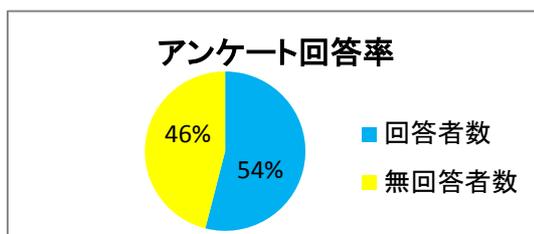


デイサービスに関するアンケート調査結果

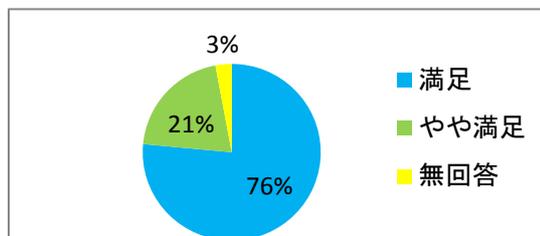
送付者数	63
回答者数	34
無回答者数	29



(1) デイサービス職員の対応について伺います。

① 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？

満足	26
やや満足	7
やや不満	0
不満	0
無回答	1



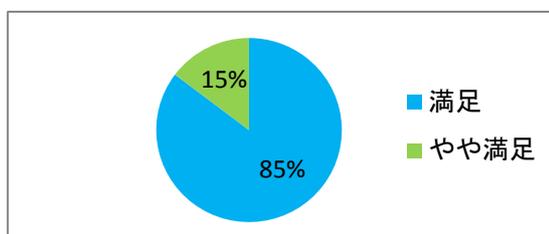
<意見・要望>

- ・気持ち良く迎えてくれます。
- ・特に男性職員の方は気持ち良いです。
- ・気持ち良く挨拶してくれ、1日楽しく過ごせます。
- ・いつも元気よく、朝から気持ちの良い挨拶をして頂いています。

- ・人によります。

② 職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	29
やや満足	5
やや不満	0
不満	0



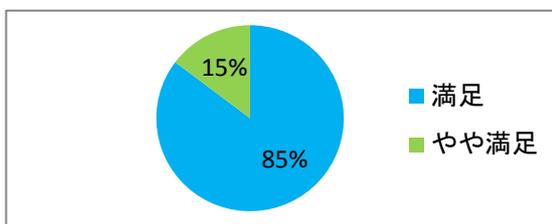
<意見・要望>

- ・男性ドライバーの方、大変良い思います、。
- ・しっかりと敬語を使っています。雑談時には、気さくに話して頂いています。

- ・人によります。

③ 職員の態度に好感が持てますか？

満足	29
やや満足	5
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

- ・皆さんがやさしいです。
- ・皆さんとっても良い方です。
- ・大いに好感が持てます。

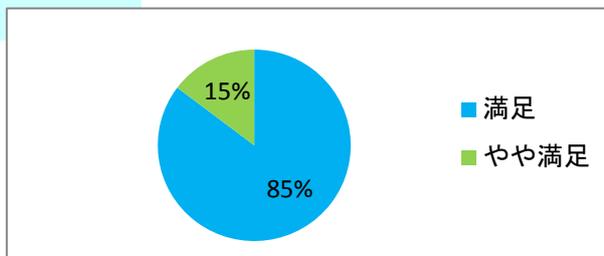
【事業所の回答】

気持ちの良い挨拶、言葉使いの丁寧さ、職員の態度に対して、多数の方のお褒めの言葉を頂きありがとうございます。しかし中には「人によります。」と言うご意見も有り、真摯に受け止めて今後の接遇マナーの向上に向けてより一層努めて参りたいと考えております。

(2) デイサービスの送迎対応について伺います。

④ 送迎サービスに満足していますか？

満足	29
やや満足	5
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

- ・親切です。車の乗降、手を取って頂き感謝しています。
- ・いつも時間変更時、連絡ありがとうございます。
- ・運転手さんの対応も良いです。

- ・満足するも、交通ルール全般に置いて見直しを希望する。

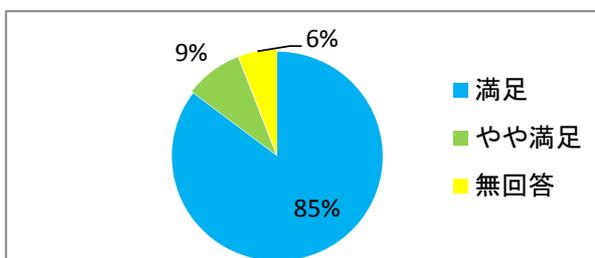
【事業所の回答】

送迎対応について、多数のお褒めの言葉を頂きありがとうございます。しかしまだまだ不十分な所も有ります。今後も送迎時の対応や送迎時間、交通マナー等十分配慮し安全な送迎に努めて参りたいと考えております。

(3) デイサービスのフロア環境について伺います。

⑤ 掃除や整理整頓は行き届いていますか？

満足	29
やや満足	3
やや不満	0
不満	0
無回答	2



<意見・要望>

- ・いつもきれいです。
- ・良いと思います。

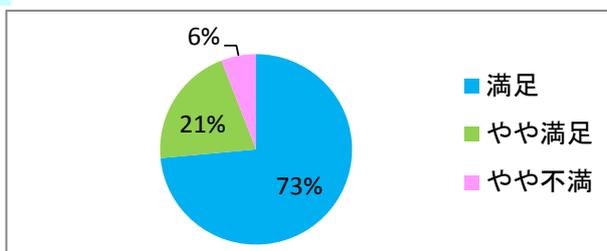
【事業所の回答】

デイサービスフロアの清掃や整理整頓は、概ね満足して頂いております。今後も継続してデイサービスフロアの清掃等の環境整備に努めて参ります。

(4) デイサービスの食事について伺います。

⑥ 食事に満足していますか？

満足	25
やや満足	7
やや不満	2
不満	0



<意見・要望>

- ・食器がきれいで美味しく食べられます。味も良いです。
- ・自分の手を汚さず食べれる事が満足です。
- ・美味しく頂いています。
- ・お昼の食事とても気に入っています。楽しみです。
- ・大変いいです。バランスの良い、温かい食事で感謝して居ります。

- ・バイキングを希望します。
- ・母が好き嫌いが多いので……。
- ・おかずに、塩気が少し足りない。

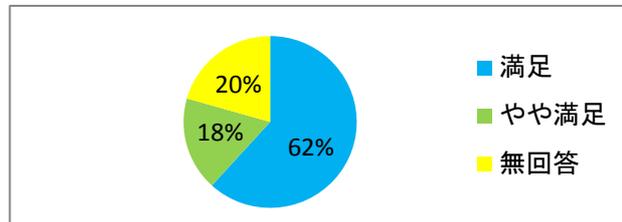
【事業所の回答】

デイサービスの食事に関して、お褒めの言葉を頂きありがとうございます。「おかずに塩気等が少し足りない。」とのご意見も有りました。皆さんの健康に留意して献立をたてておりますが、個々の味付の好みもございますので健康上問題なければ味塩や醤油など、ご用意させて頂きまして調整して いただけたらと思います。
「バイキングを希望します。」とのご意見も有りました。デイサービスでは、厨房スタッフによる、実演食を月に1回設けております。握り寿司や天ぷらなど、好きなものを食べ放題という企画ですので、是非ご利用頂けたらと考えております。

(5) デイサービスの入浴について伺います。

⑦ 入浴介助は安心して受けられますか？

満足	21
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	7



＜意見・要望＞

・ゆっくり入浴させて頂いています。

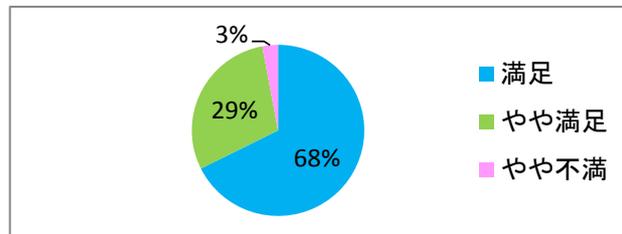
【事業所の回答】

デイサービスの入浴に関してお褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も安全に十分配慮しゆっくり快適に入浴して頂けるよう努めて参ります。

(6) デイサービスの余暇活動について伺います。

⑧ 余暇活動は楽しいですか？

満足	23
やや満足	10
やや不満	1
不満	0



＜意見・要望＞

・小物作り楽しいです。
・貼り絵や、作品作りを楽しんでいます。
・いろいろな所へ連れて行ってきて、老人のお世話大変だと思っておりますが、皆さん優しく見守り感謝して居ります。

⑨ 余暇活動で今後やって見たいものが有りましたら、何でもご記入下さい。

・屋上等を使って、ゲートボールの様なゲームを実施してほしい。
・健康体操。
・今のままで充分。
・今まで通りが良いと思います。

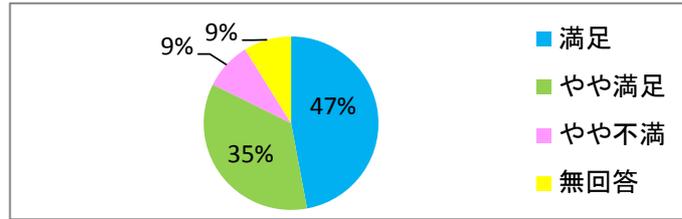
【事業所の回答】

デイサービスの余暇活動について様々なご意見ありがとうございます。前回の余暇活動についての アンケートでご要望があった内容(産直市への買物や絵手紙等)を取り入れたり、ご利用者との普段の会話でお聞きしたご要望を実行したりして、余暇活動の充実を図っております。「屋上等を使ってゲートボールの様なゲーム」「健康体操」等、今回頂いたご要望を参考に今後ご利用者が楽しんで頂けるよう余暇活動の充実に取り組んで行きたいと考えております。

(7) デイサービスの機能訓練(リハビリ)について伺います。

⑩ 機能訓練(リハビリ)に満足していますか？

満足	16
やや満足	12
やや不満	3
不満	0
無回答	3



<意見・要望>

- ・本職のマッサージ師が来てくれてマッサージしてもらって助かります。
- ・よけい疲れる。
- ・週1回ではなく、他の所みたいに毎日が大切だと思います。
- ・筋力UPを考え、機能訓練士を増やし他業者に負けないくらい、ウォーターベッド購入やマッサージの強化をお願いします。
- ・あんま機を使いたいのですが、いつでも使えますか？
- ・揉んで頂きたい時は、どうすればよいですか？
- ・自転車漕ぎに少し挑戦したい、無理せず体力作りをして行きたい。

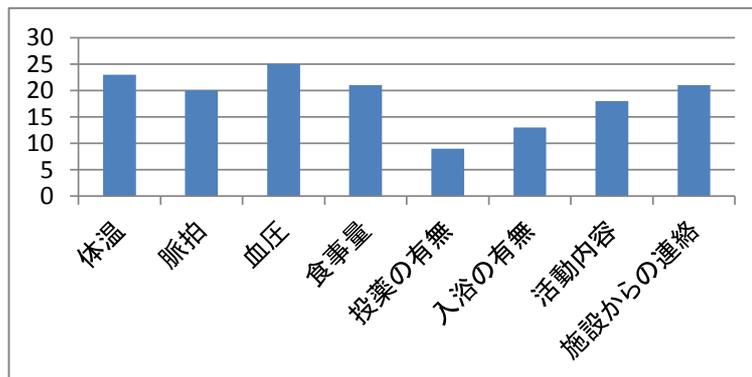
【事業所の回答】

機能訓練について、様々なご意見を頂きありがとうございます。ご質問頂いた点については、ご利用の際に改めてご説明させていただきます。

(8) 連絡帳について伺います。

⑪ 現在使用の連絡帳の内容の中で、参考になっていると思う項目に○をお付け下さい。また、その他記入して欲しい内容がございましたら、ご記入下さい。

体温	23
脈拍	20
血圧	25
食事量	21
投薬の有無	9
入浴の有無	13
活動内容	18
施設からの連絡	21
その他(体重)	



<その他記入して欲しい内容等>

- ・看護師の方より、細かく連絡頂き助かります。ありがとうございます。
- ・血圧の高い時等、何度も来てくれて感謝しています

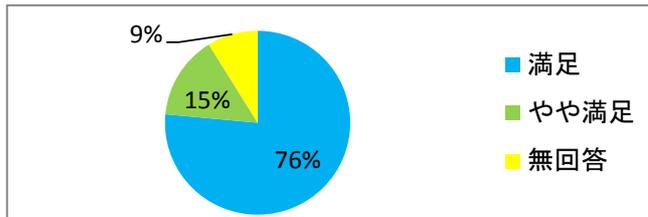
【事業所の回答】

連絡帳については、ご家族様と当事業所との情報交換のやりとりにもなりますので、今後も連絡帳のコメント内容の充実に取り組んで行きたいと考えております。

(9)その他

⑫全体としてデイサービスに満足していますか？

満足	26
やや満足	5
やや不満	0
不満	0
無回答	3



<意見・要望>

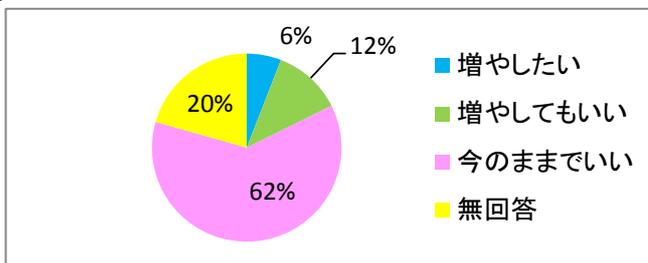
- ・大変楽しいです。
- ・行事等デイ利用以外の日、参加について連絡してくれるので嬉しいです。今後もよろしくお願いします。
- ・人のやる事ですから、長短あって仕方なし。
- ・同性介助が多いため、女性ならではの細かなケアが出来ているようです。男性職員はいりますか？送迎だけのように思えます。

【事業所の回答】

デイサービスについて 様々なご意見をありがとうございます。
「人のやることですから、長短あって仕方なし。」「男性職員は送迎だけのように思えます。」
とのご意見が有りました。どの職員も、ご利用者様やご家族様に十分に満足して頂ける
ような細やかな対応ができるよう努力して参ります。

⑬デイサービスの利用を増やしたいですか？

増やしたい	2
増やしてもいい	4
今のままでいい	21
増やしたくない	0
無回答	7



<意見・要望>

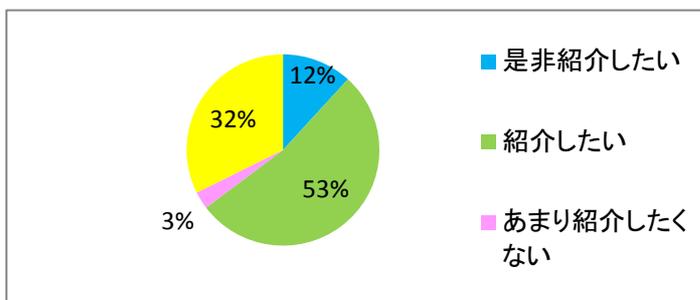
- ・毎日来たいです。
- ・リハビリ強化したいので、供用したいと思います。
- ・7月から週2回にしてみようかと思っています。着替えに時間がかかるので、少し不安がっています、どうぞ宜しくお願いします。

【事業所の回答】

デイサービスの利用を増やしたい、増やしてもいい等のご意見ありがとうございます。
「毎日来たいです。」や利用の増加を検討されている方も居るようで、ありがとうございます。
利用を増やしたいと思われる方は、気軽にお申し出下さい。

⑭【しあわせの家デイサービス】を友人や知人に紹介したいと思いませんか？

是非紹介したい	4
紹介したい	18
あまり紹介したくない	1
紹介したくない	0
無回答	11



<意見・要望>

- ・思ったより良かった。
- ・紹介しています。
- ・共に過ごしたい友人があれば、声をかけたい。
- ・知り合いに気を遣いたくない。

【事業所の回答】

ありがたいことに現在、ご利用者からの紹介でご利用して頂ける様になった方が増えています。
今後も、知人友人に、デイサービスセンターしあわせの家を是非紹介したいと思って頂けるよう
一層満足して頂けるサービスを提供して参ります。

(10)その他、御意見やご要望がございましたら遠慮なくご記入下さい。

- ・色々とお世話になり、本当に良かったと喜んでます。
皆さんの優しさやよく気を付けてくれる事には感謝でいっぱいです。
これからも良い企画を立て楽しくして下さい。今後とも宜しくお願いします。
- ・いつも父母がお世話になり、ありがとうございます。
- ・いろいろな所へ連れて行ってくださるので、とても楽しみにしています。
この間の菖蒲も良かったです。スーパー等にも連れて行ってくれたら有難いです。

【事業所の回答】

温かい言葉やお褒めの言葉を頂きありがとうございます。お褒めの言葉を励みに、今後もより一層がんばって参りますので、よろしくお願い致します。

- ・デイサービスと言えば、ゆっくり、ゆったりしている所と、リハビリ中心にしている所の2種類だと思います。リハビリは高齢者にとっても必要で、特に下肢筋力が低下してしまうと在宅では難しく。リハビリケアのデイサービスにするには、狭すぎます。
ベット数も少ない為、ステージに布団で寝る事もあり、介護度の高い方は難しいと思われれます。体調の不良時は、その時点で連絡して頂ければ受診する事も出来ますので、手遅れにならずに済みます。これからも元氣なうちは、よろしくお願い致します。

【事業所の回答】

スペースに、限りがありますが、その時の個々のニーズに合わせて対応して参ります。体調不良の時は事業所の判断で、適時ご家族様にご連絡するよう行って参ります。

- ・鍵はきちりして故障や点検しっかりお願いします。

【事業所の回答】

設備の点検をしっかり行い、安全面に配慮するよう努めて参ります。

【終わりに・・・】

この度はお忙しい中、顧客満足度調査(アンケート)にご協力賜り、誠にありがとうございました。この調査は、ご利用者様やご家族様からのご意見やご要望を、今後のサービスの提供に反映させることを目的として、年に2回(6月・12月)実施しています。毎回、多くのことを気づかされ、職員一同ありがたく思っております。まだまだ至らない点が多々ありますが、ご利用者様やご家族様からの貴重なお声を真摯に受け止め、皆様により一層満足していただけるよう、サービスの向上に努めて参りますので、今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

デイサービスセンター しあわせの家
施設長 篠原 弘之

追記:なお、個人が特定されるご意見については掲載しておりませんが、お寄せいただいたご意見はすべてサービスの向上並びに改善に活用させていただきます。