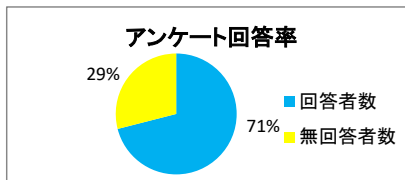


デイサービスに関するアンケート調査結果

送付者数	69
回答者数	49
無回答者数	20



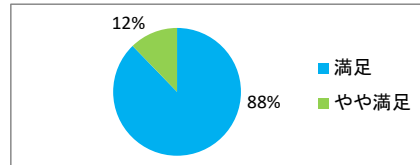
・デイサービス職員の対応について伺います。

①職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？

満足	43
やや満足	6
やや不満	0
不満	0

<意見・要望>

- ・大変良くして頂いています。
- ・気持ちいい挨拶をして頂き、こちらが元気を頂けます。

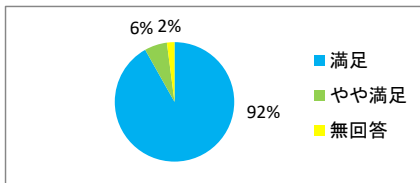


②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	45
やや満足	3
やや不満	0
不満	0
無回答	1

<意見・要望>

- ・声かけも御丁寧で、私は信頼して居ります。
- ・きちんとしています。

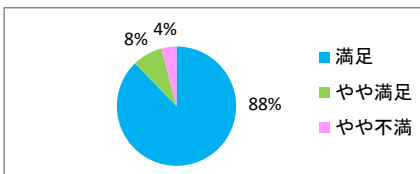


③職員の態度に好感が持てますか？

満足	43
やや満足	4
やや不満	2
不満	0

<意見・要望>

- ・有り難いです。
- ・皆さんとてもやさしくて、嬉しいみたいです。
- ・笑顔で声をかけて下さり、気持ち良く生活させて頂いています。
- ・疲れを持っている態度が、少々見られる。



【事業所の回答】

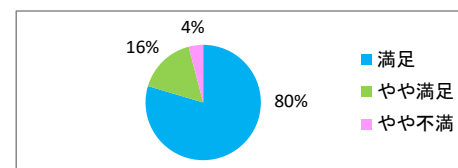
気持ちの良い挨拶、言葉使いの丁寧さ、職員の態度に対して多数のお褒めの言葉を頂きありがとうございます。しかし、中には「疲れを持っている態度が少々見られる。」と言うご意見もあり、どのような時も笑顔を絶やさず気持ちの良い対応ができるよう、今後の接遇マナーの向上により一層努めて参りたいと考えております。

④送迎サービスに満足していますか？

満足	39
やや満足	8
やや不満	2
不満	0

<意見・要望>

- ・私が思うように、動いて頂いて便利を感じます、有り難いです。
- ・車のスピードがすこし気にかかります。
- ・車酔いの体質の為、加減速やカーブ走行時には注意してほしい。
- ・帰りの時、車に乗って出発するまでの時間が長いのもう少し早く出発して欲しいです。
- ・送迎時(帰りのみ)車に乗ってから、出発までの待ち時間が長いそうなので改善してほしいとのことです。
- ・遠方の人を送り、帰りが時に遅くなる。
- ・数度若い職員が送迎に来た時、送迎の車が古いとか、エアコンの効きが悪いとか、関係のない話をしていた。



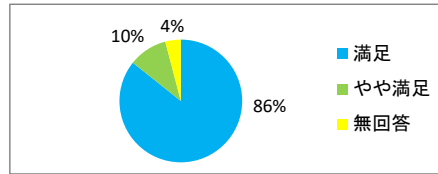
【事業所の回答】

送迎について、様々なご意見を頂きありがとうございます。運転のスピードには十分配慮し、安全な送迎に努めて参ります。通常は近い方からお送りしておりますが、利用者のその日の体調などその状況に応じてお送りする順序を変更させて頂くことがあります。「出発までの待ち時間が長い。」という意見がありましたので、できるだけお待たせしないように出発したいと考えております。今回頂いたご意見を真摯に受け止めて、今後の送迎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。

・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	42
やや満足	5
やや不満	0
不満	0
無回答	2



<意見・要望>

- ・11月忘れ物を持って行きフロアを見ました。
- ・消毒も出来て気持ち良いです。

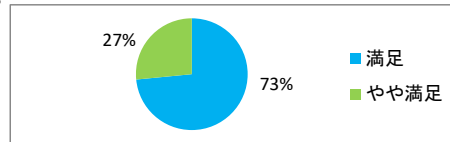
【事業所の回答】

デイサービスのフロアの掃除や整理整頓は、概ね満足して頂いております。
今後も継続して、掃除や環境整備に努めて参ります。

・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	36
やや満足	13
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

- ・本人は満足しているようです。
- ・自分の手を汚さず食べれる事が満足です。
- ・よく注意して下さり有り難いと思っております。
- ・おいしく頂いています。
- ・食事は大いに満足(思いやりが表れている)。
- ・実演食いいです、座って見る所がほしい。
- ・行事食も実演食も楽しみです。
- ・量のこともお願ひしてある通り、少しにしてもらっているので残すのを気にしないでいいから助かります。
- ・パン食もいれたらどうでしょうか。
- ・母は好き嫌いがあるので仕方ないと思ひます。

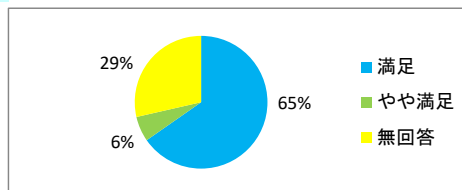
【事業所の回答】

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。
行事食や実演食も好評を頂いております。その際にご意見のありましたパン食を取り入れたり、厨房スタッフによる実演を楽しんで頂けるよう工夫したりして、より一層満足して頂ける食事を提供させて頂けたらと考えております。

・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	32
やや満足	3
やや不満	0
不満	0
無回答	14



<意見・要望>

- ・人により、安心感に差があるようです。
- ・私は、大変喜んでおります。
- ・ゆっくりと入浴させて頂いております。

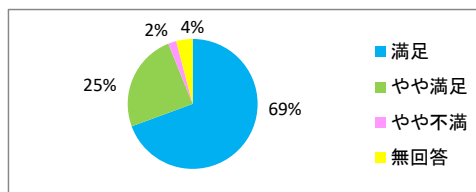
【事業所の回答】

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。
しかし、中には「人により安心感に差があるようです。」というご意見があり、どの職員が介助しても皆さんに安心して入って頂けるように、安全に十分に配慮した入浴介助に努めて参ります。

・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	34
やや満足	12
やや不満	1
不満	0
無回答	2



<意見・要望>

- ・レクは楽しく明るく元気で良いです。
- ・ゲームは解らないことが多いし、時間が長いので疲れるようです。
- ・もう少し、回数を増やして欲しいです。

⑨余暇活動で今後やって見たいものがありましたら、何でもご記入下さい。

- ・買物 花見 満足
- ・外食・買物・花見・餅つき等いつもありがとうございます。
- ・書道をやってほしい。
- ・散歩が出来たらいいなあ。

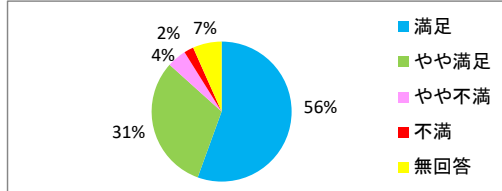
【事業所の回答】

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。
 ご好評頂いた外出行事を今後もご希望に応じて継続していきたいと考えております。
 ご希望のあった書道や散歩も頻度を増やしていきたいと考えております。
 またご利用者には職員が寄り添って、一緒に楽しめる雰囲気作りに努め、今後も余暇活動の充実に取り組んでいきたいと考えております。

・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	25
やや満足	14
やや不満	2
不満	1
無回答	3



<意見・要望>

- ・良くして頂いて有難うございます。
 - ・マッサージいつもありがとうございます。
 - ・少し堪える様な按摩器があればうれしいです。
 - ・運動の機械がほしい、又はマッサージ機
 - ・内容充実を希望する、他所(くりのみ系列)より出来ていないと思います。
 - ・また、行き始めたばかりなので、どういった機械があるかも知らなかった。
 - ・他の人がやっているのを見たいので、やってみたいと思っている。
- 初めに説明してくれたとは思いますが、なかなか理解できていないのでポツポツ使ってみてみたいです。

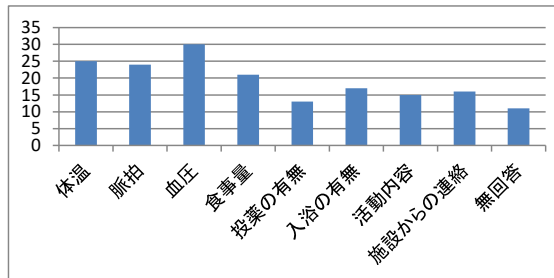
【事業所の回答】

機能訓練について、様々なご意見ありがとうございます。
 ご利用者のご要望を参考に、今後も機能訓練機器の充実を検討しています。またご利用に際のご説明も、その都度させて頂き、より満足して頂けるよう努めて参ります。

・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	25
脈拍	24
血圧	30
食事量	21
投薬の有無	13
入浴の有無	17
活動内容	15
施設からの連絡	16
無回答	11



<その他記入して欲しい内容等>

- ・何をしたか、ととても解かり易いです。
- ・看護師さんコメント有難うございます。
- ・よく注意してくださっております。
- ・連絡帳は本人が持っているの、たまに見せて貰うくらいです。でも食事量や入浴や記入してくれているので、家族はよく解かり安心です。
- ・血圧計が時に故障する。
- ・デイ当日の昼食の献立が解かると良い。

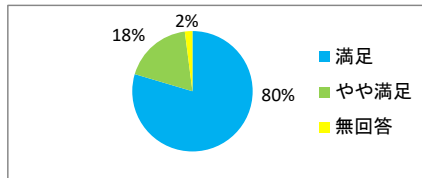
【事業所の回答】

連絡帳については、ご家族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いきたいと考えております。また献立表は、2週間程度前に栄養士により作成されており、連絡帳にはさんでおりますが、今後ともれなくお知らせできるよう努めて参ります。「血圧計が故障する。」とのご意見がありました。血圧計は3台あり、点検はしておりますが、もし故障した際は即座に修理・交換するよう、今後とも努めて参ります。

・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	39
やや満足	9
やや不満	0
不満	0
無回答	1



<意見・要望>

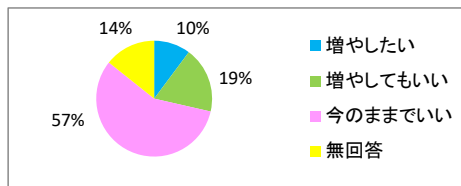
- ・満足しております。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。皆優しく楽しく通わせて頂いています。今後ともよろしく願います。
- ・デイサービスにうかがう時は、楽しみにして朝から何を着て行こうか考えている様です。他の利用者様と、お話しするのも楽しみな様子です。皆様に良くして頂いて感謝しています。

【事業所の回答】

デイサービスについて、満足して頂いているという温かいお言葉やお褒めのお言葉を頂きありがとうございます。今後ともご利用者の快適な楽しみを提供できるよう、職員一同精一杯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	5
増やしてもいい	9
今のままでいい	28
増やしたくない	0
無回答	7



<意見・要望>

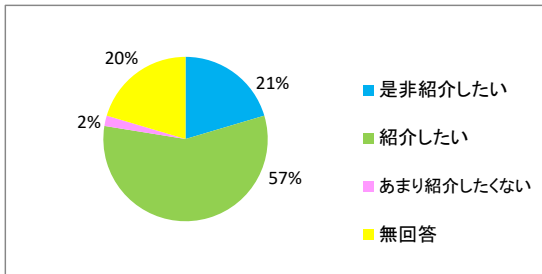
- ・2か所行っているので、今のままでいいと思います。
- ・親が今以上増やすのを望まないと思います。
- ・ショート利用時もあるので限度いっぱいです。

【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。利用を増やしたいと思われる方は、お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すか？

是非紹介したい	10
紹介したい	28
あまり紹介したくない	1
紹介したくない	0
無回答	10



<意見・要望>

- ・自分も紹介されて、友達がたくさん行っているの、おしゃべりだけでも楽しいようです。
- ・皆様のやさしさが良い。
- ・ご近所の方はくりのみとJAうまの方が多ようです。お話が有った時は、ご紹介させて頂きます。
- ・現在でも手いっぱいを感じる。これ以上利用が増えるとサービスの低下(手が回らない)か心配。
- ・紹介したいのですが、皆さんそれぞれデイサービスを受けていて現在の所紹介する人は御座居ません。

【事業所の回答】

ご紹介で利用されるようになった方にもご満足頂いているようで、嬉しく思います。しかしながら「手一杯に見える。サービスの低下が心配。」というご意見をありました。現在職員のさらなる増員も果たし、より充実したサービスの提供が出来るよう目指すところであります。今後ご紹介の輪が広がりご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。

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。

- ・十分満足しています。色々迷惑かけるとおもいますが、よろしく願います。
- ・大変お世話になり感謝申し上げます。
- ・少ない自己負担額にて、有意義なデイケアをして頂き有り難く思います。
- ・いつも手厚い介護、心遣いありがたく思い感謝しています。
- ・いつもお世話になります。介護の認定を持っていなかったのに「しあわせの家のデイサービスに行きたい」と言って申請して行く事になり、本人は喜んで行っています。「みんなやさしい！」といつも言っています。
- ・家族としては、入浴ができればいいなと思っているのですが、声をかけてもらっても「風邪気味です。」とか上手く断っているみたいです(笑)。でも元気でおしゃべりだけでもできればいいと思っているのでこれからもよろしく願います。
- ・明るいのがとりえですが、調子よすぎて困ることもあります。迷惑おかけしないようにしてほしいなあと思っているんですが
- ・半日デイを増やせないか。
- ・帰宅時間は冬時間を考えて頂ければ助かります。
- ・かばんの置き場所(ひっかけ・フックなど)を検討して頂ければ願います。(ひもなどでくりつけているとのことなので。)宜しく願います。
- ・土日連休になると、淋しそうです。お休みになると自宅で寝ていることが多く、身体を動かすのは、トイレと食事時のみとなり外出も嫌がります。デイサービスにうかがうと元気になります。土曜日でも利用出来ると嬉しいです。ぜひ土曜日の利用をご検討下さい。

【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、今後もより一層頑張っ参りますので、よろしく願致します。

- ・半日デイを増やせないか。 帰宅時間は冬時間を考えて頂ければ助かります。

【事業所の回答】

ご利用の時間は、ご希望に合わせて組むことができます。以前昼食をとって帰られる方もいらっしゃいました。お気軽にご相談下さい。

- ・土曜日でも利用できると嬉しいです。

【事業所の回答】

日頃デイサービスをとても楽しみにご利用頂いている事がうかがえ、ありがたく思います。しかしながら、現在の職員数では土曜日の営業は、難しい現状です。今後検討して参ります。

【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。
今回の調査で、ご利用者様ご家族様から貴重なご意見を頂き、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りました。心より感謝申し上げます。
今回のご意見、ご要望をしっかり受け止め、皆様に満足して頂けるようなサービスの提供に繋げて行きたいと考えておりますので、今後も忌憚のないご意見をたくさん頂きますよう、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