

デイサービスに関するアンケート調査結果

送付者数	63
回答者数	39
無回答者数	24

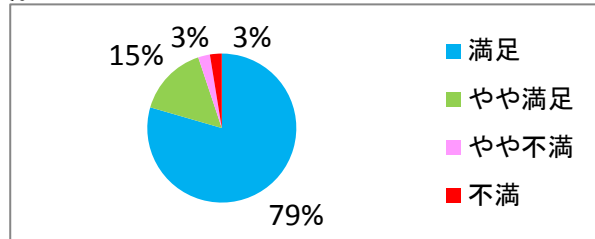
・デイサービス職員の対応について伺います。

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	1
不満	1

<意見・要望>

・皆様、良くしてくれているとの事です。



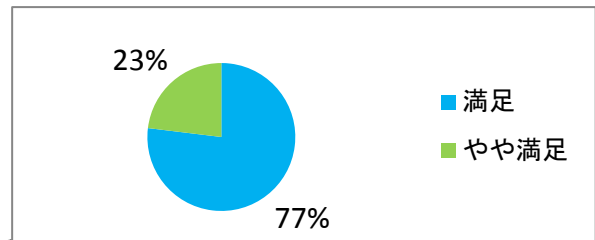
②職員の言葉使いは丁寧でしょうか？

満足	30
やや満足	9
やや不満	0
不満	0

<意見・要望>

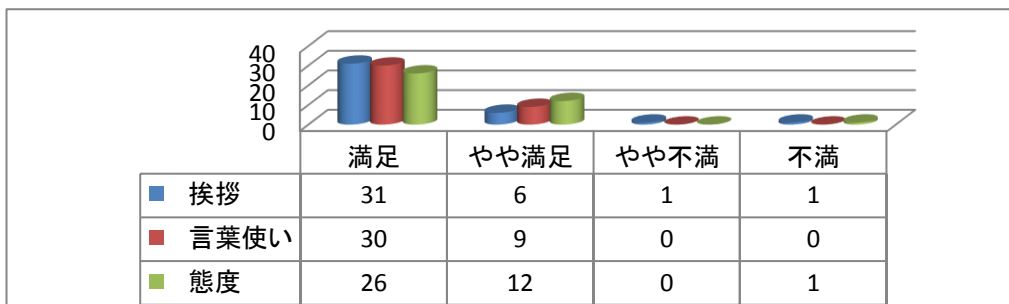
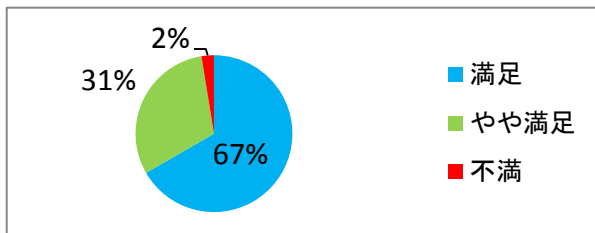
・丁寧な人もいれば、丁寧じゃない人もいる。

・職員のうち1名を除き。



③職員の態度に好感が持てますか？

満足	26
やや満足	12
やや不満	0
不満	1



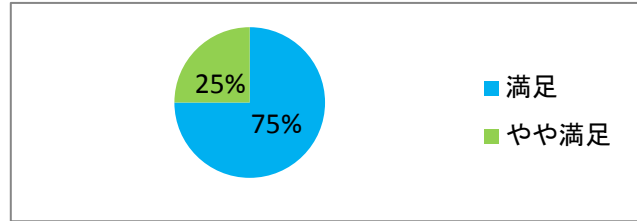
【事業所の回答】

気持ちの良い挨拶、言葉使いの丁寧さ、態度に対して、多数の方にお褒めの言葉を頂きありがとうございます。しかし個別意見で職員によって差があるという事や、不満と答えた方がいると言う事を真摯に受け止めて、今後の接遇マナーの向上に向けてより一層の努力に努めて参りたいと考えています。

・デイサービスの送迎対応について伺います。

④送迎サービスに満足していますか？

満足	30
やや満足	10
やや不満	0
不満	0



<意見・要望>

- ・中にはやや‘ん?’と思う時がある。
- ・送り迎えは、やさしくてありがたいです。
- ・急に変えて頂き、運転の方がとても感じが良いです。
- ・時間等正確に来てくれますし、送迎での扱いも丁寧です。

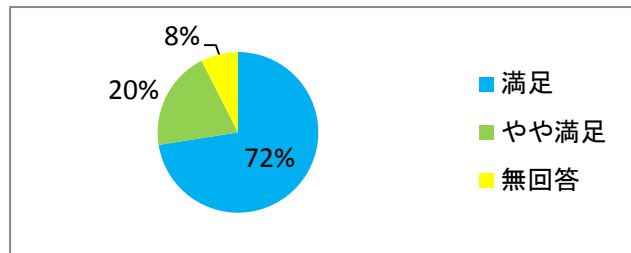
【事業所の回答】

送迎対応について、多数のお褒めの言葉を頂きありがとうございます。
しかしながら、まだまだ不十分な所もあります。
今後も送迎時の対応や送迎時間等、十分配慮し、安全な送迎に努めて参りたいと考えています。

・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	8
やや不満	0
不満	0
無回答	3



<意見・要望>

- ・申し訳ありません、見に行けていません。

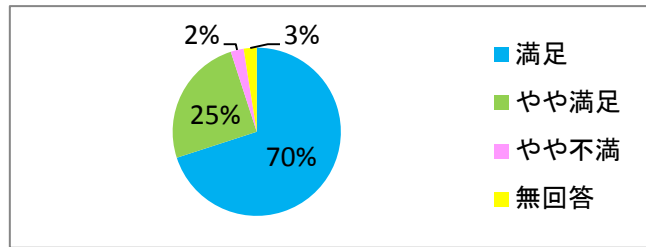
【事業所の回答】

デイサービスフロアの清掃や整理整頓は、概ね満足して頂いております。
今後継続してデイサービスのフロアの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	28
やや満足	10
やや不満	1
不満	0
無回答	1



〈意見・要望〉

- ・メニューを見る限り満足です。
- ・温かい食事で、おやつ等も良いです。
- ・食事については、何一つ文句言っていないです。
- ・食事には満足しています。今後とも美味しい食事をお願いします。
- ・ゼリーは水分補給のためと思いますが、同じ味ではなく色々な味を考えて頂きたいです。
- ・早くかたづけすぎる。

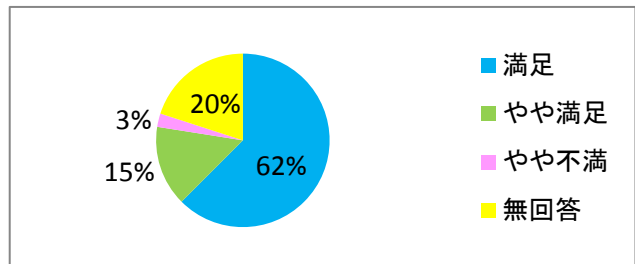
【事業所の回答】

デイサービスの食事に関して様々なご意見ありがとうございます。しかしながら、「早く片付けすぎる。」という意見もあり、下膳時の言葉掛けや確認も行い対応して参ります。今後もより質の高い食事も提供して参ります。

・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	25
やや満足	6
やや不満	1
不満	0
無回答	8



〈意見・要望〉

- ・よほど体調が良くない時以外、入浴が楽しみようです。
- ・同性介助で丁寧です。
- ・体の具合を見て頂いて感謝しています。
- ・もう少し長く入りたい。

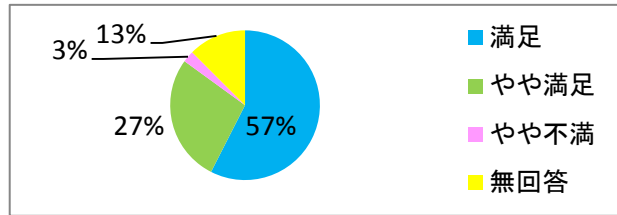
【事業所の回答】

デイサービスの入浴に関して様々なご意見そしてお褒めの言葉も頂きありがとうございます。しかし、やや不満と回答されている方も居られまだ十分満足して頂けてないと考えられます。「もう少し長く入りたい。」とのご意見もあり、入浴の時間を確認しながら、今後の入浴は十分配慮に努めて参りたいと考えています。

・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	23
やや満足	11
やや不満	1
不満	0
無回答	5



〈意見・要望〉

- ・体調を考慮して利用者一人一人行っていると思います。
- ・内容は気に入っているみたいです。
- ・喜んで参加できる活動を。
- ・買い物食事共楽しいです。・ドライブや買い物など良いです。
- ・嫌がらず出かけているので、楽しんでいていると思います。

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。

- ・みんなで買い物(フジ・マルナカ・イオン)
- ・産直市に行きたいです。
- ・手芸 ・お買い物ツアー ・絵手紙
- ・別になし、満足しています。

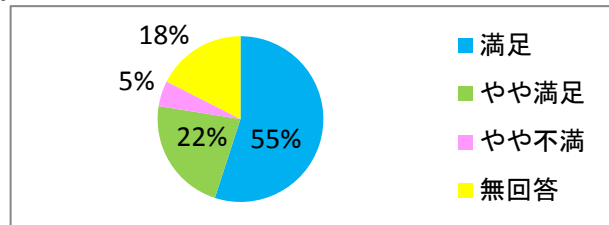
【事業所の回答】

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。
 今回のご意見を参考に利用者が楽しんで頂けるように余暇活動の充実をはかり、取り組んで行きたいと考えています。

・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	22
やや満足	9
やや不満	2
不満	0
無回答	7



〈意見・要望〉

- ・歩行訓練(状態がよくなるかもしれませんが、現状維持で)していただきたい。
- ・無理せず行って頂きありがとうございます。
- ・本人はリハビリをやっていないと・・・？
- ・人数が多いので仕方ないと思う。
- ・リハビリは毎回ないのが、大変不満です。どこのデイでも毎回行ったらリハビリがありますので、できれば4回なら4回のリハビリをお願い致します。

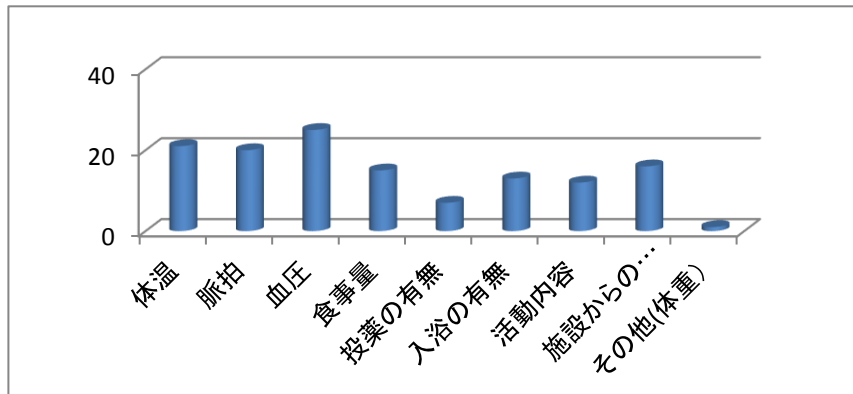
【事業所の回答】

機能訓練については、前回に比べると満足と回答頂いた方が増え、不満と回答頂いた方が減っており満足度の向上に繋がっていると考えられます。しかしながらやや不満と思っている方も居られまだまだ不十分と考えられます。
 機能訓練指導員との連携を図り、介護職員のリハビリに対する意識統一を図り、機能訓練の充実を図って行きたいと考えています。

・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	21
脈拍	20
血圧	25
食事量	15
投薬の有無	7
入浴の有無	13
活動内容	12
施設からの連	16
その他(体重)	1



〈その他記入して欲しい内容等〉

- ・細かにお世話して下さい、有り難く感じています。
- ・自宅では出した食事内容を手をつけなかったり、残すことがよくあります。デイではしっかり食べているようで安心します。

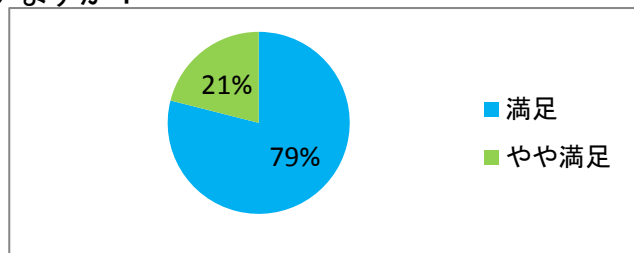
【事業所の回答】

連絡帳の項目そのものについては、不満は無いように感じられますが、連絡帳は家族と当事業所との情報交換のやりとりにもなりますので、今後も連絡帳のコメント内容の充実を図り、取り組んでいきたいと考えています。

・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	30
やや満足	8
やや不満	0
不満	0
無回答	2



〈意見・要望〉

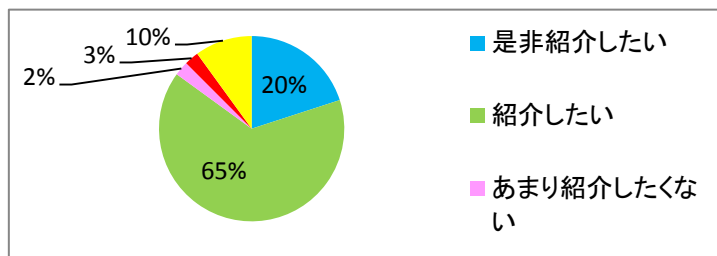
- ・体調不良時等看護よりご連絡頂いています。いつも気にかけて頂いてありがとうございます。何かある時、主任よりご連絡頂くこともあり感謝しています。

【事業所の回答】

前回に比べると満足と回答頂いた方が増え、やや満足と回答頂いた方が減少している点では、満足度の向上に繋がっていると考えられます。しかし、満足と答えて頂いた方には、更なる満足を、やや満足と答えて頂いた方には、十分と思って頂けるよう、今後もより一層ご利用者様、ご家族に満足して頂けるよう努力して参ります。

⑬【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	8
紹介したい	26
あまり紹介し たくない	1
紹介したく ない	1
無回答	4



<意見・要望>

- ・友人知人にTELLしていますが、殆どの人は何処かのデイサービスを利用しています。
- ・ケアマネさんも「しあわせの家さんはよく目が届いているので安心よ。」と言ってくれているので目配り気配りがされているように思います。
- ・ご近所にビラ等配ってみてはどうですか？

【事業所の回答】

友人知人にしあわせの家デイサービスを是非紹介したいと思って頂けるよう、今後もより一層満足して頂けるサービスを提供して参ります。又ご近所にビラ配りは検討して行きたいと考えています。

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。

- ・いつもありがとうございます。
- ・デイサービスのお迎えを楽しみにしています。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。母の状態に合わせて関わっていただき感謝しています。
- ・寝たきりですが、なるたけレクリエーション、リハビリなどに参加させて欲しい。
(コメントがベットで休まれましたが多いです。)
- ・毎日でも行きたいです。行く日が楽しみです。
- ・いつもいろいろお世話様です。ありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- ・看護師さんリーダーさん大変丁寧に説明して頂けてます。
- ・いつもお世話になります。職員の皆様もやさしく気をつけてくれて笑顔が素敵です。
- ・老人の気持ちになって、よく笑わせてくれます。気持ちがホットします。又次回来ようと思うようになります。今後ともよろしく願います。
- ・施設利用中の様子、エピソードを知らせてくれると嬉しいです。お忙しいとは思いますが・・・。
- ・昼食後自由に1時間位寝られる場所があったらいいのになあと希望いたします。
- ・いつもお世話になっております。体調不良時、臥床して頂きありがとうございます。
ベット数を増やしていただき、パーテーションでちょっと囲っていただくとプライバシーOKでは？
ソファーを増やす方法も良いかと思います。

【事業所の回答】

※寝たきりですが、なるたけレクリエーション、リハビリ等に参加させて欲しい。
(コメントがベットで休まれましたが多い)

ご指摘頂いた事については、その日の体調等を確認しながらレクリエーション等に参加できるように対応していきます。また連絡帳のコメントについては、ご利用者の様子(結果)を観察して、今後はそれを理解した、文章作成に努めて参ります。

※施設利用中の様子、エピソードを知らせてくれるとうれしいです。

ご指摘頂いた事については、上記で申し上げたように、ご利用者の様子(結果)を観察して今後はそれを理解した文章作成に、努めて参ります。

※昼食後自由に1時間くらい寝られる場所があったらいいのに。

当事業所もベットや畳等で横になれる場所もありますので、今後はご利用者1人1人しっかりと体調観察を行っていき対応して行きたいと思えます。

※ベット数を増やしていただき、パーテーションでちょっと囲っていただくとプライバシーOKでは？

ベットやソファの増加については、デイサービスホール内の居住スペースに限りがありますが、今後検討して参ります。

体調不良(風邪症状等)の時はパーテーションで囲っていますが、今後十分配慮して対応して行きたいと考えています。

【終わりに・・・】

この度はお忙しい中、満足度調査(アンケート)にご協力頂き、誠にありがとうございました。今回の満足度調査は平成29年6月に初回を実施して2回目の実施となります。

この満足度調査は年に2回(6・12月)に実施していき、ご利用ご家族様の声を運営に反映させて行く事を目的としています。全体を通した満足度は、前回と比較して満足度が向上していると考えています。しかし、まだまだ至らない点もあり、新たに頂いたお言葉より、再度多くの気づきも得る事が出来ました。こうしたご利用者様、ご家族様の声を真摯に受け止めより一層満足して頂けるようなサービスの質の向上に努めて参ります。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

デイサービスセンター 施設長 進藤 年範
しあわせの家
進藤 年範