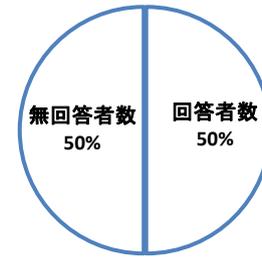


顧客満足度調査(アンケート)結果 令和3年12月実施

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

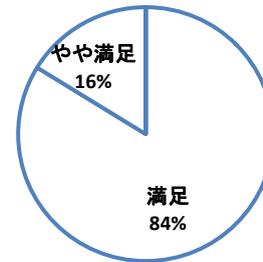
| | |
|-------|----|
| 送付者数 | 64 |
| 回答者数 | 37 |
| 無回答者数 | 37 |



・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 | 31 |
| やや満足 | 6 |
| やや不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

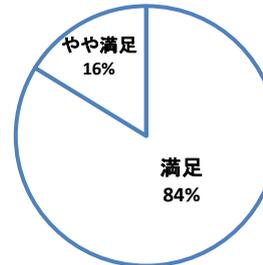


<意見・要望>

- ・いつも心地良い声掛けをしてもらっています。
- ・毎朝、やさしい気持ちで挨拶していただいています。
- ・職員の皆様、全員で笑顔の対応、本当に嬉しく利用させていただいています。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

| | |
|------|----|
| 満足 | 31 |
| やや満足 | 6 |
| やや不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

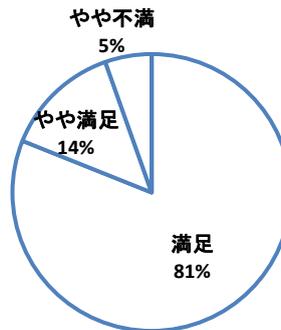


<意見・要望>

- ・いつも丁寧を心掛けてもらっています。
- ・大満足です。本当にありがとうございます
- ・皆様の笑顔の対応に頭が下がります。
- ・再度来させていただいて良かったです。

③職員の態度に好感が持てますか？

| | |
|------|----|
| 満足 | 30 |
| やや満足 | 5 |
| やや不満 | 2 |
| 不満 | 0 |



<意見・要望>

- ・いつも良くしていただいて、頭が下がります。

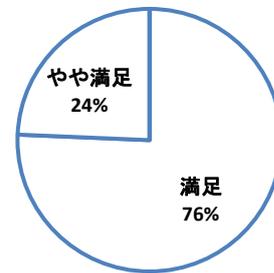
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
ご利用者が満足いただけるよう職員一同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 | 28 |
| やや満足 | 9 |
| やや不満 | 0 |
| 不満 | 0 |



<意見・要望>

- ・送迎においでになってくださるのも、初めて知り優しい言葉遣いに、思わずお礼を言いました。「ありがとう。」
- ・車の乗り降りも、気を使ってくれています。
- ・最近、お迎えがいつもより10分程度早く来られました。その後きちんと対応して下さったのでありがとうございました。
- ・降りるのが一番最後になると、5時になり腰が痛くて困ります。
- ・体調不良の時、自宅以外の送迎が出来ない場合の改善。
- ・私が一番遠いのではないかと心配していたのですが、同じ地区からの方もいらして少し安心しました。

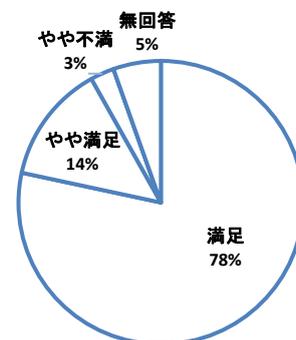
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
送迎についてお困りのことがあれば何でもおっしゃってください。時間調整や順番など可能な限り迅速に対応したいと思います。安全で快適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 | 29 |
| やや満足 | 5 |
| やや不満 | 1 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 2 |



<意見・要望>

- ・机の下に、昨日のゴミが有る事がある。
- ・机の下が、少し汚れている。
- ・本人から聞けてないので、分かりません。

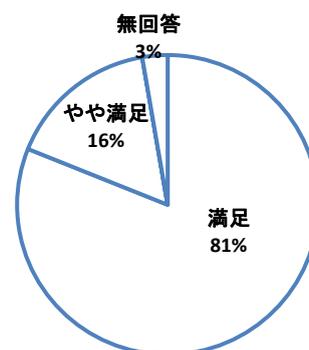
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
ご利用中以外の時間帯で机の下の掃除をさせていただいていますが、行き届いていないところがあり申し訳ございません。清潔な環境で過ごしていただけるよう改善してまいります。

・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 | 30 |
| やや満足 | 6 |
| やや不満 | 0 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 1 |



<意見・要望>

- ・大満足です、本当に美味しいです。
- ・いつも美味しく頂いています。満足です。
- ・メニュー表を見る限り、いろいろ変化がありいいと思います。量的にはどうなのでしょう。
- ・食前に出ます、ゼリーがなんとも美味しいです。
- ・だしにイリコを使用して欲しい。
- ・もう少し変わったものが食べたい。
- ・カレーのルーが、少ない事がある。
- ・左手で汁物の器や大きめの器が持てないので、スプーンを付けていただければと思います。

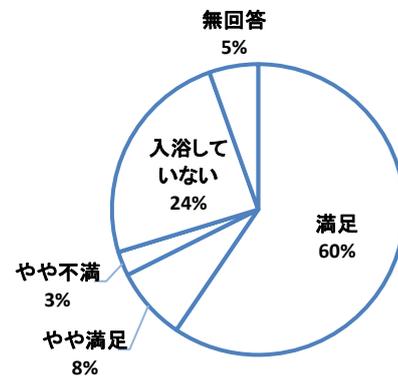
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
量的にご希望のある方は仰っていただければ、可能な限り調整させていただきます。
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 | 22 |
| やや満足 | 3 |
| やや不満 | 1 |
| 不満 | 0 |
| 入浴していない | 9 |
| 無回答 | 2 |



〈意見・要望〉

- ・私は移動の時は時間がかかります、自分で出来ますが動く時すぐしっかりと手で支えて下さり職員の方々の優しさに、又来させていただいてありがとう。
- ・本人が嫌がる時も、きちんと対応して入浴させてもらっています。
- ・皮膚の状態もきちんと知らせてくれてありがとう。
- ・看護師も丁寧に傷口、かゆい場所、腹・胸等の痛みなど、よく診ていただくので安心です。
- ・見てないので、分からない。

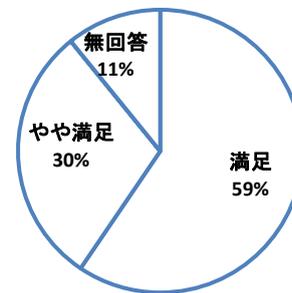
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
これからもご利用者に安心して快適に入浴していただけ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 | 22 |
| やや満足 | 11 |
| やや不満 | 0 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 4 |



〈意見・要望〉

- ・その日の状態により対応していただきありがとうございます。
- ・カラオケは決まった方(限定)で、やっているようで、仲間に入りにくいと言う事を聞きます。
- ・連絡帳を見ると「ぬり絵」をしているとの事でしたが、不自由な左手でやっているのでしょうか、残念な事に家ではしていません、私がずっと付いてあげられないから一人ではしないのでしょうか。
- ・自分の都合で、参加していない
- ・見てないので、分からない。

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。

- ・ビンゴゲーム
- ・添削付きのぬり絵
- ・オセロゲーム
- ・手芸

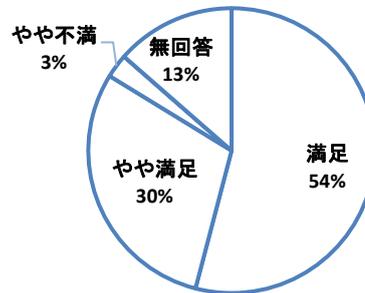
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
カラオケでは歌いたい方皆さんに平等にお声掛けさせていただいておりましたが、おひとりおひとりとの関りをより一層深く持ち、関心のある楽しみを提供し、共有していきたいと思っております。
歌いたい方はご遠慮なく仰ってください。やってみたい活動については可能な限り取り入れていきたいと思っております。また、こちらでのご利用者様のご様子など、ブログや広報誌、写真などを通してご家族様にお伝えできればと思っています。

・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 | 20 |
| やや満足 | 11 |
| やや不満 | 1 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 5 |



＜意見・要望＞

- ・リハビリ頑張りたいです。
- ・リハビリを楽しみに、デイサービスに行っています。
- ・両手の杖は、整形の先生の指導のリハビリで使っているのです。
- ・家でなかなか訓練的な事ができないので、少時間でも体を動かす事が出来れば助かります。
- ・帰って来たら、機能訓練指導員さんにしてもらっていると、動きが違うので分かります。
- ・リハビリはしていないので、分かりません。

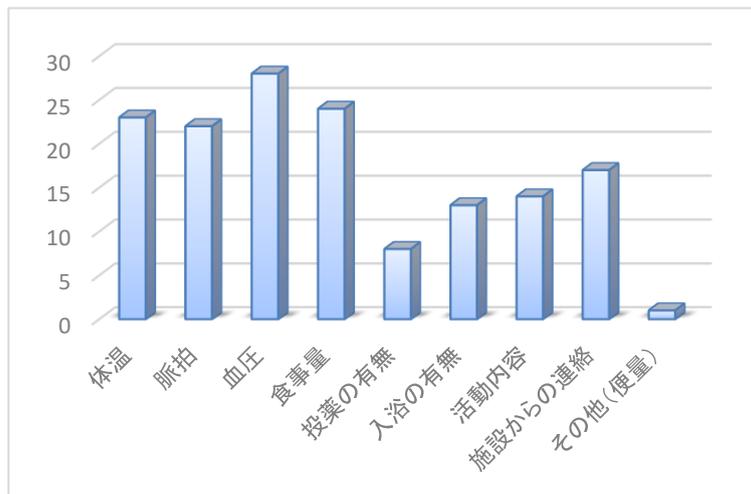
【事業所の回答】

概ね満足いただいております。
リハビリを楽しみに頑張っておられるご利用者様が多く嬉しく思っています。
これからもご利用者様が意欲的にリハビリしていけるよう努めたいと思います。

・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 | 23 |
| 脈拍 | 22 |
| 血圧 | 28 |
| 食事量 | 24 |
| 投薬の有無 | 8 |
| 入浴の有無 | 13 |
| 活動内容 | 14 |
| 施設からの連絡 | 17 |
| その他(便量) | 1 |



＜その他記入して欲しい内容等＞

- ・すべて参考になります。
- ・施設での様子が分かるので、良いですね。
- ・施設にいる間様子を記入していただき、参考になります。
- ・お忙しい中にもかかわらず、いつも丁寧に記入いただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・連絡帳以外にも、様子をお話していただけるのでありがたいです。今後よろしくお願い致します。
- ・必ず便量を書いて欲しいです。

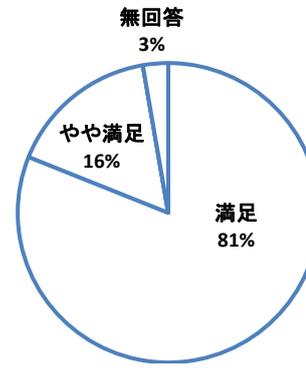
【事業所の回答】

施設内での様子をお伝えできるツールとして、ご家族様に大変喜んでいただけて嬉しく思います。今後とも継続していきたいと思っております。便量については、量・有無がわかるよう改善させていただきました。貴重なご意見ありがとうございました。

・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 | 30 |
| やや満足 | 6 |
| やや不満 | 0 |
| 不満 | 0 |
| 無回答 | 1 |



<意見・要望>

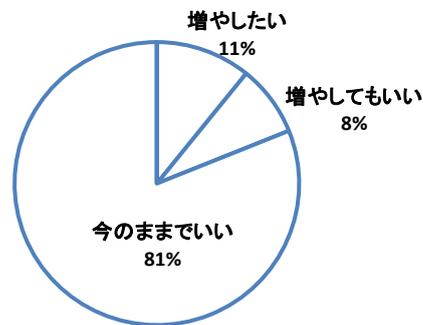
- ・いつもありがとうございます。
- ・気持ち良く利用させていただいています。ありがとうございます。

【事業所の回答】

概ね満足いただいております、ありがとうございます。
これからも皆様に満足していただけるデイサービスにしていきたいと思っております。

⑬デイサービスの利用を増やしたいですか？

| | |
|---------|----|
| 増やしたい | 4 |
| 増やしてもいい | 3 |
| 今のままでいい | 30 |
| 増やしたくない | 0 |
| 無回答 | 0 |



<意見・要望>

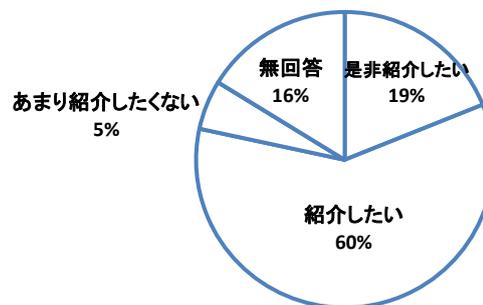
- ・増やしても、時間がない。
- ・代金がギリギリなので。
- ・腰が痛いので、今が丁度よい。
- ・サービスの都合で、今以上行けないみたいです。
- ・土曜ないし日曜日も利用出来れば助かります。

【事業所の回答】

増やしたい、増やしてもいいというご回答をいただいた方は、ご希望をお伝えしていただけたらと思います。土日の営業については、残念ですが現在のところ予定はありません。

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すか？

| | |
|------------|----|
| 是非紹介したい | 7 |
| 紹介したい | 22 |
| あまり紹介したくない | 2 |
| 紹介したくない | 0 |
| 無回答 | 6 |



<意見・要望>

- ・ありませんでした。

【事業所の回答】

これまでもご利用者様からの紹介で来られるようになった方も多くおられ、大変ありがたく思っております。これからも、大切な方にご紹介していただけるようなデイサービスになるよう、より一層努力してまいりたいと思っております。

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。

- ・腰が痛いので、食後のベッドタイムは何より嬉しい。
- ・レクリエーションの企画が素敵、とても楽しませてもらっております。
- ・今後もよろしくお願い致します。
- ・良くいただき感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・皆さん忙しく働いてられるので、ありがたいなあ。こんな老後が来ると思ってなかったから、今後共、リハビリ頑張ります。よろしく支えて下さいね。
- ・いつもお世話になります。職員の皆様の優しい心遣いに感謝しています、
- ・週二回行くのが楽しみです。今後共よろしくお願い致します。
- ・高齢の母がお世話になっています。帰宅後に気になる事があると連絡帳に書いたり、直接職員さんに相談しています。生活面・リハビリ面や健康面と丁寧に対応してくれるので、安心して利用しています。

【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、これからも頑張って参りますのでよろしくお願い致します。

- ・コロナでなかなか施設の見学が出来ないので、残念です。また出来るようになったら義母の様子を見てみたいです。
- ・新しく入られた職員さんに何を尋ねても分かりませんと言われます。
- ・電気の人にもう少し優しくしてほしい。
- ・トイレの環境をもう少し整備して欲しい。特に身体に障害のある方や女性のために安全・安心な環境をお願いいたします。
(カーテン等でなく引き戸・片開き・防犯・衛生)

【事務所の回答】

感染症対策の為なかなか見学が難しい期間が続いております。ご家族の方にご利用者様の様子をお見せできるよう工夫をしていきたいと思っております。
満足して利用していただけるよう、全職員の接遇マナーの向上に努めていきたいと思っております。
トイレの環境ですが、誰もが安心・安全に使用できるよう整備していきたいと思っております。

【終わりに・・・】

顧客満足度調査(アンケート)にご協力を賜り、心からお礼申し上げます。
ご利用者並びにご家族の皆様からの多くの率直な声に、私たち職員は耳を傾け、真摯に向け合わなければなりません。皆様の評価が、職員のやる気を向上させるとともに業務を見直す動機付けになります。これからもコロナウイルスの感染防止並びに皆様に喜んでいただけるサービスの提供に取り組んで参りますので、今後ともどうかよろしくお願い致します。

デイサービスセンター しあわせの家
施設長 篠原 弘之