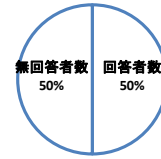


顧客満足度調査(アンケート)結果 令和3年6月実施

デイサービスセンターしあわせの家

デイサービスに関するアンケート調査結果

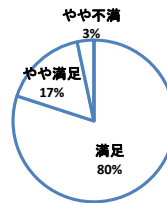
送付者数	60
回答者数	30
無回答者数	30



・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	24
やや満足	5
やや不満	1
不満	0

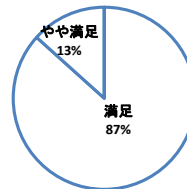


<意見・要望>

- ・首は斜めになっても良い、頭を下げるだけで良い。
- ・何時もニコニコと幸せです。
- ・毎回、笑顔で気持ち良いあいさつをしてくれます。
- ・優しい。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	26
やや満足	4
やや不満	0
不満	0

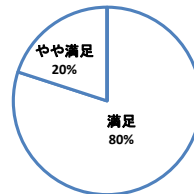


<意見・要望>

- ・何事も笑顔でお話を聞いて下さる。
- ・労りの優しいお言葉感謝して居ります。
- ・やさしく接して頂き有難いです。

③職員の態度に好感が持てますか？

満足	24
やや満足	6
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

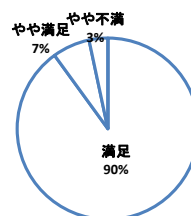
- ・ありませんでした。

【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
職員への労いのお言葉もいただきありがとうございます。
これからも、ご利用者が満足いただけるよう接遇マナーを心がけて参ります。

・送迎サービスについて伺います。
④送迎サービスに満足していますか？

満足	27
やや満足	2
やや不満	1
不満	0



<意見・要望>

- ・迎えの時、時刻があまり土にならない様をお願いします。
- ・気を使ってもらい満足しています。

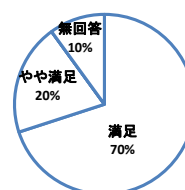
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
諸般の事情で予定時間に変更ある場合は事前にご連絡いたします。その際、極端な時間差がないようにいたします。
送迎時はご家族とお会いできる大切な機会と考えております。
これからも安全な送迎ができるように努めて参ります。

・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	21
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	3



<意見・要望>

- ・コロナでそちらに何う事ができず、わかりません。
- ・中には入らないのでわかりません。
- ・フロアの事は、わかりません。

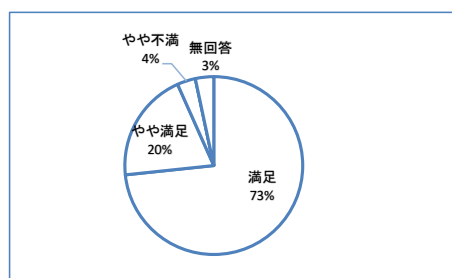
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
感染症予防対策をおこないながら、引き続き環境整備に努めて参ります。
コロナなどが落ち着けばデイサービスセンターの見学をしていただければと考えています。

・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	22
やや満足	6
やや不満	1
不満	0
無回答	1



<意見・要望>

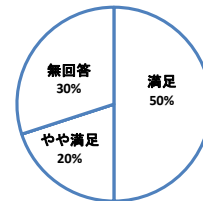
- ・以前と比べ、内容が貧弱、味付けも変わった感じ。
- ・見てないから、わかりません。
- ・親に聞いてもわかりません。
- ・美味しく頂いています。
- ・この頃は、少し質が落ちた気がします。
- ・もやしのお汁は、もやしが小さいので困ります。

【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
メニューは連絡帳に一週間分記載しています。普通食・軟飯・お粥・ミキサー食なども対応できます。
施設には管理栄養士が常勤しており定期的に給食委員会も開催しご利用者の意見も反映しています。
今回のご意見・要望もお伝えいたします。

・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	15
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	9



〈意見・要望〉

- ・入浴してないので、分かりません。
- ・洗ってもらって、嬉しいです。
- ・本人に聞いたわけではないので分かりませんが、帰宅後何も言わないので安心しているのでしょう。
- ・耳の後ろや、耳の中が拭けてないから、家で拭いている。

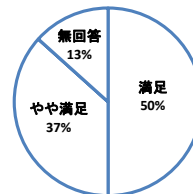
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
 入浴は自立支援の目的から洗身や洗髪などご利用者ご自身ができる部分はご自身でいただき
 できない部分の介助をおこなっています。ご利用者が安心して入浴し清潔保持が保てるようにいたします。
 入浴前のバイタルチェックや入浴後の様子も観察して参ります。

・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	15
やや満足	11
やや不満	0
不満	0
無回答	4



〈意見・要望〉

- ・自分の都合で参加していない。
- ・できる事は少ないでしょうけど、参加しているのでしょう
- ・カラオケが良いようです。
- ・本人に合わせた脳トレが必要と思います。
- ・ストレスが溜まるような、脳トレはいらない。

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。

- ・花見・買い物・外食に行きたいです。
- ・言葉遊び。
- ・コロナが収まったら、もっと食事や買物に行きたいです。
- ・コロナで中止になっている事が多いので、又再開出来れば車に乗って、見学等が出来たらいいと思います。

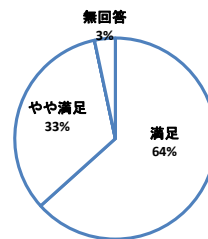
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
 楽しみである外出等は新型コロナウイルス感染症予防のため制限がありご迷惑をおかけしています。
 状況を見ながら予防対策をおこない外出機会を提供できるようにいたします。
 脳トレやゲーム、カラオケなどの余暇活動は個別の取り組みも考えて個々が楽しめるようにいたします。
 可能な限りご要望に沿える活動が出来ることを目指していきます。

・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	19
やや満足	10
やや不満	0
不満	0
無回答	1



<意見・要望>

・大満足です。機能訓練士さんに大変満足しています。

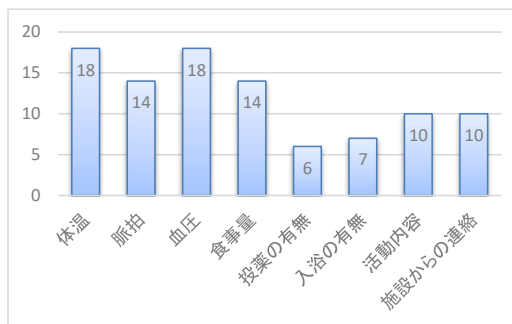
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
運動器機能訓練が楽しく継続していけるよう努めます。
また、ご利用者の皆様が満足度の得られる機能訓練を目指します。
お褒めの言葉をいただきありがとうございます。いつまでも自立した生活が送れるよう、機能訓練士として精進していきます。

・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	18
脈拍	14
血圧	18
食事量	14
投薬の有無	6
入浴の有無	7
活動内容	10
施設からの連絡	10



<その他記入して欲しい内容等>

- ・全部、参考になっています。特に体重は家で測れないので助かります。
- ・施設にいる間の本人の行動を記入して頂いている事で、様子が分かります。
- ・便の有無は必ず記入して欲しい。
- ・活動内容、カラオケをしたら、何を歌ったか教えて下さい。

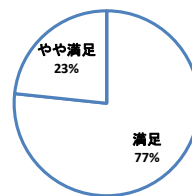
【事業所の回答】

ご家族とデイサービスの情報交換として継続して活用していきます。バイタルや排泄の有無ご利用中の様子など簡潔にわかりやすく記載していきます。
お気になることなどがあればご家族からの連絡欄をご活用ください。

・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	23
やや満足	7
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

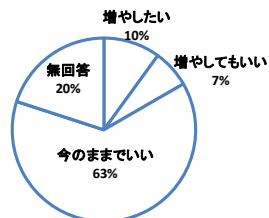
・ありませんでした。

【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
これからもご利用者が安心して楽しく充実した時間が過ごせるよう努めて参ります。

⑬デイサービスの利用を増やしたいですか？

増やしたい	3
増やしてもいい	2
今のままでいい	19
増やしたくない	0
無回答	6



<意見・要望>

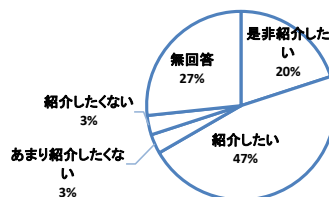
・週5なのですが、土曜日があれば増やしても良い。(同意見2件)
・お世話になって、毎回楽しみに行っています。
・今は週3回なのですが、この先もう少し先には、後1回増やしたいと考えています。とてもデイを気に入っている様なので。
・紹介するような人は、周りにいない。

【事業所の回答】

土曜日開所のご意見はありがたくださいこれから運営の参考にさせていただきます。

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	6
紹介したい	14
あまり紹介したくない	1
紹介したくない	1
無回答	8



<意見・要望>

・この先、自身の両親が、もっと年も取った時、不自由になったら是非お願いしたいです。

【事業所の回答】

ご利用者に、ご満足いただきご友人や知人に、ご紹介してもらえるデイサービスを目指します。
れからも皆様に愛されるデイサービスになるよう、より一層の努力をいたします。

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。

- ・いつもお義母さんは、デイを楽しみにして帰って来たらどうだったか話してくれます。
- ・身体の動作や認知の事を考えたら、これからもお願いしたいと思っています。
- ・入浴時いつも看護師さんが居てくれるので、安心・安全です。続けて下さい。
- ・現状どうり、よろしく申し上げます。
- ・スタッフの皆様の笑顔や優しい心遣いに感謝しています。
- ・行く日を楽しみに待っています。
- ・今後ともよろしく申し上げます。
- ・皆様のご健康をお祈りしています。ありがとうございました。
- ・いつも有難うございます。
- ・施設で催しをやっていただき生活に変化があり楽しんでいるようです。時々その時の写真を撮っていただいて「こんな事したんだあー」と本人と会話が弾みます。ありがとうございます。

【事業所の回答】

温かいお言葉をいただきありがとうございます。
皆様のお言葉を励みにし、これからも頑張っ参りますのでよろしくお願ひいたします。

- ・今更仕方のない事だが、トイレの数を増やしてほしい。
- ・ゆったりと、横になる場所がほしい。
- ・トイレを使う度、便座をきれいにふききって使っております、今はコロナで消毒液でたびたび手拭きの紙を濡らしてきれいにふいて使っております。
トイレの近くに消毒液があれば良いのと思っております。
- ・クイズの時、決まった利用者さんが、いつも答えをすぐ言うのはやめてほしい。みんな考える時間がほしい。
- ・気になるのが、写真で動きがある中での撮影は、難しいでしょうけど、一人止まって撮る時は少し身支度を整えてから撮らせてあげていただけませんか？(襟が片方だけ出てなかったり、髪がみだれていたり)少し残念、がっかりな気持ちになりました。

【事務所の回答】

トイレについては時間帯によりお待ちいただくことがあり申し訳なく思っています。
トイレやフロアなどの感染症対策には日頃より気を付け消毒や換気を心がけています。
集団でのレク等では皆様にご理解いただけるよう進行に努めて参ります。
日頃より身だしなみには職員が十分注意できるよう努めて参ります。

【終わりに・・・】

この度はお忙しい中、顧客満足度調査にご協力賜り、誠にありがとうございます。
また、日頃より新型コロナウイルスの感染予防対策の取り組みに、ご理解ご協力賜り重ねてお礼申し上げます。

皆様からいただきました貴重なご意見とご要望では今回も多くの気づきを得ることができました。
また、温かいお言葉を頂戴し、職員の励みにも繋がっています。心より感謝申し上げます。
職員一同、今回の結果を真摯に受けとめ、更なる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ひ申し上げます。

デイサービスセンター しあわせの家
施設長 篠原 弘之