

令和5年度 ご利用者満足度アンケート集計（コメント）

京丹後市網野デイサービスセンター

1. 職員の言葉づかいや態度は、ていねいできもちの良い対応ができていますか

（満足：31 やや満足：4 普通：10 やや不満足：0 不満足：0 無回答：0）

- ・色々な事がしてもらえる。
- ・皆さんがやさしくしてくれます。
- ・声を荒げる事なく、親切で優しく対応してくれてすごいと思います。
- ・次々に新しい取り組みをしていただき楽しく通うことができます。運動もできています。きつく言うときがあると思います。ごめんなさい。
- ・どの職員の対応も安心。感謝してします。
- ・耳が遠いので聞こえない事があります。それを見越して聞こえるように接してもらっています。
- ・言葉は丹後ならではの良いと思います。よく我慢をしているなあと思います。
- ・いつも、どの職員さんも丁寧に話してくれます。

2. 恥ずかしい思いをすることがないようにプライバシーに配慮することができますか

（満足：28 やや満足：4 普通：11 やや不満足：1 不満足：0 無回答：1）

- ・そういう場面にはあたりません。
- ・恥ずかしいと感じたことはありません。
- ・一人一人、個別での対応をしてもらってありがたいです。
- ・職員に体の不自由な方がおられ、洗髪はあたらないように心で思っています。

3. その日のあなたの体調や気持ちに職員は配慮することができますか

（満足：30 やや満足：5 普通：8 やや不満足：1 不満足：0 無回答：1）

- ・毎日楽しく過ごさせていただいています。
- ・いつもちゃんとしてもらっています。
- ・気持ち良くしてもらっています。
- ・あまりしゃべりたくない人が話しかけてきた時、それとなく間に入ってくれた。
- ・家庭ではできない頭の体操や運動ができるのでうれしい。
- ・朝のあいさつをした後に必ず「しんどいところはないですか」と体の具合を聞いてくれます。こんな嬉しいことはありません。
- ・十分に配慮してくださる。特に看護婦さんには申し訳なく感謝しています。忙しすぎると思う。

- ・利用から間がないので、遠慮して言いにくい時があるようです。

4. 快く相談に乗りアドバイスをしてくれますか

(満足：30 やや満足：2 普通：10 やや不満足：0 不満足：0 無回答：3)

- ・困っているとすぐに聞いてくれてアドバイスしてくれます。
- ・相談することが特にありません。
- ・色々な事を尋ねていますがいい返事をもらっています。ありがたいです。

5. サービス内容や利用日の変更希望、急な出来事が起こった時、職員は気持ちよく対応してくれますか

(満足：30 やや満足：3 普通：10 やや不満足：0 不満足：0 無回答：2)

- ・朝、起床時は体がえらいので行きたくない日がありました。行かなくてよいと分かるとしばらく寝た後に普通に食事ができました。
- ・体調が悪くなった時、すぐに病院まで連れて行ってもらい、お医者さんが見てくれるまでついてもらえました。お父さんだけでなく介護者の私の事まで考えてもらってありがたかったです。
- ・気持ちよく対応してくれます。
- ・いつも言葉遣いは優しいです。

6. 送迎時の職員の対応に満足していますか

(満足：31 やや満足：4 普通：9 やや不満足：0 不満足：0 無回答：1)

- ・普通に対応してもらっていると言っています。
- ・はきはきと明るく気持ちいいです。
- ・必ず二人ついてくれるので安心しています。
- ・声をかけてもらえて本当に嬉しいです。
- ・本人が行くのを嫌がっている時も明るく誘導して下さるので助かっています。

7. 入浴は気持ちよく入れていますか

(満足：27 やや満足：10 普通：6 やや不満足：0 不満足：0 無回答：2)

- ・何も言う事はありません。家で風呂が最後だったと言う時があったのでよくきくと、自分から最後で良いと言ったようでした。
- ・丁寧で気持ちがいいと言っています。
- ・とても気持ちいいです。天国です。足の裏まできれいに洗ってくれます。
- ・入っていません。
- ・声掛けがいつもやさしいです。手の届かないところまで隅々きれいに洗ってもらえます。

- ・寒い時や部屋の温度に配慮してもらっています。
- ・家の風呂は狭いので髪や身体を洗えないので、デイで洗ってさっぱりして帰ってきてくれるのでありがたいです。

8. 食事の内容に満足していますか

(満足：33 やや満足：4 普通：8 やや不満足：0 不満足：0 無回答：0)

- ・今日のおかずは美味しかったと言っています。いつもは水くさいと言っています。大根や人参ばかり出ると言いますが献立を見るとそうでもないと思いますが。煮物が好きと言っています。
- ・ここのご飯は全部おいしい。
- ・オムライスがしてほしい。
- ・家では同じようなものになるので、変わった味が食べられて美味しいです。
- ・いつもご馳走で、口に合わないものは無いと言っています。
- ・器もきれいで手をかけてくれているのが分かります。
- ・大いに満足。
- ・ご馳走があり満足しています。
- ・食事は私の家庭の味に等しく、美味！最高です。普通の家庭の料理で十分満足です。
- ・コーヒーがふつうです。ごめんなさい。
- ・自分が嫌いなものが出たときはいやでしたが、だんだんと慣れてきて食べられるようになりました。皆様のおかげです。
- ・酢の物が上手です。

9. 新型コロナウイルス感染症予防対策に満足していますか

(満足：27 やや満足：2 普通：15 やや不満足：0 不満足：0 無回答：1)

- ・必ず消毒してくれて安心できます。
- ・いつも丁寧に消毒をしてもらい大満足です。
- ・手洗いうがいをよくしています。ありがたいです。

10. 口腔ケアに満足していますか

(満足：23 やや満足：2 普通：15 やや不満足：3 不満足：1 無回答：1)

- ・食事の後に必ず歯磨きをさせてくれます。口の中がスカッとしてうれしいです。
- ・入れ歯を取ったり、はめたりするのが難しいので昼食後は口をすすぐだけにしています。
- ・自分でしています。
- ・十分に満足しています。
- ・歯の具合が悪く、毎日歯の事が不安ですが、食事に気をつけてもらい食べれています。

11. 機能訓練に満足していますか

(満足：21 やや満足：10 普通：11 やや不満足：2 不満足：0 無回答：1)

- 教えてもらった体操を家でもしています。
- 年の割に沢山動かされると言っていますが、家では寝るばかりなので良いです。
- 思っている事をしてくれます。時々頑張りすぎて翌日しんどくなったりします。
- 足が痛いのでたくさんはできません。良くなるように努力しています。
- 手が足りないと感じます。
- もう少し運動させてほしいです。
- 少し苦手です。
- 歩く練習がしたいです。
- 対話と歩行練習ができるとういかなと思っています。

12. 季節のイベント等、行事の内容に満足していますか。

(満足：30 やや満足：4 普通：10 やや不満足：1 不満足：0 無回答：0)

- お花見を楽しみにしています。
- 春になったら花見が楽しみです。外の空気も吸えるし。季節の変わり目にはどこかへ行けると嬉しいです。
- 車から見るだけでも満足しています。
- 壁画は月ごとに変わっていて満足。クリスマス等の持ち帰り作品も満足しています。
- 太鼓は迫力満点でした。
- 大満足です。
- 買い物に行きたいです。
- ゲームや頭の体操などしてもらっています。
- 行くのが面倒なこともあるけど、桜とかを見に行けて楽しい。
- 色々やってもらい、楽しいです。
- 大変、満足しているそうです。
- もう少し外に出してほしいです。

13. その他お気づきの点がございましたらご記入ください。

- いつもお気遣いありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- 今では、デイサービスが楽しみのようです。皆さんに良くしていただきありがとうございます。
- 本当にやさしく良くしてもらって感謝しています。
- いつも感謝しています。ありがとうございます。
- 色々していただきありがとうございます。楽しい1日を過ごす事ができ最高に嬉しいです。デイサービスに行くのが楽しみです。

- 引き続き今年もよろしくお願い致します。
- 私は要介護ではありませんが、職員さんはよく気が付きます。
- 良くしてもらっています。ありがとうございます。
- 今のところ悪いところはありません。
- 大きな音が苦手なので雰囲気に乗れないそうです。帰宅すると一日の疲労を感じます。
- 本人は遠慮して物を言うのが苦手ですが、察していただいてうれしいです。
- 毎月通院していますが、体重を測る事ができないので毎月測ってほしいです。
- 職員の方が皆さん気持ちよく対応してくれるのでとても感謝しています。
- 魚の話が面白いです。賢くなっていると思います。
- 食事毎月ごとに色々良くして下さり感謝しています。お茶一つもよく考えてくださり有難いです。
- 目がみえにくいので大きく書いてほしい。
- いつも、お世話になっております。家にいると、ベッド、トイレ、食堂しか移動しませんので刺激になり良いです。こちらの願いも快く引き受けてくださって助かります。食事もしっかりできているのですが、デイサービスでどのくらいの量を食べているのかな？と思います。
- ティッシュを沢山使っているように感じる。
- 全てのスタッフに感謝しています。いつもありがとう。
- 施設の方々の温かい笑顔と声掛けに励まされ、本人がお世話になるようになって18年目にもなります。当日になると本人がすごく楽しそうにするので家族まで笑顔になります。有難い事です。感謝の心を忘れずに日々過ごしたいと思っています。

アンケート調査へのご協力ありがとうございました。多くのご意見や感謝のお言葉を承り大変ありがたく思っています。日頃よりご利用者一人一人に寄り添ったケアができるように接遇の研修等を行っています。機能訓練でもそれぞれの体調、痛みを聞き取りながら訓練を行っています。体操が苦手な方でも、抵抗なく参加して頂けるよう話をしながら、無理のないようにすすめてまいります。また、些細な体調の変化に気づけるよう観察をすることやご家族、職員同士のコミュニケーションなどを大切にしております。今後もご利用者やご家族の意向に沿った質の高いサービスが提供できるように努めてまいります。また地域に開かれたデイサービスを目標にしておりますので必要なサービスやご要望などありましたら、下記の相談・苦情窓口もお気軽にご利用下さい。

- | | |
|-------------------|-----------------|
| • 京丹後市社会福祉協議会網野支所 | TEL0772-72-0797 |
| • 京丹後市役所 長寿福祉課 | TEL0772-69-0330 |
| • 京都府国民健康保険団体連合会 | TEL075-354-9050 |