

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございました。

日頃は、寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・“日だまりの家” デイサービスセンターをご利用頂き、誠にありがとうございます。

毎年、実施させて頂いております「お客様アンケート」の集計結果を、ご報告させて頂きます。

この3月11日に大震災に見舞われ、利用者の皆様には、大変ご不便・ご迷惑をお掛けしましたが、怪我人もなく皆様無事に過ごして頂いたことは、大変嬉しくありがたいことでした。

震災後の混乱の中、ご家族の皆様、ボランティアや近隣の皆様には、たいへん多くのご支援と、温かい励ましのお声掛けを頂戴いたしました。心温まる厚い人情に触れ、コミュニケーションの大切さを心にしみて感じ、職員一同どれだけ元気を頂いたことかと感じております。

今回のアンケートについてですが、施設によっては内容を記述式に一部変更しているところもあり、多くのご意見を頂くことが出来ました。

ご意見全部をご希望通りとは参りませんが、ご意見として真摯に受け止め、改善すべき所は前向きに勧めたいと思います。

今後とも、より良いケアを目指し、努力して参りますので、皆様のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

平成23年4月吉日

社会福祉法人無量壽会

総合施設長 佐々木 みつ子

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22年12月～平成23年1月]

対象：80名 回答43件(回答率 53.8%)

総合評価

項目	不満	やや不満	どちらともいえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
総合評価	0	0	0	13	10	20	43	(件数)
	0.0	0.0	0.0	30.2	23.3	46.5	100.0	(%)

項目	不満	やや不満	どちらともいえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(1) 立地面・環境	0	0	4	24	11	4	43	(件数)
	0.0	0.0	9.3	55.8	25.6	9.3	100.0	(%)
(2) 清潔感・臭気	0	0	3	23	13	4	43	(件数)
	0.0	0.0	7.0	53.5	30.2	9.3	100.0	(%)
(3) 騒音・常温	0	0	4	22	10	7	43	(件数)
	0.0	0.0	9.3	51.2	23.3	16.3	100.0	(%)
(4) 照明・色彩	0	0	3	21	12	7	43	(件数)
	0.0	0.0	7.0	48.8	27.9	16.3	100.0	(%)
(5) トイレ・浴室・洗面設備	0	0	3	22	11	7	43	(件数)
	0.0	0.0	7.0	51.2	25.6	16.3	100.0	(%)
(6) センター全般の雰囲気	0	0	0	26	10	7	43	(件数)
	0.0	0.0	0.0	60.5	23.3	16.3	100.0	(%)

介護サービス面

項目	不満	やや不満	どちらともいえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(1) 介護の内容(全般に)	0	0	1	23	15	4	43	(件数)
	0.0	0.0	2.3	53.5	34.9	9.3	100.0	(%)
(2) レクリエーションの回数・内容	0	0	5	24	14	0	43	(件数)
	0.0	0.0	11.6	55.8	32.6	0.0	100.0	(%)
(3) 1日の過ごし方	0	0	2	27	11	3	43	(件数)
	0.0	0.0	4.7	62.8	25.6	7.0	100.0	(%)
(4) 排泄の際の配慮	0	1	2	20	13	7	43	(件数)
	0.0	2.3	4.7	46.5	30.2	16.3	100.0	(%)
(5) 入浴時の対応	0	0	1	20	12	10	43	(件数)
	0.0	0.0	2.3	46.5	27.9	23.3	100.0	(%)

食事面

項 目	不満	やや不満	どちらともいえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(1) 食事の味	0	2	4	24	7	6	43	(件数)
	0.0	4.7	9.3	55.8	16.3	14.0	100.0	(%)
(2) 食事の食べ易さ	0	0	5	24	8	6	43	(件数)
	0.0	0.0	11.6	55.8	18.6	14.0	100.0	(%)
(3) 料理の品数	0	0	3	25	10	5	43	(件数)
	0.0	0.0	7.0	58.1	23.3	11.6	100.0	(%)
(4) 食事の温かさ	0	1	4	24	8	6	43	(件数)
	0.0	2.3	9.3	55.8	18.6	14.0	100.0	(%)
(5) 食事の雰囲気	0	0	4	24	9	6	43	(件数)
	0.0	0.0	9.3	55.8	20.9	14.0	100.0	(%)
(6) 料金設定	1	0	10	18	9	5	43	(件数)
	2.3	0.0	23.3	41.9	20.9	11.6	100.0	(%)

職員の対応

項 目	不満	やや不満	どちらともいえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(1) 挨拶・言葉遣い	0	0	1	21	20	1	43	(件数)
	0.0	0.0	2.3	48.8	46.5	2.3	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	0	0	0	23	18	2	43	(件数)
	0.0	0.0	0.0	53.5	41.9	4.7	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	0	0	3	23	11	6	43	(件数)
	0.0	0.0	7.0	53.5	25.6	14.0	100.0	(%)
(4) 意見・相談・苦情質問への対応	0	0	3	21	14	5	43	(件数)
	0.0	0.0	7.0	48.8	32.6	11.6	100.0	(%)
(5) 緊急時の対応	0	1	2	19	16	5	43	(件数)
	0.0	2.3	4.7	44.2	37.2	11.6	100.0	(%)
(6) 送迎の対応	0	1	0	22	19	1	43	(件数)
	0.0	2.3	0.0	51.2	44.2	2.3	100.0	(%)
(7) 管理者・責任者としての対応	0	1	2	19	17	4	43	(件数)
	0.0	2.3	4.7	44.2	39.5	9.3	100.0	(%)

●当センターの選択理由

項 目	件数	(%)	項 目	件数	(%)
1. 地域包括支援センターからの紹介	10	16.4	5. 自宅に近いから	22	36.1
2. 民政委員等地域の方々からの紹介	3	4.9	6. 言葉遣いや態度など、対応がよいから	7	11.5
3. ポスティング・チラシを見て	0	0.0	7. その他	7	11.5
4. 担当ケアマネジャーからの紹介	12	19.7	合 計	61	100.0

7. その他 友人からの紹介 1件 区役所からの紹介 2件 主治医からの紹介 1件 数カ所体験した上で 1件
慣れているから 1件

●今後、どのようなサービスの充実、導入を期待しますか。

- 土日の営業 12件 ○16:30以降の延長サービス 9件
- 時間短縮(3~4時間)サービス 3件
- 訪問介護サービス 6件
- 宿泊サービス 16件 ○年末年始の営業 10件
- その他 5件

- ・職員の増員があれば…の話で、利用者側の勝手な思いです。
- ・定義山遠足の際、送迎車に家族も乗車させていただくと有難い。毎年、家族同伴であれば参加したいというおものからです。
- ・短期入所の時、昼はデイサービスで過ごし、夜は短期入所で宿泊してほしい。
- ・自費で外食(昼食)に行くとは、ちょっとしたショッピング(スーパーなど)など、又、バスで市内遊覧など。

●センター・職員・デイサービスへのご要望、ご意見等お気づきの点(自由記入欄)

- ・食事面につきまして、一部、本人からの聞き取りも出来ませんので回答出来ません。
センターの選択につきましては、数カ所の施設を自分で訪問し担当の方から介護の実態と施設等案内頂き決めさせて頂きました。
- ・お世話様です。デイサービスの利用が生活の一部となり、本人、家族も喜んでおります。
- ・センター職員の皆様とても親切で何も言うことがありません。心から感謝しております。
今後ともよろしくお願い致します。
- ・老人の為か寒かったと帰ってくる人が多いです。
- ・職員さんの利用者に対する気配りは申し分ございません。いつも感謝しております。
(デイでの着席位置を、たまに変えて頂いて、もしかしたらそうして頂いているのかもしれない。)
男女、同じテーブルにつく時があると楽しいのではないかな等と考えます。
- ・すべてにおいて満足しております。送迎時の職員の方の挨拶が元気を与えていただき、感心しております。
- ・大変お世話になり、感謝の限りです。今後ともよろしくお願い致します。
- ・送迎などもとても親切にして頂き感謝しております。
- ・いつもお世話になっております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・良くしていただき、本人も家族も感謝しています。
- ・連絡帳の充実
- ・帰宅時防寒着を正しく着せて下さい。たまに前のボタンとファスナーがしてない事があります。
- ・デイサービスに出掛けるのはワクワク感があるようで、朝の目覚めの顔がいきいきしています。
職員始め、他の利用者さんと会話するのが楽しみなのでしょう。帰宅後は話声をはっきりするほど、元気をいただいております。
- ・食事、排泄、入浴等、全ての面で、介助を要する者に可能な限り細やかに配慮し心遣いをして頂いていると申しております。職員の方々の日々の努力、頑張りが目には浮かぶようです。感謝の一言です。
- ・デイの日が楽しみです。お泊まりの日がありましたら、良いと思います。
- ・常に優しくお声がけいただき、細やかな点の配慮があり、母の長寿はデイに通う毎日の生活のリズムがピッタリ合っているからと感謝しています。
- ・とてもやさしく親切にお世話下さり感謝して居ります
- ・デイサービスでの1日を全く忘れていまして施設面、介護サービス面、食事面は家族には解りかねますので、印を押しませんでした。ただ本人が毎日喜んで通っておりますので感謝いたしております。

- ・すっかり預けっぱなしで、3の評価の部分は、分かっていないので、評価のしようがないということです。こちらが分かっている部分は、ほとんど満足、非常に満足です。引き続き、職員一丸となって対応して下さるよう、お願い致します。
- ・雨や雪の時など手すりを拭いて頂いたり心遣いにとっても感謝しております。