

2024 年度 上賀茂デイサービス 満足度調査アンケート集計報告

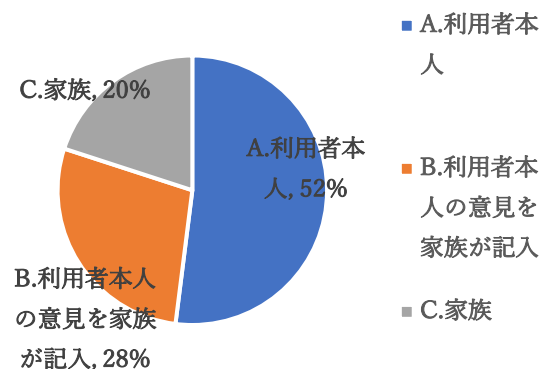
2025 年 3 月 13 日

配布数	32	回収	25	回収率	78%
-----	----	----	----	-----	-----

Q.1 ご記入される方はどなたですか？

項目	件数	割合
A. 利用者本人	13	52%
B. 利用者本人の意見を 家族が記入	7	28%
C. 家族	5	20%

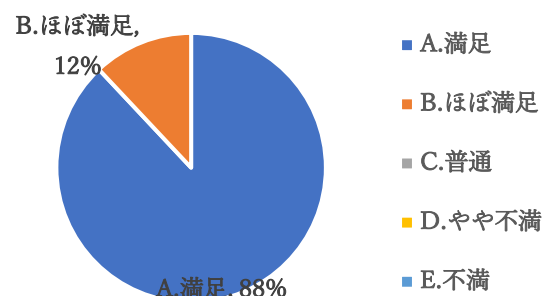
Q.1 記入者



Q.2 送迎についていかがですか？

項目	件数	割合
A. 満足	22	88%
B. ほぼ満足	3	12%
C. 普通	0	0%
D. やや不満	0	0%
E. 不満	0	0%

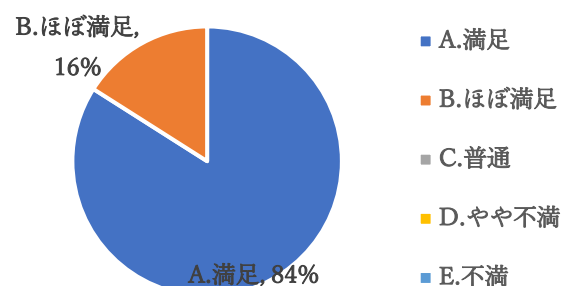
Q.2 送迎



Q.3 デイサービスでの入浴はいかがですか？ (入浴されている方に対する質問)

項目	件数	割合
A. 満足	17	85%
B. ほぼ満足	3	15%
C. 普通	0	0%
D. やや不満	0	0%
E. 不満	0	0%

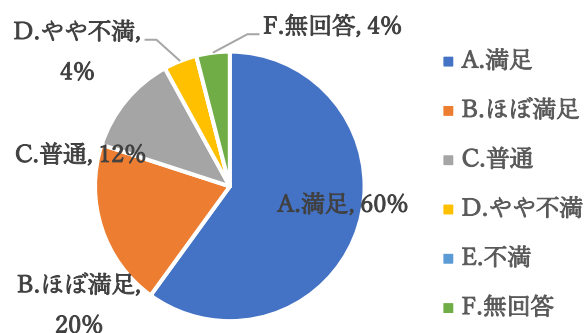
Q.3 入浴



Q.4 体操・訓練についていかがですか？

項目	件数	割合
A. 満足	15	60%
B. ほぼ満足	5	20%
C. 普通	3	12%
D. やや不満	1	4%
E. 不満	0	0%
F. 無回答	1	4%

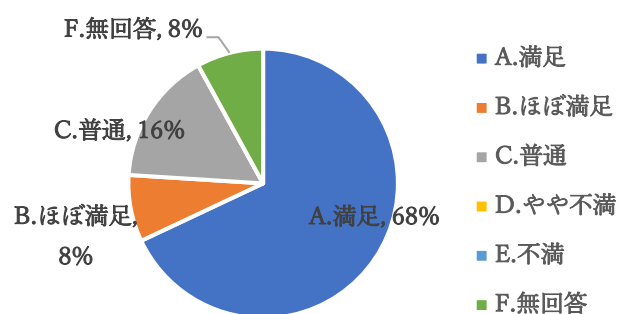
Q.4 体操・訓練



Q.5 食事についていかがですか？

項目	件数	割合
A. 満足	17	68%
B. ほぼ満足	2	8%
C. 普通	4	16%
D. やや不満	0	0%
E. 不満	0	0%
F. 無回答	2	8%

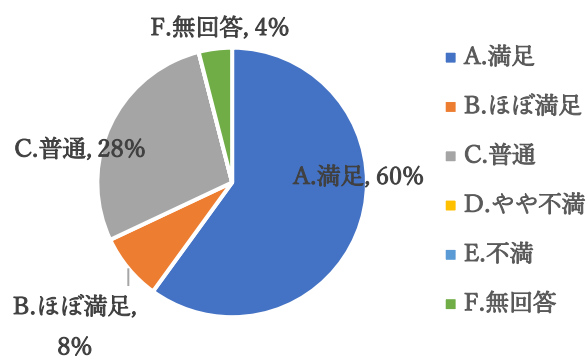
Q.5 食事



Q.6 おやつについていかがですか？

項目	件数	割合
A. 満足	15	60%
B. ほぼ満足	2	8%
C. 普通	7	28%
D. やや不満	0	0%
E. 不満	0	0%
F. 無回答	1	4%

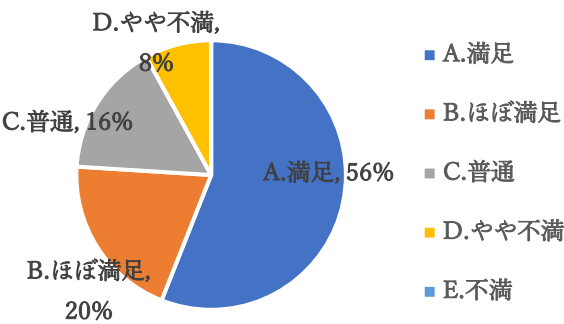
Q.6 おやつ



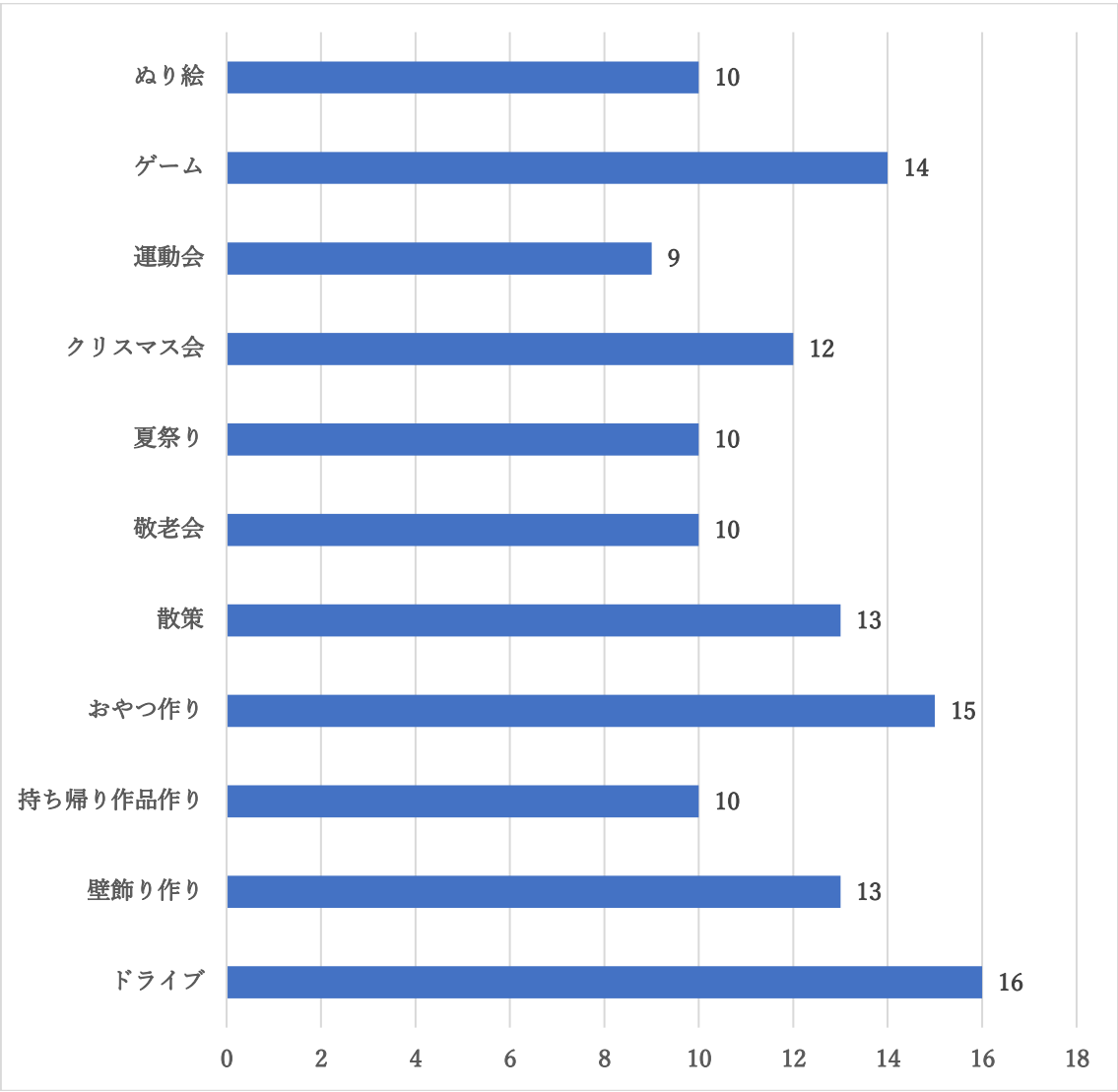
Q.7 レクリエーションについていかがですか？

項目	件数	割合
A. 満足	14	56%
B. ほぼ満足	5	20%
C. 普通	4	16%
D. やや不満	2	8%
E. 不満	0	0%

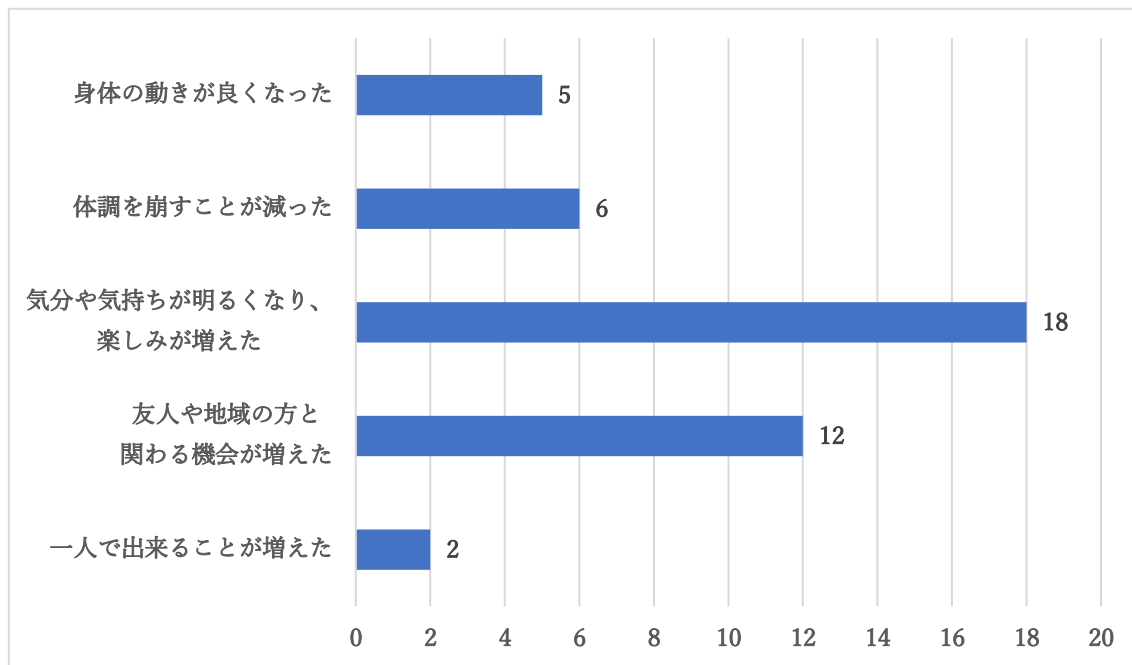
Q.7 レクリエーション



Q.7-2 今後も継続してほしいレクリエーションはありますか？



Q.8 デイサービスを利用するようになって良かったことはありますか？



Q.9 職員の対応や言葉遣いについて、気になることがあれば教えて下さい。

項目	件数	割合
A. 気になることはない	23	92%
B. 少し気になることがある	2	8%
C. 不満や気になることがある	0	0%

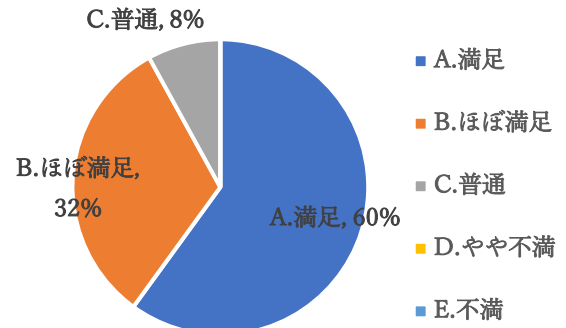
Q9-2 どのようなことが気になりますか？

項目	件数	割合
A. 気持ちに寄り添ってくれない	1	50%
B. 相談に乗ってくれない	0	0%
C. 身だしなみに気をつけてほしい	0	0%
D. 言葉遣いに気を付けてほしい	0	0%
E. その他	1	50%

Q.10 総合的にどの程度満足していますか？

項目	件数	割合
A. 満足	15	60%
B. ほぼ満足	8	32%
C. 普通	2	8%
D. やや不満	0	0%
E. 不満	0	0%

Q.10 総合的満足度



● 各項目に対するご意見

項目	内容
Q.2 送迎	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何度も連絡を頂いたり、迎え直していただいたり、大変お待たせして他のご利用者さまにもご迷惑をおかけしております。いつもご対応に感謝しています。
Q.3 入浴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家では寒い、面倒と言って入りませんので助かっています。デイのお風呂は温まると喜んでいます。
Q.4 体操・訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・ もうちょっときついことやしてもらえたらいいと思う。 ・ もう少し揃うことが欲しい（記載そのまま） ・ 家でも体操など促していますが、すぐに忘れてじっと座ったままです。デイでは皆で体操したり、歩行訓練に連れだして下さったりありがとうございます。
Q.5 食事	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご飯とお味噌汁、温かく美味しいです。皆さんと食べられて楽しいです。 ・ 美味しい。特に手作りのお味噌汁がお気に入りです。
Q.6 おやつ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 皆様と一緒に作る機会を作っていただき楽しんでいます。 ・ 時々、手作りさせてもらったり、楽しいようです。
Q.7 レクリエーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ もっと増やして欲しい。 ・ 話の会が欲しい。 ・ 皆様と一緒に歌を歌うこともいいですね。 ・ 家で塗り絵は飾らせて頂いています。小物作り、宿題があれば家でもすることが出来て楽しいです。 ・ 音楽鑑賞、お料理、簡単なクロスワード（に取り組みたい）
Q.8 利用してよかった事	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまで自分から行くことに反対だったが、今回は何も言わず行ってくれてよかった。 ・ 健康や体力を維持できている。 ・ 時刻に対して気にかけるようになった。行くときはそれなりに気持ちだけですが用意（心身ともに）しているようです。（髪をといたり、玄関に行って用意したり…） ・ 行く回数が増え（デイケアとデイサービスになり）外出の機会が出来て楽しんでいます。 ・ 生活のリズムが出来た。
Q.9 接遇	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人による
Q.10 総合的な満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大変助かっています。家でも塗り絵をして自分の描いた絵がとんでもない絵になっています。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の体調や家族のスケジュールなどの、状況に応じた細やかな対応をしていただいている点。 ・ ケアマネジャーさん等との連携がしっかり出来ている点。 ・ 参加したら本人が元気になって帰ってくる点。
Q.11 ご意見、ご要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ できたらこのまま続けて行きたいと思います。 ・ いつもありがとうございます。丁寧に対応していただき、とてもありがたいです。 ・ 十分。 ・ 特に冬場は暖かいお部屋で入浴させていただき助かっています。家では出来ないことなので。いつも温かい対応していただきうれしく思っております。今後と共どうぞよろしくお願いいたします。 ・ 毎回、行くのを楽しみにしています。行事、レクリエーションに参加出来て嬉しいです。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。 ・ いつもありがとうございます。 ・ いつもあたたかく迎えてくださり、ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

※ ご意見について。頂きましたご意見はそのままの文章で記載しておりますが、特に個人的なものに関しては全体の報告書には記載せずとさせて頂いております。ご了承ください。

○ 総評

今回のアンケートでは、総配布数 32 件中、25 件の回答を頂いております。総合的な満足度では満足、ほぼ満足合わせて 92%と高く評価して下さっています。特に Q.3 の入浴では満足、ほぼ満足で 100%の評価を頂きました。一般家庭用浴槽の狭いお風呂ですが、職員の対応含めそのように評価頂けたことは大変励みになります。レクリエーションでは「歌」のご希望を数件頂いております。今までは感染予防として、「歌」を歌うことを制限してきました。実際、ご利用者様からも直接要望も受けており、今現在、歌詞カードを改めて用意し、歌う時間を設けることで進めています。Q.8 利用して良かった事では、ご意見の中で具体的な心身の変化を記載して頂きました。評価が難しかったり、デイサービスでは変化に気づきにくかったりします。デイサービス利用がそのような良い影響に繋がっていることは率直に嬉しく思うと同時に、職員のやりがいにも繋がります。

Q.4 体操、訓練では普通が 3 件、やや不満が 1 件あります。ご意見には「もっとしたい」といったコメントも頂いており、訓練の内容や評価の部分において、より個別的な対応が必要と振り返りを行っています。Q.9 では職員の対応に気になるところがあるという評価もありました。日々の姿勢を振り返り学習機会を設けながら、接遇やケアの質向上に努めて参りたいと思います。

アンケートではありがたいお言葉やご自宅での変化等、率直なご意見を頂けありがたく感じております。今回の評価を受け、より一層サービスの質を向上できるよう努めて参ります。お忙しい中、アンケートのご協力頂きまして有難うございました。今後とよろしくお願い致します。

上賀茂デイサービス管理者 藤井 智貴