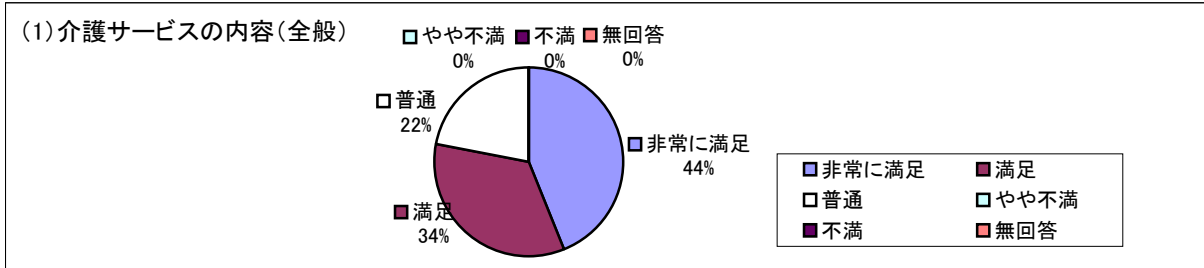


双葉ヶ丘デイサービスセンター お客さまアンケート集計結果[平成18年12月～平成19年1月]

対象：76名 回答32件(回答率 42.1%)

◆介護サービスの質について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
(1)介護サービスの内容(全般)	14	11	7	0	0	0	32 (件数)
	43.8	34.4	21.9	0.0	0.0	0.0	100.0 (%)



項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
(2)看護サービスの内容	14	6	7	0	0	5	32 (件数)
	43.8	18.8	21.9	0.0	0.0	15.6	100.0 (%)
(3)レクリエーションの回数・内容	10	9	10	0	0	3	32 (件数)
	31.3	28.1	31.3	0.0	0.0	9.4	100.0 (%)
(4)一日の過ごし方	10	10	10	0	0	2	32 (件数)
	31.3	31.3	31.3	0.0	0.0	6.3	100.0 (%)
(5)排泄の際の対応	15	7	6	0	0	4	32 (件数)
	46.9	21.9	18.8	0.0	0.0	12.5	100.0 (%)
(6)入浴時の対応	12	8	5	0	0	7	32 (件数)
	37.5	25.0	15.6	0.0	0.0	21.9	100.0 (%)
(7)送迎時の対応	21	7	3	0	0	1	32 (件数)
	65.6	21.9	9.4	0.0	0.0	3.1	100.0 (%)

◆施設の食事について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
(1)食事の味	15	8	7	0	0	2	32 (件数)
	46.9	25.0	21.9	0.0	0.0	6.3	100.0 (%)
(2)食事の食べ易さ	17	9	3	1	0	2	32 (件数)
	53.1	28.1	9.4	3.1	0.0	6.3	100.0 (%)
(3)料理の品数	17	8	6	0	0	1	32 (件数)
	53.1	25.0	18.8	0.0	0.0	3.1	100.0 (%)
(4)食事の温かさ	16	11	5	0	0	0	32 (件数)
	50.0	34.4	15.6	0.0	0.0	0.0	100.0 (%)
(5)食事の雰囲気	13	11	5	0	0	3	32 (件数)
	40.6	34.4	15.6	0.0	0.0	9.4	100.0 (%)
(6)食事介護の適切さ	17	8	6	1	0	0	32 (件数)
	53.1	25.0	18.8	3.1	0.0	0.0	100.0 (%)

◆施設の設備等について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
(1)案内表示の分かり易さ	14	8	6	1	0	3	32 (件数)
	43.8	25.0	18.8	3.1	0.0	9.4	100.0 (%)
(2)清潔感・臭気	18	7	7	0	0	0	32 (件数)
	56.3	21.9	21.9	0.0	0.0	0.0	100.0 (%)
(3)温度設定	16	8	8	0	0	0	32 (件数)
	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0 (%)
(4)照明・色彩	13	8	10	1	0	0	32 (件数)
	40.6	25.0	31.3	3.1	0.0	0.0	100.0 (%)
(5)施設・設備等	14	13	4	0	0	1	32 (件数)
	43.8	40.6	12.5	0.0	0.0	3.1	100.0 (%)

◆職員の対応について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1) 挨拶・言葉遣い	22	6	4	0	0	0	32	(件数)
	68.8	18.8	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	21	5	6	0	0	0	32	(件数)
	65.6	15.6	18.8	0.0	0.0	0.0	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	19	6	4	0	0	3	32	(件数)
	59.4	18.8	12.5	0.0	0.0	9.4	100.0	(%)
(4) 意見・相談・苦情・質問への対応	17	5	5	0	0	5	32	(件数)
	53.1	15.6	15.6	0.0	0.0	15.6	100.0	(%)
(5) 緊急時の対応	13	5	7	1	0	6	32	(件数)
	40.6	15.6	21.9	3.1	0.0	18.8	100.0	(%)
(6) 管理者・責任者としての対応	13	7	8	0	0	4	32	(件数)
	40.6	21.9	25.0	0.0	0.0	12.5	100.0	(%)

◆今後どのようなサービスの充実を希望しますか。(自由記入欄)

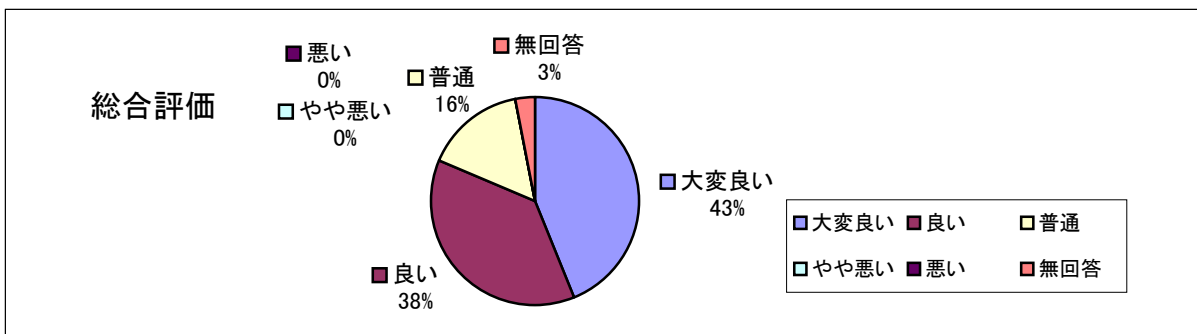
- ・今のまま(我が家の場合)で良いと思います。
- ・体操を続けてほしい。(少し変化をおりませて)
- ・とても充実のようです。
- ・土曜日が休日となりますが、又復活していただけると有り難いです。

◆デイサービスでどのような設備の導入を期待しますか。(自由記入欄)

具体的なご要望はありませんでした。

◆総合評価

項目	大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	合計	
総合評価	14	12	5	0	0	1	32	(件数)
	43.8	37.5	15.6	0.0	0.0	3.1	100.0	(%)



その理由(自由記入欄)

[大変良い]

- ・職員の対応、清潔さです。
- ・皆さま親切で、優しく接して下さるので、大変満足しているとのこと。
- ・思いやりと親しさで接していただいている。
- ・自分が受けてみて思った。
- ・職員の皆様が何事にもよくお世話下さるので、気持ち良く過ごさせていただき、申し分ないです。

[良い]

- ・全ての面でゆき届いている。
- ・毎週気持ち良く出かけている。
- ・母が満足しているから。

◆その他お気づきの点・ご意見（自由記入欄）

- 本人が毎日行きたがっている、家族もそれを望んでいる。介護保険の範囲内で、ショートステイ・デイサービスを利用したい。
- 終了時刻の延長を初めて利用したが、夕暮れが早い時期もあって、本人がなじめないようなので、戻すことを検討しております。
- 連絡・送迎について（清涼苑での過ごし方についても）何かから何までお世話頂いており、家族で感謝しております。今後も今まで通りよろしくお願い致します。
- ひとり暮らしの高齢者は家族にとっていろいろな面で心配です。
日常一緒に住みながら「ちょっとした変化」に気づき対応することが理想ですが、なかなか現実には厳しく難しいのが実態です。そのような中、デイでの状況を知ることは重要です。ノートに記入しにくい内容は、その都度教えていただければ、有難い（ちょっとしたことでも）プロからみて、問題がなければ必要ありませんが。
又、家族として「関わって欲しいこと、必要なこと」がありましたら、遠慮なく教えて欲しい。民生委員・デイサービス・ケアマネジャー・ヘルパー・家族それぞれが満足度を深めて行く体制づくりが本来の支援と思われれます。
時々家族は、何処に、どのように相談したら良いのか、結局そのままにしてしまう傾向にあります。
- 1回だけの出席で良く分からない事を聞くと「全部普通にしておけ」といっております。
- 本人に今日の様子を聞いてもほとんど分かりませんので、帰ってきてからの話が進みません。1週間又は、1ヶ月の活動内容についてお知らせ頂ければさらに良いのですが。（お忙しいので無理かもしれませんが）
- 本人が大変喜んでおりますので、今まで同様でよろしいと思います。

★アンケートに寄せられたご意見に対する施設からの回答

アンケート実施に当たり皆様からの貴重なご意見をお寄せ頂きありがとうございます。
今後の業務を進めるに当たり参考にし、改善すべきは改善して、皆様に双葉ヶ丘デイサービスでの御利用を楽しく送って頂きたいと、考えております。

このような機会にこだわらず、ご意見をお寄せいただければ、なお、幸いです。

長年住み慣れた地域でご家族・お友達と一緒に暮らし続けることができるように、お手伝いする。というのが介護保険法の狙いです。

介護保険法の円滑なご利用については、介護支援専門員と良くご相談して介護計画を立てられることをお勧めします。一度立てた計画は、見直しは可能ですので満足のいく介護保険法活用をお勧めします。

ご利用が円滑に進められるように、いろいろ工夫しておりますが、その日の様子は、ご家族との連絡帳の記録を、ご活用頂ければ幸いです。又ご家庭での状況ご意見などの、情報を連絡帳で、お寄せ頂ければ幸いです。

お一人のご利用者に関する情報の共有ということに関しては、サービス担当者会議を開催して、関係者がサービスの内容を確認して、情報を共有し関係する人々共通理解の下、高齢者の生活を支える仕組みとなっております。