

平成 28 年度  
利用者満足度調査集計結果報告書  
～ 接遇改善に向けたアンケート調査～

実施期間：平成 28 年 4 月 18 日～5 月 15 日

調査対象：白川明星園デイサービス・ショートステイ  
ご利用者・ご家族

白川明星園デイサービスセンター・ショートステイ

平成 28 年度白川明星園デイサービス・ショートステイ利用者満足度調査  
ご協力へのお礼

平素より当園の事業運営にご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、この度、宇治明星園白川のデイサービス・ショートステイをご利用頂いております皆様に「利用者満足度調査」をお願いさせて頂きましたところ、沢山のご意見を頂戴致しました。本調査にご協力を頂きました皆様には、心からお礼を申し上げます。

皆様から頂戴いたしましたご意見を「平成 28 年度利用者満足度調査集計結果報告書」として取りまとめさせて頂きましたので、お届けさせて頂きます。

今回、頂戴いたしましたご意見につきまして、さらに良いサービス提供を目指して職員で深めてまいります。

今後も、お気づきの点がございましたら、職員までお伝えいただけますようお願い申し上げます。

平成 28 年 6 月吉日

白川明星園

統括責任者 清水 芳美

《白川明星園利用者満足度調査集計結果（全体）》

配布者数 98名（デイ58名 ショート59名）  
 デイ 37名/58名 回収率65.5%  
 ショート 35名/59名 回収率59.3%

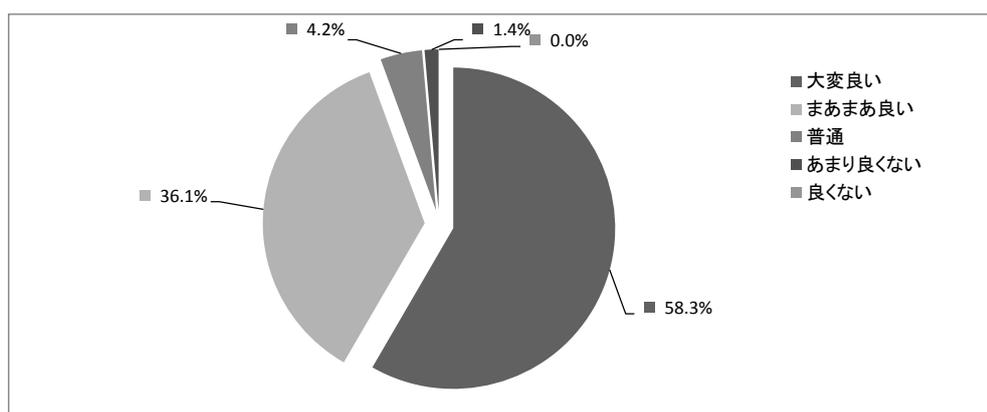
性別を教えてください。

男	女	無回答2名
23	46	

Q1 白川明星園のデイサービス・ショートステイの利用について満足度を教えてください。

大変良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	良くない
42	26	3	1	0

回答なし…0名



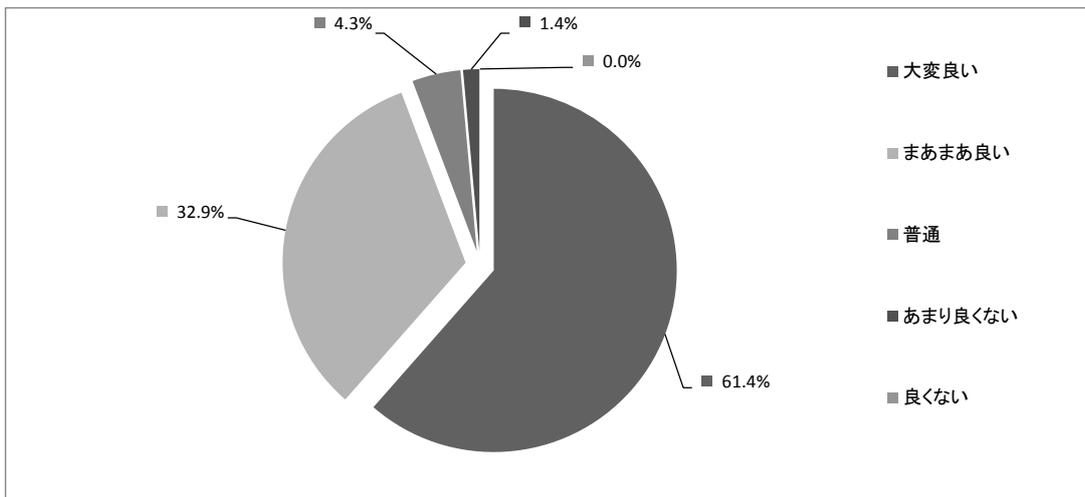
Q2 Q1の回答理由を教えてください。

- ・ 本人の様子をよく見て対応して下さる。 DS
- ・ いろんな行事をしてくださりありがたく思います。 DS
- ・ 送り迎えが親切である。 DS
- ・ 送迎の時に階段の上、玄関まで来て下さり、荷物も本人も支えて下さる。 DS
- ・ 皆さんがよくしてくれる。 DS
- ・ 馴れ馴れしいと思うことがある。 DS
- ・ アットホームな感じで身近に職員さんがいて安心できる。 DS
- ・ カラオケさせてもらえる。 DS
- ・ 利用者に沿った対応をしてくれる。 DS
- ・ 写真を撮ってもらえることが楽しみです。 DS
- ・ 色々な要望にすぐに応えていただき、喜んでいきます。行くのが楽しみです。 DS
- ・ きめ細やかな介護にいつも感謝です。 DS
- ・ みんな明るく、楽しい。室内も明るい。 DS
- ・ 雰囲気の良い、食事がおいしい。 DS
- ・ デイサービスに行くことを楽しみにしています。 DS
- ・ 朝の挨拶が気持ちいい。 DS
- ・ その日の過ごした様子がよくわかる。 DS
- ・ 家に帰って「良かった」「楽しかった」と独り言を言っています。 DS
- ・ 昼間にデイサービスの方々と一緒なので色々な企画に利用者が参加する事ができるから(1) SS
- ・ ショート利用時いつ行っても声掛けして頂きアットホームな感じがとても喜んでいきます(1) SS
- ・ 家の中に入って「良かった楽しかった」と一言言って幸福な顔をしてお茶を飲んでいきます(1) SS
- ・ こちらの要望を聞いてもらえる(1) SS
- ・ いろいろお気遣い下さっている(1) SS
- ・ ゆっくりできるから、食事が美味しい(2) SS
- ・ 孤独感がある(3) SS

- よく寝れない時があり、体調がすぐれない時がある(2) SS
- 希望ですが、5月11日現在両足趾と右足関節ほ病気で苦しんでおり、妻も母の介護でぎっくり腰で動くことが出来ず、困っております。この様な時にショートステイが利用できれば大変助かります。いつも一部屋を開けておくことは難しいですか？できることが出来れば持参した衣類を洗濯して持ち帰るようになって頂き、大変助かります。ショートステイの報告書があり利用期間のことがよくわかる。(1) SS
- 親切にしてくれると本人が言っております。 夜中の排泄も丁寧に誘導してくれます。 SS
- 大きいお風呂が大好きです(1) SS
- 母が穏やかに過ごせて家族も随分と助かっています(1) SS
- 運動したいのですが、機具が無いので残念です(2) SS
- ショートステイに行くのが楽しい(1) SS
- 設備、対応ともいい(2) SS
- 話しをする人がいない(2) SS

Q3 デイサービス・ショートステイの職員の対応についてどのように感じておられますか？

大変良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	良くない
43	23	3	1	0



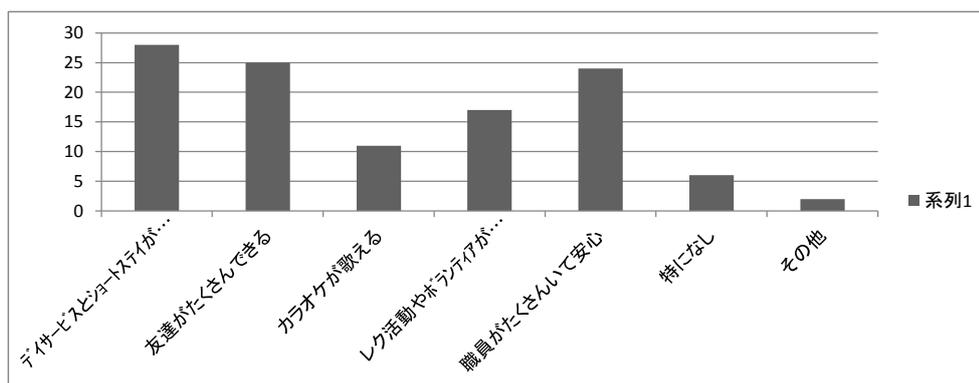
Q4 Q3の回答理由を教えてください。

- ・ 職員さんが明るく接して下さるので本人も明るく穏やかになっています。 DS
- ・ 対応が明るい。 DS
- ・ 看護師さんが肩や足をさすって下さる。 DS
- ・ 態度が丁寧で親切、優しい言葉をかけて下さる。 DS
- ・ よく気をつけて接して下さっている。 DS
- ・ いつも気さくに声掛けをしてもらい、本人も楽しそうなところがとても気に入っています。 DS
- ・ 大変良い人もいるが、どうも？と思う人もいる。 DS
- ・ いつも優しく対応して下さる。 DS
- ・ 無くしたものが返ってこないことがあった。 DS
- ・ 介護士さんが親切なのが一番です。 DS
- ・ 笑顔で接遇は本当にいい。 DS
- ・ よく話かけてくれたり、利用者の話を聞いて下さっている。 DS
- ・ 親切と笑顔で見守りが良く、安心です。 DS
- ・ 人として良いと思います。 DS
- ・ 新しい職員は自ら紹介してほしい。毎日通っていないからわからない。 DS
- ・ 気づいたこと、その日あったことを教えていただき、心遣いができる。 DS
- ・ 洗濯物などがきれいに整理されてへんきやくされる。持ち込みの服等もきちんと整理されて返却されるので気持ちがいい(1) SS
- ・ 良く気をつけていただいている(1) SS
- ・ ショート利用時いつ行っても声掛けして頂きアットホームな感じがとても喜んでいます(1) SS
- ・ 送迎時も丁寧で優しい！職員さんが親切です。(1) SS
- ・ お世話になっている間の事、様子など細かくわかるように伝えて頂いて下さる事(1) SS
- ・ 職員が親切 よくしてくれています(1) SS

- ・ カバンの点検は本人が確認している。一回でよい(2) SS
- ・ こまめに対応してくれる(1) SS
- ・ 電話での対応送迎時の対応が嬉しいです(1) SS
- ・ 本人の様子を見ながら明るく接して下さるので本人も明るくゆっくりできる様です(1) SS
- ・ 時折連絡不足によるものかミスが見受けられる(2) SS
- ・ スタッフの教育も良く出来ている(2) SS

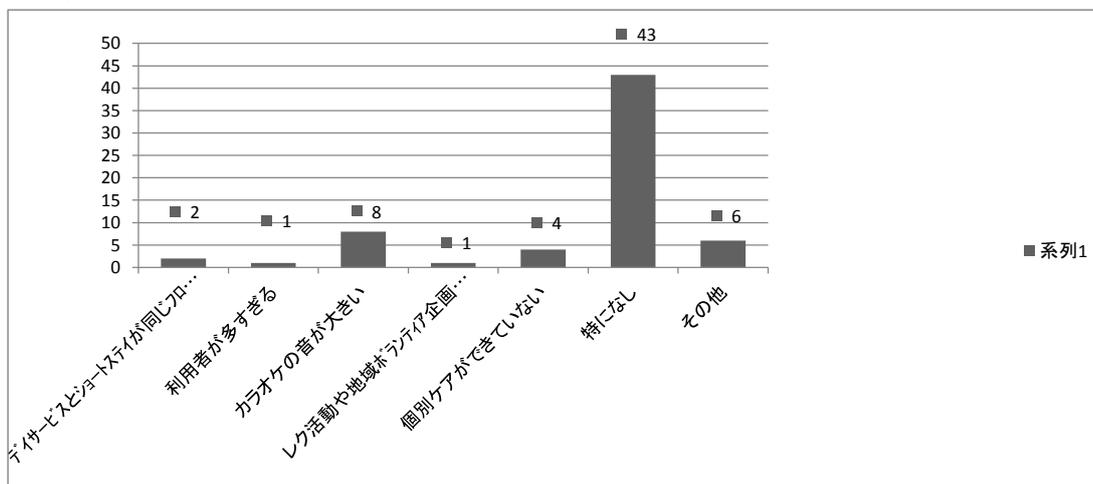
Q5 白川明星園の5階フロアの『良いところ』をお答えください。(複数回答可)

デイサービスとショートステイが同じフロアにある	28
友達がたくさんできる	25
カラオケが歌える	11
レク活動やホラソングが充実している	17
職員がたくさんいて安心	24
特になし	6
その他	2



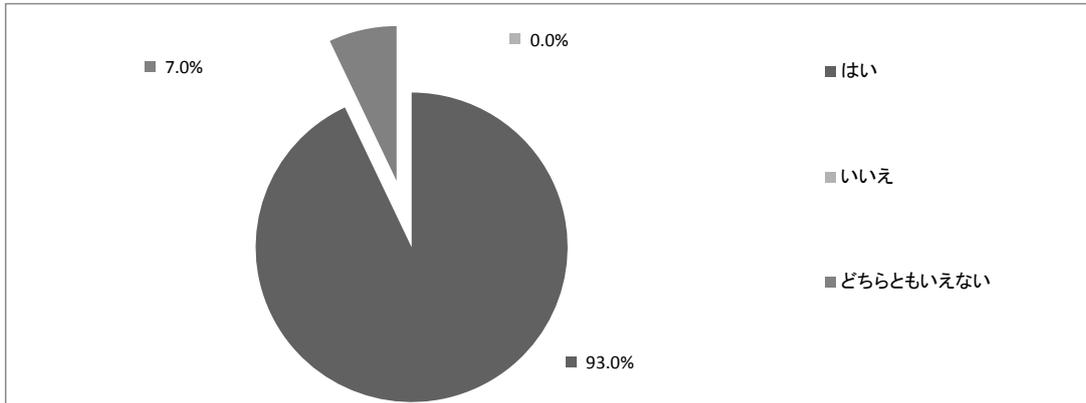
Q6 白川明星園の5階フロアの『悪いところ』をお答えください。(複数回答可)

デイサービスとショートステイが同じフロアにある	2
利用者が多すぎる	1
カラオケの音大きい	8
レク活動や地域ホラソング企画が少ない	1
個別ケアができていない	4
特になし	43
その他	6



Q7 今後も当園のサービスのご利用を希望されますか。

はい	66
いいえ	0
どちらともいえない	5



Q8 ご利用中のサービスに対して、ご希望やご要望等があればご記入ください。

- ・ 白川を利用できる間はずっと白川でお願いしたいです。 DS
- ・ 外出の企画が増えればうれしい。 DS
- ・ 食事の献立等がわかるとありがたいと思います。 SS
- ・ ショートを出来るだけ長く利用したい SS
- ・ 今までと体力が違い、夜中の食事(パン)胃が痛む SS
- ・ 男性用トイレが少ない SS
- ・ 叶うものなら送迎時に介護士がくれくれたら安心です SS
- ・ デイサービスの様に花見、芋ほり…等にも参加させて頂けるとありがたいです。 SS
- ・ ショートから返って来る度歩行が出来なくなってきている。 SS
- ・ もう少し個別ケアに力を入れて欲しい SS
- ・ 食事は温かく、味付けもいいです。喜んでいきます。 SS
- ・ カラオケの音量を低くして欲しい SS
- ・ 出来ればカラオケルームを作ってほしい。 SS

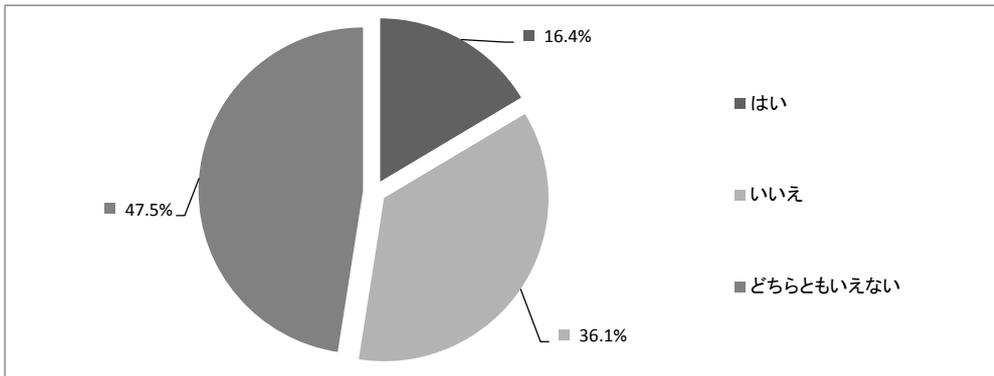
Q9 ご利用中のサービスに対して、改善してほしい点があればご記入ください。

- ・ 家族としては本人が園でどのような様子なのか、時々伝えていただけると嬉しいです。 DS
- ・ 指導がいき届いていないことがある。フォローが少なかった。 DS
- ・ 静養スペース、ベッドを個室にしてほしい。 DS
- ・ リハビリを充実させてほしい。 DS
- ・ 特になし、とてもよくして頂き感謝しています。 SS
- ・ 食事のメニューがわからないので出来ればお願いします。 SS
- ・ 男性用トイレが遠い SS
- ・ もう少し個別ケアに力を入れて欲しい SS

《家族懇談会、介護相談会の参加について》

Q1 介護相談会の企画があれば参加してみたいと思われませんか。

はい	10
いいえ	22
どちらともいえない	29

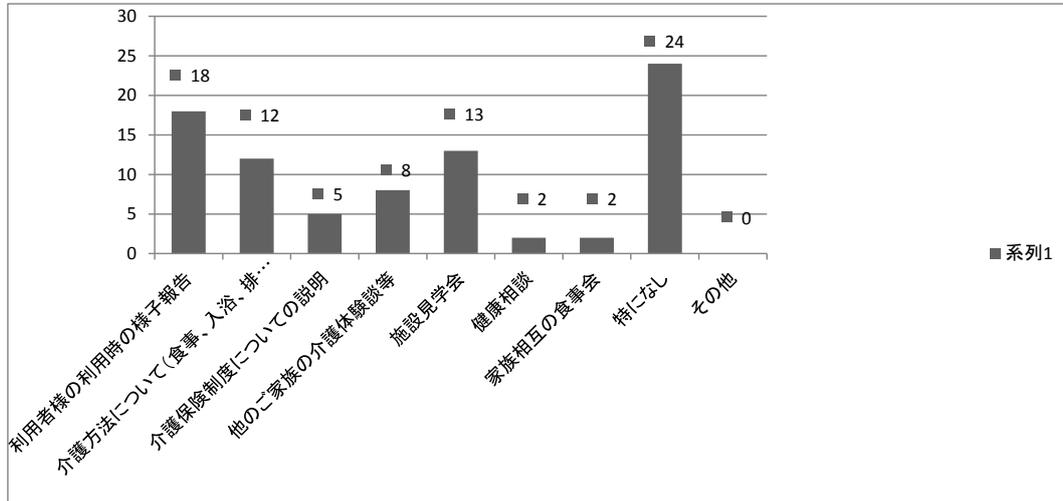


Q2 Q1の回答理由を教えてください。

- ・今のところは特に参加の希望はありませんが、いつか又介護が困難になった時お願いします。 DS
- ・過去に一度参加させてもらった。 DS
- ・介護に対応する家族はそれぞれ異なるので。 DS
- ・デイでの様子を知りたいので参加したい。 DS
- ・他の家族さんの介護されている話も聞きたいと思います。 DS
- ・補聴器を使用しているため、参加に不安がある。 DS
- ・初めてなのでわからない SS
- ・仕事の都合によって SS
- ・忙しくて行けない SS
- ・ケアマネジャーとの相談で充分納得している SS
- ・利用されている方の過程での介護の仕方、お世話の仕方、今のままでいいのかお話を聞かせて頂きたいです。 SS
- ・家族が外出したくないので SS
- ・まだそのような事態になっていないと思うので、耳はちょっと遠くなっている SS
- ・色々な例を知れば役立ちそうです SS
- ・なかなかスケジュールの調整が難しい(仕事の兼ね合い) SS
- ・家族各々仕事を持っており参加が不可 SS

Q3 介護相談会の内容について希望の企画内容があれば教えてください。（複数回答可）

利用者様の利用時の様子報告	18
介護方法について（食事、入浴、排泄等）	12
介護保険制度についての説明	5
他のご家族の介護体験談等	8
施設見学会	13
健康相談	2
家族相互の食事会	2
特になし	24
その他	0



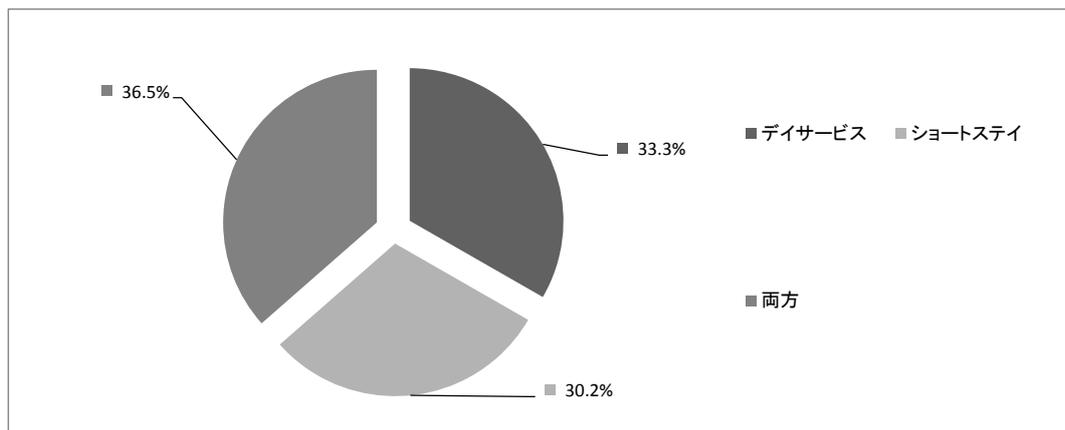
Q4 その他、ご意見やご質問等があればご記入ください。

- ・ デイサービスでどのように過ごしたのか本人に聞いても覚えていないので個人的に知らせてほしい。 DS
- ・ 参観日のようなものがあれば本人の様子が見られる。 DS
- ・ 必要な介護の情報を提供してほしい。保険制度内外。 DS
- ・ 他の明星園の施設も見学してみたい。 DS
- ・ 今は何も思いつかない。 SS

《自由回答欄》

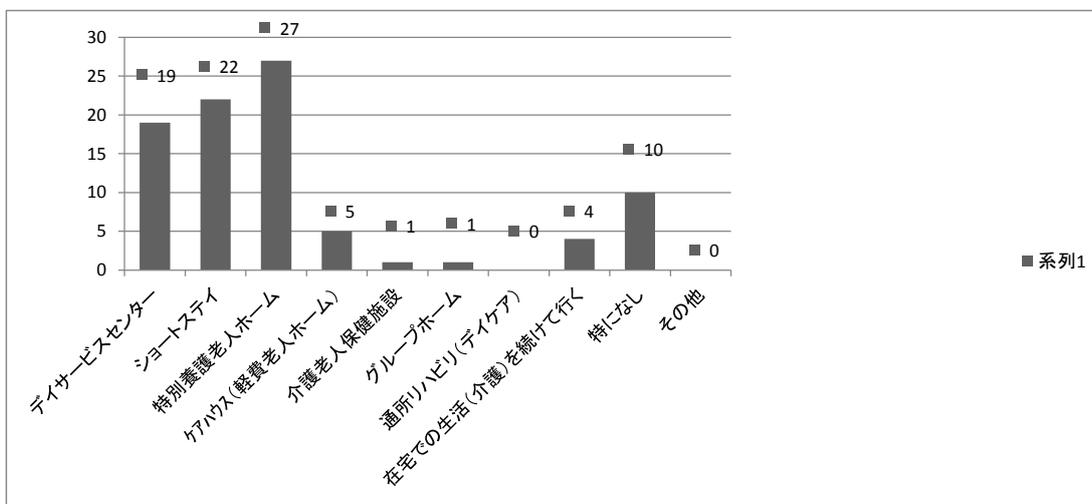
Q1 白川明星園5階のどのサービスをご利用されていますか。

デイサービス	21
ショートステイ	19
両方	23



Q2 今後どのようなサービスをご利用したいと考えておられますか。(複数回答可)

デイサービスセンター	19
ショートステイ	22
特別養護老人ホーム	27
ケアハウス(軽費老人ホーム)	5
介護老人保健施設	1
グループホーム	1
通所リハビリ(デイケア)	0
在宅での生活(介護)を続けて行く	4
特になし	10
その他	0



Q3 お誕生日を迎えられるご利用者の願いを誕生日月に叶えましょうという新しい取り組みを考えております。もし新しく始まった場合どのような願いがありますか。(デイのみ)

- ・少し遠出がしたい。
- ・写真やメッセージを書いた色紙を頂き記念になり、本人も喜んでいます。
- ・若い時に住んでいたところへ行きたい。
- ・仲の良い人とカラオケとおいしい昼食を食べに行けたらしいです。

白川明星園デイサービス編

## 《白川明星園デイサービス編》

配布者数 98名 (デイ58名 ショート59名)  
 デイ 37名/58名 回収率65.5%

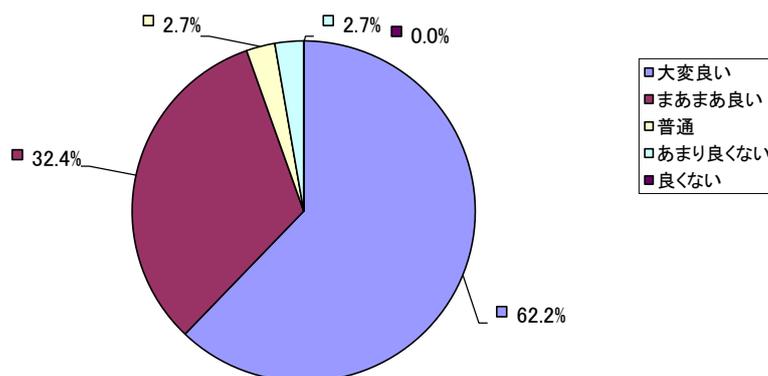
性別を教えてください。

男	女	無回答2名
14	21	

Q1 白川明星園のデイサービス・ショートステイの利用について満足度を教えてください。

大変良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	良くない
23	12	1	1	0

回答なし…0名



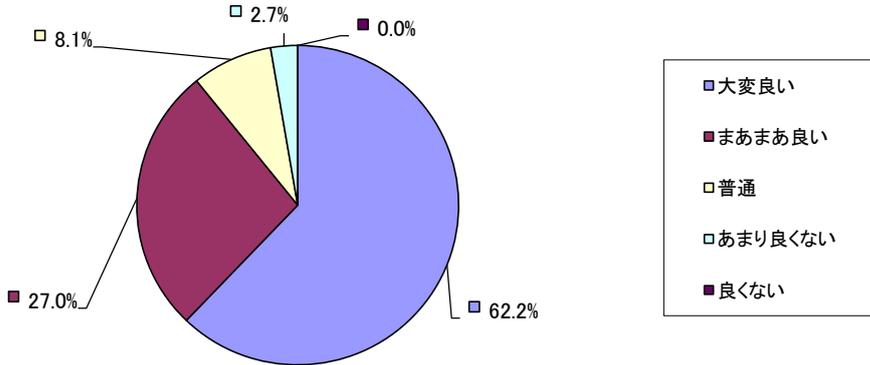
Q2 Q1の回答理由を教えてください。

- ・ 本人の様子をよく見て対応して下さる。
- ・ いろんな行事をしてくださりありがたく思います。
- ・ 送り迎えが親切である。
- ・ 送迎の時に階段の上、玄関まで来て下さり、荷物も本人も支えて下さる。
- ・ 皆さんがよくしてくれる。
- ・ 馴れ馴れしいと思うことがある。
- ・ アットホームな感じで身近に職員さんがいて安心できる。
- ・ カラオケさせてもらえる。
- ・ 利用者に沿った対応してくれる。
- ・ 写真を撮ってもらえることが楽しみです。
- ・ 色々な要望にすぐに応えていただき、喜んでいきます。行くのが楽しみです。
- ・ きめ細やかな介護にいつも感謝です。
- ・ みんな明るく、楽しい。室内も明るい。
- ・ 雰囲気の良い、食事がおいしい。
- ・ デイサービスに行くことを楽しみにしています。
- ・ 朝の挨拶が気持ちいい。
- ・ その日の過ごした様子がよくわかる。
- ・ 家に帰って「良かった」「楽しかった」と独り言を言っています。

Q3 デイサービス・ショートステイの職員の対応についてどのように感じておられますか？

大変良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	良くない
23	10	3	1	0

回答なし… 0名

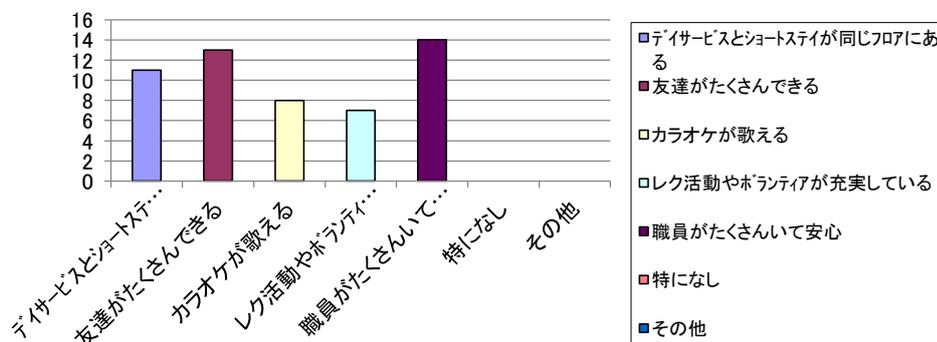


Q4 Q3の回答理由を教えてください。

- ・ 職員さんが明るく接して下さるので本人も明るく穏やかになっています。
- ・ 対応が明るい。
- ・ 看護師さんが肩や足をさすって下さる。
- ・ 態度が丁寧で親切、優しい言葉をかけて下さる。
- ・ よく気をつけて接して下さっている。
- ・ いつも気さくに声掛けをしてもらい、本人も楽しそうなどがとても気に入っています。
- ・ 大変良い人もいるが、どうも？と思う人もいる。
- ・ いつも優しく対応して下さる。
- ・ 無くしたものが返ってこないことがあった。
- ・ 介護士さんが親切なのが一番です。
- ・ 笑顔で接遇は本当にいい。
- ・ よく話かけてくれたり、利用者の話を聞いて下さっている。
- ・ 親切と笑顔で見守りが良く、安心です。
- ・ 人として良いと思います。
- ・ 新しい職員は自ら紹介してほしい。毎日通っていないからわからない。
- ・ 気づいたこと、その日あったことを教えていただき、心遣いができている。

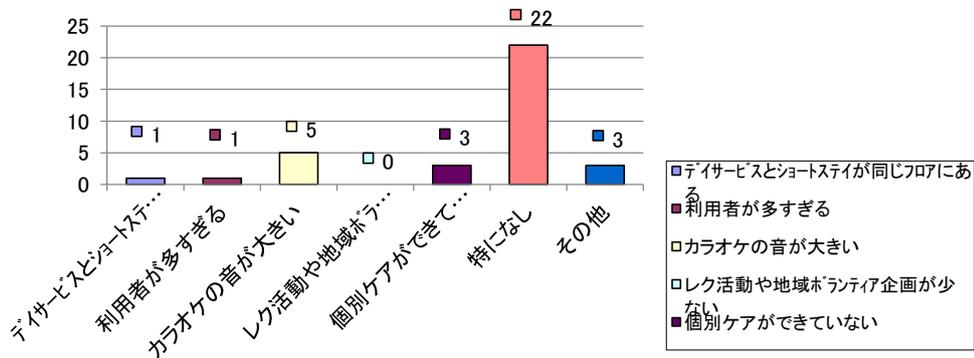
Q5 白川明星園の5階フロアの『良いところ』をお答えください。（複数回答可）

デイサービスとショートステイが同じフロアにある	11
友達がたくさんできる	13
カラオケが歌える	8
レク活動やボランティアが充実している	7
職員がたくさんいて安心	14
特になし	0
その他	0



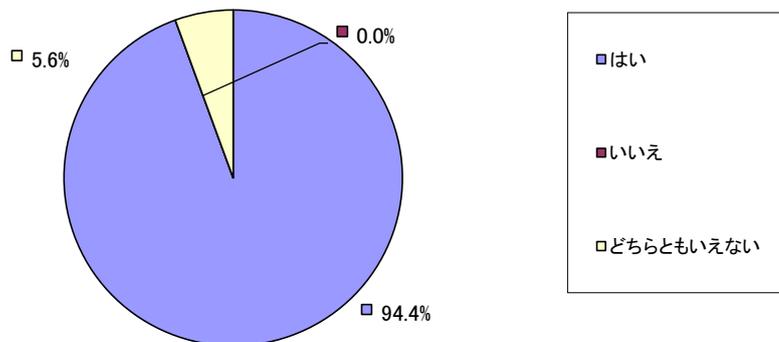
Q6 白川明星園の5階フロアの『悪いところ』をお答えください。（複数回答可）

デイサービスとショートステイが同じフロアにある	1
利用者が多すぎる	1
カラオケの音大きい	5
レク活動や地域ボランティア企画が少ない	0
個別ケアができていない	3
特になし	22
その他	3



Q7 今後も当園のサービスのご利用ご利用を希望されますか。

はい	34
いいえ	0
どちらともいえない	2



Q8 ご利用中のサービスに対して、ご希望やご要望等があればご記入ください。

- ・ 白川を利用できる間はずっと白川でお願いしたいです。
- ・ 外出の企画が増えればうれしい。

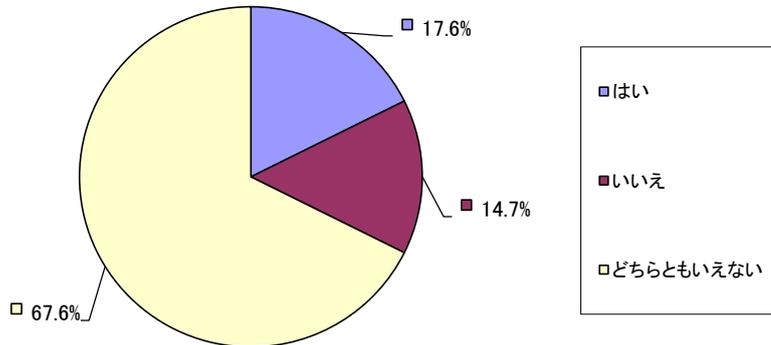
Q9 ご利用中のサービスに対して、改善してほしい点があればご記入ください。

- ・ 家族としては本人が園でどのような様子なのか、時々伝えていただけると嬉しいです。
- ・ 指導がいき届いていないことがある。フォローが少なかった。
- ・ 静養スペース、ベッドを個室にしてほしい。
- ・ リハビリを充実させてほしい。

《家族懇談会、介護相談会の参加について》

Q1 介護相談会の企画があれば参加してみたいと思われませんか。

はい	6
いいえ	5
どちらともいえない	23

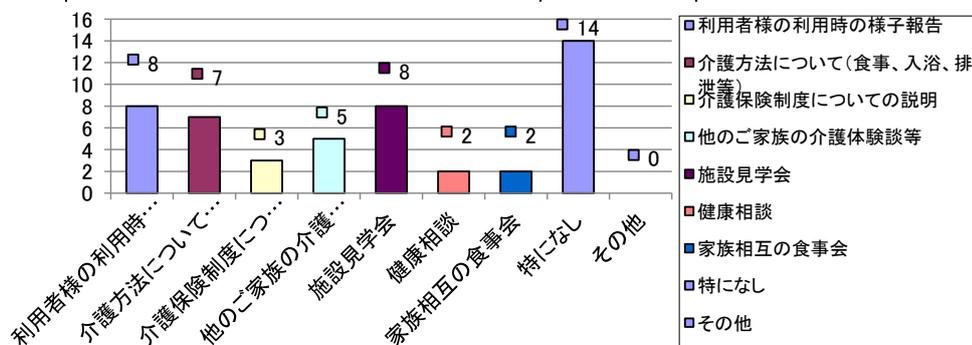


Q2 Q1の回答理由を教えてください。

- ・今のところは特に参加の希望はありませんが、いつか又介護が困難になった時お願いします。
- ・過去に一度参加させてもらった。
- ・介護に対応する家族はそれぞれ異なるので。
- ・デイでの様子を知りたいので参加したい。
- ・他の家族さんの介護されている話も聞きたいと思います。
- ・補聴器を使用しているため、参加に不安がある。

Q3 介護相談会の内容について希望の企画内容があれば教えてください。（複数回答可）

利用者様の利用時の様子報告	8
介護方法について（食事、入浴、排泄等）	7
介護保険制度についての説明	3
他のご家族の介護体験談等	5
施設見学会	8
健康相談	2
家族相互の食事会	2
特になし	14



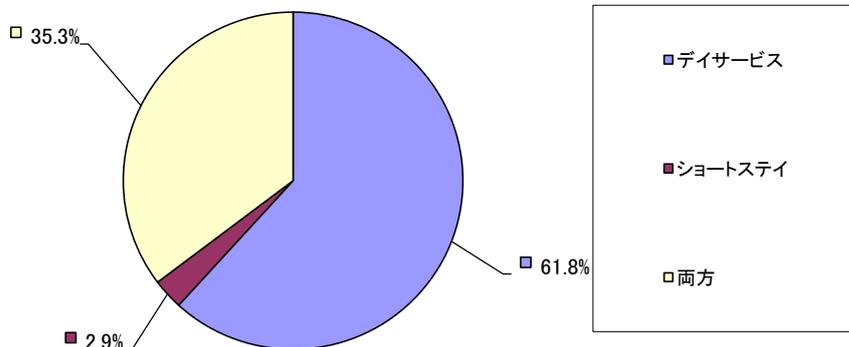
Q4 その他、ご意見やご質問等があればご記入ください。

- ・デイサービスでどのように過ごしたのか本人に来て覚えていないので個人的に知らせてほしい。
- ・参観日のようなものがあれば本人の様子が見られる。
- ・必要な介護の情報を提供してほしい。保険制度内外。
- ・他の明星園の施設も見学してみたい。

《自由回答欄》

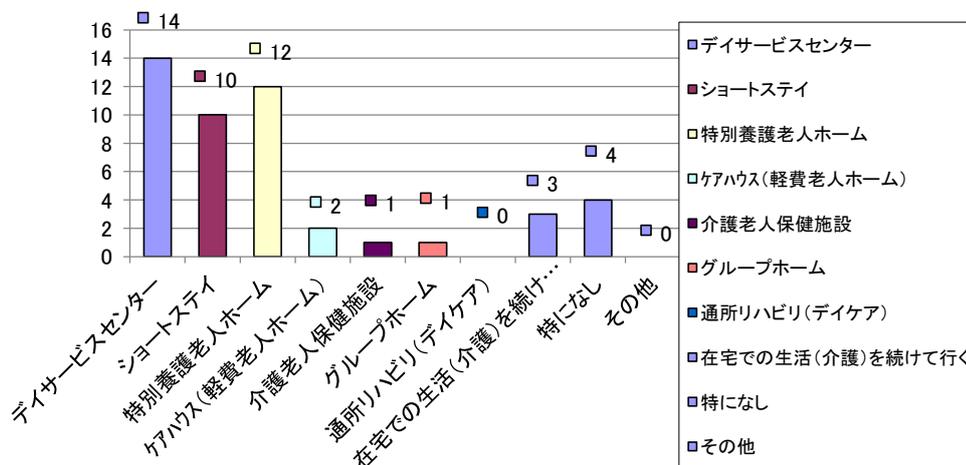
Q1 白川明星園5階のどのサービスをご利用されていますか。

デイサービス	21
ショートステイ	1
両方	12



Q2 今後どのようなサービスをご利用したいと考えておられますか。(複数回答可)

デイサービスセンター	14
ショートステイ	10
特別養護老人ホーム	12
ケアハウス(軽費老人ホーム)	2
介護老人保健施設	1
グループホーム	1
通所リハビリ(デイケア)	0
在宅での生活(介護)を続けて行く	3
特になし	4
その他	0



Q3 お誕生日を迎えられるご利用者の願いを誕生日月に叶えましょうという新しい取り組みを考えております。もし新しく始まった場合どのような願いがありますか。

- ・ 少し遠出がしたい。
- ・ 写真やメッセージを書いた色紙を頂き記念になり、本人も喜んでいます。
- ・ 若い時に住んでいたところへ行きたい。
- ・ 仲の良い人とカラオケとおいしい昼食を食べに行けたら幸いです。

白川明星園ショートステイ編

## 《白川明星園ショートステイ編》

配布者数 98名 (デイ58名 ショート59名)  
 ショート 35名/59名 回収率59.3%

性別を教えてください。

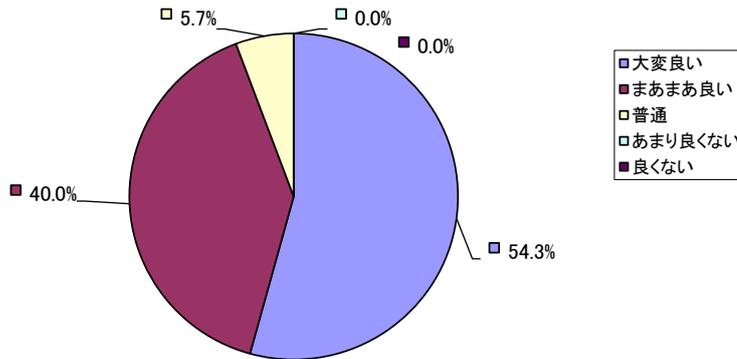
男	女
9	25

無回答2名

Q1 白川明星園のデイサービス・ショートステイの利用について満足度を教えてください。

大変良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	良くない
19	14	2	0	0

回答なし…0名



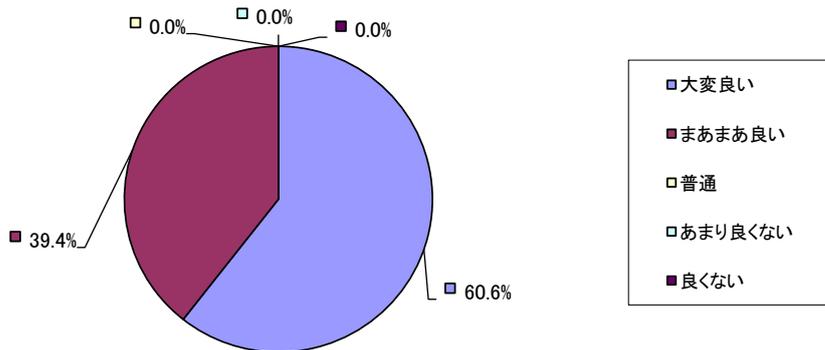
Q2 Q1の回答理由を教えてください。

- ・ 昼間にデイサービスの方々と一緒なので色々な企画に利用者が参加する事ができるから(1)
- ・ よくお世話していただいている(1)
- ・ ショート利用時いつ行っても声掛けして頂きアットホームな感じがとても喜んでいます(1)
- ・ 利用している本人が何より元気に気持ちよく過ごせている様子なので大変満足しています(1)
- ・ 家の中に入って「良かった楽しかった」と一言言って幸福な顔をしてお茶を飲んでいきます(1)
- ・ こちらの要望を聞いてもらえる(1)
- ・ いろいろお気遣い下さっている(1)
- ・ ゆっくりできるから、食事が美味しい(2)
- ・ 職員が親切(1)
- ・ 助けて頂き感謝しています(1)
- ・ 孤独感がある(3)
- ・ 本人が満点 去年まで(3)
- ・ よく寝れない時があり、体調がすぐれない時がある(2)
- ・ 本人が喜んで行っております(1)
- ・ 希望ですが、5月11日現在両足趾と右足関節ば病気で苦しんでおり、妻も母の介護でぎっくり腰で動くことが出来ず、困っております。この様な時にショートステイが利用できれば大変助かります。いつも一部屋を開けておくことは難しいですか？できることが出来ればこれ以上助かるショートステイはありません検討する事ができればありがたいのですが？(2)
- ・ 持参した衣類を洗濯して持ち帰るようにして頂き、大変助かります。ショートステイの報告書があり利用期間のことがよくわかる。(1)
- ・ 親切にしてくれると本人が言っております。 夜中の排泄も丁寧に誘導してくれます。
- ・ とても喜んで帰ってきますので安心していきます。(1)
- ・ 大きいお風呂が大好きです(1)
- ・ 母が穏やかに過ごせて家族も随分と助かっています(1)
- ・ 運動したいのですが、機具が無いので残念です(2)
- ・ ショートステイに行くのが楽しい(1)
- ・ 設備、対応ともいい(2)
- ・ 話しをする人がいない(2)

Q3 デイサービス・ショートステイの職員の対応についてどのように感じておられますか？

大変良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	良くない
20	13	0	0	0

回答なし…2名

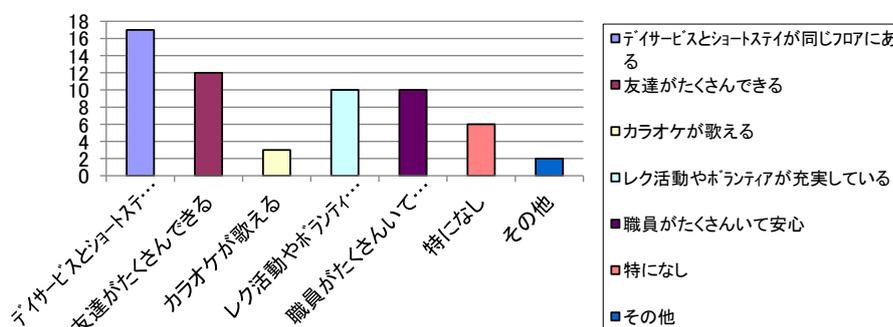


Q4 Q3の回答理由を教えてください。

- 洗濯物などがきれいに整理されて返却される。持ち込みの服等もきちんと整理されて返却されるので気持ちがいい(1)
- 良く気をつけていただいている(1)
- ショート利用時いつ行っても声掛けして頂きアットホームな感じがとても喜んでます(1)
- 送迎時も丁寧で優しい！職員さんが親切です。(1)
- お世話になっている間の事、様子など細かくわかるように伝えて頂いて下さる事(1)
- 優しく手助けをしている(1)
- 職員が親切 よくしてくれています(1)
- よくして下さっている(2)
- 親切にして頂いています(1)
- カバンの点検は本人が確認している。一回でよい(2)
- こまめに対応してくれる(1)
- 電話での対応送迎時の対応が嬉しいです(1)
- 本人の様子を見ながら明るく接して下さるので本人も明るくゆっくりできる様です(1)
- 時折連絡不足によるものかミスが見受けられる(2)
- 職員さん、介護士さんによくして頂いています(1)
- スタッフの教育も良く出来ている(2)
- 親切です(2)

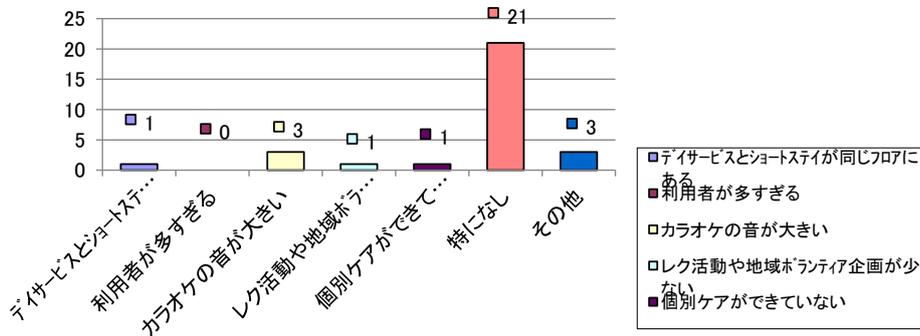
Q5 白川明星園の5階フロアの『良いところ』をお答えください。（複数回答可）

デイサービスとショートステイが同じフロアにある	17
友達がたくさんできる	12
カラオケが歌える	3
レク活動やボランティアが充実している	10
職員がたくさんいて安心	10
特になし	6
その他	2



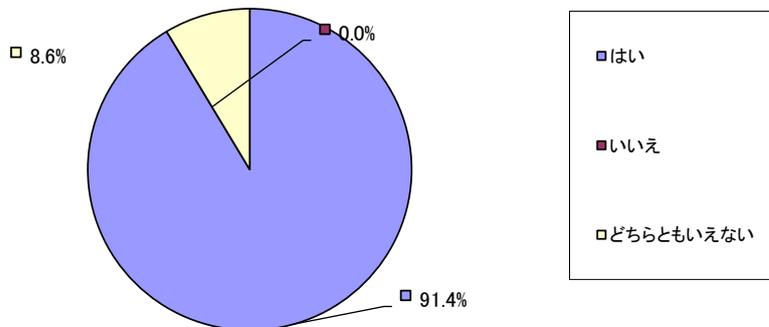
Q6 白川明星園の5階フロアの『悪いところ』をお答えください。(複数回答可)

デイサービスとショートステイが同じフロアにある	1
利用者が多すぎる	0
カラオケの音大きい	3
レク活動や地域ボランティア企画が少ない	1
個別ケアができていない	1
特になし	21
その他	3



Q7 今後も当園のサービスのご利用ご利用を希望されますか。

はい	32
いいえ	0
どちらともいえない	3



Q8 ご利用中のサービスに対して、ご希望やご要望等があればご記入下さい。

- ・ 食事の献立等がわかるとありがたいと思います。
- ・ ショートを出れるだけ長く利用したい
- ・ 今までと体力が違い、夜中の食事(パン)胃が痛む
- ・ 男性用トイレが少ない
- ・ 叶うものなら送迎時に介護士がいれくれたら安心です
- ・ デイサービスの様に花見、芋ほり…等にも参加させて頂けるとありがたいです。
- ・ ショートから返って来る度歩行が出来なくなっている。
- ・ もう少し個別ケアに力を入れて欲しい
- ・ 食事は温かく、味付けもいいです。喜んでいきます。
- ・ カラオケの音量を低くして欲しい
- ・ 出来ればカラオケルームを作ってほしい。

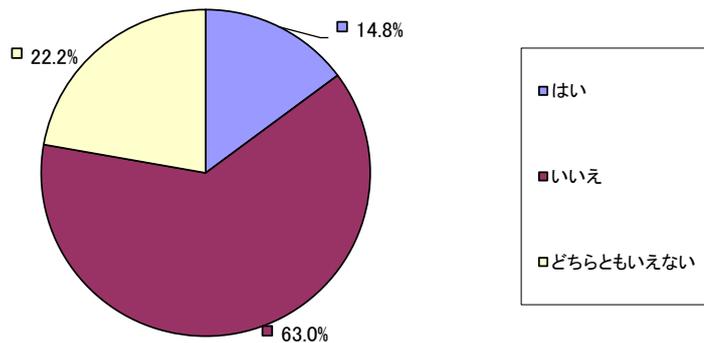
Q9 ご利用中のサービスに対して、改善して欲しい点があればご記入下さい。

- ・ 特になし、とてもよく頂き感謝しています。
- ・ 食事のメニューがわからないので出来ればお願いします。
- ・ 男性用トイレが遠い
- ・ もう少し個別ケアに力を入れて欲しい

Q1 介護相談会の企画があれば参加してみたいと思われませんか。

はい	4
いいえ	17
どちらともいえない	6

未記入…5名



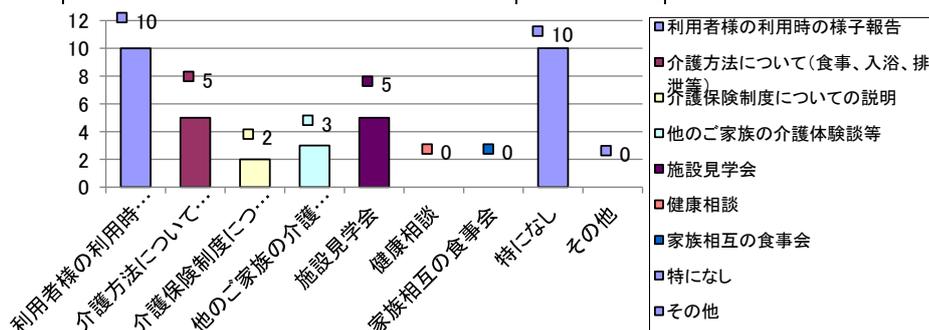
Q2 Q1の回答理由を教えてください。

- ・ 初めてなのでわからない
- ・ 仕事の都合によって
- ・ 忙しくて行けない
- ・ 心に余裕がないので
- ・ ケアマネジャーとの相談で充分納得している
- ・ 利用されている方の過程での介護の仕方、お世話の仕方、今のままでいいのかお話を聞かせて頂きたいです。
- ・ 家族が外出したくないので
- ・ まだまだそのような事態になっていないと思うので、耳はちょっと遠くなっている
- ・ 色々な例を知れば役立ちそうです
- ・ 都合による
- ・ 一度参加させてもらった
- ・ なかなかスケジュールの調整が難しい(仕事の兼ね合い)
- ・ 家族各々仕事を持っており参加が不可

Q3 介護相談会の内容について希望の企画内容があれば教えてください。(複数回答可)

利用者様の利用時の様子報告	10
介護方法について(食事、入浴、排泄等)	5
介護保険制度についての説明	2
他のご家族の介護体験談等	3
施設見学会	5
健康相談	0
家族相互の食事会	0
特になし	10

未記入…8名



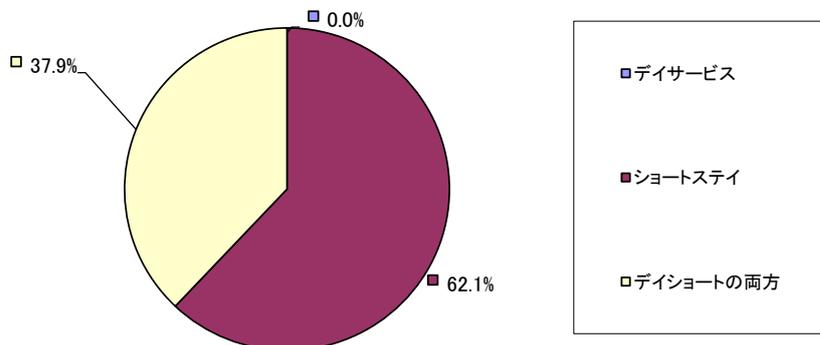
Q4 その他、ご意見やご質問等があればご記入ください。

- ・ 今は何も思いつかない。

《自由回答欄》

Q1 白川明星園5階のどのサービスをご利用されていますか。

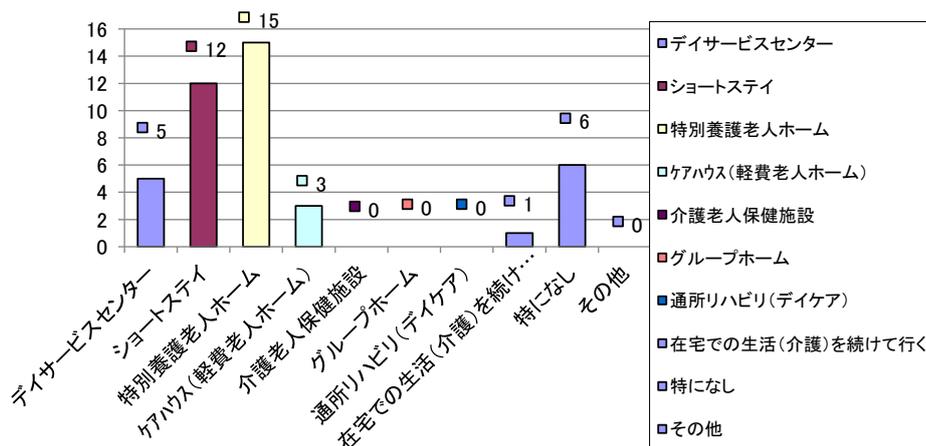
デイサービス	0
ショートステイ	18
デイショートの両方	11



Q2 今後どのようなサービスをご利用したいと考えておられますか。(複数回答可)

デイサービスセンター	5
ショートステイ	12
特別養護老人ホーム	15
ケアハウス(軽費老人ホーム)	3
介護老人保健施設	0
グループホーム	0
通所リハビリ(デイケア)	0
在宅での生活(介護)を続けて行く	1
特になし	6
その他	0

未記入…7名



資料 調査票

平成 28 年 4 月吉日

白川明星園デイサービスセンター  
白川明星園特別養護老人ホーム ショートステイ  
ご利用者・ご家族各位

白川明星園  
統括責任者 清水 芳美  
(公印省略)

白川明星園デイサービス・ショートステイ利用者満足度調査のお願い  
～ 接遇改善に向けたアンケート調査～

平素より当園の事業運営にご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、この度、宇治明星園白川のデイサービス・ショートステイをご利用頂いております皆様に、利用者満足度調査を実施いたしたく、アンケートにご協力頂きますようお願い申し上げます。皆様から頂いたご意見を参考にさせて頂き、接遇改善に向けて取り組んで参りたいと考えております。また、デイサービス、ショートステイ合同の家族懇談会を開催致します。皆様からの質問や悩みをお聞きする機会を設けたいと考えておりますので、ご意見を頂きますようお願い申し上げます。

なお、利用者様の代理でご家族様が回答して頂いても結構ですので、ご意見をおよせ頂きますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

返信用封筒を同封させて頂いておりますので、平成 28 年 5 月 15 日(日)までにご回答下さい。

なお、ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

デイサービス管理者  
谷口 彰 (電話 21-7565)

ショートステイ主任生活相談員  
水岡 憲治 (電話 21-6055)

《白川明星園 デイサービスセンター 利用者満足度調査》

\* デイサービスをご利用の方にお伺い致します \*

Q1 白川明星園のデイサービスの利用について満足度を教えてください。

大変良い まあまあ良い 普通 あまり良くない 良くない

Q2 Q1 の回答理由を教えてください。

( )

Q3 デイサービスの職員の対応(接遇)についてどのように感じておられますか。

大変良い まあまあ良い 普通 あまり良くない 良くない

Q4 Q3 の回答理由を教えてください。

( )

Q5 白川明星園の 5階フロアの『良いところ』をおひとつお答え下さい。

デイサービスとショートステイが同じフロアにある 友達がたくさんできる カラオケが歌える レク活動や地域ボランティア企画が充実している 職員がたくさんいて安心  
特になし その他( )

Q6 白川明星園の 5階フロアの『悪いところ』をおひとつお答え下さい。

デイサービスとショートステイが同じフロアにある 利用者人数が多すぎる カラオケの音  
が大きい レク活動や地域ボランティア企画が少ない 個別ケアができていない  
特になし その他( )

Q7 今後も当園のサービスのご利用をご希望されますか。

はい いいえ どちらともいえない

Q8 ご利用中のサービスに対して、ご希望やご要望等があればご記入ください。

( )

Q9 ご利用中のサービスに対して、改善してほしい点があればご記入ください。

( )

《家族懇談会、介護相談会の参加について》

Q1 介護相談会の企画があれば参加してみたいと思われませんか。

はい いいえ どちらともいえない

Q2 Q1 の回答理由を教えてください。

( )

Q3 介護相談会の内容について、ご希望の企画内容があれば教えてください。

(複数回答可)

利用者様の利用時の様子報告 介護方法について(食事・入浴・排泄等)

介護保険制度についての説明 他のご家族の介護体験談等 施設見学会

健康相談 家族相互の食事会

特になし その他( )

Q4 その他、ご意見やご質問等があればご記入ください。

( )

※自由回答欄

Q1 白川明星園 5 階のどのサービスをご利用されていますか。

デイサービス ショートステイ デイサービス・ショートステイの両方

Q2 今後どのようなサービスをご利用したいと考えておられますか。(複数回答可)

デイサービス ショートステイ 特別養護老人ホーム ケアハウス(軽費老人ホーム)

介護老人保健施設 グループホーム 通所リハ(デイケア)

在宅での生活(介護)を続けていく 特になし その他( )

Q3 お誕生日を迎えられるご利用者の願いを誕生日月に叶えましょうという新しい取り組みを考えております。もし、新しく始まった場合どのような願いがありますか。

(例)昔、住んでいた地域に戻ってみたい。

(例)おいしい昼食を食べに行きたい。

[ ]

Q4 性別を教えてください。

男性 女性

\*身元引受人様にご回答頂く場合は、利用者様の性別をチェックして下さい。

ご協力ありがとうございました。

◀ 白川明星園 ショートステイ 利用者満足度調査 ▶

Q1 白川明星園のショートステイの利用について満足度を教えてください。

大変良い まあまあ良い 普通 あまり良くない 良くない

Q2 Q1 の回答理由を教えてください。

( )

Q3 ショートステイの職員の対応(接遇)についてどのように感じておられますか。

大変良い まあまあ良い 普通 あまり良くない 良くない

Q4 Q3 の回答理由を教えてください。

( )

Q5 白川明星園の 5階フロアの『良いところ』をお答え下さい。(複数回答可)

デイサービスとショートステイが同じフロアにある 友達がたくさんできる カラオケが歌える レク活動や地域ボランティア企画が充実している 職員がたくさんいて安心  
特になし その他( )

Q6 白川明星園の 5階フロアの『悪いところ』をお答え下さい。(複数回答可)

デイサービスとショートステイが同じフロアにある 利用者人数が多すぎる カラオケの音  
が大きい レク活動や地域ボランティア企画が少ない 個別ケアができていない  
特になし その他( )

Q7 今後も当園のサービスのご利用をご希望されますか。

はい いいえ どちらともいえない

Q8 ご利用中のサービスに対して、ご希望やご要望等があればご記入ください。

( )

Q9 ご利用中のサービスに対して、改善してほしい点があればご記入ください。

( )

《家族懇談会、介護相談会の参加について》

Q1 介護相談会の企画があれば参加してみたいと思われませんか。

はい  いいえ  どちらともいえない

Q2 Q1 の回答理由を教えてください。

( )

Q3 介護相談会の内容について、ご希望の企画内容があれば教えてください。

(複数回答可)

利用者様の利用時の様子報告  介護方法について(食事・入浴・排泄等)

介護保険制度についての説明  他のご家族の介護体験談等  施設見学会

健康相談  家族相互の食事会

特になし  その他( )

Q4 その他、ご意見やご質問等があればご記入ください。

( )

※自由回答欄

Q1 白川明星園 5 階のどのサービスをご利用されていますか？

デイサービス  ショートステイ  デイサービス・ショートステイの両方

Q2 今後どのようなサービスをご利用したいと考えておられますか？(複数回答可)

デイサービス  ショートステイ  特別養護老人ホーム  ケアハウス(軽費老人ホーム)

介護老人保健施設  グループホーム  通所リハ(デイケア)

在宅での生活(介護)を続けていく  特になし  その他( )

Q3 性別を教えてください。

男性  女性

\*身元引受人様にご回答頂く場合は、利用者様の性別をチェックして下さい。

ご協力ありがとうございました。