

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございます。

いつも寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・日だまり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。

例年、実施させて頂いております「お客様アンケート」の集計が出来ましたのでご報告させていただきます。

平成24年度、大震災から1年を迎え、いろいろな体験を経て改めて感じたこと、考える機会をいただいたこと、皆様の温かいご支援をいただいたことを教訓に、皆様の日頃のお気持ちを「お客様アンケート」より伺い知ることによって、今後のより良いケアにつなげて参りたいと思っております。

多くの貴重なご意見をいただき大変ありがとうございました。

記述して頂いた部分については、全体的には大変温かいお気持ちと、感謝のお言葉を頂戴しまして、職員にとっては大変励みになります。また、いろいろなご要望、改善点も提案して頂きましたので、出来ることから改善していくよう努力いたします。

個々のご要望や、ご質問、クレームについては、それぞれの説明や回答をさせて頂きたいので、出来れば年一度の「お客様アンケート」を待たず、その都度、感じた時に担当職員にお声掛けいただければ、より良い解決やご説明が出来ますので、ご遠慮なくお申し出いただきたいと思っております。直接言って頂くことで、改善できることなのか難しいことなのかも含めて、ご理解いただけるよう説明申し上げ解決したいと思います。どうしても無記名でのアンケートですと、質問や要望、クレームの内容について、もう少しお聞きしたい場合や、もっと説明したい場合も、相手先が分からず、ご本人にきちんとお話ができないということで、曖昧のままになってしまうことがあります。この点をご理解いただき、どんな小さな事でも直接お話いただいた方が、解決も早いと考えます。

本当のところ、改めて「お客様アンケート」として提出して頂かなくても、日頃からお客様とのコミュニケーションをきちんと図っていれば、言いにくいクレームでも、質問でも、要望でも、遠慮無く言っていただけるような施設でなければならないと思っております。これからもお客様に苦言を率直に言っていただけるよう努力して参ります。

今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

平成24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

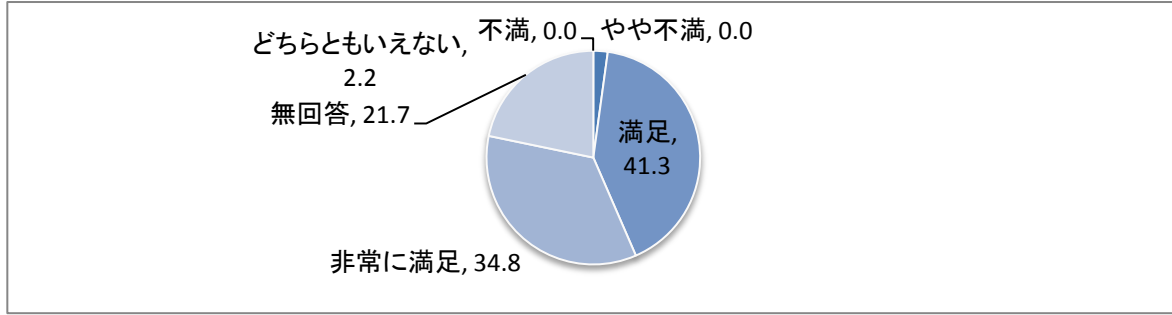
双葉ヶ丘デイサービスセンター お客さまアンケート集計結果

[平成23年12月～平成24年1月]

対象：85名 回答46件(回答率 54.1%)

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	0.0	2.2	41.3	34.8	21.7	100.0	(%)
	0	0	1	19	16	10	46	(件数)



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	2	25	15	4	46	(件数)
	0.0	0.0	4.3	54.3	32.6	8.7	100.0	(%)
(2) 清潔感・臭気	0	0	4	24	14	4	46	(件数)
	0.0	0.0	8.7	52.2	30.4	8.7	100.0	(%)
(3) 騒音・常温	0	0	4	24	13	5	46	(件数)
	0.0	0.0	8.7	52.2	28.3	10.9	100.0	(%)
(4) 照明・色彩	0	0	3	25	14	4	46	(件数)
	0.0	0.0	6.5	54.3	30.4	8.7	100.0	(%)
(5) トイレ・浴室・洗面設備	0	1	4	25	12	4	46	(件数)
	0.0	2.2	8.7	54.3	26.1	8.7	100.0	(%)
(6) センター全般の雰囲気	0	0	3	23	15	5	46	(件数)
	0.0	0.0	3.0	50.0	32.6	10.9	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	4	21	13	8	46	(件数)
	0.0	0.0	8.7	45.7	28.3	17.4	100.0	(%)
(2) レクリエーションの回数・内容	0	0	5	20	13	8	46	(件数)
	0.0	0.0	10.9	43.5	28.3	17.4	100.0	(%)
(3) 1日の過ごし方	0	0	3	22	13	8	46	(件数)
	0.0	0.0	6.5	47.8	28.3	17.4	100.0	(%)
(4) 排泄の際の配慮	0	0	2	22	14	8	46	(件数)
	0.0	0.0	4.3	47.8	30.4	17.4	100.0	(%)
(5) 入浴時の対応	0	0	3	18	13	12	46	(件数)
	0.0	0.0	6.5	39.1	28.3	26.1	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	0	6	28	7	5	46	(件数)
	0.0	0.0	13.0	60.9	15.2	10.9	100.0	(%)
(2) 食事の食べ易さ	0	0	3	31	7	5	46	(件数)
	0.0	0.0	6.5	67.4	15.2	10.9	100.0	(%)
(3) 料理の品数	0	0	7	29	7	3	46	(件数)
	0.0	0.0	15.2	63.0	15.2	6.5	100.0	(%)
(4) 食事の温かさ	0	0	7	28	7	4	46	(件数)
	0.0	0.0	15.2	60.9	15.2	8.7	100.0	(%)
(5) 食事の雰囲気	0	0	2	30	8	6	46	(件数)
	0.0	0.0	4.3	65.2	17.4	13.0	100.0	(%)
(6) 料金設定	0	1	6	29	6	4	46	(件数)
	0.0	2.2	13.0	63.0	13.0	8.7	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	1	1	14	28	2	46	(件数)
	0.0	2.2	2.2	30.4	60.9	4.3	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	0	0	2	17	25	2	46	(件数)
	0.0	0.0	4.3	37.0	54.3	4.3	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	0	0	4	17	16	8	45	(件数)
	0.0	0.0	8.9	37.8	35.6	17.8	100.0	(%)
(4) 意見・相談・苦情質問への対応	0	0	1	19	19	6	45	(件数)
	0.0	0.0	2.2	42.2	42.2	13.3	100.0	(%)
(5) 緊急時の対応	0	1	3	16	19	7	46	(件数)
	0.0	2.2	6.5	34.8	41.3	15.2	100.0	(%)
(6) 送迎の対応	0	0	1	14	25	6	46	(件数)
	0.0	0.0	2.2	30.4	54.3	13.0	100.0	(%)
(7) 管理者・責任者としての対応	0	0	1	16	23	6	46	(件数)
	0.0	0.0	2.2	34.8	50.0	13.0	100.0	(%)

●当センターの選択理由(複数回答)

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	14.3	5. 言葉遣いや態度など、対応がよいから	12	17.1
2. 民政委員等地域の方々からの紹介	1	1.4	6. その他	7	10.0
3. 担当ケアマネージャーからの商会	17	24.3	無回答	5	7.1
4. 自宅に近いから	18	25.7	合 計	70	100.0

6. その他 踊りで慰問に伺って雰囲気が良かった 1件 センターからの指示 1件 本人が見学して決めた 2件
 医師、知人から 1件 いくつか見学して決めた 2件 友人の紹介 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。

- ・利用者の方々とコミュニケーションがとれるようなもの(ゲームや歌など)が多いと一人暮らしで人とあまり接していない人には刺激になってうれしいのではないかと思います。
- ・デイサービスに加えショートステイを家族の用事の際に利用したいと考えていますが、その時はよろしくをお願いします。
- ・現在、あらゆる面「施設・介護・対応」において充実しており大変満足しておりますので特にありません。
- ・夜8時ころまで利用できると助かります。
- ・送迎の範囲をあまり広くしない方が良い。(事故が心配)
- ・限られたサービス料金では、今以上の要望は難しいと思っています。まずは、職員の数が増え支援する側が余裕をもって1人1人の心身の状況に寄り添えるようになることを願っています。
- ・例えばストラップ作り。糸で台所用の食器洗いを編むとか、家にきても作ってみようかなあ、と思われる事をお願いしたいと思います。

●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)

- ・いつも親切丁寧な対応をして下さるので感謝しています。これからもよろしくをお願いします。
- ・本人は大変丁寧で優しく介護していただいています、と感謝しております。
- ・送迎の時、いつも感心しますのは職員の方の明るい声がけを聞きます。若さと元気がいただけます。
- ・職員さん達の教育が行き届いているのが感じられ、満足しております。食事については、本人から聞き取りが出来ない為お答え出来ません。
- ・これからもやさしい笑顔での対応をお願いします。
- ・居宅介護指導員の方との月1回の指導(打ち合わせ)本人も一緒との要望がありました。高齢の母は帰宅後お茶をのんで夕食まで昼寝というパターンで過ごして来ましたが。指導員と家族で次の予定の確認とか、生活行動面の変化について話合ったり相談にのってもらったりしていたのですが・・・今まで通りではダメなのでしょうか。
- ・施設面に関しては一度も見学してませんので、判断しかねます。そのうち一度伺ってみたいと思っています。
- ・本人は全くデイサービスでの内容を覚えておらずアンケートにはお答え出来ませんが毎日楽しく通っていますので安心しております。家族は「連絡帳の職員から」「本日の健康状態」等をしっかり書いて下さり感謝でいっぱいでございます。今後共宜しくお願い致します。
- ・送り迎えに方はとても感じが良いです。
- ・本人→皆は親切でとても感じが良いとの事。現状態を維持して下さい。
- ・職員皆様の温かい気配りで楽しく過ごさせて頂き有難うございます。
- ・いつも良くしていただいて、ありがとうございます。本人も楽しく帰って来ます。これからもよろしくをお願いします。
- ・ゲーム等をやる時に参加しないで囲碁などをやってる人がいるが、あまりにも寛容にすぎるのではないかと思います。参加するならするで見学している等、してはいかがかと思える。
- ・毎日、本当に皆様に良くしていただいて感謝で何も言う事はありません。今後もよろしくお願い致します。
- ・親切に対応して頂き大変ありがたく思っております。今後共宜しくお願い致します。
- ・センター又職員の皆様、本当に親切にして頂き有難う御座います。何かとご迷惑をお掛け致しますがどうか宜しくをお願いします。
- ・毎日、職員の方々は、精一杯頑張ってお下さっていると思っています。ほんとうにお疲れさまです。