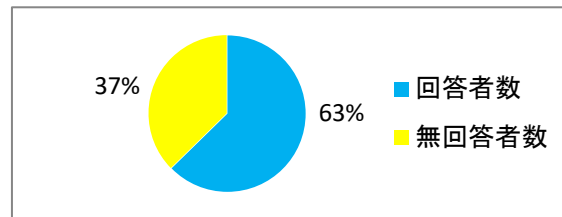


デイサービスに関するアンケート調査結果

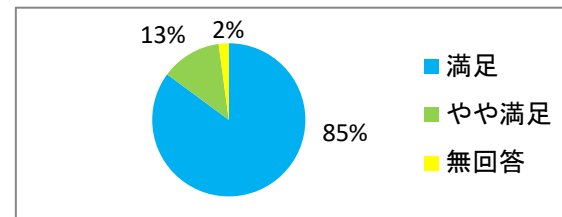
送付者数	75
回答者数	47
無回答者数	28



・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	40
やや満足	6
やや不満	0
不満	0
無回答	1

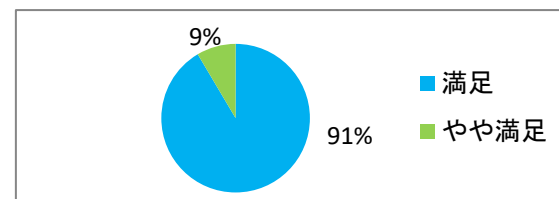


<意見・要望>

- ・気持ち良いです。
- ・いつもにこやかに挨拶してくれて、これ以上の挨拶はないと思います。

②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

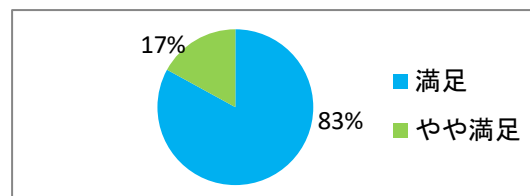
満足	43
やや満足	4
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

③職員の態度に好感が持てますか？

満足	39
やや満足	8
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

- ・とてもやさしいです。
- ・お願いしたことが、少し遅れて反応します。何とかありませんか。

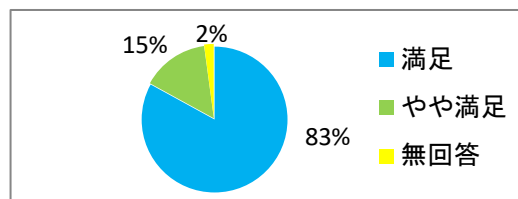
【事業所の回答】

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。
 対応が少し遅いというご意見を真摯に受け止めて、ご要望に対し迅速かつ誠実な対応に努めて参りたいと考えております。

・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	39
やや満足	7
やや不満	0
不満	0
無回答	1



＜意見・要望＞

- ・ゆっくり乗り降りを待ってもらえて慌てなくていいです。
- ・帰りは16時くらいに終了したらどうかと思います。

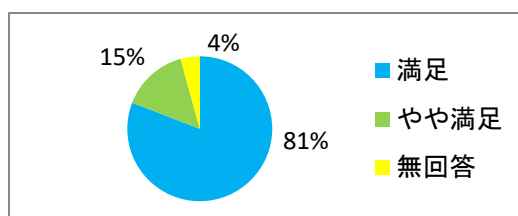
【事業所の回答】

送迎について、概ねご満足いただいております。
 今後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考えております。
 利用時間(帰る時間)は個別対応もさせて頂いておりますので、ご相談頂ければと思います。

・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	38
やや満足	7
やや不満	0
不満	0
無回答	2



＜意見・要望＞

- ・仕方ないと思うけど、塩素臭い。
- ・本人ではないのでわかりません。

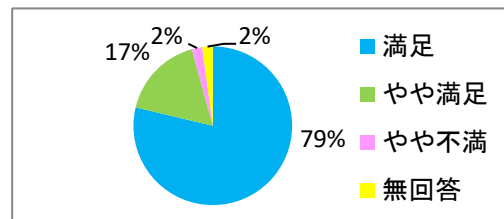
【事業所の回答】

フロア環境について、概ねご満足頂いております。
 しかしその中で、感染症対策の観点から行っているテーブルの消毒液の塩素臭について、ご意見頂きました。現在塩素臭の少ないタイプの消毒液等、検討しているところです。
 皆様が快適に過ごせるために、大変貴重なご意見ありがとうございました。

・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	37
やや満足	8
やや不満	1
不満	0
無回答	1



＜意見・要望＞

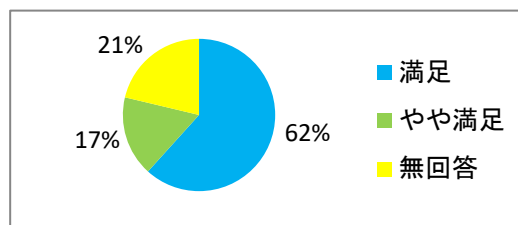
- ・いつも美味しいと言っているので、満足だと思います。
- ・おひたしの味が薄い。
- ・朝一番にお茶を飲ませてくれるのでホッとします。

【事業所の回答】

デイサービスの食事について、概ね満足いただいております。お浸しの味が薄いとのことのご意見がありました。
 厨房スタッフと連携して、食事に対するご意見を反映できるような体制をとっておりますので、今後も忌憚のないご意見を職員にお聞かせ頂ければと思います。今回のご意見も厨房スタッフと連携を図り、食事に反映させます。

・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	29
やや満足	8
やや不満	0
不満	0
無回答	10



＜意見・要望＞

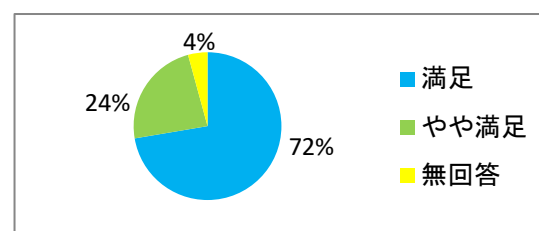
- ・家族としても入浴をして帰るので、自宅で一人入るより安心です。
- ・入浴は利用していません。
- ・介助するなら頭をよくすすいでください。
- ・拝見していないのでわかりませんが、本人は一人で全部できていると思っています。

【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、中には「頭をよくすすいで下さい。」というご意見がありました。しっかりと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	11
やや不満	0
不満	0
無回答	2



＜意見・要望＞

- ・カラオケ大会満足。
- ・本人は何をしたのか全く覚えていませんが、「今日も楽しかった」と帰宅後の言葉です。

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。

- ・新しいことをしてほしい。
- ・マルナカとかしまむらで買い物が良いと思う。
- ・映画上映
- ・

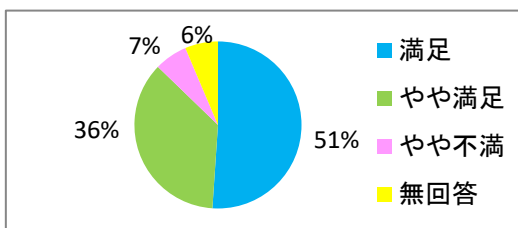
【事業所の回答】

余暇活動について、様々なご意見ありがとうございます。
現在ご好評頂いている買い物やカラオケ大会は継続し、また新しい事も取り入れてより一層楽しんで頂ける活動内容を提供し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	24
やや満足	17
やや不満	3
不満	0
無回答	3



＜意見・要望＞

- ・足のマッサージなど気持ちよくなります。
- ・もう少し歩かせて欲しい。
- ・時間をもう少し長くしてほしい。
- ・マッサージ機を増やして欲しい。
- ・マッサージ機ですが、誰も使用していない時はもう一度使用してはいけませんか？
- ・受けているのかどうかわかりません。
- ・普段はあまり外出しないので、足の衰えが心配です。自転車こぎや季節の外出行事・レク等楽しみです。

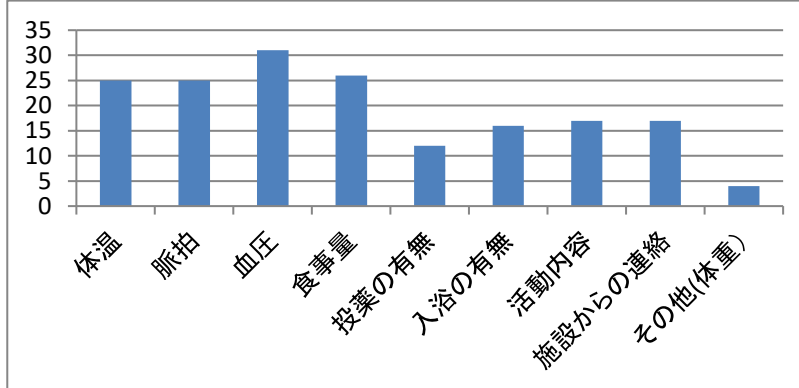
【事業所の回答】

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、今後新しい機能訓練機器の導入を予定しております。
利用の際には、ご希望者皆様に満足して頂く為、公平にお声かけさせて頂こうと考えております。
また、連絡ノートにリハビリの実施状況を記入し、ご家族様にわかるよう改善します。

・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	25
血圧	31
食事量	26
投薬の有無	12
入浴の有無	16
活動内容	17
施設からの連絡	17
その他(体重)	4



<その他記入して欲しい内容等>

- ・家庭の皆様と問答できる具体的なもの
- ・食事のメニュー楽しみにしています。
- ・本人が持っているもので、気になる時だけ見せてもらっています。本人が確認できるのでいいと思います。

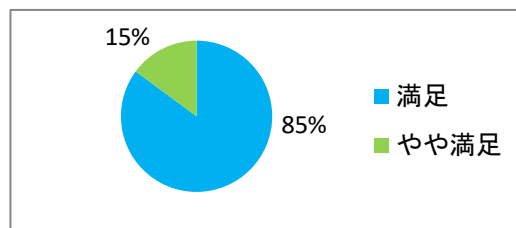
【事業所の回答】

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ております。

・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	40
やや満足	7
やや不満	0
不満	0
無回答	0



<意見・要望>

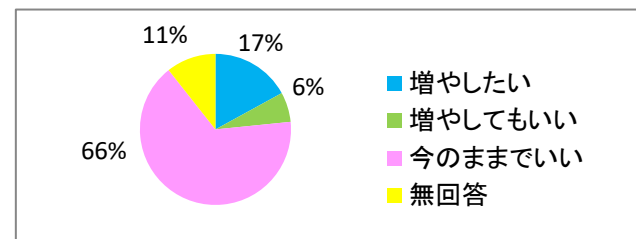
- ・行くのを嫌がった事がないので、満足しているのだと思います。
- ・家人としてはスタッフの皆様にご感謝しております。ありがとうございます。

【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の場所を提供できるよう。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	8
増やしてもいい	3
今のままでいい	31
増やしたくない	0
無回答	5



<意見・要望>

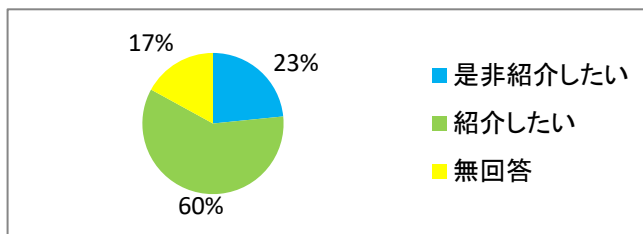
- ・できれば週2回くらいにしたい。(現在週1回利用)
- ・土日があれば増やしたい。
- ・今、2カ所利用させて頂いているのでかまいません。

【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	11
紹介したい	28
あまり紹介したくない	0
紹介したくない	0
無回答	8



<意見・要望>

- ・迎いの時間があまりずれない事を前提に紹介したい。
- ・紹介したいと思うのですが、みんな色々な所に行っており、紹介できる人がいません。

【事業所の回答】

ご利用者からのご紹介でご利用するようになった方が増えてきており、大変ありがたく感謝の気持ちで一杯です。「迎いの時間があまりずれない事を前提に。」というご意見がありました。「ご紹介いただく。」という事の重みを職員一同しっかりと受け止め、今後も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。

- ・家にいて一人寂しくいた時と比べ、楽しく皆様といられるのは特に嬉しく思います。ありがとうございます。
- ・健全な体制作り
- ・いろいろお世話になります。入浴もだいぶ慣れたようで安心しています。傷やあざなどよく見つけて下さって連絡して頂いたり、足の爪も切って下さり、本当にしあわせの家に行き嬉しく思います。これからもよろしく願います。
- ・デイは素晴らしいです。
- ・いつもお世話になります。笑顔いっぱいのスタッフに元気を頂いています。言葉かけもいつも気にして頂き優しい言葉で本当に助かっています。入浴時もあせらずゆっくりと入浴できて気持ちよく過ごせています。引き続きよろしく願ひ致します。
- ・週に2回利用させて頂いていますが、楽しく皆さんと過ごして帰っています。ありがたいです。
- ・しあわせの家のスタッフの皆さん良くしてくれていると喜んでます。
- ・皆さん大変優しく頂いて感謝しています。これからもよろしく願ひします。
- ・できることなら畳の間が欲しい。マッサージ機がもっとほしい。
- ・ショートステイですが、泊まりの時は部屋の環境を整え、泊まらすべきだと思います。

【事業所の回答】

温かい言葉やお褒めの言葉をたくさんいただ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る参りますのでよろしく願ひ致します。

- ・できることなら畳の間が欲しい。
- ・マッサージ機がもっと欲しい。

【事務所の回答】

畳の間とマッサージ機の件ですが、スペースの関係上今のところ難しいのが現状です。申し訳ございません。

【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。頂いた貴重なご意見により、多くの気づきを得ることができました。また、温かいお言葉も多く頂戴し、職員の励みに繋がりました。心より感謝申し上げます。今回の結果を真摯に受け止め、より一層皆様に満足して頂けるようなサービスの向上に努めて参ります。今後とも何卒よろしく願ひ申し上げます。

デイサービスセンター 施設長 しあわせの家
篠原 弘之