変親切に対応して頂いている。
- ・細かく気を付けての対応だった。

②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・まあいい方じゃないですか。
- ・利用者本人、家族、職員の方は各々が感じ方や考え方が違うので、安全に気を配り、誠実に対応していただければそれ以上は望んではいけないかなと思っています。一生懸命丁寧にやってください。そうすれば安心して利用できます。ただし、職員の中には匂いのきつい方（たばこ、香水）や少し乱暴な方もいたかと思えます。顔など近づける等距離が近いので気を付けてください。
- ・人それぞれだということは分かっていますが、耳が遠い人もいるので、もう少し大きな声で話し掛けてほしい人もいた。
- ・皆さんがなかよくしてとてもいい場所です。

③「普通」を選んだ理由

- ・やっぱり名前でもらうとうれしいです。
- ・基本を大事にしてもらいたい。

④「やや不適切」を選んだ理由

- ・担当職員の方（一部）の態度が命令的な感じを受けることがある。

(2) 送迎について（あいさつ、言葉づかい、介助の仕方、送迎時間、安全運転など）

回答者数 35 人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
24	4	3			4

①「適切」を選んだ理由

- ・いつも手を取ってやさしく車に乗せてくださいました。あいさつはいつもやさしくうれしかったです。
- ・よかった。
- ・ちゃんと希望の時間に来てくれる。
- ・優しい。

- ・特に問題なし。
- ・よく言葉をかけて頂きます。
- ・ほぼ時間通りに迎えに来てもらってスゴイ！と思います。利用者の都合で時間がずれることもあると思いますが、イライラした顔もせず、立派と思います。
- ・ありがとうございます。主人も大変喜んでます。
- ・迎えに来てくれた人が優しくてよかったです。
- ・利用当初はお迎えの時間に幅がありましたが、現在はほぼ一定です。
- ・優しいです。
- ・とても良かったです。
- ・大変よくしてもらっています。
- ・適切だと思います。
- ・やさしく介助して頂いている。
- ・生前の父は身体不自由があっても快く動いてくれました。
- ・一等賞です。
- ・ちょっとした一言ですが、お迎えの時に笑顔で「お変わりございませんか？」と体調等を気遣っていただけるのはうれしいです。玄関先まででなく、室内までの送迎もありがたいです。
- ・とても快適でとてもいい所です。

②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・仕事をしているのでもう少し早く迎えに来てほしいと思った。

③「普通」を選んだ理由

- ・介助の仕方は基本的な事が守られていない感じがする。
- 時間は時期によっては早い遅いがある。冬は遅く暖かくなると早い。

(3) 施設内（ホールなど）の清掃状況、清潔感について

回答者数 35 人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
15	2	10			8

①「適切」を選んだ理由

- ・覚えていない。
- ・きれい。
- ・家族を迎えに行った時などきれいにされていた。
- ・内はいつもきれいにしていますが、**外の雑草など目立ちます。花壇がもったいない。**生垣のあかめ剪定時期を考えると赤いきれいな葉が見られる。
- ・明るくて緑がきれいで開放的でした。
- ・すごくきれいです。
- ・洗面台などとてもきれいでした。
- ・きれいにされている。
- ・広く気持ちよかった。
- ・掃除などが行き届いている。
- ・とてもきれいにしてくれていてとてもいい所です。

### ③「普通」を選んだ理由

- ・よく見てない。
- ・あまり見ていないのですみません。
- ・きれいに清掃されていると思いますが、設備等の老朽化が目立つような気がします。
- ・ほとんど行ったことがないのであまりわかりません。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・行ったことがないのでどういう状態なのかわかりません。
- ・家族が利用者であったため施設内に行っていないのでわかりません。

## (4) 施設内（ホールなど）の温度について

回答者数 35 人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
10	4	8			13

### ①「適切」を選んだ理由

- ・覚えていない。考えたことがない。
- ・ちょうど良い。
- ・管理されている。
- ・過ごしやすいです。

- ・気持ちよく過ごすことができている。
- ・あまり暑い寒いには気にならなかった。
- ・わからない。

②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・とても過ごしやすいです。
- ・本人からの暑い寒いの訴えはありませんので。

③「普通」を選んだ理由

- ・普通だと思います。
- ・個々の体調とエアコンの位置、利用者の位置で体感は変わると思いますが。調整ご苦労様です。
- ・長い時間いなかったのでわからない。
- ・施設内は行ってないのでホールのみは普通に問題ない様に感じられました。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・電気代大変ですね。
- ・わからない。
- ・自分が行っていたのではないのでわかりません。
- ・わかりません。施設内を見学したことはありません。(認知症により本人への確認は難しいです。)
- ・行ったことがないのでどういう状態なのかわかりません。
- ・家族が利用者であったため施設内にいることがないのでわかりません。

(5) レクリエーション・作業について

回答者数 35 人

①とても楽しい	②まあ楽しい	③普通	④あまり楽しくない	⑤まったく楽しくない	⑥無回答
12	8	7			8

①「とても楽しい」を選んだ理由

- ・嫌いじゃない。
- ・ゲームが楽しいです。
- ・参加する機会があまりなかったなので、聞いた事での返事では良いとの事でした。
- ・色々取り入れてくれていて楽しいです。
- ・何事も楽しくやっていたようです。
- ・本人の気力がないのか、あまり参加して楽しかった話が聞いていませんが、家族の目で見ると職員は精一杯やってくれていると感じます。毎日ご苦労様です。
- ・会報を見てもとても楽しそう。おやつ等もおおいそうですね。写真も多く華やかです。草取りに行っておげたいくらいです。
- ・本人はいつも楽しそうに出かけます。(人と触れ合うのが大好きな性格なので)

②「まあ楽しい」を選んだ理由

- ・楽しい時間を過ごせている。
- ・本人はニコニコと行っていると職員の方から聞きましたので、まあ楽しいのでは？
- ・レクリエーションや作品などを持ち帰った時は楽しそうでした。(表情が和やか)
- ・いつも帰ってきたら作ったものの話をしていたので楽しかったのではないかと思う。

③「普通」を選んだ理由

- ・特に問題なし。
- ・行ったことがないのでわかりません。
- ・詳しく聞いていないのでわからない。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・自分の好きなことは楽しい。
- ・わかりません。
- ・自分が行っていたのではないのでわかりません。

(6) 食事やおやつの味について

回答者数 35 人

①とてもおいしい	②まあおいしい	③普通	④あまりおいしくない	⑤まずい	⑥無回答
6	10	9	1		9

①「とてもおいしい」を選んだ理由

- ・いい。
- ・家ではなかなか食べられない物が食べられておいしいです。
- ・何でも作ってくれておいしいです。ありがとうございます。
- ・家庭でも外食でも苦情の多い本人ですが、自分の好みのメニューやおやつが出るととても喜んでいきます。

②「まあおいしい」を選んだ理由

- ・これといって好き嫌いはいなかったのて詳しくは聞いてなかった。
- ・おいしくて楽しみにしている。
- ・食事のことはあまり言わなかったけれど、いやだったとは一度も言わなかったのておいしかったのだと思っています。
- ・時々初めての献立にあたり、不思議な味だと話すことがある。

③「普通」を選んだ理由

- ・詳しくは聞いておりませんが、不満もないようです。
- ・本人はおいしいともまずいとも言っていないので普通とさせていただきました。
- ・自身が利用していないのでわからないが、問題ないと思う。
- ・見たことがないのでわかりません。
- ・メニューがわからない。
- ・本人は何を食べているのかわからないと思うので。
- ・色々聞かないからわからない。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・わかりません。
- ・わかりません。施設内を見学したことがありません。(認知症により本人への確認は難しいです。)
- ・最後は食事のとれる状況ではなかった。外注になってからおいしくなくなったような記憶がありますが。
- ・色々聞かないからわからない。
- ・聞いてないのでわかりません。
- ・自分が行っていたのではないのでわかりません。

### (7) 食事やおやつを食べやすさ(硬さ、大きさなど)について

回答者数 35 人

①とても食べやすい	②まあ食べやすい	③普通	④少し食べにくい	⑤食べにくい	⑥無回答
5	12	7			11

#### ①「とても食べやすい」を選んだ理由

- ・食べれる。
- ・個々の器にもってあるので食べやすいです。
- ・やわらかくてとてもおいしいです。
- ・ちょうど良い。

#### ②「まあ食べやすい」を選んだ理由

- ・これといって聞いてはなかった。
- ・適切な硬さ大きさである。
- ・利用している両親も普通に食べている様だ。
- ・その方々で工夫していると思います。私も母がいた時はどのようなおやつがいいかいつも迷っていました。しかし、今はゼリー、プリン、ヨーグルト、ヤクルトなどおやつに届けます。

#### ③「普通」を選んだ理由

- ・詳しくは聞いておりませんが、不満もないようです。
- ・見たことがないのでわかりません。
- ・本人にあったものにしてくれてよかった。

(チェックされなかった方のコメント)



- ・あまり話をしなかったのでよくわかりません。
- ・わかりません。施設内を見学したことがありません。(認知症により本人への確認は難しいです。)
- ・利用者と共に手作りしてくれるおやつはいいですね。
- ・母に聞いていないのでわかりません。
- ・自分が行っていたのではないのでわかりません。

(8) お風呂について(介助、湯船・シャワーの温度、室温など)

回答者数 35 人

①とても満足している	②まあ満足	③普通	④あまり満足していない	⑤不満足	⑥無回答
13	9	3			10

①「とても満足している」を選んだ理由

- ・覚えていない。
- ・とても丁寧に洗ってもらえて嬉しいです。
- ・やさしく介助してくださり、安心して入浴できている。
- ・父親は風呂に満足していると聞いている。
- ・気持ち良いようです。
- ・介助者の手助けがありがたいと言っています。
- ・デイサービスの楽しみの一つです。
- ・大きなお風呂との事で、一番楽しみにしていました。

②「まあ満足」を選んだ理由

- ・大きな風呂でとてもきれいでありがたいです。
- ・さっぱりしたとの声は聞きました。
- ・家で風呂に入れてあげられないので。
- ・家で入れてあげられないのでとても助かりました。
- ・ドライヤーで乾かすのをもう少し丁寧にしてほしい。
- ・お風呂は気持ち良かったと言っています。

③「普通」を選んだ理由

- ・見たことがないのでわかりませんが、物が帰らないことがあり不安です。
- ・詳しく聞いてないのでわからない。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・お風呂は気持ち良いから満足だったと思います。  
家族も助かります。
- ・わかりません。施設内を見学したことがありません。(認知症により本人への確認は難しいです。)
- ・わからない。
- ・一番に入っている。
- ・自分が行っていたのではないのでわかりません。

(9) 排泄(トイレ)について(介助、誘導、おむつ交換など)

回答者数 35人

①とても満足している	②まあ満足	③普通	④あまり満足していない	⑤不満足	⑥無回答
8	10	5			12

①「とても満足している」を選んだ理由

- ・見守り介助ありがたいです。
- ・不自由な体での介助での用足しを助けてくれました。
- ・本当に良くしてもらっています。
- ・排便がデイサービスの方で出してくれるのでありがたいです。
- ・自分です。

②「まあ満足」を選んだ理由

- ・きめ細かく介助、誘導して頂いている。
- ・可能な限り自力での歩行等をお願いしており、要望に沿った感じである。
- ・本人の力で自立できればよいのですが、毎回の介助仮が当ございます。
- ・目が悪かったので大変だったとは思いますが、きちんとやってくれてたと思っています。
- ・洗面所の水圧が不安定

③「普通」を選んだ理由

- ・見たことがないのでわかりません。
- ・床ずれにも対処してくれてよかった。
- ・1人でできます。
- ・聞いてないのでわかりません。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・わかりません。施設内を見学したことがありません。(認知症により本人への確認は難しいです。)
- ・帰る前にオムツ交換をしてきてくださるのありがたいです。
- ・自分が行っていたのではないのでわかりません。

### (10) ご利用者のプライバシーへの配慮について(トイレ、風呂など)

回答者数 35 人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥わからない	⑦無回答
8	4	8			6	9

#### ①「適切」を選んだ理由

- ・気にしていないのでわからない。
- ・プライバシーを気にせずトイレや入浴ができています。
- ・別に気にしていません。

#### ②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・本人の訴えはありませんが、よくわかりませんので。

#### ③「普通」を選んだ理由

- ・本人の訴えはありませんが、よくわかりませんので。
- ・見たことがないのでわかりません。
- ・本人があまりわからないのでいいと思う。

#### ⑥「わからない」を選んだ理由

- ・利用者自身でないのでよくわからない。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・わかりません。
- ・わかりません。施設内を見学したことがありません。(認知症により本人への確認は難しいです。)

(11) 相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

回答者数 35人

①相談できる	②どちらかといえば相談できる	③あまり相談できない	④相談できない	⑤無回答
14	10	4		7

①「相談できる」を選んだ理由

- ・誰のことかわからない。
- ・どの方も親切で親しみやすく相談しやすい。
- ・人、人はとてもやさしいので相談できると思います。
- ・親身に対応して頂きました。
- ・職員の方、又はケアマネさんも親切に相談に応じてくれる。
- ・迎えに来てくれた時が話しやすかったが、時間が少ないことが多かった。
- ・すぐに対応していただいています。
- ・担当の方にいつも話を聞いてもらってよかったです。

②「どちらかといえば相談できる」を選んだ理由

- ・知っている人がみえたのでよかった。
- ・わがままを言いすぎる点があると思います。対応ありがとうございます。
- ・困りごとがあまりありませんので。
- ・相談に乗ってほしいと思える職員の方もいるし、相談したくない人もいる。その人によるところが大きい。

③「あまり相談できない」を選んだ理由

- ・相談することが今の所そんなにないので。
- ・内容にもよるが怒られそう。
- ・遠慮している様子に思える。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・困った事はありません。
- ・わかりません。施設内を見学したことがありません。（認知症により本人への確認は難しいです。）

(12) 病気や怪我などの対応について（病院受診、救急対応やその後の説明など）

回答者数 35 人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
10	6	8	2		9

①「適切」を選んだ理由

- ・病気にならない。
- ・少しでも体調に変化があったりすると連絡してもらえる。
- ・何度も救急車を手配していただきました。
- ・大変よくしてもらっています。
- ・けがをした時のテープの張替えやテープが剥がれた時にはきちんと替えてくれたのでよかったです。
- ・家で上手くできないことも看護師さん、介護士さんなどの皆様の力で上手に処置してもらえてありがたいです。いつもありがとう。
- ・厚生病院に受診してくれましたので。

②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・よく注意を払っていただいております、適切な対応をいただいている。

③「普通」を選んだ理由

- ・利用したことがないのでわかりません。
- ・経験がありませんので、わかりかねました。
- ・看護師さんに言われたことを伝えていると思います。

④「やや不適切」を選んだ理由

- ・急に呼び出されて救急車で病院に連れて行っただが、どうもないといって病院から何度も帰された。
- ・強制感が感じられる。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・病院受診等がなかった。
- ・まだ経験がありません。
- ・今のところ大丈夫です。
- ・病気や怪我でお世話になったことがありません。
- ・病気や怪我はしていないのでわかりません。

### (13) 法人からの情報公開（透明性）について（広報、ホームページなど）

回答者数 35 人

①適切	②どちらかといえば適切	③普通	④やや不適切	⑤不適切	⑥無回答
5	5	15			10

#### ①「適切」を選んだ理由

- ・わからない。
- ・不便に思ったことはなかった。
- ・“ほっかほか”で利用者さんの楽しそうな表情等を確認することができます。

#### ②「どちらかといえば適切」を選んだ理由

- ・特に問題なし。
- ・何かあれば書類がもらえたとし、HPにもきちんと公開されていたと思う。
- ・広報、ホームページによってデイサービスでの様子を知ることができている。
- ・広報等で活動が見えるのは良いと思います。

#### ③「普通」を選んだ理由

- ・あまり確認しておらず、すみません。
- ・見たことがないのでわかりません。
- ・プライバシーに配慮しながら（確認しながら）載せることは今どき普通のことだと思うので。

(チェックされなかった方のコメント)

- ・わかりません。
- ・よくわかりません。

(14) 施設ご利用の満足度の満点を100点とした場合、点数を付けるとしたら何点を付けますか。

回答者数 35人

①100点～91点	②90点～81点	③80点～71点	④70点～61点	⑤60点～51点
13	8	8	3	

⑥50点～41点	⑦40点～31点	⑧30点～21点	⑨20点～11点	⑩10点～0点	無回答
					3

【参考】

<b>点数を付けていただいた方 35人の平均点</b>	<b>85.2点</b>
-----------------------------	--------------

※点数を記入した方はその点数

※を入れた方は、平均の点数として、例えば「80点～71点」にチェックをした方の点数を「75点」として計算した。

①「100点～91点を付けた理由」を選んだ理由

- ・本人の満足度は様子を見てよくわかります。家族も本人に楽しい日々を過ごせてもらえたらと思います。
- ・親がいつもお世話になっており、日ごろの対応についても満足している。今後も同様の対応をして頂ければありがたい。
- ・どの職員の方も親身に対応してくださり、大変満足している。
- ・不満ありません。
- ・母が行くのを楽しみにしていたし、私もありがたかったからです。
- ・とても満足しています。

②「90点～81点を付けた理由」を選んだ理由

- ・ほぼ不便はなかった。
- ・満足ですが、本人が毎日でも行きたいと言わない。「毎日でも行きたい」と言ってくれたら最高です。
- ・ほとんどの方が親身になって丁寧にお世話してくださっている。ありがとうございます。その半面、中には心無い言動をされる方もいる、感じ方などは人それぞれなので、その人にとっては普通のことでも聞いているこちらの方はそんな言い方はないなあと思ったことがあります。
- ・大変良くしてもらっています。
- ・利用日数が浅く今のところ満足している。

③「80点～71点を付けた理由」を選んだ理由

- ・良くしてくれる。
- ・利用している本人はデイサービスに行くことが楽しかったようなので。あとたまにたまに対応に不快な時があったのでこの点数にした。
- ・デイサービス等での様子を細かい事でも連絡してほしい。
- ・何かあるといけないので救急で病院へ連れて行くのはいいけど、あまり何度もあり、あまり病状も悪くなく帰されたため。らないのでこの点を付けました。

④「70点～61点を付けた理由」を選んだ理由

- ・普通これくらいの点だと思います。

(点数を付かなかった方の理由)

実際のところ生活を見聞きしていないので施設内の事はよくわからない。美術作品を作る時など上手にできないと先生に叱られるとは言っていた。家に帰り食事の不満は少し言っていました。魚など（しょうがないですね）帰りのバスを待つ時間が長いやだと言っていました。

(15) その他、施設に対するご意見、ご要望

- ・約4年間デイサービスを利用させていただき、令和5年7月に亡くなりました。本人も楽しく過ごすことが出来、家族一同お礼を申し上げます。ありがとうございました。
- ・1日の状態を書いたものが欲しかったです。例えば、排便、風呂へ入ったか入らないか、食事メニュー、レクリエーションに参加したかしないか、血圧、脈
- ・これからもお世話になります。
- ・いつもありがとうございます。



・アロマを取り入れて香りで入所者やスタッフの方も元気になられてはいかがでしょうか。

・今回のアンケート「利用者氏名 ご家族様」と宛名があったので良かったです。氏名のみの場合だとどんな立場で中を読めばよいのかわからない。一般町民としてなのか、身元引受人としてなのか、単なる知人として、ボランティアとして、将来利用希望者として、etc.。今回回答しやすかったです。

・デイサービス以外でも利用させていただいておりますが、外来の者が利用するトイレがわかりません。

・本人に帰ると色々と聞くのですが、「何にもわかりません」の返事でつまらないです。

・職員の皆様いつも優しく介護していただき、ありがとうございます。今後もよろしくお願いします。

・外国人はなんとなくおそがい。誰も助けにきてくれない。一日嫌な気分でした。上の歯がグラグラになりその日はご飯が食べれませんでした。まだ少し付いているので食べる時は痛いです。2階の人たちはあまり好きではありません。やめたくても家には行けないので悩んでいたら、水曜日の日に昼休みにソファでいたらAさんが来て、いろいろ私の話を聞いてくれたから気持ちが楽になり、少しずつですが水曜日に行くのが楽しくなりました。私はうれしかったです。

・とても親切にしてもらえて、とても嬉しいです。

・私はボランティアで行かせて頂いたので、職員さんの大変さも親切な事も良くわかります。職員さん同士の思いやりと信頼があれば利用者さんに良く感じました。また、女性の多い職場ですので、少しでも退職者が出なければいいですね。見ていると職員さんの家族の様に接して気持ち良かったです。

・職員の方もいろいろな方がいるので、対応が不快な時もあったけれど、家族としてはデイサービスに行ってくると少し気が楽になれたので、良かったです。ありがとうございました。

・相手に不安を与えないように。

・気持ちよくデイサービスで過ごせるようあたたかく心遣いのある対応をしていただき、ありがとうございます。

これからもよろしくお願いします。

・お医者さんとの連携が今一つの感があった。

・施設はとても美しく言うところはありません。