

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20年12月～平成21年1月]

対象:67名 回答39件(回答率58.2%)

◆アンケート記入者

利用者本人	聞き取り	家族(親族)	無回答	合計	(件数)
5	6	25	3	39	(件数)
13.1	15.8	63.2	7.9	100.0	(%)

◆当施設を選んだ理由は?(複数回答有り)

1. ケアマネジャーからの紹介	12 21.1	2. 知人からの紹介	9 15.8	3. 医療機関からの紹介	1 1.8	(件数)
4. かかりつけ医からの紹介	1 1.8	5. 行政からの紹介	3 5.3	6. 家族の薦め	4 7.0	(件数)
7. 評判が良い	7 12.3	8. 清涼苑・双葉ヶ丘居介サービスをうけていたので			4 7.0	(件数)
9. 設備が良い	2 3.5	10. 対応が良い	10 17.5	11. その他	4 7.0	(件数)

◆介護サービスの質について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	(件数)
介護サービスの内容(全般)	0 0.0	0 0.0	5 12.8	15 38.5	15 38.5	4 10.3	39 100.0	(件数)
看護サービスの内容	0 0.0	0 0.0	2 5.1	9 23.1	17 43.6	11 28.2	39 100.0	(件数)
レクリエーションの回数・内容	0 0.0	0 0.0	4 10.3	17 43.6	13 33.3	5 12.8	39 100.0	(件数)
1日の過ごし方	0 0.0	0 0.0	4 10.3	17 43.6	12 30.8	6 15.4	39 100.0	(件数)
排泄時の対応	0 0.0	0 0.0	2 5.1	11 28.2	17 43.6	9 23.1	39 100.0	(件数)
入浴時の対応	0 0.0	0 0.0	4 10.3	8 20.5	16 41.0	11 28.2	39 100.0	(件数)
送迎時の対応	0 0.0	0 0.0	1 2.6	10 25.6	23 59.0	5 12.8	39 100.0	(件数)

◆当施設の食事について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	(件数)
食事の味	0 0.0	0 0.0	4 10.3	14 35.9	15 38.5	6 15.4	39 100.0	(件数)
食事の食べ易さ	0 0.0	0 0.0	3 7.7	13 33.3	17 43.6	6 15.4	39 100.0	(件数)
料理の品数	0 0.0	0 0.0	4 10.3	16 41.0	13 33.3	6 15.4	39 100.0	(件数)
食事の温かさ	0 0.0	0 0.0	8 20.5	13 33.3	12 30.8	6 15.4	39 100.0	(件数)
食事の雰囲気	0 0.0	0 0.0	7 17.9	11 28.2	14 35.9	7 17.9	39 100.0	(件数)
食事介助の適切さ	0 0.0	0 0.0	1 2.6	14 35.9	13 33.3	11 28.2	39 100.0	(件数)

◆当施設の設備について

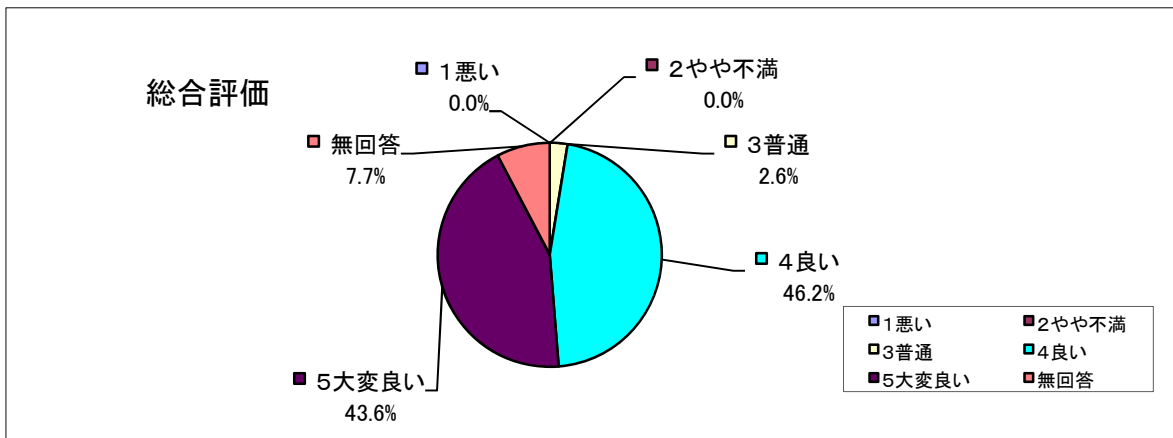
項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
案内表示の明瞭さ	0	0	7	13	10	9	39	(件数)
	0.0	0.0	17.9	33.3	25.6	23.1	100.0	(%)
清潔度・臭気	0	0	4	10	19	6	39	(件数)
	0.0	0.0	10.3	25.6	48.7	15.4	100.0	(%)
温度設定	0	0	5	10	17	7	39	(件数)
	0.0	0.0	12.8	25.6	43.6	17.9	100.0	(%)
照明・色彩	0	0	7	12	11	9	39	(件数)
	0.0	0.0	17.9	30.8	28.2	23.1	100.0	(%)
施設・設備等	0	0	6	11	14	8	39	(件数)
	0.0	0.0	15.4	28.2	35.9	20.5	100.0	(%)

◆職員の対応について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計	
挨拶・言葉遣い	0	0	0	11	25	3	39	(件数)
	0.0	0.0	0.0	28.2	64.1	7.7	100.0	(%)
受付・電話対応	0	0	0	9	26	4	39	(件数)
	0.0	0.0	0.0	23.1	66.7	10.3	100.0	(%)
見学・面会時の案内・説明対応	0	0	1	13	16	9	39	(件数)
	0.0	0.0	2.6	33.3	41.0	23.1	100.0	(%)
意見・相談・苦情・質問への対応	0	0	2	12	17	8	39	(件数)
	0.0	0.0	5.1	30.8	43.6	20.5	100.0	(%)
緊急時の対応	0	0	2	10	18	9	39	(件数)
	0.0	0.0	5.1	25.6	46.2	23.1	100.0	(%)
管理者・責任者としての対応	0	0	2	10	20	7	39	(件数)
	0.0	0.0	5.1	25.6	51.3	17.9	100.0	(%)

◆総合評価

項目	1悪い	2やや不満	3普通	4良い	5大変良い	無回答	合計	
総合評価	0	0	1	18	17	3	39	(件数)
	0.0	0.0	2.6	46.2	43.6	7.7	100.0	(%)



◆当施設の総合評価は？

評価3（普通）

- ・本人は何も判らず話さず判断しにくい

評価4（良い）

- ・自分の満足度から
- ・デイサービスを待っているのか家族にもよくわかります。

評価5（大変良い）

- ・みなさま親切です。
- ・暖かい思いやり&心配りが良いと思いました。
- ・利用時間内何の不安・不自由もなく過ごしている。
- ・職員各位の対応がよく、責任ある行動で介護の丁寧なことが胸を打たれることがしばしばある。
- ・サービス内容、その他の対応に満足しているため。

◆今後どのようなサービスの充実を希望しますか。

- ・現時点で満足です。
- ・利用者の認知度の程度をスタッフみなさん把握して接してほしい。
- ・今までと同じでよろしいです。
- ・特に思いつかないので現状のままでよいのでは。
- ・本人は常にさせていただいているので特に無しのこと。
- ・リハビリとマンツーマン対応の充実
- ・今は大変満足いたしております。
- ・リハビリ
- ・今迄通りでお願い致します。
- ・車イスではトイレの広さがせまい。
- ・屋外での活動。

◆デイサービスにどのような設備の導入を期待しますか。

- ・言語と屋外活動の充実
- ・現時点で満足です

◆ その他お気づきの点 率直なご意見をお聞かせください。

- ・加算や読み書きなど頭を使うドリルをさせて下さい。
- ・皆様に優しく、親切にお世話いただき感謝しています。施設設備等見学したことがないので、家族の見学会日などあったら…と思っています。
- ・今後ともよろしくお願い致します。大変たすかっておりますゆえ、よろしくご相談等をお願い申し上げます。
- ・デイサービスのことを聞いても何も返事はしませんので、私もよくわかりませんが、いつも行きたいと言います。それで私も満足しています。

- いつも安心して利用させていただきありがとうございます。本人も不満もなくただ一つ同じ感覚で会話を出来る利用者が少ないと。(これは仕方のない事とは理解しています。)
- 悪天候にもかかわらず送迎していただき助かります。
- 相談事にすぐ対応して下さるのでとても助かっています。
- 1日の過ごし方等の予定表等見た事がないのでわかりません。昼食表も見た事ありません。
年に何回か家族を招待して見学させてみてはどうでしょうか。かけはしにのっている松島遠足、芋煮会は何日あったのでしょうか。デイでもいろんなグループがあるので
すか？
- 送迎時のスタッフのみなさんから元気をいただき、本人も家族も、いつも癒されています。ありがとうございます。
- 家族からですが、本人は現時点では非常に満足しております。今後ともよろしく、お願いいたします。
- デイサービスを利用するのはまだ日があさいので、最初のころは行くのを渋っておりました。近ごろは、慣れたようでなんとか行ってくれるので、ホットしています。これも優しく接して下さる職員さんのおかげと思っています。これからもよろしく願います。

いつも双葉ヶ丘デイサービスセンターをご利用いただき誠にありがとうございます。また、毎年実施しております「お客様アンケート」に快くご回答いただくとともに、温かい励ましのお言葉をお寄せ下さいまして、心より感謝申し上げます。

皆様からのご意見を心にきざみ、今後のサービスに反映させてまいります。お気付きの点などございましたら、ご遠慮なくお申し出下さい。

双葉ヶ丘デイサービスセンター
所長 佐々木 みつ子