

デイサービスセンターヴェール ご利用者様満足度アンケート集計結果

実施期間：令和6年4月15日～同4月27日

対象者：ヴェール全利用者及びそのご家族（一部代筆）

目的：提供サービス向上に向けた利用者満足度の把握及び意見の吸い上げ

回答方式：アンケート用紙配布による定性調査（四択選択方式）

※回答はすべての項目で①とても満足している、②まあまあ満足している、③やや不満がある、④とても不満がある、の中から選択

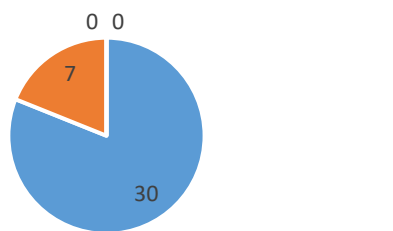
回収率：69%（54名配布／37名回収）

平均満足度：98.2%（小数第二位以下四捨五入）

（とても満足している：75.5% まあまあ満足している：22.7%の合計）

※アンケート項目1～9の満足度の平均

1. 送迎についてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある

項目別満足度

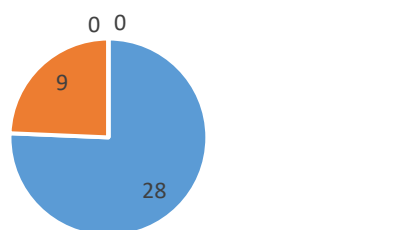
とても満足している：81.1%

まあまあ満足している：18.9%

自由記述欄より（原文ママ）

- ・送迎の対応をされている方々のサービスが素晴らしいです。
- ・スタッフの方、はいつも笑顔でていねいに接して下さいます。
- ・明るいあいさつをして下さるのでうれしい。アイコンタクトであいさつして下さい。
- ・利用に対する態度やことばも良く乗り降なども良く見てスタッフの方も気をくばっていますね。

2. 健康管理についてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある

項目別満足度

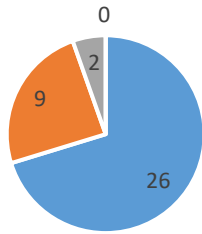
とても満足している：75.7%

まあまあ満足している：24.3%

自由記述欄より（原文ママ）

- ・こまかい所…良く見えます健康チェックは、もちろんの事、ひとりひとりがトイレに行った事までもが

3. 食事についてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある

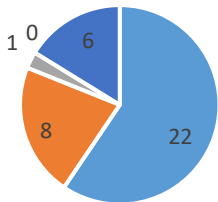
項目別満足度

とても満足している	: 70.3%
まあまあ満足している	: 24.3%
やや不満がある	: 5.4%

自由記述欄より（原文ママ）

- 少食ではありますが、栄養管理が整ったメニューです。
- とってもおいしくて、食べるのがたのしみです
- 食べ物の値段が上がる中、ありがとうございます。
- 野菜にシャキシャキとした歯ごたえがない。
- 満足感があまりない（メニュー内容的に）

4. 入浴についてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある
- 無回答

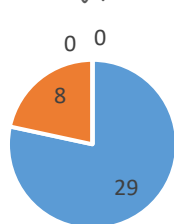
項目別満足度

とても満足している	: 71.0%
まあまあ満足している	: 25.8%
やや不満がある	: 3.2%
※無回答（入浴利用なし）は合計に含めず	

自由記述欄より（原文ママ）

- ゆっくりお湯につかれて、髪や体も洗っていただけて、本当にありがたく思っています。
- 娘の私は、術後入浴を一緒にするのが大変なので、とても助かってます。
- いいのじゃないですか、皆んないい顔してとっても良いと、もどってきますよ
- 通所当初は、湯ぶねにゆっくり入りたいと言っていました。現在は、良いようです
- お世話になり有り難く思っています、できれば週2回の入浴を希望します、宜しく願います
- もう少し温りたい
- 毎回入浴できるとよいのですが

5. プログラムについてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある

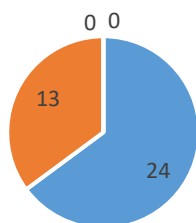
項目別満足度

とても満足している : 78.4%
まあまあ満足している : 21.6%

自由記述欄より (原文ママ)

- 職員の方、皆さんで作成して出来たプログラム、私達利用者の方達も楽しく笑顔で楽しんでいます。
- 工夫してる内容です。

6. 機能訓練についてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある

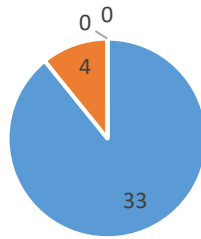
項目別満足度

とても満足している : 64.9%
まあまあ満足している : 35.1%

自由記述欄より (原文ママ)

- 体に負担のかからない運動、良いですね。
- もう少し、このままでも良いかなア~新しい機械も入ったので、ガンバります
- 身体は極力動かしたくない

7. ヴェールのスタッフ（職員）の対応、
接遇についてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある

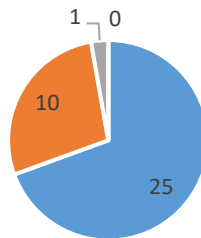
項目別満足度

とても満足している : 89.2%
まあまあ満足している : 10.8%

自由記述欄より（原文ママ）

- ・利用者ひとりひとりに対する思いやりがとってもよく伝わって来ます。
- ・送迎をはじめ、電話対応もスタッフの皆さんはていねいで親切とても満足してます

8. ヴェールの環境（建物・設備）に
ついてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある

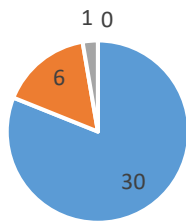
項目別満足度

とても満足している : 67.6%
まあまあ満足している : 27.0%
とても不満がある : 2.7%
回答できず : 2.7%

自由記述欄より

- ・静かで緑多い草や木に囲まれ環境に付いては、ほんとうに良い所ですね。
- ・施設内には入った事は有りませんが、外観から清潔感の有る明るい建物だと思います。
- ・中に入った事がなく、また外観も見た事がないので、回答できませんでした。

9. ヴェールの情報提供・連絡についてお答えください



- ①とても満足している
- ②まあまあ満足している
- ③やや不満がある
- ④とても不満がある

項目別満足度

- とても満足している : 81.1%
- まあまあ満足している : 16.2%
- やや不満がある : 2.7%

自由記述欄より

- ・母が帰宅後、連絡帳を見るのが楽しみで、その日実施した内容が記載され写真つきで満足しています。
- ・認知度が進んでいる様で…今日何をしたとか、お手紙を渡されたとか覚えていないので困る事があります。
- ・私は、いいと今のところは、思っています。
- ・連絡ミスがあります。半年で2回ありました。

10. ヴェールへの自由なご意見をお聞かせください

- ・送迎の時、短い時間ではあるが、施設内での様子や最近どうですか？と声をかけてくださり、気持ちが助かってます。利用者はもちろんですが、家族とスタッフのコミュニケーションがとても大事だと思いました。
- ・毎月献立表、行事レクリエーションの日程、ヴェール新聞などの発行して頂き、とても有り難く読ませて頂いています。又、通所の日の様子なども毎回記載有り、参考になります。本人も楽しく通わせて頂いています。目が不自由で皆様にお手数をおかけしていると思いますが、今後共、どうぞ宜しくお願いします
- ・スタッフの皆様へ感謝しています。デイサービスへ行くことを嫌がるどころか、お休みの日でも、毎朝支度をしています。それほど、デイサービスの存在は欠かせないことになっているのだと感じます。施設は数多い中、良い所へ通えて良かったと。
- ・私の事だけども今はなんの不満も有りません。スタッフの方は本当に良くやって来れてると思っています。特に雨や雪の日なども私達を守ってくれています
- ・人見知りの母がデイサービスを利用するのに当初本人は精神的負担で不満がっておりましたが、同郷のカトウさんに親近感を持ち、利用するのが楽しみになってきました。母はカトウさんのファンなんです！！ヴェールのスタッフの皆さんは多忙にもかかわらず、笑顔で対応して下さり、家族としても安心して利用させて頂いています。今後共、どうぞよろしくお願いいたします。
- ・少人数で大変なお仕事をされている中でも、優しく、親切に対応していただいていることに感謝申し上げます。
- ・これからもなにかとお世話になりますのでよろしくね
- ・週2回のデイを楽しみに通わせていただいております。
- ・お世話をいただき感謝しております。
- ・特にありません現状でよろしいです
- ・いつもありがとうございます