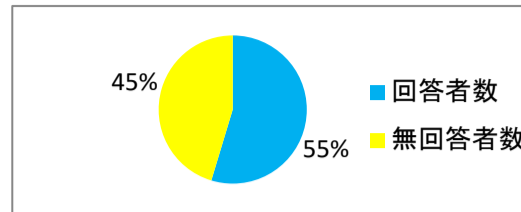


デイサービスに関するアンケート調査結果

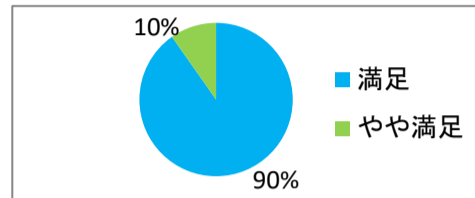
送付者数	75
回答者数	41
無回答者数	34



・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	37
やや満足	4
やや不満	0
不満	0

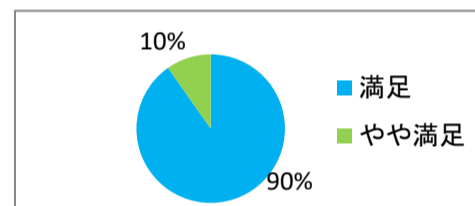


<意見・要望>

- ・笑顔の挨拶しあわせです。
- ・どなたも、優しく丁寧です。
- ・いつも元気で明るく、こちらも元気を頂けます。
- ・みんな優しくしてくれます。
- ・笑顔を見るだけで、1日楽しくなります。職員一同に感謝です。
- ・朝のお忙しい中、気持ち良く「おはようございます。」のお声に元気を頂きます。
- ・朝、顔を会わせても、挨拶の出来ない人が二三人います。
朝は皆さん忙しいだろうけど、一日の始まりはきちっとしてほしい。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	37
やや満足	4
やや不満	0
不満	0

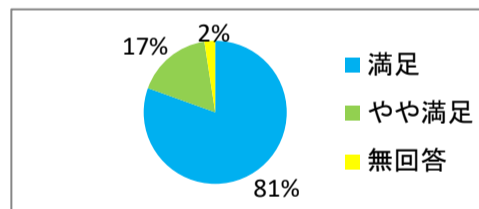


<意見・要望>

- ・敬語で話しかけてくださり、うれしいです。
- ・敬語で丁寧な言葉使いは、好感が持てます。

③職員の態度に好感が持てますか？

満足	33
やや満足	7
やや不満	0
不満	0
無回答	1



<意見・要望>

- ・私達の気持ちになってしてくれます。
- ・職員の皆様の笑顔に一日の元気をもらいます。
- ・皆さん、やさしくきれいな方ばかりです。
- ・マッサージチェア終了時、職員にその旨を数回伝えても相手にされない、伝わらない事があります。(業務が多忙な事は理解していますが・・・)ブザータイマー等の設置を検討して下さい。
- ・依頼している事を忘れて、してくれない事があります。

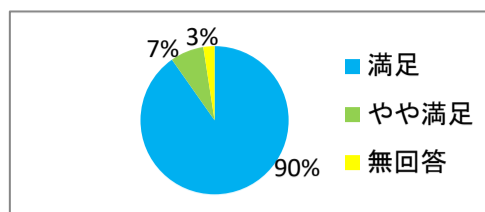
【事業所の回答】

職員の対応についてお褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。しかしながら朝の挨拶ができていない人がいるというご意見がありました。どの職員も、相手の方にしっかり伝わるような気持ちの良い挨拶ができるように改めていきたいと思っております。
また、マッサージチェアのブザータイマーを設置し、しっかり目を行き届かせ、どのご利用者にも快適な時間を過ごして頂けるよう努めて参りたいと思っております。
「依頼している事を忘れて、してくれない事がある」とのご意見ですが、依頼を受けた事は忘れず、確実に行っていきたいと思っております。

・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	37
やや満足	3
やや不満	0
不満	0
無回答	1



〈意見・要望〉

- ・乗ったり、降りたりするのを、やさしくしてくれます。
- ・なんでも持って行こうとするので、母の気が落ち着くまで持っていて下さったり、見えない所で、渡してもらったりで助かります。
- ・母は、時間なので外で待っていようと言っても、デイの人が連れて行ってくれるからと待つ状態なのを見ると、満足しているようです。

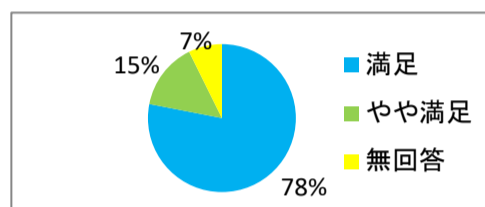
【事業所の回答】

送迎について、概ね満足頂いています。
今後も、ご利用者様のペースに合わせて安全な送迎に努めて参りたいと思います。

・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	32
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	3



〈意見・要望〉

- ・明るく、きれいです。
- ・足元など、きれいにしてくれます。
- ・たまにしか、行きませんが行き届いているようです。
- ・運動機械の所のゴミを取る。
- ・消毒の臭いが、臭すぎる。

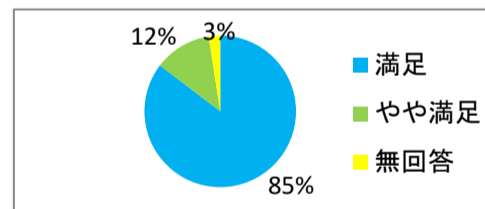
【事業所の回答】

フロア環境について、概ね満足頂いております。
ゴミを見つけたらその都度きれいに掃除するよう、努めて参りたいと思います。
現在、ご利用中に消毒液を使用しなくなりましたが、その都度ご意見を頂戴できたらと思います。

・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	35
やや満足	5
やや不満	0
不満	0
無回答	1



〈意見・要望〉

- ・毎日の献立に大変満足しています。家ではなかなか出来ません。
- ・美味しいです。
- ・いつもおいしい食事を頂いています。
- ・食が細いのですが、食べるよう声かけをして下さって、少しずつ食べようとする気持ちが出てきたように思います。
- ・母には少し多い時があるようです。味は美味しいそうです。

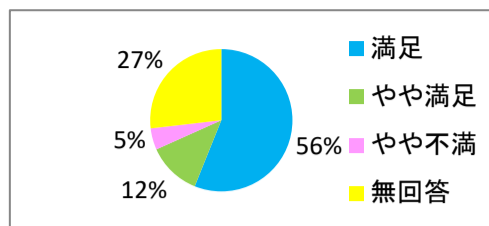
【事業所の回答】

デイサービスの食事について、概ね満足頂いております。
今後も、喜んで頂けるような食事の提供をして参りたいと考えます。

・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	23
やや満足	5
やや不満	2
不満	0
無回答	11



〈意見・要望〉

- ・ゆっくりと本人のペースに合わせて頂いています。
- ・一番期待しているところです。
- ・体のあざや爪まで気にして見てくれて、家族に伝えてくださるので、安心しています。
- ・家では入浴できないので、母は全部デイの方がしてくれるからと嬉しそうです。
- ・見ていないが、顔とか耳付近、洗えてない気がする。
- ・普通浴の浴槽を、またがないといけないので入りにくい。
- ・入浴の変わりに、足湯をしているがぬるいのもう少しあたたかくしてほしい。
- ・固定の埋め込み式のデッキが浴槽の入口に欲しい。
- ・目が見えにくいので、自宅のような狭い風呂場で、すぐ何かに掴まれる所じゃないと心配だから入浴していない。

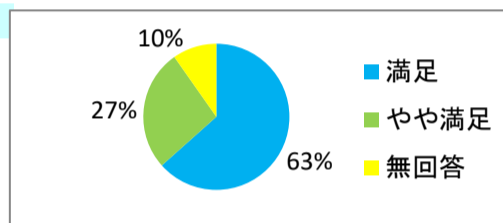
【事業所の回答】

入浴について、概ね満足して頂いております。しかし「見ていないが、顔とか耳付近、洗えてない気がする。」という意見がありました。しっかりと入浴時の適切なケアが出来るよう、職員のスキルやマナーの向上に努め、また帰宅時にもご利用者の身だしなみを、再度確認するよう努めて参りたいと思います。

・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	26
やや満足	11
やや不満	0
不満	0
無回答	4



〈意見・要望〉

- ・行った日は、楽しいです。
- ・楽しいようで、帰っている色々な話をしてくれます。
- ・作品作りや、塗り絵等楽しんでいる様です。
- ・カラオケの時間を、もっと多くしてほしい。

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。

- ・頭を使うような、ゲームや遊びをしていただければ、嬉しいです。
- ・簡単な、雑巾作りや刺子のフキン作り(できればですけど・・・)

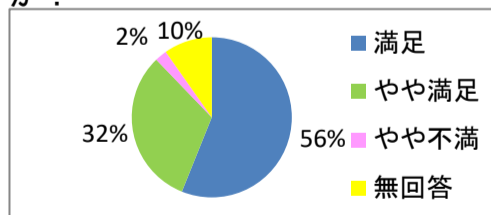
【事業所の回答】

余暇活動について、概ね満足頂けている様でありありがとうございます。これからも、ご利用者に楽しんで頂けるように、職員のスキルアップに努めて参りたいと思います。

・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	23
やや満足	13
やや不満	1
不満	0
無回答	4



〈意見・要望〉

- ・歩行維持していきたい。
- ・足を動かす事や椅子に座っていて立ち上がりにくいようなので、そのためのリハビリをお願いします。
- ・PTのリハビリ回数が少ない。週1回しかして戴けない。せめて週2回の実施を。
- ・目薬をさして頂く時間が、2、30分かかるので、左手足の訓練は自分ですのと、介護士さんが演歌に合わせての指、手足の運動が楽しく頑張っています。左手足のリハビリをしたいです。
- ・見てないから、わからない。

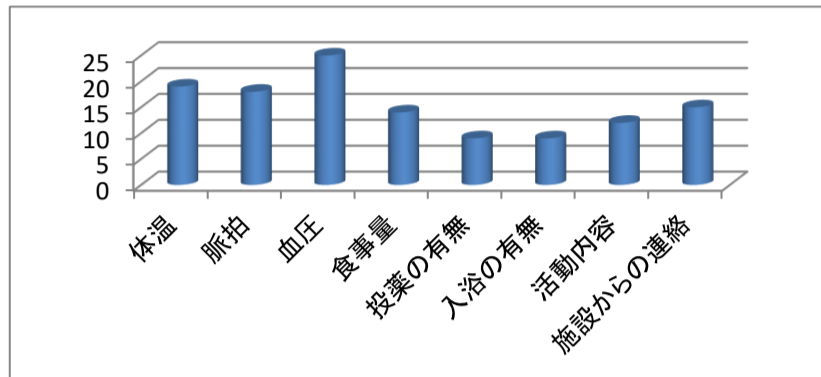
【事業所の回答】

リハビリについて、概ね満足して頂いております。また、機能訓練指導員の増員があり、リハビリのメニューも今後調整していく予定になっています。

・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	19
脈拍	18
血圧	25
食事量	14
投薬の有無	9
入浴の有無	9
活動内容	12
施設からの連絡	15



＜その他記入して欲しい内容等＞

- ・いつもわかりやすく、ご心配頂いて、体調面等わかりやすいです。
- ・良い
- ・今のままでいいです。
- ・大変参考になり、有難いです。

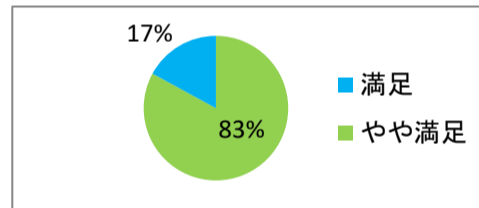
【事業所の回答】

連絡帳について、ご家族様と当事業所との情報交換の役割となりますので、今後も連絡帳のコメント内容の充実に取り組んで参りたいと考えます。

・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	34
やや満足	7
やや不満	0
不満	0



＜意見・要望＞

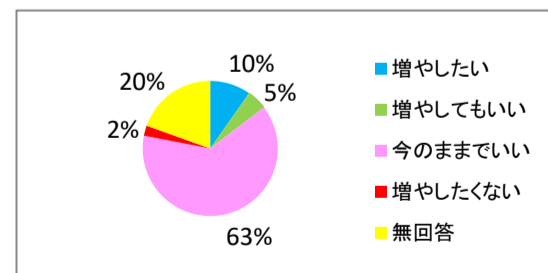
- ・これからも、よろしくお願いします。
- ・本人は、とても楽しいと言って、行くのを楽しみにしています。
- ・介護の皆様が全員ほんとうに良くして下さいありがとうございます、お礼を言おうにも服の名前が、小さくわかりにくいので困ります。

【事業所の回答】

デイサービスについて、満足しているというお言葉を頂きありがとうございます。今後もご利用者の快適な楽しみの場所を、提供できるよう努めて参りたいと思います。また、服の記名を大きくするのは現時点では難しいですが、より一層コミュニケーションをとって、皆様に名前を覚えて頂けるよう努めて参りたいと思います。

⑬デイサービスの利用を増やしたいですか？

増やしたい	4
増やしてもいい	2
今のままでいい	26
増やしたくない	1
無回答	8



＜意見・要望＞

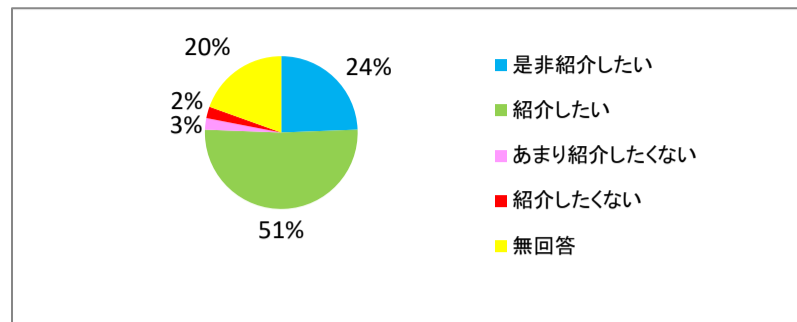
- ・土曜日もあるといいのですが。
- ・これ以上は無理だと思う。
- ・今、2カ所利用させて頂いているのでかまいません。
- ・増やしたいと思っているけど、週一回憩いの家に行っているの、週4回になると、疲れるかなーと思っております。

【事業所の回答】

デイサービスの利用を増やしたい等のご意見ありがとうございます。実際、ご利用回数を増やして頂いた方が増え、ありがたく思っております。

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	10
紹介したい	21
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>

- ・紹介したいと、思います。
- ・まだ、あまり慣れていないので。

【事業所の回答】

ご利用者からのご紹介の輪が広がり、ご利用者人数が増え、大変ありがたく感謝の気持ちで一杯です。ご紹介頂けた方に、紹介して良かったと思って頂けるよう、より一層のサービスの向上に努めて参ります。

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。

- ・職員はストレスが溜まると思うが宜しくお願い致します。
- ・いつも体調面等ご心配頂いてありがとうございます。ご利用者も増え、少し狭くなってきている様に感じますが、その分、職員さんの目が行き届いているように思います。
- ・行事、レク等、いろいろ考えて頂き、毎日楽しく伺っています。家の中で一人で、自宅に閉じこもってしまうのでデイでは、様子もわかり助かっています。いつもありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。
- ・私の都合の曜日に通所させて頂ける事になり本当にありがとうございます。

【事業所の回答】

温かい言葉やお褒めの言葉をたくさん頂きありがとうございます。お言葉を励みに、今後もより一層頑張る参りますので、よろしくお願い致します。

- ・食事時、姿勢を悪くして食べるので、正しくできるように、機会ある都度指導して下さい。(嚥下困難ある為)
- ・腰痛がある為、座位の状態が長時間続く時にクッション等の予防措置があれば良いと思料されますが。
- ・夏の花火大会、カラオケですが大勢いるときは、2番までにしたらどうかと思います。
- ・爪切りや耳掃除など、週1～2回でしてもらいたいです。
- ・ベッド数が増えるといいのですが、今のスペースでは無理かと思っています。

【事務所の回答】

- ・食事や長時間座って頂く時に、ご利用者の状態に合わせて使用できるクッション等は常備しております。ご利用者ひとりひとりに気を配り、快適に座って頂けるようお手伝いさせていただきます。
- ・花火大会のカラオケについてご意見ありがとうございます。また委員会に伝えさせていただきます。
- ・爪切りや耳掃除等のご希望があれば、ご遠慮なくお伝え頂ければと思います。
- ・ベッド数は現状増やすのは難しいですが、ご希望があれば順番にお使い頂いておりますので、ご遠慮なくお伝え頂ければと思います。

【終わりに・・・】

この度はお忙しい中、顧客満足度(アンケート)にご協力賜り誠にありがとうございました。多くの気づきを得ることが出来ました。また温かいお言葉を頂戴し、職員の励みにも繋がりました。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止め、更なるサービスの向上に努めて参りますので、今後とも何卒宜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