

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3年3月22日～同4月3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

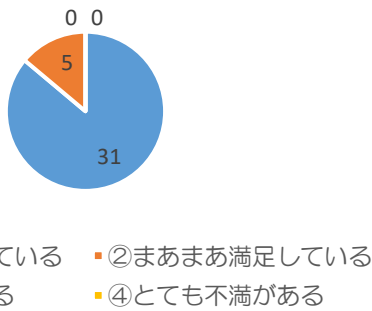
回収率：77%（47名配布／36名回収）

平均満足度：99.0%（小数第二位以下四捨五入）

（とても満足している：80.4% まあまあ満足している：18.6%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



項目別満足度

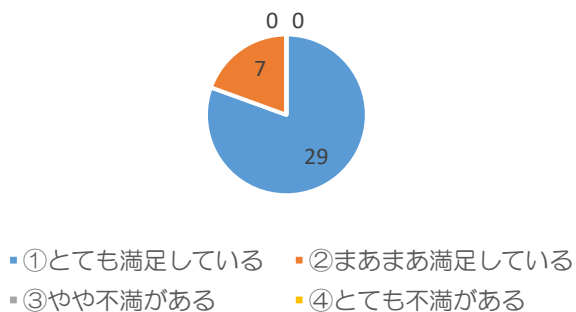
とても満足している：86.1%

まあまあ満足している：13.9%

自由記述欄より（原文ママ）

- ・お約束の時間通りで、大変満足しています。
- ・定時にきて下さる厳格さに敬服しています。心から迎えてくれる態度といただいた感謝しています。
- ・“ヨイショドッコイショ”など唱和する人もいて微笑ましい。

2. 健康管理についてお答えください



項目別満足度

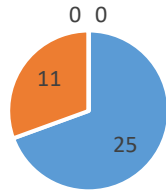
とても満足している：80.6%

まあまあ満足している：19.4%

自由記述欄より（原文ママ）

- ・お薬管理や血圧の変化など、気になった件を、電話でこちらに確認してもらえるので、安心して利用させてもらえます。
- ・水分とかいろいろ考えてもらってありがたいです。
- ・気配り有がとうございます。
- ・大変配慮されていることは老境の身にいい知れないほほえみを与えて下さいます。

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

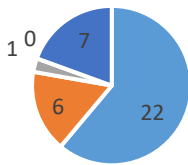
項目別満足度

とても満足している : 69.4%
まあまあ満足している : 30.6%

自由記述欄より（原文ママ）

- ・毎回、完食にちかいくらいに食事しているようなので、満足です。
- ・昼食をいただくたびに工夫している様子が感じられ嬉しく食べさせていただいています。
- ・美味しいおかずをこれからもよろしくお願いします。
- ・おいしそうなメニュー考えるのたいへんだと思います。ありがとうございます。
- ・味も良くやわらかくして有るので嬉しいです。
- ・食するのが早い人や、残すのが多い人もいますが仕方のない事だと思っています。
- ・私の場合、何かあったら、心に持たないで（聞いて頂く）。

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

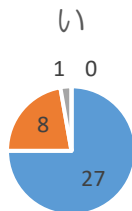
項目別満足度

とても満足している : 75.9%
まあまあ満足している : 20.7%
やや不満がある : 3.4%
※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）

- ・感謝のみです。ありがとうございます。
- ・やさしくして戴けますので嬉しいです
- ・多くの方々を入浴させていただいているので満足しています。同じところで地質ボーリングで43℃の温泉水がわいたと聞いてヴェールも将来利用できるのかなあ？
- ・自宅で毎朝早い時間に入る習慣なのです
- ・もう少し温りたい

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

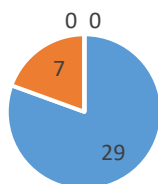
項目別満足度

とても満足している	: 75.0%
まあまあ満足している	: 22.2%
やや不満がある	: 2.8%

自由記述欄より（原文ママ）

- 自宅でその日に行ったゲームや手作りおやつなど会話にでてくるので楽しんで参加しているみたいです。
- 運動したり、（手・足など）動かしてもらっているので元気です。
- 初めての時は下手で少々あせっていましたが、だんだん楽しめるようになりました。今は心から無心で参加しています。
- 話を聞いて満足しています
- 昼食後の14時まで自由に出来ていつの間にか黄金の時間として輝いています
- ひまな時間がある

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

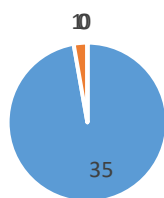
項目別満足度

とても満足している	: 80.6%
まあまあ満足している	: 19.4%

自由記述欄より（原文ママ）

- 体操のお兄様先生感謝しています。
- 細かい訓練内容はわかりませんが、行った方が体調にすごく良いと思います。本人の努力が一番重要なので、職員さんにはご迷惑をお掛けします。
- 大変よくしていただいています

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

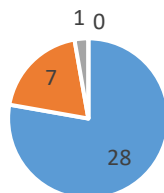
項目別満足度

とても満足している : 97.2%
まあまあ満足している : 2.8%

自由記述欄より（原文ママ）

- ・皆様の御苦勞に感謝のみ、すーっとよろしくお願い致します。
- ・皆さん、娘の私が気のつかない所まで暖かくよく世話して頂きとても感謝しています
- ・とても良くしていただいております。
- ・多種多様な老人を相手にしてよく配慮して下さいます
- ・毎日、ほんとうに、ありがとうございます。
- ・職員さんもやさしいようなので、ありがたいです。
- ・やさしくして戴けますのでうれしいです
- ・やさしい人ばかりでよいです
- ・不愉快な思いをした事は一度もありません。逆に、こちらから職員の方々に不愉快にさせる事があったかもしれません。

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

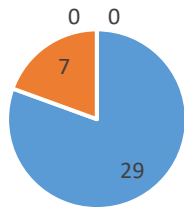
項目別満足度

とても満足している : 77.8%
まあまあ満足している : 19.4%
やや不満がある : 2.8%

自由記述欄より

- ・今迄通りで良いと思います。
- ・色々な道具が上手に（かくして？）ありますね。
- ・広さと言ひ、自然環境と言ひ申し分はありませんが、体を回復させる面と精神的なことを考えると、体の動く人の健康維持向上のために希望者に庭にミニトマトでも植えたら良いのではと考えたりします。スコップ耕し、トマトを植える希望者に20～30分、時々参加する人もいても無理をしない程度に5～15分位たがやすのもいいように思います。体と精神の健康管理程度に…いかがでしょう。その収穫物を食べるのも精神的に好影響があるように思っています。労働者の心配があるのかなあ～いる人皆がはける兄弟姉妹の関係のようになればいい
- ・人数が多くなり、体操の際にぶつかる

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 : 80.6%
まあまあ満足している : 19.4%

自由記述欄より

- ・何かあったら必ず連絡してくれるので、ありがとうございます。

10. ヴェールへの自由なご意見をお聞かせください

- ・お世話になります。夫として送迎の場面しかわかりませんが良いスタッフに恵まれ感謝しております。本人、ヴェールに行く事を楽しみにしております。
- ・個々の機能訓練などで満足して居ります有難くお礼申します
- ・皆様の御苦労に感謝のみ、ずーっとよろしくお願い致します（不束者よろしく面倒を）
- ・何にも言う事は有りません。とてもやさしくお世話して下さいますので云う事有りません。今後も宜敷くお願い致します。
- ・朝の声かけ、ありがとうございます。その一言が、ほっとします。
- ・ヴェールはすばらしい発想をもったサービスセンターに成長しているように感じています。
- ・不満は一切ございません。職員の皆様、御厚意に喜んでいきますよろしく申し上げます。字が書けなくて困っています。悪しからず
- ・職員の対応がとても良いです。これからもよろしく申し上げます。
- ・スタッフの方々の細かい心づかいにありがたく思っております。宜敷くお願い致します。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。よろしくお願いいたします。
- ・いつも親切に対応して頂きありがとうございます。
- ・いつもいつも有りありがとうございます。
- ・よろしく御願致します