

「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・“日だまりの家” いずみ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。

例年行っております「お客様アンケート」ですが、より皆様の率直なご意見をいただきたく、内容についても検討し、変更しながら実施させていただいております。

また、日頃施設に足をお運びになられた際にも、利用していただけるよう「ご意見箱」を設置しておりますが、なかなか投函して頂くことは少ないようでございます。ただ、相談や苦情の窓口として、相談員に直接いろいろなご意見をお寄せ頂いておりますので、出来るだけ、皆様の想いに沿って検討・対応していきたいと思っております。

毎回ご希望としてお寄せ頂いているのに、なかなか改善できないハード面の問題等の説明不足、情報が上手く伝わらず勘違いからの誤解などもございますので、ご家族との懇談の場、コミュニケーションを図る機会を増やしていけたらと思っております。

皆様にはお願いですが、年に1回のアンケートだけでなく、是非、皆様を感じたその時に声を出していただきたいと思えます。タイムリーにお声掛け頂くことで対応が直ぐ出来ますし、お客様がどう感じていらっしゃるかを知ることで次に進むことが出来ます。直ぐに解決しないことであっても、互いの想い、立場の理解、状況を説明することが出来るので、「その時に伝えて頂く」に越したことは無いと考えています。その点をご理解頂き、ご協力いただければ幸いです。

いつも沢山の温かい感謝のお言葉を頂戴し、職員一同何よりの励みとなっております。また、改善を求めるとご意見につきましても、より良い施設作り、より良いケアに生かすためのありがたいご意見として、真摯に受け止め、改善に努めたいと考えております。

今後とも、皆様のご支援・ご協力を心からお願い申し上げます。

総合施設長

佐々木 みつ子

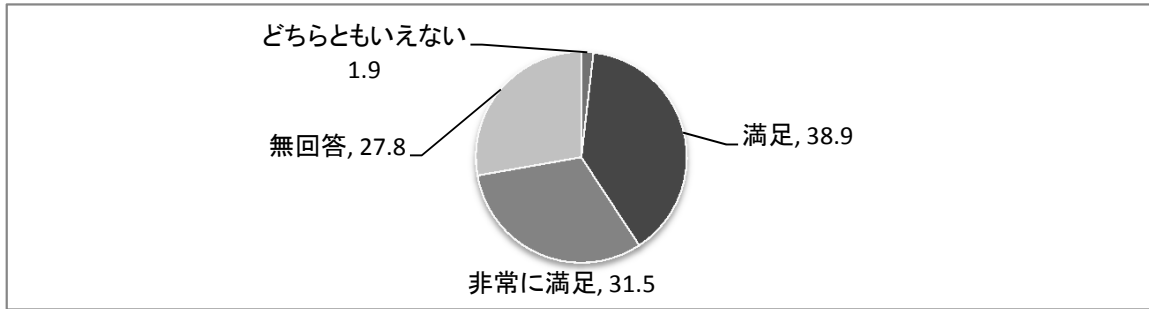
双葉ヶ丘デイサービスセンター お客様アンケート集計結果

[平成24年12月～平成25年1月]

対象：75名 回答 54件(回答率 72%)

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	1.9	38.9	31.5	27.8	100.0	(%)
	0	0	1	21	17	15	54	(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	3	25	22	4	54	(件数)
	0.0	0.0	5.6	46.3	40.7	7.4	100.0	(%)
(2) 清潔感・臭気	0	0	3	27	20	4	54	(件数)
	0.0	0.0	5.6	50.0	37.0	7.4	100.0	(%)
(3) 騒音・常温	0	0	4	27	20	3	54	(件数)
	0.0	0.0	7.4	50.0	37.0	5.6	100.0	(%)
(4) 照明・色彩	0	0	4	26	19	5	54	(件数)
	0.0	0.0	7.4	48.1	35.2	9.3	100.0	(%)
(5) トイレ・浴室・洗面設備	0	0	4	21	20	9	54	(件数)
	0.0	0.0	7.4	38.9	37.0	16.7	100.0	(%)
(6) センター全般の雰囲気	0	0	1	20	26	7	54	(件数)
	0.0	0.0	1.0	37.0	48.1	13.0	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	21	25	7	54	(件数)
	0.0	0.0	1.9	38.9	46.3	13.0	100.0	(%)
(2) レクリエーションの回数・内容	0	1	5	23	20	5	54	(件数)
	0.0	1.9	9.3	42.6	37.0	9.3	100.0	(%)
(3) 1日の過ごし方	0	0	4	22	21	7	54	(件数)
	0.0	0.0	7.4	40.7	38.9	13.0	100.0	(%)
(4) 排泄の際の配慮	0	0	2	24	18	10	54	(件数)
	0.0	0.0	3.7	44.4	33.3	18.5	100.0	(%)
(5) 入浴時の対応	0	0	2	19	19	14	54	(件数)
	0.0	0.0	3.7	35.2	35.2	25.9	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	24	17	7	54	(件数)
	0.0	0.0	11.1	44.4	31.5	13.0	100.0	(%)
(2) 食事の食べ易さ	0	0	5	26	16	7	54	(件数)
	0.0	0.0	9.3	48.1	29.6	13.0	100.0	(%)
(3) 料理の品数	0	0	7	23	19	5	54	(件数)
	0.0	0.0	13.0	42.6	35.2	9.3	100.0	(%)
(4) 食事の温かさ	0	0	6	26	14	8	54	(件数)
	0.0	0.0	11.1	48.1	25.9	14.8	100.0	(%)
(5) 食事の雰囲気	0	1	6	22	16	9	54	(件数)
	0.0	1.9	11.1	40.7	29.6	16.7	100.0	(%)
(6) 料金設定	0	1	6	24	16	7	54	(件数)
	0.0	1.9	11.1	44.4	29.6	13.0	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	3	27	33	1	64	(件数)
	0.0	0.0	4.7	42.2	51.6	1.6	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	0	0	3	19	31	1	54	(件数)
	0.0	0.0	5.6	35.2	57.4	1.9	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	0	0	2	20	20	12	54	(件数)
	0.0	0.0	3.7	37.0	37.0	22.2	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	0	4	19	20	11	54	(件数)
	0.0	0.0	7.4	35.2	37.0	20.4	100.0	(%)
(6) 送迎の対応	0	0	2	18	32	2	54	(件数)
	0.0	0.0	3.7	33.3	59.3	3.7	100.0	(%)
(7) 管理者・責任者としての対応	0	0	3	17	29	5	54	(件数)
	0.0	0.0	5.6	31.5	53.7	9.3	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	15	18.8	5. 言葉遣いや態度など、対応がよいから	9	11.3
2. 民政委員等地域の方々からの紹介	1	1.3	6. その他	3	3.8
3. 担当ケアマネージャーからの商会	21	26.3	無回答	6	7.5
4. 自宅に近いから	25	31.3	合 計	80	100.0

6. その他
- ・友人の紹介
 - ・平成20年頃よりお世話になって居ますので忘れませんでした。
 - ・前所長と顔見知りでしたので。
 - ・父が利用し良かったので、そのまま母も入りたいという気持ちになったと思う。
 - ・近所の人が通っているから。
 - ・支援センター等から頂いた資料等を参考に自分で見学して決めた。
 - ・母がお世話になりました。
 - ・当センターを見学させて頂き本人が決めました。
 - ・前に利用したことのある方から。福田医から。

●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・写真販売・生活の様子をDVD撮影。
- ・目が不自由なので、そちらでは座ったまま入れる大きなお風呂があると聞き助かっております。
- ・現状を維持。別になし。
- ・レクリエーションでの回数を増やしてほしい。花等が好きなので植物園とかがあるといいです。
- ・いままで通りよろしくお願いします。
- ・上記のアンケート調査内容は本人が利用して満足度を調査する事が一部あると思いますが、利用者が判断出来ないと思います。
- ・施設面では充分と思われれます。食事は何一つとして嫌なものありませんので満足しています。介護と職員の対応も丁寧ですから何時も喜んで行っております。
- ・入所させて頂いてから、まだ期間も浅いので現在の段階では、非常に有難いと思うので感謝しております。
- ・今のままで満足です。
- ・時間的な対応(母の年齢から言っても、もう少し3時頃に帰る日もあっていいかな?と思う時もあるが…個人的な対応は無理とは理解しているし私も家の事情から言うと無理な事も多いのですが…)
- ・これはあくまでも私の家の要望ですが、父は昼食麺類が好きなので出来たら構いません、おそばなんかも出していただけたら嬉しいです。
- ・1日の様子を参観する機会がないので、この頃については解答が難しいですが、今のところ私は可能な限りの運営をして頂いていると思っています。職員の数を増やしたり(勤務条件の改善など)助成金などにゆとりが加われば何かと充実に向けて進展するのでしょうか。行政に期待したいものです。
- ・満足しております。
- ・保育所の時間延長又は夜間保育のように、月1回でよいから行事がある時、家族の都合によって利用出来る時があれば良いと思います。
- ・今まで通り宜しくお願い致します。
- ・職員の皆様のご苦勞に感謝しております。
- ・現在の対応で満足しております。
- ・今まで同様でお願いいたします。
- ・編み物、ストラップ作り、はり絵、簡単な物でいいので(家で出来るようなもの)
- ・全て満足しております。今までどおりで結構でございます。
- ・特別ありません。現在で十分満足しております。
- ・もし午前8時から午後8時まで利用できればとてもうれしいです(助かります)
- ・上段のアンケートについては、本人からの答えは得られませんでした。雰囲気として好感を持って見受けられます。それぞれに合った指導をして頂けることは有難いことです。私も一度見学させて頂こうと思いつつながら、なかなか実行出来ずにおります。
- ・デイケアのことは話しません。余り他の人との会話がなつかいと思います。
- ・今までと同様をお願いします。
- ・寸時、横になれるスペース(座布団等を敷いて)があればうれしい。

●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)

- ・今後もセンター内での安全、衛生管理には気を配って下さい。
- ・職員の方、全員名札を胸に付けていただくと送迎の方の名前も解ります。曜日変更(シャッフル半年に1回)希望が通ると嬉しい。でも本当にいつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・今後共、スタッフの皆様の変わらぬ暖かいケア、コミュニケーションをしていただけますよう望みます。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・今後も宜しく願います。
- ・皆様に気を使ってもらって本人も大変満足しているようです。名前で呼ばれる事に「よろこんでいます。これからも宜しく願います。
- ・いつも温かく見守っていただき、お世話いただき、感謝しております。本当にどうもありがとうございます。
- ・いつも声がけしてもらいありがとうございます。連絡帳や帰宅時の話しの様子からデイでの事がわかり、ありがたいと思っています。これからもよろしく願います。
- ・今までで十分です。
- ・いつもご配慮頂き感謝しております。
- ・いつもお世話になり、とてもありがたく思っております。今後共宜しく願います。
- ・いつもやさしく接していただき母の喜んで行く姿に、いつも感謝しています。皆様にお声がけも多く、安心して自分の椅子に座ってられるように思っています。
- ・お迎えやお帰りの時間がはっきりしており、連絡ノートで、その日一日した事が明確に書かれており安心して預ける事ができてとても満足しております。家から近いという点も選んだ理由の1つです。父がもしも失礼な事をしたら遠慮なさらずノートに書いて教えて下さい。今後共、よろしく願います。
- ・多様な支援、介護をする利用者への対応を少ない職員の方々に精一杯よくやって下さっていると思ひ感謝しています。心身の観察(健康面)等、又それに対する対応、処置等についても日々配慮して頂いてありがたいです。(連絡帳の活用、特に感謝です!)コメントの一言で家族が救われることも少なくなかったです。ご苦労をおかけしています。
- ・皆様の心使いが母から良く聞いております。何時もありがとうございます。
- ・朝の迎え時の応接、挨拶が老人にとってこち良い。
- ・いつもよくしていただいてありがとうございます。本人もデイに行くのを楽しみにしております。
- ・職員の皆様のご苦勞に感謝いたしております。
- ・囲碁ができるようにご配慮頂きデイサービスが楽しく過ごせ感謝しています。
- ・皆々様の対応に不満はありませんので、逆にいつも親切に配慮して頂き感謝しています。
- ・何時も配慮して頂き感謝いたしております。
- ・毎回とても親切にお世話していただき感謝だけです。だんだん手数がかかると思ひます。よろしく願ひ致します。
- ・今後ともよろしく願ひいたします。
- ・送迎の時間の変更をお願いすることが出来て助かります。又送って下さった職員の方が、今日の様子を一言話して下さるので元気に過ごせたことが分かりますし、連絡帳に毎回その日の様子が分かるように書いて下さるので大体納得できますことは有難い事です。
- ・いつもありがとうございます。
- ・若い元気な方が迎えに来て下さるので、なんとなく付いて行く様です。よろしく願ひ致します。