

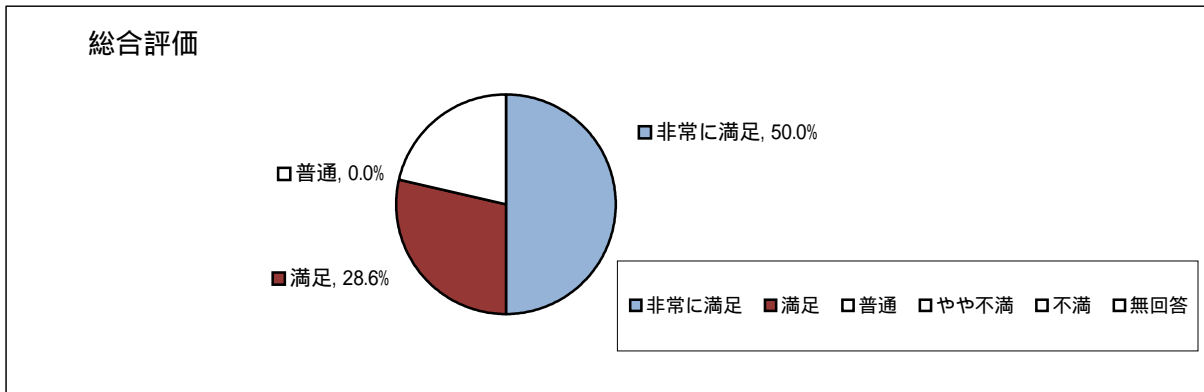
黒松“日だまりの家”デイサービスセンター お客さまアンケート集計結果

[平成21年12月～平成22年1月]

対象： 25名 回答14件(回答率 56.0%)

総合評価

| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 | (件数) | (%) |
|------|-------|------|-----|------|-----|------|-------|------|-----|
| 総合評価 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 3 | 14 | (件数) | |
| | 50.0 | 28.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21.4 | 100.0 | (%) | |



| 項目 | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 | (件数) | (%) |
|----------------|-------|------|-----------|------|-----|------|-------|------|-----|
| (1)立地面・環境 | 2 | 9 | 1 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) | |
| | 14.3 | 64.3 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) | |
| (2)清潔感・臭気 | 4 | 8 | 1 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) | |
| | 28.6 | 57.1 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) | |
| (3)騒音・常温 | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) | |
| | 35.7 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) | |
| (4)照明・色彩 | 3 | 8 | 1 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) | |
| | 21.4 | 57.1 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) | |
| (5)トイレ・浴室・洗面設備 | 2 | 7 | 2 | 0 | 0 | 3 | 14 | (件数) | |
| | 14.3 | 50.0 | 14.3 | 0.0 | 0.0 | 21.4 | 100.0 | (%) | |
| (6)センター全般の雰囲気 | 8 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) | |
| | 57.1 | 35.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) | |

介護サービス面

| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 | (件数) | (%) |
|-------------------|-------|------|------|------|-----|------|-------|------|-----|
| (1)介護の内容(全般に) | 8 | 3 | 1 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) | |
| | 57.1 | 21.4 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) | |
| (2)レクリエーションの回数・内容 | 4 | 6 | 3 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) | |
| | 28.6 | 42.9 | 21.4 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) | |
| (3)1日の過ごし方 | 7 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) | |
| | 50.0 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) | |
| (4)排泄の際の配慮 | 6 | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) | |
| | 42.9 | 42.9 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) | |
| (5)入浴時の対応 | 6 | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) | |
| | 42.9 | 42.9 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) | |

食事面

| 項目 | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 | |
|-------------|-------|------|-----------|------|-----|------|-------|------|
| (1) 食事の味 | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 35.7 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |
| (2) 食事の食べ易さ | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 42.9 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |
| (3) 料理の品数 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 42.9 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |
| (4) 食事の温かさ | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 42.9 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |
| (5) 食事の雰囲気 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 42.9 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |
| (6) 料金設定 | 7 | 4 | 1 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 50.0 | 28.6 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |

職員の対応

| 項目 | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 | |
|--------------------|-------|------|-----------|------|-----|------|-------|------|
| (1) 挨拶・言葉遣い | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 57.1 | 28.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |
| (2) 受付・電話対応 | 9 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) |
| | 64.3 | 28.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) |
| (3) 見学・面会時の案内、説明対応 | 8 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) |
| | 57.1 | 35.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) |
| (4) 意見・相談・苦情質問への対応 | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 57.1 | 28.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |
| (5) 緊急時の対応 | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 | 14 | (件数) |
| | 50.0 | 35.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 | 100.0 | (%) |
| (6) 送迎の対応 | 9 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) |
| | 64.3 | 21.4 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) |
| (7) 管理者・責任者としての対応 | 9 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 | (件数) |
| | 64.3 | 28.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.1 | 100.0 | (%) |

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 4件
- ・16:00以降の延長サービス 2件
- ・訪問介護サービス 0件
- ・宿泊サービス 5件
- ・年末年始の営業 2件

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)

・いつもお世話になっております。母を大事にくださっている事がわかり感謝しています。ショートステイを嫌がりましたので、宿泊サービスがあったらスムーズにできたのかなと思っていました。ずっと「日だまり」で嬉しいなと思っています。

・日だまりさんにお世話になったことは本当に感謝しています。ますます長生きしそうです。今後とも宜しくお願いします。

・トイレが足りない。2階へ行くと降りるのが大変とのこと。