

「お客様アンケート」ご協力ありがとうございました。

いつも当法人サービスをご利用いただき、厚くお礼申し上げます。

さて、例年実施しております「お客様アンケート」ですが、平成26年度も多数のご回答をいただきました。ご協力いただきました皆さま、誠にありがとうございました。

ついては、集計結果に関してご報告申し上げます。

頂いたご意見に関して、至らない面に関しては真摯に受け止め、改善を検討し、また、お褒めいただいた点は私たちの励みとして、今後のサービス向上に活かしていければと思っております。

また、こういったアンケートに限らず、お気づきの点がありましたら、お気軽にフロアの職員ないし、相談員等へお伝え下さい。

今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

敬具

平成27年4月吉日

社会福祉法人無量壽会
法人本部長 中川 俊彦

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26年12月実施]

対象： 67名 回答 45件(回収率67%)

施設面	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
立地・環境	0	1	3	24	13	4	45
清潔感・臭気	1	1	2	23	11	7	45
騒音・室温	0	0	4	25	10	6	45
照明・色彩	0	1	4	27	8	5	45
トイレ・浴室・洗面設備	0	2	4	25	8	6	45
センター全般の雰囲気	0	1	4	22	14	4	45

介護・サービス面	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
介護の内容(全般に)	0	0	4	25	10	6	45
レクの回数・内容	0	2	4	20	12	7	45
1日の過ごし方	0	0	6	21	9	9	45
排泄の際の配慮	0	0	6	19	9	11	45
入浴時の対応	0	1	6	15	10	13	45

食事面	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
食事の味	0	0	7	18	15	5	45
食事の食べ易さ	0	0	5	17	15	8	45
料理の品数	0	0	10	12	17	6	45
食事の温かさ	0	0	6	18	14	7	45
食事の雰囲気	0	0	3	19	17	6	45
料金設定	0	0	5	19	13	8	45

職員の対応	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
挨拶・言葉遣い	0	0	2	20	22	1	45
受付・電話対応	0	0	1	17	23	4	45
見学・面接時の対応	0	0	5	17	17	6	45
意見・相談・苦情の対応	0	0	4	21	14	6	45
緊急時の対応	0	0	5	17	14	9	45
送迎時の対応	0	0	2	20	20	3	45
管理者・責任者の対応	0	0	3	19	20	3	45

当センターの総合的評価は	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
	0	0	1	23	12	9	45

当センターの選択理由(複数可)	地域包括支援センターからの紹介	民生委員など地域の紹介	担当ケアマネからの紹介	自宅から近い	言葉遣いや態度など、対応が良いから	その他
	21	2	18	20	10	5

○その他の理由・・・◆母が寶樹苑 ◆本人がセンターを見学に行き決めた ◆青葉区役所 ◆一般的に雰囲気が良い ◆近所の紹介 ◆以前民生委員の勧めで主人と共にお食事を含む見学(1日体験)をしました。その時の感じがとても良いものでした ◆友人の紹介 ◆大変良いと思っております。

※コメント等については原文のまま記載させて頂いております。

●今後、どのようなサービスの充実、導入を期待しますか。

- ・利用してから未だ日が浅く、判断しかねる現状です。
- ・レクリエーションがもう少しあれば、うれしいとの事です。
- ・今の所、満足いたしております。
- ・土曜日、日曜日の利用ができれば、ありがたいかな、と思います。(毎週でなくとも)
- ・行事(遠足、クリスマス)1週間通してやってほしい。週1回利用だと、その日にあたらないと残念です。
- ・十分にいただいておりますので感謝しております。
- ・現在連絡帳に記させてもらってる事に、すぐ対応して下さっているのも、大変満足しています。「庭の散歩」という余分の希望に快く応じて下さった時、本当にうれしかったです。デイサービスは我が家にとって重要なものとなっているので大切な生活です。一人一人に配慮してくださってるセンターに方々に感謝しております。
- ・御無理のないサービスで良いと思います。
- ・ボーリングやワナゲやその他、ヌリエなども多くしてほしい。
- ・マッサージ導入を期待します。
- ・日、祭日の利用。
- ・今までの対応で十分です。
- ・現状で満足しております。
- ・満足していますので大丈夫です。
- ・今のままでよろしいと思います。
- ・入所間もないので特にありません。

●センター、職員、サービスのご要望、ご意見等お気づきの点。

- ・感謝しております。
- ・感謝しております。入浴が私にとって大きな目標であり楽しみの一つですが、浴室内のトイレの悪臭には閉口します。今後換気する具体策はあるのでしょうか。早急に改善をお願いします。
- ・今は私が世話していますが、皆さんは良く面倒を見ていてくれると思います。
- ・何の不満も感じません。これまで通りよろしく願い致します。
- ・明るく元気な職員の皆様に助けられています。
- ・ケアマネジャーにお願いしています。
- ・本人の状況に応じて、即対応して頂き感謝しております。
- ・親切で気持ちがいいです。
- ・センターの職員の皆様、いつも親切にして頂き本当に心強い思いで一杯で心より感謝申し上げます。今後共宜しく願い致します。
- ・とにかく本当に皆様に感謝しております。専門の訓練と教育を時間をかけて受けた方々で、愛を示す点でも申し分ありません。「愛は辛抱強くまた親切です。・・・愛は決して絶えません。」という聖書の言葉を思い出します。
- ・いつも良くして下さいと思っています。今後とも宜しく願い致します。
- ・迷惑をかけるから・・・と行くのをしぶることがありますが、帰ると満足して、ぐっすり眠っています。優しく接し、よく話を聞いて頂けることが嬉しいようです。ありがとうございます。
- ・真心で接すれば良いと思います。
- ・いつも皆様には大変お世話になり、有りがとうございます。今の所、逆流の為、早く美味しく食べれる様になりたいと言っております。
- ・ほがらかで、元気で、職員の方達も、みんなといっしょに遊んだり、ゲームをやってる姿がとてもすてきです。
- ・特別、要望などはありません。家で一人であるより楽しく通わせて頂いております。どうぞよろしくお願い致します。
- ・今後ともよろしく願い致します。
- ・本人の状況に応じて、即対応して頂き感謝しております。要望で週1回のデイサービスを利用させて頂いておりましたが、職員の皆様に親切に対応して頂き、本人も喜んでおります。
- ・現在のもままで満足しています。よろしく願い致します。家族懇談会の報告は、とても参考になりましたし皆様方の様子も見えるように正しく内容も伝わって安心しました。ありがとうございました。
- ・いつもきめ細やかな対応をしていただき感謝しております。認知症は進行しておりますが、デイサービスでは楽しく活動している様子をお知らせいただき、ありがたく思っています。家族懇談会の皆さまのお話も共感できることも多く参考になりました。今後ともよろしく願い致します。
- ・本人もデイサービスに行く事を楽しみにしているようなので、引き続き利用できればと思っています。

※コメント等については原文のまま記載させて頂いております。

○平成26年度双葉ヶ丘デイサービスセンターアンケートにご協力いただきまして誠に有難うございました。