

## 2025年 ご利用者満足度調査集計結果

サービス名            デイサービスセンター西まつぞの

### 1 基本情報

	2025年
調査票配布数	47
調査票回収数	42
回収率	89%

### 2 調査票記入者

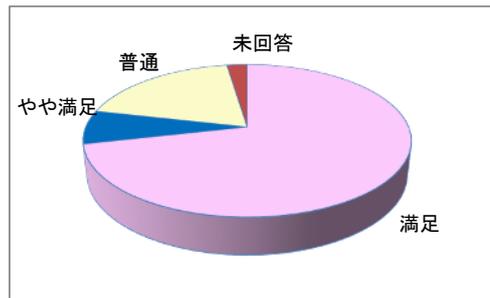
	回答数	構成比
ご本人	21	50.0%
ご家族	17	40.5%
その他	4	9.5%

### 3 集計結果(質問別集計)

#### 問1

職員の挨拶、言葉遣い、電話の対応はいかがですか？

	回答数	構成比
① 満足	30	71.4%
② やや満足	3	7.1%
③ 普通	8	19.0%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	2.4%



#### 《ご意見・ご要望》

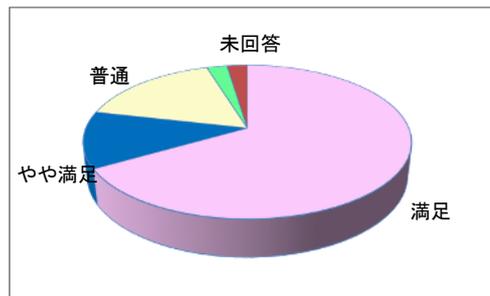
- ・電話に出る時は明るくしてほしい。
- ・楽しく接してくれます。
- ・笑顔で明るく話して下さいます。

(回答) ご意見ありがとうございます。電話の際も明るい声でさわやかに対応するよう職員間で共有して参ります。

#### 問2

職員の服装、身だしなみはいかがですか？

	回答数	構成比
① 満足	28	66.7%
② やや満足	5	11.9%
③ 普通	7	16.7%
④ やや不満	1	2.4%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	2.4%



#### 《ご意見・ご要望》

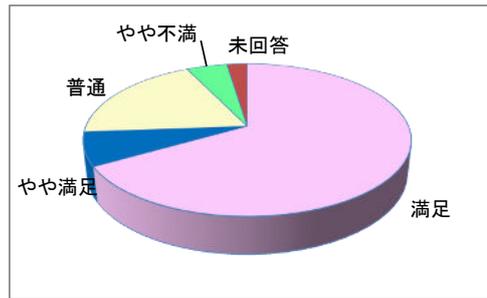
- ・季節のよって気持ちの良い服装に感心しております
- ・皆さん大変親切です。

(回答) 引き続き身だしなみに配慮して参ります。

### 問3

契約やサービスなどの説明は適切ですか？

	回答数	構成比
① 満足	28	66.7%
② やや満足	3	7.1%
③ 普通	8	19.0%
④ やや不満	2	4.8%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	2.4%



#### 《ご意見・ご要望》

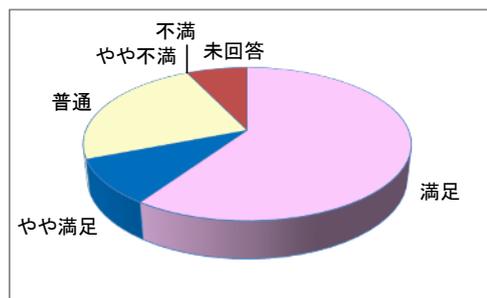
- ・本人が知らなくても家族が理解しておればよいと思う。
- ・丁寧に解りやすいと思います。
- ・言葉だけでなく書面等を用いて説明してほしい。

(回答) 利用者様ご家族様に快適にサービスを利用させていただきたく、それぞれにご説明させていただきます。書面等を活用しながら分かりやすい説明に努めて参ります。

### 問4

苦情や要望への対応は適切ですか？

	回答数	構成比
① 満足	25	59.5%
② やや満足	4	9.5%
③ 普通	10	23.8%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	3	7.1%



#### 《ご意見・ご要望》

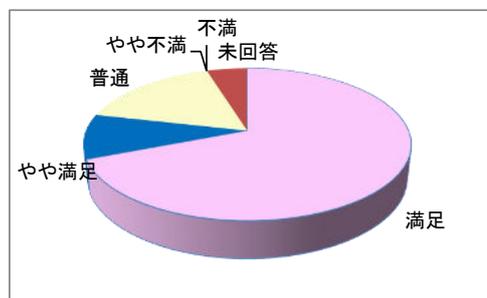
- ・苦情はありませんが、日常の要望はすぐ対応して頂いてます。

(回答) 今後のご意見やご要望がございましたら、迅速に対応して参ります。

### 問5

健康状態の変化や悪化時の報告は適切ですか？

	回答数	構成比
① 満足	29	69.0%
② やや満足	4	9.5%
③ 普通	7	16.7%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	4.8%



#### 《ご意見・ご要望》

- ・迅速に連絡していただき有がたく思ってます。
- ・状況により適切に対応してくれます。
- ・質問がよく解りません。

(回答) 今後ご利用中に体調の変化等が生じた際は、迅速に対応して参ります。

問6

施設内外の環境、設備、衛生面はいかがですか？

	回答数	構成比
① 満足	25	59.5%
② やや満足	4	9.5%
③ 普通	10	23.8%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	3	7.1%



《ご意見・ご要望》

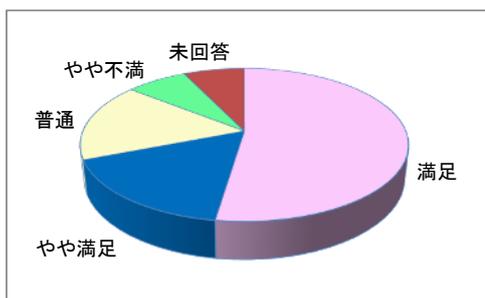
- ・係の方々お忙しの際にお庭の手入れもよく行き届いて、美しい花々に気持ちを癒されています。
- ・入浴の際の着替部屋の床が濡れている事が多々あります。

(回答) 庭に関しまして、季節の移り変わりを楽しんでいただけますよう取り組んでまいります。浴室床は発見時速やかに拭いておりますが、引き続きこまめに確認していきます。見かけた場合は恐れ入りますが移動される前にお声がけくださいますと幸いです。

問7

入浴の介助方法や入浴時間などについてはいかがですか？

	回答数	構成比
① 満足	22	52.4%
② やや満足	7	16.7%
③ 普通	7	16.7%
④ やや不満	3	7.1%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	3	7.1%



《ご意見・ご要望》

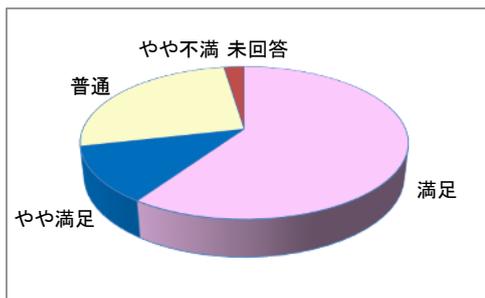
- ・もう少し長く入りたい
- ・頭、シャンプーの後タオルをすぐ出さないで顔もシャワーで流してほしい
- ・もっと長く
- ・入浴順の考え方について事前に説明がほしい。公平な扱いになっているかの疑問を感じる。

(回答) 血圧や体温測定を行い、体調が落ち着いている方から入浴していただいています。当デイサービスは同一建物内に入居している方も利用されており、送迎距離の関係上、入居されている方からの入浴になります。また、入浴後に休息が必要な方も早めの順番の入浴としています。入浴前に運動希望のある方は運動後の入浴になります。各自、ご希望を伺った上で対応していますが、疑問に感じられたことがありましたら、改めてお知らせくださいますと幸いです。

問8

行事・レクリエーションや創作作業には満足していますか？

	回答数	構成比
① 満足	25	59.5%
② やや満足	5	11.9%
③ 普通	11	26.2%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	2.4%



《ご意見・ご要望》

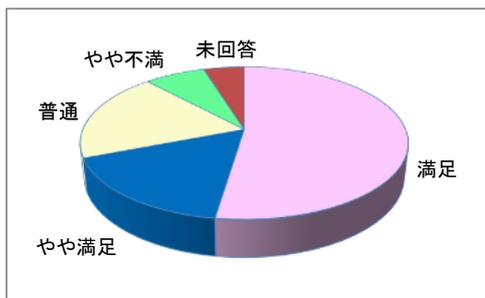
- ・よく工夫してくれます。
- ・いろいろ工夫してやって下さるので楽しいです。

(回答) 皆様に楽しんでいただける行事やレクリエーションを今後も企画していきます。

問9

デイサービスでの1日の過ごし方について満足していますか？

	回答数	構成比
① 満足	22	52.4%
② やや満足	7	16.7%
③ 普通	8	19.0%
④ やや不満	3	7.1%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	4.8%



《ご意見・ご要望》

- ・十人十色皆が皆満足ということは有り得ないでしょう。
- ・仕事がないので新聞を読み文庫本を読みゴロ寝です。
- ・一日の大半をテーブル席で過ごすので、隣の方と会話したり共感できると嬉しいです。
- ・歌や運動の時間を増やしてほしい。

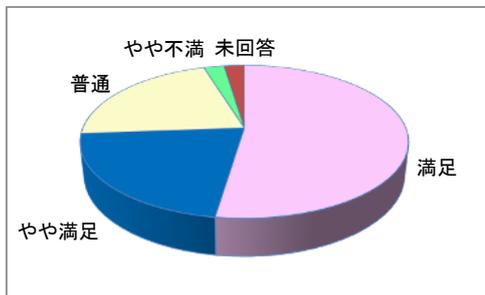
(回答) 隣席の方と交流いただくことが出来るよう配慮して座席を考えていますが、休息が必要になることがあります。

現在、午前中も皆さんで、歌いながら体操する機会を設けましたので、是非ご参加ください。

問10

機能訓練の実施時間や内容に満足していますか

	回答数	構成比
① 満足	22	52.4%
② やや満足	9	21.4%
③ 普通	9	21.4%
④ やや不満	1	2.4%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	2.4%



《ご意見・ご要望》

- ・待ち時間が長い
- ・もう少し長くマッサージをして欲しい。
- ・こちらの話を親切に聞いてくださって対応して下さるので満足しております。
- ・機能訓練の時間をふやしてほしい。

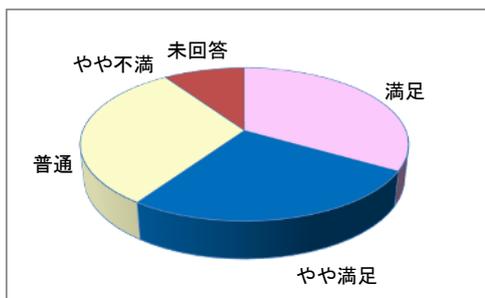
(回答) 血圧や体温測定を行った上で順番にマシントレーニングを実施しています。入浴後に行う場合は、体調が落ち着いてからの実施となります。

当デイサービスの機能訓練は、マシントレーニングの他、ビデオ等の活用による集団体操等、楽しみながら身体を動かしていただくことを大切にしております。

問11

食事のメニューや味付け、おやつメニューに満足していますか？

	回答数	構成比
① 満足	14	33.3%
② やや満足	11	26.2%
③ 普通	13	31.0%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	4	9.5%



《ご意見・ご要望》

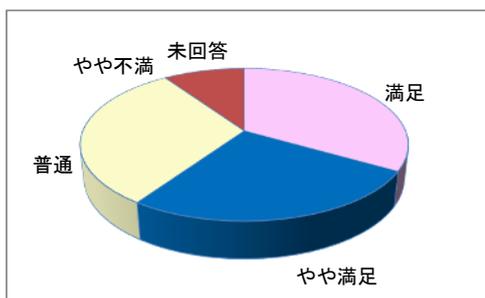
- ・きざみ食なので迷惑お掛けしています。
- ・味付けが少なく自分で味噌、塩等追加して食べてます。
- ・メニューや味付けを工夫していることが伺えますが、味付けがしょっぱいと感じています。

(回答) 一人ひとり食形態ごとに対応可能なので、要望あれば遠慮なくおっしゃってください。なるべく意見を受け入れて対応していきます。(栄養科より)

問12

送迎時の職員の対応や送迎時間は満足していますか？

	回答数	構成比
① 満足	28	66.7%
② やや満足	4	9.5%
③ 普通	7	16.7%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	3	7.1%



《ご意見・ご要望》

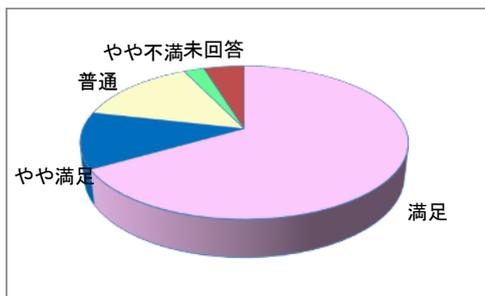
- ・大満足
- ・時々かわるが近いので大丈夫です。
- ・送迎は第二病院を診察に行くだけです。
- ・いつも優しく送迎していただきありがとうございます。

(回答) 引き続き安全運転に努め、丁寧な対応をして参ります。

問13

現在利用されているデイサービスセンター西まつぞのについて満足していますか？

	回答数	構成比
① 満足	28	66.7%
② やや満足	5	11.9%
③ 普通	6	14.3%
④ やや不満	1	2.4%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	4.8%



《ご意見・ご要望》

- ・施設内がキレイ
- ・頭の体操(ボケ防止のため)を増やしてほしい。
- ・疲れた時、様子を見て直に横にならせてくれる。配慮に感謝している。
- ・認知度が進んでますがスタッフの方々のやさしい介護に感謝しています。
- ・長い事お世話になっておりますので、もう”我が家”みたいな感じがしております。これからもよろしく願いいたします。
- ・職場が明るく笑顔で声をかけてもらい元気になります。まわりにも配慮がゆき届いていて、私もやさしく介助してもらい楽しく過ごさせていただいています。本当に感謝です。

(回答) 皆様からの貴重なご意見、どうもありがとうございます。  
今後のサービスに反映させていきたいと考えております。

《その他のご意見・ご要望について》

イベントに対して

- ◆ いつもありがとうございます。
- ◆ 歩行がある程度できるイベントをお願いしたい。
- ◆ 難しいと思いますが、家族も一緒に参加できることや授業参観のような様子を見られる日があれば嬉しいです(こっそりでも)

(回答) 皆様からの貴重なご意見をもとに、イベントの検討をしていきたいと考えております。

全体に対して

- ◆ いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。
- ◆ 皆さん1日中大変だろうと思います。ありがとうございます。(涼しい時間帯)
- ◆ よろしく願いいたします。
- ◆ いつも大変お世話になっております。いつも大変助かっております。ありがとうございます。これからも宜しく願い致します。

(回答) いつも皆様の笑顔やお心遣いに元気を頂き、業務にあたっております。より一層充実したサービス提供を行って参ります。今後とも宜しく願い致します。