

「2024 年度サービス満足度アンケート実施報告書」

2025 年 6 月

一般財団法人宇治市福祉サービス公社

C S 委員会

『2024 年度サービス満足度アンケート』実施要項

◆実施目的

サービス提供実態及びそれに対する顧客満足度を把握することで、課題把握を行いサービス品質の向上を図ることを目的に実施する。

本年度については全事業所ケアマネジメント係、デイサービス係、ヘルプサービス係でアンケートを実施する。実施しているサービス向上の取り組みの効果が発揮できているかどうか、また今後の改善点などの参考にする。最終的に集計結果により必要に応じて次年度の取り組みの目標とする。

◆実施対象者

令和 6 年 9 月 1 日時点で利用実績のある利用者を対象とする。別紙実数調査表参照合計名(参考)

	東宇治	西小倉	広野	中宇治	合計
デイサービス	75 名	100 名	76 名	—	251
ヘルプ	132 名	—	155 名	—	287
ケアマネジメント	158 名	158 名	144 名	209 名	669

◆実施にかかる経費

- ・封筒印刷代金 9.8 円×約 1300 名 =12740 円
- ・アンケート用紙 (A4) ※各カラーペーパー1 冊 (500 枚) 495 円→各事業所でたのめーるやコーナンで用意×4 冊=1980 円
- ・郵送代 (料金受取人払分発送代) 居宅のうちの 10%が郵送 (後納郵便) で返送したと想定
136 円×70 名=9520 円
- 合計 24240 円

◆実施スケジュール及び役割分担

- デイサービス、ヘルプサービス 手渡し 手回収
- ケアマネ 手渡し 手回収 (難しい場合には郵送)

○アンケート用紙について、事業ごとに色わけ

- ・ケアマネ (ライトグリーン)、ヘルプ (ライトクリーム)、デイ (スカイブルー)

※印刷は各事業所、事業ごとに必要枚数を事前に印刷し準備を行う。

○返信用封筒について下記の通りとし委員会として発注

茶色で統一して、各事業所で発送部署の目印をつける (マーカー、印刷問わず)

○回収については中宇治 (総務課) で一括。開封せず封筒の色ごとに仕分ける

- ・10 月 実施要綱 (案) 起案事項承認

料金受取人払手続 (総務課にて対応) 実施後封筒印刷

アンケート用紙の印刷

実施要項起案決裁終了後、各事業所係で実施起案作成し、決裁終了後事業所ごとに実施

・11月初旬（～3月初旬）

配布開始（順番はヘルプ：11月～287名 → 居宅：1月～669名

→ デイ：3月～251名）

・11月（～3月）

順次回収（直接回収は担当ケアマネジャー担当）

回答の回収は郵便で中宇治へ届くことから受け取り時、現金にて支払い（総務課対応）

開封せず、封筒裏面に受付印を押印のこと（総務課対応）

- ・11月末（～3月末） 締め切り次第、各係で「集計書式」へ入力し、集計結果を起案処理。アンケート結果内容に応じて対応が必要な場合は迅速に対応し、対応内容を集計結果に記載すること。

◆公表方法

- ・ホームページへの掲載【集計結果確定後】
- ・機関紙「ぽっぽ」への掲載（2026年春以降の発行号）

以上

一般財団法人宇治市福祉サービス公社
サービス満足度アンケート調査票
(居宅介護支援事業所利用者様用)

質問に対して、いずれかひとつに○をつけてください。

問. 1 接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、清潔感のある身だしなみをしていますか？

満足	ふつう	不満
----	-----	----

問. 2 相談しやすいですか？

できる	ふつう	できない
-----	-----	------

問. 3 SNS、ホームページは見たことがありますか？

見ている	見ていない	分からない
------	-------	-------

問. 4 自由記載欄

1. The first step in the process is to identify the problem or issue that needs to be addressed. This involves gathering information and understanding the context of the problem.

2. Once the problem is identified, the next step is to define the objectives and goals of the project. This helps to clarify what needs to be achieved and provides a clear direction for the work.

3. The third step is to develop a plan or strategy to address the problem. This involves identifying the resources needed, the tasks to be completed, and the timeline for the project.

4. The fourth step is to implement the plan. This involves putting the strategy into action and monitoring progress to ensure that the project is on track.

5. The final step is to evaluate the results of the project. This involves assessing the outcomes against the objectives and goals, and identifying any lessons learned for future projects.

サービス満足度アンケート調査票

ケアマネジメント係合計（広野事業所、東宇治事業所、中宇治事業所、西小倉事業所）

アンケート配布数 493 枚

アンケート回収数 429 枚

回収率 87.0%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、清潔感のある身だしなみをしていますか？

「満足」と答えた人は 394 人 (91.9%)、「ふつう」と答えた人は 34 人 (7.9%)、「不満」と答えた人は 1 人 (0.2%) であった。

質問 2

・相談しやすいですか？

「できる」と答えた人は 387 人 (90.2%)、「ふつう」と答えた人は 38 人 (8.9%)、「できない」と答えた人は 4 人 (0.9%) であった。

質問 3

SNS、ホームページは見たことがありますか？

「見ている」と答えた人は 48 人 (11.2%)、「見ていない」と答えた人は 330 人 (76.9%)、「分からない」と答えた人は 51 人 (11.9%) であった。

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 西小倉

係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 138 枚

アンケート回収数 127 枚

回収率 92.0%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、清潔感のある身だしなみをしていますか？
「満足」と答えた人は 124 人 (97.6%)、「ふつう」と答えた人は 3 人 (2.4%)、「不満」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 2

・相談しやすいですか？
「できる」と答えた人は 120 人 (94.5%)、「ふつう」と答えた人は 6 人 (4.7%)、「できない」と答えた人は 1 人 (0.8%) であった。

質問 3

SNS、ホームページは見たことがありますか？

「見ている」と答えた人は 18 人 (14.2%)、「見ていない」と答えた人は 86 人 (67.7%)、「分からない」と答えた人は 23 人 (18.1%) であった。

西小倉居宅 自由記載欄

- ・感謝しています。
- ・お話を聞いてもらうのが楽しいので毎月待ってます。
- ・いつも良くやっていただいています。
- ・いつも良くして頂きありがとうございます感謝しかありません。
- ・いつも大変お世話になっていますこれからも宜しくお願いします。
- ・私達が気付かない部分もアドバイスもらいいつも相談できてありがたいです。
- ・皆さん丁寧なお声かけしてくださいます。
- ・何に事にもてきぱき行動にうつされ大変助かって居ります。
- ・ケアマネさんの顔をみたらほっとします。
- ・親切で話しやすい。
- ・担当の CM さんには親切に対応いただき何もわかりませんが助かっていますありがとうございます。
- ・的確な指導・助言等賜り大変満足しております。
- ・今のままで満足しています。
- ・親切に対応しています。安心して暮らせています。
- ・とても親切で笑顔で対応してくださって感謝している。なんでも相談できますしお会い出来ることも楽しみです。ご縁に感謝一杯です。身体を大事にして頑張っていきたいと思っています。
- ・親切に指導していただいています。
- ・お茶ぐらいは飲んでもらう方が話が碎けて話し易いと思います。
- ・いつも優しく接してくださいます。風邪を引かないように注意してくださいます。独り住まいなので来て下さると元気が出ます。安心して相談できるので助かります。
- ・こちらの気持ち、希望に添ってケアプランと一緒に考えて下さり助かっています。父のころから現在、母に至るまで今の担当ケアマネジャーで良かったと感謝しています。
- ・毎月の訪問時は体調管理など気遣をして頂き感謝致しております。
- ・訪問の際事前に電話いただき準備ができます。この 1 ヶ月間に起きた身体の具合など、気楽に話ができて良かったです。その際色々なアドバイスをいただき対応して頂けます
- ・ケアマネには感謝しております。毎日毎日が本人も頑張ってくれていますが家族も色々な事が起きるのでドキドキ感がすごいです。でもできることを精一杯していこうと思っています。頼りにさせてもらいます。
- ・話を色々聞いてもらってすごく助かってます。
- ・安心して楽しく過ごさせていただいております。これからも何卒宜しくお願い致します。
- ・皆様本当に優しくって母もデイに行くのが楽しいみたいで私たちも喜んでおります。
- ・いつも丁寧に話を聴いて頂き対応してもらってます。

・いつも明るく親切にして頂きありがとうございます。デイに行くのを嫌がっていた主人が皆様のおかげでこの頃は喜んで参加させて頂き表情も明るく楽しんでいるようです。今後ともよろしく願いいたします。

・色々話を聴いて頂いたり困ったときなど相談したりして本当に助かっています。その都度解決して頂いてます。精神的にも特に家族は心強く安心できます

・親切な対応に感謝しています。月 1 回訪問時には介護者本人及び家族に対しても気配りの言葉を掛けて頂きありがとうございます

・いつも優しい言葉使いで接して頂き又相談しやすくすべての面につき安心しております

・何でも話ができ、色んな相談にも心よく接して頂き本当に感謝しております

・いつも丁寧に対応して頂きとても頼りにしています。今回も直ぐに連絡して頂きホッとしています

・いつも明るく対応して頂きありがとうございます

・急な対応にも丁寧に寄り添っていただき心強いです。ケアプランも色々とお提案頂き助かります今後も変わらず相談に乗っていただきたいです

・お食事をおいしくいただいています。・いつも親身に相談に乗って下さり感謝しております。又私が体調を崩した際にも色々とお世話になり重ねて感謝しております。利用者に理解しやすい言葉かけをしてくださって助かっています。

アンケート評価表

事業所名：西小倉事業所 ケアマネジメント係

記入者： 畑 篤子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか？

⇒ そう判断した理由を記載してください。

接遇・相談のしやすさについて概ね満足しているとの回答をいただきました。
接遇については97%から満足している、相談については94%から相談しやすいと回答頂いている。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

相談しやすいですかについて、1名から「できない」との意見をいただきました。具体的な内容の記載はありませんが、皆さまに相談しやすいケアマネジャーと信頼いただけるように努めます。

SNS、ホームページを見たことがありますか？では86%の方から「見ていない」「わからない」回答のでした。ご利用者様やご家族様に知っていただき、介護に役立つ情報や活動などの情報が行き届くように努めます。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉

- ・私達が気付かない事をアドバイスもらい相談できて有難いです。
- ・親切に対応してもらって安心して暮らせています。
- ・独り住まいなので来てくださると元気がでます。
- ・いつも丁寧に話を聞いていただき対応してもらっています。
- ・急な対応にも丁寧に寄り添って頂き心強いです。
- ・ケアプランも色々と提案頂きたすかります。
- ・色々話を聞いて頂いたり困った時は相談し本当に助がっています。
- ・精神的にも特に家族は心強く安心できます。
- ・こちらの気持ち、希望に添ってケアプランと一緒に考えて下さり助かっています。

お叱りの言葉

ありませんでした

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 中宇治

係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 133 枚

アンケート回収数 114 枚

回収率 85.7%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、清潔感のある身だしなみをしていますか？

「満足」と答えた人は 106 人 (93.0%)、「ふつう」と答えた人は 8 人 (7.0%)、「不満」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 2

・相談しやすいですか？

「できる」と答えた人は 103 人 (90.4%)、「ふつう」と答えた人は 10 人 (8.8%)、「できない」と答えた人は 1 人 (0.8%) であった。

質問 3

SNS、ホームページは見たことがありますか？

「見ている」と答えた人は 12 人 (10.5%)、「見ていない」と答えた人は 95 人 (83.3%)、「分からない」と答えた人は 7 人 (6.2%) であった。

中宇治居宅 自由記載欄

- ・大変よくしてもらっています。
- ・いつもやさしく話しかけて頂き安心して 있습니다。にこにこ先生の方から言うのではなく、私から言うことを良く聴いて下さり、ありがたいです。いつもありがとうございます。
- ・何でも気軽に相談できて、対応も迅速で丁寧です。安心してお任せできます。いつもありがとうございます。
- ・いつも親切にいただき感謝しております。
- ・いつも色んな相談してもいやな顔しないで話を聞いてもらい、とても喜んでいます。いつまでもケアマネさんを変えないでください。
- ・こちらの困っている事は話しているが、それに対してマッチするサービスがなかなか受けられない。親の気持ちを尊重すべきか、介護者の負担を軽減するサービスを提供してもらう方が良いのか悩むところです。
- ・ケアマネさんについて、月 1 回来宅されますが予定表をいただくだけであとは惰性で終わりです。当事者の心のケアや相談はあまり出きません。又、数年間変わらず同じケアマネさんはいかがなものかと思ひます。ある期間をすぎれば交代も考えても良いのではないのでしょうか。手続きなどをお知らせ頂けませんか。事務的なお仕事ではケアマネさんではないのではありませんか。心のケアをよろしくお願い致します。男性 80 才です。
- ・今後についてご相談する時間をたくさん持ってほしい。
- ・大変感謝しております。今後共宜しくお願い申し上げます。
- ・常々大変お世話になっています。ありがとう御座います。
- ・いつもお世話になっております。ケアマネさん、ヘルパーさんからはいろいろとお氣遣いいただき、ありがとうございます。大変感謝しております。
- ・何でも相談がしやすいし、様々な提案もして下さるのでとても頼りになります。ただ仕事をしているので日中しか電話が繋がらないのは不便です（仕方ないことですが…）。年末に体調をくずした時はちょっと困りました。いつもはとても良くしていただいて満足しております。ありがとうございます。
- ・いつも母親の事で相談にのってもらい助かっています。今後ともよろしくお願いします。
- ・現在は特段支障はないが、不都合が起こったときにはよろしくお願いします。
- ・こちらの希望に対しまして、できる限り意に沿った早い対応をしてくださります。
- ・来て頂けることに感謝しています。
- ・ありがとう
- ・アンケート調査日にも相談したい事をお願いしました。話しやすい方です。
- ・何時もお世話になりありがとうございます。安心して生活が出来ます。
- ・いつも様々なお話を聞いてもらい、相談にも乗ってもらい有りがたいです。
- ・様々なことを細かく配慮いただき大変感謝しております。時間や約束もしっかり守って

くださり、信頼できます。ありがとうございます。

・母共々いつも良くしていただいて助かっています。感謝です。

・お世話になっています。

・1ヶ月に1度様子を見に来ていただけるので安心で感謝しています。

・封筒にのりづけないのはどうかと思う！！

・いつも話を聞いていただき感謝しております。他に相談出来る者がいませんので、心強く思っています。これからも長いお付き合いをお願いしたいと思います。

・担当ケアマネジャーさんにお世話になっています。とても気さくで困っている事柄にピンポイントでご助言頂いております。母への関わりなどで学ぶべき点が多いです。対象ではない姉についても親身に相談にのっていただき、感謝しかありません。

・いつも親身に相談にのって頂いて助かっています。

アンケート評価表

事業所名: 中宇治事業所 ケアマネジメント係

記入者: 加柴 恵

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒ そう判断した理由を記載してください。

お褒めの言葉も頂いて、概ねよい評価を頂けてありがたい次第です。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

当事者の心のケア相談があまり出来ないとのこと意見もあったので、真摯に受け止め、こころにも寄り添う気持ちも大切にしながら支援していきたいと思ひます。相談時間が欲しいとのこと意見もあったので、出来るだけ時間確保が出来るようには努力していきたい。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉

なんでも気軽に相談できて、対応も迅速です。

いろんな相談も嫌な顔もしないで聞いてもらいとても喜んでひます。

こちらの希望に対しまして、出来る限り意に沿った早い対応をしてくださひます。

様々な事に細かく配慮していただき大変感謝してひます。

いつも母の事で相談に沿ってもらひ助かってひます。

お叱りの言葉

月に1回来宅されてひますが、予定表を頂くだけで、後は惰性で終わりです。

又、数年同じケアマネさんなのもどうかと思ひます。交代も考えてもよいのではないか。

今後についてご相談する時間をたくさん持つてほしい。

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 広野

係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 88 枚

アンケート回収数 79 枚

回収率 89.8%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、清潔感のある身だしなみをしていますか？

「満足」と答えた人は 72 人 (91.1%)、「ふつう」と答えた人は 7 人 (8.9%)、「不満」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 2

・相談しやすいですか？

「できる」と答えた人は 68 人 (86.1%)、「ふつう」と答えた人は 11 人 (13.9%)、「できない」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 3

SNS、ホームページは見たことがありますか？

「見ている」と答えた人は 9 人 (11.4%)、「見ていない」と答えた人は 58 人 (73.4%)、「分からない」と答えた人は 12 人 (15.2%) であった。

広野居宅 自由記載欄

- ・いつも母の話を根気よく聞いていただきありがとうございます。
- ・変わらず担当を引き続きお願いします。
- ・いつも優しくきめ細かなお世話をしていただき有難く感謝しております。
- ・いつもありがとうございます。助かっています。
- ・ほんまに良くしてもらってうれしいです。
- ・相談しやすく安心しています。母も喜んでいます。
- ・いつも気づかいしていただき、色々とアドバイスをもらって感謝しています。
- ・(担当してもらって日が浅いので) これから相談いたします。
- ・次回からホームページも見るようにします。
- ・毎回の訪問、申し訳ありません。
- ・いつも親切丁寧な対応を下さいます。ありがたいです。
- ・なんでも相談でき話しやすい。私たちの事を色々と考えて頂いている。これからもお世話になりますよろしくお願いします。
- ・いつも大変お世話になり、ありがとうございます。こちらの要望、提案にもすぐ動いてくださり感謝しています。年老いた両親にも温かく接して下さい、安心してお任せしています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・本人に合わせて話をいただき、ありがとうございます。
- ・いつも親身に相談に乗って頂き、大変良くして頂いています。

アンケート評価表

事業所名: 広野事業所 ケアマネジメント係

記入者: 米嶋 礼奈

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒ そう判断した理由を記載してください。

概ね満足してもらっていると評価している。

⇒ 91%の方が接遇に対して満足であると、相談に対しては86%の方ができると回答を得たため。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

今回のアンケートで、SNSについて89%の方が「見ていない」「わからない」との回答であったため、今後は積極的に広報活動をして、見てもらえるような工夫をしていく必要がある。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉

何でも相談でき、話しやすい。

こちらの要望、提案にもすぐ動いて下さり感謝しています。

いつも気遣いして頂き、色々とおアドバイスをもらって感謝しています。

相談しやすく安心して頂いています。

いつも優しくきめ細やかなお世話をしていただき有難く感謝しております。

私たちの事をいろいろと考えて頂いている。

年長いた両親にも温かく接して下さり、安心してお任せしています。

いつも親身に相談に乗って頂き、大変良くして頂いています。

次回からホームページも見るようにします。

お叱りの言葉

ありませんでした。

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 東宇治

係名 ケアマネジメント係

アンケート配布数 134 枚

アンケート回収数 109 枚

回収率 81.3%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、清潔感のある身だしなみをしていますか？

「満足」と答えた人は 92 人 (84.4%)、「ふつう」と答えた人は 16 人 (14.7%)、「不満」と答えた人は 1 人 (0.9%) であった。

質問 2

・相談しやすいですか？

「できる」と答えた人は 96 人 (88.1%)、「ふつう」と答えた人は 11 人 (10.1%)、「できない」と答えた人は 2 人 (1.8%) であった。

質問 3

SNS、ホームページは見たことがありますか？

「見ている」と答えた人は 9 人 (8.3%)、「見ていない」と答えた人は 91 人 (83.5%)、「分からない」と答えた人は 9 人 (8.2%) であった。

東宇治居宅 自由記載欄

- ・いつも親切にしてもらっています。
- ・とても感謝しています。
- ・いつも明るく元気な姿に気持ちがこちらも明るくなる。
- ・一年間休まずデイサービスを利用していますありがたいことです。
- ・相談しやすく助けられています。
- ・近況や健康状態を聞いてもらい嬉しい。
- ・都度相談している。
- ・現在は満足している。
- ・自分だけでは困るようなことも話ができるので心強い。
- ・今のままでよろしい。
- ・いつも行き届いたお世話を頂き嬉しい。安心の日々を過ごさせてもらっている。
- ・何事も対応が早い。何も言うことありません感謝しています。
- ・助けて頂き感謝しています。
- ・いつも丁寧な対応をしてもらい安心しています。
- ・関連機関と連携した丁寧な対応をいつもありがとうございます。
- ・老化が進行する今はいつまで耐えられ日々幸せを痛感する一方これから先どのような人生を歩むか？終末はどのような状態になるか不安ですが『分からないのが人生』と感謝しつつ、訪問頂ける方の心に敬意を表します。本人・家族共々喜んでいます。
- ・毎月丁寧に話をきいてもらっています。
- ・困った時に相談にのってもらっています。
- ・介護者が急な事態で介護できなくなった時に、救急で受け入れてもらえる体制ができれば助かります。
- ・いつも親切に聞いて頂いています。当初は頼りなさそうであったが最近は慣れてきて話もしやすくなった。今後の介護について色々なアドバイス紹介等をお願いしたい。
- ・SNSについて混乱しないよう、ケアマネの言葉のみで行動したい。
- ・日頃の介護のストレスやその都度起きた出来事や対応等相談にのってもらっている。聞いてもらえるだけでも心のストレスが楽になる。困った時に相談ができるところがあるので、自分だけでないとストレスを溜めないようにできるので、本当にありがたい。
- ・いつもお願いしたことをきっちりしてもらい助かっている。

アンケート評価表

事業所名: 東宇治事業所 ケアマネジメント係

記入者: 中島 一

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒ そう判断した理由を記載してください。

接遇や相談のしやすさについて9割近くの利用者様から満足とのご意見を頂きました。困った時に相談に乗ってもらえる等、ケアマネジャー本来の役割もできているとのご意見を多数頂きました。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

接遇や相談のしやすさについて、2名の方から不満とのご意見を頂きました。具体的な内容の記載はありませんでしたが、すべての利用者様に満足して頂けるよう、日々の相談やサービス調整等をより丁寧に努めて参ります。SNSやホームページについては、9割以上の方が見たことがないとの結果でした。日頃からインターネット等を利用されない方も多いと思われますが、情報を必要とする方に情報が行き届くようご家族等も含めて知って頂けるよう努めて参ります。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉

いつも親切にしてもらっている。とても感謝している。

毎月丁寧に話を聞いてもらっている。

困った時に相談にのってもらっている。

聞いてもらえるだけで心のストレスが楽になる。

いつもお願いしたことをきちんと対応してもらっている。

何も言うことはありません。いつも助けて頂き感謝しています。

お叱りの言葉

特になし

一般財団法人宇治市福祉サービス公社
サービス満足度アンケート調査票(デイサービス利用者様用)

1	接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、身だしなみは整っていますか？	良い	普通	悪い
2	職員は話しやすい雰囲気ですか？	良い	普通	悪い
3	内容的に満足されて知人や友人におススメできますか？	良い	普通	悪い

4	送迎時危険だと感じる運転はありませんでしたか？		あった	なかった
---	-------------------------	--	-----	------

5	入浴について	良い	普通	悪い
6	体操(運動)・レクリエーションについて	良い	普通	悪い

7	食事について	味や量	良い	普通	悪い
		値段	安い	普通	高い

8	設備(フロア、トイレ、浴室)に清潔感がありますか？	良い	普通	悪い
---	---------------------------	----	----	----

9	デイサービスを利用してよかったことは何ですか。 当てはまる番号すべてに○をつけてください。			
1、デイサービスに行く日が楽しみ		2、日常生活が楽になった		
3、人と接する機会が増えた		4、家族の介護負担が軽減された		
5、気持ちが前向きになった		6、何も変わらない		

10	SNS、ホームページは見たことがありますか？	見ている	見ていない	分からない
----	------------------------	------	-------	-------

自由記載欄 日ごろのご意見、デイサービスに望むこと(例えばサービスの内容)、悪いと記入された理由などご記入ください。

サービス満足度アンケート調査票

デイサービス係合計（広野事業所、東宇治事業所、西小倉事業所）

アンケート配布数 222 枚

アンケート回収数 186 枚

回収率 83.8%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、身だしなみは整っていますか？

未回答は 3 人（1.6%）、「良い」と答えた人は 154 人（82.8%）、「普通」と答えた人は 29 人（15.6%）、「悪い」と答えた人は 0 人（0%）であった。

質問 2

・職員は話しやすい雰囲気ですか？

未回答は 2 人（1.1%）、「良い」と答えた人は 159 人（85.5%）、「普通」と答えた人は 25 人（13.4%）、「悪い」と答えた人は 0 人（0%）であった。

質問 3

内容的に満足されて知人や友人にオススメできますか？

未回答は 6 人（3.2%）、「良い」と答えた人は 135 人（72.6%）、「普通」と答えた人は 45 人（24.2%）、「悪い」と答えた人は 0 人（0%）であった。

質問 4

送迎時危険だと感じる運転はありませんでしたか？

未回答は 15 人（8.1%）、「あった」と答えた人は 0 人（0%）、「なかった」と答えた人は 171 人（91.9%）であった。

質問 5

入浴について

未回答は 17 人（9.1%）、「良い」と答えた人は 120 人（64.5%）、「普通」と答えた人は 49 人（26.4%）、「悪い」と答えた人は 0 人（0%）であった。

質問 6

体操（運動）・レクリエーションについて

未回答は 9 人（4.8%）、「良い」と答えた人は 103 人（55.4%）、「普通」と答えた人は 74 人（39.8%）、「悪い」と答えた人は 0 人（0%）であった。

質問 7-1

食事について 味や量

未回答は 7 人 (3.8%)、「良い」と答えた人は 107 人 (57.5%)、「普通」と答えた人は 71 人 (38.2%)、「悪い」と答えた人は 1 人 (0.5%) であった。

質問 7-2

食事について 値段

未回答は 9 人 (4.8%)、「安い」と答えた人は 31 人 (16.7%)、「普通」と答えた人は 137 人 (73.7%)、「悪い」と答えた人は 9 人 (4.8%) であった。

質問 8

設備（フロア、トイレ、浴室）に清潔感がありますか？

未回答は 8 人 (4.3%)、「良い」と答えた人は 116 人 (62.4%)、「普通」と答えた人は 62 人 (33.3%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 9

デイサービスを利用してよかったことは何ですか。（複数回答可）

※割合は（各質問の回答数÷総回答数）

未回答は 3 人 (0.6%)、「デイサービスに行く日が楽しみ」と答えた人は 114 人 (24.2%)、「日常生活が楽になった」と答えた人は 58 人 (12.3%)、「人と接する機会が増えた」と答えた人は 130 人 (27.6%)、「家族の介護負担が軽減された」と答えた人は 91 人 (19.3%)、「気持ちが前向きになった」と答えた人は 66 人 (14.0%)、「何も変わらない」と答えた人は 9 人 (2.0%) であった。

質問 10

SNS、ホームページは見たことがありますか？

未回答は 9 人 (4.9%)、「見ている」と答えた人は 17 人 (9.1%)、「見ていない」と答えた人は 130 人 (69.9%)、「分からない」と答えた人は 30 人 (16.1%) であった。

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 西小倉事業所

係名 デイサービス係

アンケート配布数 86 枚

アンケート回収数 68 枚

回収率 79.1%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、身だしなみは整っていますか？

未回答は 1 人 (1.4%)、「良い」と答えた人は 56 人 (82.4%)、「普通」と答えた人は 11 人 (16.2%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 2

・職員は話しやすい雰囲気ですか？

未回答は 1 人 (1.5%)、「良い」と答えた人は 61 人 (89.7%)、「普通」と答えた人は 6 人 (8.8%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 3

内容的に満足されて知人や友人にオススメできますか？

未回答は 4 人 (5.9%)、「良い」と答えた人は 51 人 (75.0%)、「普通」と答えた人は 13 人 (19.1%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 4

送迎時危険だと感じる運転はありませんでしたか？

未回答は 4 人 (5.9%)、「あった」と答えた人は 0 人 (0%)、「なかった」と答えた人は 64 人 (94.1%) であった。

質問 5

入浴について

未回答は 3 人 (4.4%)、「良い」と答えた人は 45 人 (66.2%)、「普通」と答えた人は 20 人 (29.4%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 6

体操 (運動)・レクリエーションについて

未回答は 2 人 (3.0%)、「良い」と答えた人は 33 人 (48.5%)、「普通」と答えた人は 33 人 (48.5%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 7-1

食事について 味や量

未回答は 2 人 (3.1%)、「良い」と答えた人は 35 人 (51.4%)、「普通」と答えた人は 31 人 (45.5%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 7-2

食事について 値段

未回答は 3 人 (4.4%)、「安い」と答えた人は 11 人 (16.2%)、「普通」と答えた人は 51 人 (75.1%)、「悪い」と答えた人は 3 人 (4.4%) であった。

質問 8

設備（フロア、トイレ、浴室）に清潔感がありますか？

未回答は 2 人 (2.9%)、「良い」と答えた人は 37 人 (54.4%)、「普通」と答えた人は 29 人 (42.7%)、「高い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 9

デイサービスを利用してよかったことは何ですか。（複数回答可）

※割合は（各質問の回答数÷総回答数）

未回答は 0 人 (0%)、「デイサービスに行く日が楽しみ」と答えた人は 39 人 (23.1%)、「日常生活が楽になった」と答えた人は 20 人 (11.8%)、「人と接する機会が増えた」と答えた人は 48 人 (28.4%)、「家族の介護負担が軽減された」と答えた人は 33 人 (19.5%)、「前向きになった」と答えた人は 27 人 (16.0%)、「何も変わらない」と答えた人は 2 人 (1.2%) であった。

質問 10

SNS、ホームページは見たことがありますか？

未回答は 7 人 (10.3%)、「見ている」と答えた人は 5 人 (7.4%)、「見ていない」と答えた人は 43 人 (63.2%)、「分からない」と答えた人は 13 人 (19.1%) であった。

西小倉デイ 自由記載欄

- ・この日が楽しみで友達がいないので、スタッフの方皆様親切で大好きです。感謝。
- ・いつも主人がお世話になっています。皆さんのおかげで助かります。
- ・感謝しています。皆様の惜しみない即行動、言動に安心安全に過ごさせて頂いています。
- ・いつもお世話様ありがとうございます。
- ・ミニコンサート楽しみです。感謝しています。
- ・体の状態に合わせて対応して頂け、いつも感謝しています。今後どうぞよろしくお願いいたします。
- ・いつも母の事を親切に見て頂いて本当に感謝しています。ここのデイでよかったと心からそう思います。
- ・どの職員さんも変わらない笑顔で接して下さり、とてもうれしく思っています。時には励まして下さり、涙することもあります。宇治市の福祉サービス公社にお世話になることになり、とてもよかったと思います。
- ・冬期、浴室が少し寒いように思います。
- ・いつも良くして頂いて、感謝しかありません。
- ・すべて満足しています。
- ・いつも優しくしてもらって行くのが楽しみです。
- ・何か月に一度は席替えをしてほしい。他の人とも話がしたいので。
- ・職員の声が大きすぎる。
- ・風呂はもっとゆっくりつかりたい。
- ・毎日、担当者が忙しくて人員が不足していると感じる。
- ・11年お世話になっております。本当にありがとうございます。ご多忙のなかでも丁寧に対応して下さい、感謝しています。
- ・今まで通りをお願いします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。職員様の対応もよく、本人も気持ちよく利用できているようです。これからもよろしくお願いします。
- ・皆様に良くして頂いて大変ありがたく思っています。
- ・今後何か事柄により、お話に寄せて頂きたいと思います。その節は何卒よろしくご指導くださいますようお願い致します。
- ・9の①（デイサービスに行く日が楽しみ）を知人に話したら他のデイサービスを選んでいくようになりました…。同じところは敬遠されたようです。残念でした。（家が目と鼻の先の距離です）

アンケート評価表

事業所名: 西小倉事業所 デイサービス係
記入者: 乾 真子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒ そう判断した理由を記載してください。

アンケートの評価の中で「接遇」「職員」「内容」「入浴」「食事」「危険な送迎について「悪い」という記載はなかった。職員・接遇に関しては多くの方から「良い」と満足している結果でした。「良かった事」については、「楽しみ」「人と接する機会が増えた」「負担軽減」の答えが多くデイを利用されお客様にとってプラスとなっておられる事が分かりました。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

今回のアンケートで食事に対しての不満等お客様の声は上がっていないがお客様の声に応えていけるように厨房ならではの暖かい食事の提供や食べやすいように対応できるよう引き続き努力して行きたい。

色々な人とお話がしたい方もおられるのでお席の配慮も注意して対応していく。

お客様にはゆっくり過ごして頂きたいところも踏まえ、なるべく職員がバタバタしないように意識を持つ。

入浴時については浴室が寒いとのこと指摘があったのでシャワーを出し浴室を温める、身体が冷えないようにシャワーをかける等工夫をする。湯舟にゆっくり浸かりたいとの希望については体調にもよるが声のかけ方、伝え方に注意し対応する。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉

この日が楽しみで友達がいないので、スタッフの方皆様親切で大好きです。感謝。

いつも主人がお世話になっています。皆さんのおかげで助かります。

感謝しています。皆様の惜しみない即行動、言動に安心安全に過ごさせて頂いています。

ミニコンサート楽しみです。感謝しています。

身体の状態に合わせて対応して頂け、いつも感謝しています。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

いつも母の事を親切に見て頂けて本当に感謝しています。ここのデイで良かったと心からそう思います。

いつもよくして頂いて、感謝しかありません。

どの職員さんも変わらない笑顔で接して下さり、とても嬉しく思っています。時には励まして下さり、涙することもあります。福祉サービス公社にお世話になる事になり、とても良かったと思います。

ご多忙の中でも丁寧に対応して下さい、感謝しています。

職員の対応もよく本人も気持ちよく利用しているようです。

皆様に良くして頂いて大変ありがたく思っています。

お叱りの言葉

職員の声が大きすぎる。

お風呂はもっとゆっくり浸かりたい。

毎日、担当者が忙しく人員不足していると感じている。

浴室が寒い。

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 東宇治事業所

係名 デイサービス係

アンケート配布数 65 枚

アンケート回収数 56 枚

回収率 86.2%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、身だしなみは整っていますか？

未回答は 1 人 (1.7%)、「良い」と答えた人は 45 人 (80.4%)、「普通」と答えた人は 10 人 (17.9%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 2

・職員は話しやすい雰囲気ですか？

未回答は 0 人 (0%)、「良い」と答えた人は 48 人 (85.7%)、「普通」と答えた人は 8 人 (14.3%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 3

内容的に満足されて知人や友人にオススメできますか？

未回答は 1 人 (1.8%)、「良い」と答えた人は 39 人 (69.6%)、「普通」と答えた人は 16 人 (28.6%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 4

送迎時危険だと感じる運転はありませんでしたか？

未回答は 2 人 (3.6%)、「あった」と答えた人は 0 人 (0%)、「なかった」と答えた人は 54 人 (96.4%) であった。

質問 5

入浴について

未回答は 8 人 (14.3%)、「良い」と答えた人は 35 人 (62.5%)、「普通」と答えた人は 13 人 (23.2%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 6

体操 (運動)・レクリエーションについて

未回答は3人(5.3%)、「良い」と答えた人は29人(51.8%)、「普通」と答えた人は24人(42.9%)、「悪い」と答えた人は0人(0%)であった。

質問 7-1

食事について 味や量

未回答は3人(5.4%)、「良い」と答えた人は34人(60.7%)、「普通」と答えた人は19人(33.9%)、「悪い」と答えた人は0人(0%)であった。

質問 7-2

食事について 値段

未回答は4人(7.1%)、「安い」と答えた人は13人(23.2%)、「普通」と答えた人は38人(67.9%)、「悪い」と答えた人は1人(1.8%)であった。

質問 8

設備（フロア、トイレ、浴室）に清潔感がありますか？

未回答は3人(5.3%)、「良い」と答えた人は37人(66.1%)、「普通」と答えた人は16人(28.6%)、「悪い」と答えた人は0人(0%)であった。

質問 9

デイサービスを利用してよかったことは何ですか。（複数回答可）

※割合は（各質問の回答数÷総回答数）

未回答は1人(0.6%)、「デイサービスに行く日が楽しみ」と答えた人は40人(26.8%)、「日常生活が楽になった」と答えた人は15人(10.1%)、「人と接する機会が増えた」と答えた人は43人(28.9%)、「家族の介護負担が軽減された」と答えた人は22人(14.8%)、「気持ちが前向きになった」と答えた人は25人(16.8%)、「何も変わらない」と答えた人は3人(2.0%)であった。

質問 10

SNS、ホームページは見たことがありますか？

未回答は0人(0%)、「見ている」と答えた人は7人(12.5%)、「見ていない」と答えた人は40人(71.4%)、「分からない」と答えた人は9人(16.1%)であった。

東宇治デイ 自由記載欄

- ・今回、HPを参照しました。
- ・コロナ、インフルエンザが静まれば外に出て歩きたい。
- ・いつもお世話になってます。これからもよろしくお願いします。
- ・火、木曜日の2日お世話になっております。いつも喜んで参加しているので私も嬉しく思っております。№6（体操（運動）・レクリエーション）については皆様の中にちゃんと参加できているのかな…という事です。積極的ではないのですぐ諦めていないか心配なところ です。
- ・将棋等他あればいい。
- ・ここのデイサービスがなくなったら寂しい。ここが一番いい。
- ・これからも楽しく過ごせるように頑張ります。ここは安心して利用できる。
- ・いつもありがとうございます。急なお願いも対応して下さりありがたいです。とても丁寧な対応で嬉しいです。もう少し強引に進めてもらってもいいくらいです。安心してお任せできて家族は本当に助かっています。今後どうぞよろしくお願いします。
- ・毎回楽しく過ごしているので特に望むことはありません。
- ・どのスタッフの方も優しく毎回の利用に感謝しております。職員の方の教育がきちんとされていると感じております。
- ・「今で満足です」と母は言っています。いつもお世話ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。デイへ行き出して元気になっています。皆さんに優しくしていただき幸せだと言っています。
- ・いろいろ気を遣っていただき感謝しています。
- ・食事の量を増やしてほしい（ご飯）。
- ・満足しています。
- ・ドライブで花見に連れて下さったことが印象に残っています。
- ・朝出発するのが楽しい。ぽっぽの室内にいるのが楽しい。ぽっぽやめたくない。"

アンケート評価表

事業所名: 東宇治事業所 デイサービス係

記入者: 箱川 恵子

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

全体的に概ね満足度が高いと評価できます。

⇒全体の回答で「良い」が55%、「普通」が40%を占め、残り5%が未回答と食事の値段が高いが1件ありました。サービス内容別に見ると1,2,4項目の接遇や職員、送迎に関する評価が特に高かったです。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

コロナ、インフルエンザが静まれば外に出て歩きたい。将棋等他あればいい。食事の量を増やしてほしい(ご飯)。とのご意見がありました。

⇒このようなご要望にもお応えしていけるよう職員間で協議し、毎月の屋内外のレクリエーション内容の検討と、食事量(ご飯)については健康面に留意しながら対応できることは個別にご相談させていただきます。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉

- ・いつも喜んで参加しているので私も嬉しく思っております。
- ・ここのデイサービスがなくなったら寂しい。ここが一番いい。
- ・これから楽しく過ごせるように頑張ります。ここは安心して利用できる。
- ・いつもありがとうございます。急なお願いも対応して下さりありがたいです。とても丁寧な対応で嬉しいです。もう少し強引に進めてもらってもいいくらいです。安心してお任せできて家族は本当に助かっています。今後どうぞよろしくお願いいたします。
- ・毎回楽しく過ごしているので特に望むことはありません。
- ・どのスタッフの方も優しく毎回の利用に感謝しております。職員の方の教育がきちんとなされていると感じております。
- ・「今で満足です」と母は言っています。いつもお世話ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。デイへ行き出して元気になっています。皆さんに優しくしていただき幸せだと言っています。
- ・いろいろ気を遣っていただき感謝しています。
- ・満足しています。
- ・ドライブで花見に連れて下さったことが印象に残っています。
- ・朝出発するのが楽しい。ぼっぼの室内にいるのが楽しい。ぼっぼやめたくない。

お叱りの言葉

今回のアンケートにおいてお叱りの言葉はありませんでした。ありがとうございます。

今後とも当デイサービスセンターをご利用の皆様が安心してデイサービスにお越しいただけるよう努力してまいります。

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 広野事業所

係名 デイサービス係

アンケート配布数 71 枚

アンケート回収数 62 枚

回収率 87.3%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか、身だしなみは整っていますか？

未回答は 1 人 (1.6%)、「良い」と答えた人は 53 人 (85.4%)、「普通」と答えた人は 8 人 (12.9%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 2

・職員は話しやすい雰囲気ですか？

未回答は 1 人 (1.6%)、「良い」と答えた人は 50 人 (80.6%)、「普通」と答えた人は 11 人 (17.7%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 3

内容的に満足されて知人や友人にオススメできますか？

未回答は 1 人 (1.6%)、「良い」と答えた人は 45 人 (72.5%)、「普通」と答えた人は 16 人 (25.8%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 4

送迎時危険だと感じる運転はありませんでしたか？

未回答は 9 人 (14.5%)、「あった」と答えた人は 0 人 (0%)、「なかった」と答えた人は 53 人 (85.5%) であった。

質問 5

入浴について

未回答は 6 人 (9.7%)、「良い」と答えた人は 40 人 (64.5%)、「普通」と答えた人は 16 人 (25.8%)、「悪い」と答えた人は 0 人 (0%) であった。

質問 6

体操（運動）・レクリエーションについて

未回答は4人(6.4%)、「良い」と答えた人は41人(66.1%)、「普通」と答えた人は17人(27.4%)、「悪い」と答えた人は0人(0%)であった。

質問7-1

食事について 味や量

未回答は2人(3.2%)、「良い」と答えた人は38人(61.3%)、「普通」と答えた人は21人(33.8%)、「悪い」と答えた人は1人(1.6%)であった。

質問7-2

食事について 値段

未回答は2人(3.2%)、「安い」と答えた人は7人(11.2%)、「普通」と答えた人は48人(77.4%)、「悪い」と答えた人は5人(8.0%)であった。

質問8

設備（フロア、トイレ、浴室）に清潔感がありますか？

未回答は3人(4.8%)、「良い」と答えた人は42人(67.7%)、「普通」と答えた人は17人(27.4%)、「悪い」と答えた人は0人(0%)であった。

質問9

デイサービスを利用してよかったことは何ですか。(複数回答可)

未回答は2人(3.2%)、「デイサービスに行く日が楽しみ」と答えた人は35人(56.4%)、「日常生活が楽になった」と答えた人は23人(37.0%)、「人と接する機会が増えた」と答えた人は39人(62.9%)、「家族の介護負担が軽減された」と答えた人は36人(58%)、「気持ち持ちが前向きになった」と答えた人は14人(22.5%)、「何も変わらない」と答えた人は4人(6.4%)であった。

質問10

SNS、ホームページは見たことがありますか？

未回答は2人(3.2%)、「見ている」と答えた人は5人(8.0%)、「見ていない」と答えた人は47人(75.8%)、「分からない」と答えた人は8人(12.9%)であった。

広野デイ 自由記載欄

- ・良くして頂いて、何も言うことはございません。今後ともよろしくお願いします。
- ・昼食がどこよりもずっと高いと思います。
- ・入浴助かっています。食事には時間がかかると思いますが、よろしくお願いします。献立を見ながら楽しみにしているようです。
- ・一人で歩くのも家の中でも押車を引いています。大変助かっています。
- ・もう少し外出が増えればと思っています。
- ・今のままで十分です。
- ・いつも楽しいと言っています。
- ・何事もてきばきと処理される様子にありがたさを感じます。少しきびしいなと思うときもありますが、スッキリとした気持ちにさせてもらえます。
- ・職員の皆さまには感謝しています。
- ・皆さんでおしゃべりしたいです。マイクを持って一人で歌いたいです。
- ・私たちの中でも話相手を見つけるのが難しく思う。
- ・本人のお尻の状態が悪いことが多く、湯船につかることがほとんどなくシャワー浴でお世話になっていますが、本人は少し残念がっています。
- ・この頃通所の方に車いす、押車の方が多く、朝からの時間帯が遅くなっているように思う。
- ・テレビの音量を一定に決めて欲しい。
- ・このままで十分です。ありがとうございます。

アンケート評価表

事業所名: 広野事業所 デイサービス係

記入者: 竹田 未絵

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

・ご利用くださっているすべての方のご意見ではありませんが、デイサービスのご利用を楽しみにしてくださっているお声や、ご家庭でも話題にしてくださっているというお声が多数あり、ある程度はご満足いただけていると感じました。
しかしながら、ご要望やご指摘などのお声もありましたので、今後も安心して楽しくご利用いただけるようにスタッフ一同が力を合わせて取り組んでいきたいと思ひます。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

・昼食の値段は委託業者からの提示に基づく設定となっておりますが、今回は、物価高騰による食材料費と人件費の高騰により、やむを得ず値上げをすることとなりました。その分、業者との交渉で、月に数回特別食により楽しめる食事提供を行います。
・外出の機会を増やしてほしいというご意見について、ご利用者の安全を確保できる体制の観点から外出レクリエーションを行っておりません。現状では、機能訓練の一環としてセンターの周辺を歩行訓練をしておりますが、ご要望に応えられるよう努力してまいります。
・皆さんでおしゃべりをしたい、話し相手を見つかるのが難しく思うというご意見がありました。社会交流も楽しんでいただけるように1日のプログラムを組んだり、スタッフが皆様の間を取り持つなど心がけます。
・お尻の状態からシャワー浴のみで、湯船につかることができないことについては、傷等の状態からご利用者、ご家族にその都度ご説明をし、ご理解をいただきながら、状態に応じて、ケアマネジャーや医師とも相談し、ご利用者のご意向に添えるようにできるだけ努力します。
・レクリエーション等の活動の面において、コロナ以降マイクを使つてのカラオケを中止していますが、時世に沿つて見直しを行つていきたいと思ひます。
・迎え時間の遅れについては、ご利用者の状態の変化や世帯の介護状況(送り出しに時間を要する)により多少の時間差が生じます。どうぞご理解ください。
・テレビの音量を一定に決めて欲しい件については、音量により聞きづらさや聞こえすぎるといふご意見があり、一定の音量にできないのが現状です。室内のどこにいても一定の音量を届けるスピーカーやイヤホン等設置をしておりますので、その都度お声を聞きながら調整しているところです。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

【嬉しい言葉】

・良くして頂いて、何も言うことはございません。今後ともよろしくお願いします。
・入浴助かっています。食事には時間がかかると思ひますが、よろしくお願いします。献立を見ながら楽しみにしているようです。
・一人で歩くのも家の中でも押車を引いています。大変助かっています。
・今のままで十分です。
・いつも楽しいと言っています。
・何事もきばきと処理される様子にありがたさを感じます。少しきびしいなと思うときもありますが、スッキリとした気持ちにさせてもらえます。
・職員の皆さまには感謝しています。
・このままで十分です。ありがとうございます。

【お叱りの言葉】

・昼食がどこよりずっと高いと思ひます。
・もう少し外出が増えればと思ひています。
・何事もきばきと処理される様子にありがたさを感じます。少しきびしいなと思うときもありますが、スッキリとした気持ちにさせてもらえます。
・皆さんでおしゃべりたいです。マイクを持って一人で歌いたいです。
・私たちの中でも話し相手を見つかるのが難しく思う。
・この頃通所の方に車いす、押車の方が多く、朝からの時間帯が遅くなつていふように思う。
・テレビの音量を一定に決めて欲しい。

サービス満足度アンケート調査票（ホームヘルプサービス利用者様用）

サービス満足度アンケート調査票
ヘルプ係合計（広野事業所、東宇治事業所）
アンケート配布数 285 枚
アンケート回収数 244 枚
回収率 85.6%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか？清潔感のある身だしなみをしていますか？
未回答は 2 人、(0.8%)「満足」と答えた人は 193 人 (79.1%)、「ふつう」と答えた人は 47 人 (19.3%)、「不満」と答えた人は 2 人 (0.8%) であった。

質問 2

・相談しやすい雰囲気ですか？
「できる」と答えた人は 186 人 (76.2%)、「ふつう」と答えた人は 55 人 (22.6%)、「できない」と答えた人は 3 人 (1.2%) であった。

質問 3

現在受けているサービスについて

「満足」と答えた人は 180 人 (73.8%)、「ふつう」と答えた人は 62 人 (25.4%)、「不満」と答えた人は 2 人 (0.8%) であった。

質問 4

SNS、ホームページは見たことがありますか？

未回答は 3 人 (1.2%)、「見ている」と答えた人は 21 人 (8.6%)、「見ていない」と答えた人は 182 人 (74.6%)、「分からない」と答えた人は 38 人 (15.6%) であった。

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 東宇治事業所

係名 ヘルプ係

アンケート配布数 135 枚

アンケート回収数 111 枚

回収率 82.2%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか？清潔感のある身だしなみをしていますか？

未回答は 2 人 (1.8%) 「満足」と答えた人は 84 人 (75.7%)、「ふつう」と答えた人は 24 人 (21.6%)、「不満」と答えた人は 1 人 (0.9%) であった。

質問 2

・相談しやすい雰囲気ですか？

「できる」と答えた人は 85 人 (76.6%)、「ふつう」と答えた人は 24 人 (21.6%)、「できない」と答えた人は 2 人 (1.8%) であった。

質問 3

現在受けているサービスについて

「満足」と答えた人は 80 人 (72.1%)、「ふつう」と答えた人は 30 人 (27.0%)、「不満」と答えた人は 1 人 (0.9%) であった。

質問 4

SNS、ホームページは見たことがありますか？

未回答は 3 人 (2.7%) 「見ている」と答えた人は 11 人 (9.9%)、「見ていない」と答えた人は 74 人 (66.7%)、「分からない」と答えた人は 23 人 (20.7%) であった。

東宇治ヘルプ 自由記載欄

- ・別に
- ・ホームヘルプ頑張ってください。
- ・いつも感謝しています。
- ・優しい心使いに感謝しています。
- ・SNS ホームページは分かりません。いつも満足しております。今後とも宜しくお願いします。
- ・助けて頂いています。
- ・人によって多少の差はあります。いつも良くして頂いてありがとうございます。
- ・週1回お世話になっておりますが急にお休みした場合は次週に2回お願いする事はできますか？
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
- ・ヘルパーさんに色々お話を聞いて頂いたり良くして頂き感謝しています。ケアマネージャーさんは事務的なところが前にでてるように思いサービスが出来ない部分があるのは理解が出来ますが寄り添って話して頂ければ嬉しいです。
- ・スマホがないので分からないがヘルパーさんには充分ありがたく思います。日々楽しみにさせて頂いています。
- ・晴れた日には座布団を干してもらえます。ほかほかの座布団は気持ちが良く嬉しいです。
- ・ヘルパーさんいつも丁寧にきちんとしてくださり本当に助かっています。チーフコーディネーターさんも感謝しています。ありがとうございます。
- ・感謝しています。
- ・じゅうぶんですありがとうございます。
- ・いつも優しく接して下さりありがとうございます。
- ・良くしてもらってます。
- ・色々助かっています。
- ・週1ですが楽しく過ごしています。ありがとうございます。
- ・良い方に来て頂き楽しくさせて顶きます。
- ・皆僕の為にいい人達です。ポッポ大好き。これからも生きている限り宜しくお願いします。
- ・ハイター使って掃除して頂きたい。電球の付け替え位して欲しい。
- ・老健施設から帰ってきて8ヶ月が経ちました。風邪一つひくことなく過ごせているのは皆さんのご協力があるのと喜んでます。これからも宜しくお願いします。
- ・現状のサービスを続けて欲しい。
- ・自宅へ来て下さる事で安心感を頂いております。感謝ですありがとうございます。テキ

パキと用事をして下さり嬉しい限りです。

・週1の利用ですがお会いするのが楽しみです。何時も笑顔で会話して頂き元気を頂いています。

・何にも言う事ありません。

・今後とも宜しくお願い致します。

・もう少し時間に余裕があればいいなと思う。

・今後も宜しくお願いします。いつもありがとうございます。

・毎回親切に対応して頂いて感謝しています。

・明るい人で楽しいです。元気をもらっています。

・職員の皆様が優しく接して下さるので私は嬉しくてデイへ行くのが楽しみです。ヘルパーさんが優しく丁寧で親切にして下さるので大変嬉しく来て下さるのが楽しいです。

・すべての方に満足しています。

・いつもニコニコして元気で和まされています。とても楽しいです。金曜を待ち兼ねています。

・丁寧にして頂き有難く思っています。週四回夕食弁当を利用していますが1日の手料理がとても嬉しく満足しています。自分で出来れば良いのですが手が不自由な為本当に有難く思っています。

・欲を言えばもう少しトイレ掃除をお願いしたいです。

・やって頂こうと思ってる所と公社様のやって頂けるところが違っていた。

・考えて調理するようになったので楽しくなってきました。

・いつも明るくて大変嬉しいです。

・掃除はお風呂、玄関など、もう少し力をいれて欲しい。特にお風呂は洗う物が多いので。(制限おありだと思いますが) お願いします。

・自分で出来ない事をやってもらっているのを助かります。

・ありがたいです。

・いつもおいしく作って頂きありがとうございます。

・きれいにして頂き感謝しています。ありがとうございます。

アンケート評価表

事業所名: 東宇治事業所 ヘルプサービス係

記入者: 林 恵美

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか?

⇒そう判断した理由を記載してください。

【評価】概ね満足していただいているが中には「もう少しこうしてほしい」という意見があった。
【理由】接遇面、相談、サービス内容の3点について、「普通」と答えた方が23～29名、「不満」と答えた方が1～2名あった。少数意見であっても可能な限り「満足」の方へ数字が動く努力が必要と考える。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒それに対してどのように対処していくか記載してください。

サービス提供の質がヘルパーによって差異がないように、今後は研修やサービス提供責任者が個別にヘルパーに指導・助言をおこない、サービス資質の向上に努めます。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉

- ・ホームヘルプ頑張ってください。
- ・優しい心遣いに感謝しています。
- ・毎回親切に対応していただき感謝しています。
- ・いつも満足しております。今後ともよろしくお願いします。
- ・助けていただいています。
- ・ヘルパーさんにいろいろお話を聞いていただいたり良くしていただき感謝しております。
- ・ヘルパーさんには十分ありがたく思います。
- ・日々楽しみにさせていただいています。
- ・いつもお世話になってありがとうございます。助かっています。
- ・晴れた日に座布団を干してもらえます。ほかほかの座布団は気持ちがよく嬉しいです。
- ・みんな僕のためにいい人たちです。ぽっぽ大好き。これからも生きている限りよろしくお願いします。
- ・ヘルパーさんいつも丁寧にしちんとしてくださり本当に助かっています。
- ・コーディネーターさんも感謝しています。

お叱りの言葉

- ・人によって多少の差はあります。
- ・ケアマネさんは事務的なところが前に出ているように思いサービスが出来ない部分があるのは理解できますが、寄り添って話していただければ嬉しいです。
- ・SNS、ホームページはわかりません。
- ・スマホがないのでわからない。
- ・人の振り見て我が振り直せというようにいろいろその人によって個性があり自分も勉強になる。
- ・ハイター等使って掃除していただきたい。電球の付け替えくらいはしてほしい。
- ・掃除はお風呂、玄関などをもう少し力を入れてほしい。
- ・来てやっていただこうと思っているとサービス公社様のやっていただけたところが違うのではじめてのお仕事なのでわかりませんでした。
- ・欲を言えばもう少しトイレをお願いしたいのです。
- ・もう少し時間に余裕があればいいなと思う。
- ・週1回お世話になっていますが、急にお休みした時は次週に2回お願いすることはできますか?

サービス満足度アンケート調査票

事業所名 広野事業所

係名 ヘルプ係

アンケート配布数 150 枚

アンケート回収数 133 枚

回収率 88.7%

質問 1

・接遇について言葉遣いや態度は丁寧ですか？清潔感のある身だしなみをしていますか？
「満足」と答えた人は 109 人 (81.9%)、「ふつう」と答えた人は 23 人 (17.3%)、「不満」と答えた人は 1 人 (0.8%) であった。

質問 2

・相談しやすい雰囲気ですか？
「できる」と答えた人は 101 人 (75.9%)、「ふつう」と答えた人は 31 人 (23.3%)、「できない」と答えた人は 1 人 (0.8%) であった。

質問 3

現在受けているサービスについて

「満足」と答えた人は 100 人 (75.2%)、「ふつう」と答えた人は 32 人 (24.0%)、「不満」と答えた人は 1 人 (0.8%) であった。

質問 4

SNS、ホームページは見たことがありますか？

「見ている」と答えた人は 10 人 (7.5%)、「見ていない」と答えた人は 108 人 (81.2%)、「分からない」と答えた人は 15 人 (11.3%) であった。

広野ヘルプ 自由記載欄

- ・人によってサービスに違いがある。なるべく同じサービスになって欲しい。
- ・サービスの内容の幅を広げてほしい。
- ・通常サービス以外に急なことが起きたり、人手が必要な時に対応して頂ける体制があればなおよい。
- ・ホームページ等音声の出る物があったら、私でも楽しめます。(全盲の方からの意見)
- ・時間変更がないようにして欲しい。
- ・今で満足しています。いつも喜んでいます。
- ・買い物を頼むが買い忘れや買い間違いがあるので、気をつけてほしい。言い忘れもあるが、その都度公社へ電話し、連絡を取っていました。
- ・利用させていただいてまだ1か月もたっていません。要介護4になってからの毎日の生活が不安でしたが、入って頂くことで今まで通り仕事も続けられています。
- ・感謝の言葉多数頂く。

アンケート評価表

事業所名: 広野事業所 ヘルプサービス係

記入者: 瀬戸口 七恵

1. アンケート結果を踏まえてお客様のサービスへの満足度(評価)はいかがでしたか？

⇒ そう判断した理由を記載してください。

感謝の言葉を多くいただき、概ね満足いただけていると感じた。
一方で少数ではあるが、不満の声があることを真摯に受け止め、引き続き利用者の満足向上のために、取り組んでいきたい。

2. 今後、改善が必要な課題や、新たに取り組んでいくべき課題はありましたか

⇒ それに対してどのように対処していくか記載してください。

・ヘルパーによってサービスに違いがあるとのこと等から
どのヘルパーが訪問しても標準的レベルのサービス提供ができる質の向上を目指します。また、サービスの位置づけなく、急な身体介護の必要性がある場合は、ご相談ください。
・ホームページの音声ガイドについては、現在のところ対応できておりません。定期的なお知らせや公社の情報誌はヘルパーから適宜お届けしますので、その際は内容について代読するなど対応するようにいたします。

3. お客様の言葉(嬉しい言葉・お叱りの言葉など)を具体的に記載してください。

嬉しい言葉

- ・毎日生活が不安だったが、支援に入ってくことで安心して外出することができ、今まで通り仕事も続けられています。
- ・今で満足しています。いつも喜んでいます。
- ・ヘルパーさんの訪問を楽しみにしています。

お叱りの言葉

- ・買物を頼むが買い忘れや買い間違いがあるので気をつけて欲しい。こちらの言い忘れもあるが、その都度公社へ電話し、連絡をとっている。
- ・時間の変更がないようにして欲しい。