

「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

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22年12月～平成23年1月]

対象：26名 回答19件(回答率 73.1%)

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	10	5	4	19 (件数)
	0.0	0.0	0.0	52.6	26.3	21.1	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	3	11	3	2	19 (件数)
	0.0	0.0	15.8	57.9	15.8	10.5	100.0 (%)
(2) 清潔感・臭気	0	0	2	11	5	1	19 (件数)
	0.0	0.0	10.5	57.9	26.3	5.3	100.0 (%)
(3) 騒音・常温	1	0	1	11	5	1	19 (件数)
	5.3	0.0	5.3	57.9	26.3	5.3	100.0 (%)
(4) 照明・色彩	0	1	2	9	5	2	19 (件数)
	0.0	5.3	10.5	47.4	26.3	10.5	100.0 (%)
(5) トイレ・浴室・洗面設備	1	2	4	7	4	1	19 (件数)
	5.3	10.5	21.1	36.8	21.1	5.3	100.0 (%)
(6) センター全般の雰囲気	1	0	1	7	8	2	19 (件数)
	5.3	0.0	5.3	36.8	42.1	10.5	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	9	7	2	19 (件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	36.8	10.5	100.0 (%)
(2) レクリエーションの回数・内容	0	1	2	8	7	1	19 (件数)
	0.0	5.3	10.5	42.1	36.8	5.3	100.0 (%)
(3) 1日の過ごし方	0	0	1	9	8	1	19 (件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	42.1	5.3	100.0 (%)
(4) 排泄の際の配慮	0	0	2	9	6	2	19 (件数)
	0.0	0.0	10.5	47.4	31.6	10.5	100.0 (%)
(5) 入浴時の対応	0	0	2	9	7	1	19 (件数)
	0.0	0.0	10.5	47.4	36.8	5.3	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	0	2	7	9	1	19	(件数)
	0.0	0.0	10.5	36.8	47.4	5.3	100.0	(%)
(2) 食事の食べ易さ	0	0	1	8	8	2	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	42.1	42.1	10.5	100.0	(%)
(3) 料理の品数	0	0	2	8	8	1	19	(件数)
	0.0	0.0	10.5	42.1	42.1	5.3	100.0	(%)
(4) 食事の温かさ	0	0	1	9	8	1	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	42.1	5.3	100.0	(%)
(5) 食事の雰囲気	0	0	0	8	9	2	19	(件数)
	0.0	0.0	0.0	42.1	47.4	10.5	100.0	(%)
(6) 料金設定	0	0	1	7	8	3	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	36.8	42.1	15.8	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	9	7	2	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	36.8	10.5	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	0	0	1	9	7	2	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	36.8	10.5	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	0	0	1	9	5	4	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	26.3	21.1	100.0	(%)
(4) 意見・相談・苦情質問への対応	0	0	1	9	5	4	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	26.3	21.1	100.0	(%)
(5) 緊急時の対応	0	0	1	9	7	2	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	36.8	10.5	100.0	(%)
(6) 送迎の対応	0	0	1	8	7	3	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	42.1	36.8	15.8	100.0	(%)
(7) 管理者・責任者としての対応	0	0	1	9	7	2	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	36.8	10.5	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	3	7.3	5. 自宅に近いから	11	26.8
2. 民政委員等地域の方々からの紹介	0	0.0	6. 言葉遣いや態度など、対応がよいから	9	22.0
3. ポスティング・チラシを見て	0	0.0	7. 言葉遣いや態度など、対応が良いから	8	19.5
4. 担当ケアマネジャーからの紹介	9	22.0	8. その他	1	2.4
			合計	41	

7. その他 皆様一同明るい

●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 8件 ○16:00以降の延長サービス 5件
- 時間短縮(3~4時間)サービス 2件
- 訪問介護サービス 3件
- 宿泊サービス 3件 ○年末年始の営業 3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)

- ・1年間(1ヶ月)の簡単な行事の予定がわかればうれしいのですが…。
- ・大変お世話になり、有難く感謝致しております。皆様のお陰で、母も元気になりました。
- ・いつもご親切に温かく迎えて頂いて感謝しております。職員の方も1つ1つ丁寧で、いつも笑顔で元気いっぱい明るいです。母は精神面で不安定になるのですが、上手に対応して頂き、助かっております。何も申し分ありません大変大満足です。こちらにお世話になって良かったと思います。
- ・レクリエーションで出掛けるときの事前の打ち合わせをもっと具体的に知らせて欲しい。
(例えば定義山への遠足)
- ・家族懇親会のような意見交換の場を増やしてほしい。
- ・トイレもう1個ほしいと思います。
- ・特にありません。満足しております。
- ・サービス対応は区分だけでなく、年齢も加味してもらいたい。
- ・喜んで行くのが良いので楽しいと思います。(安心しています。)元気になっていますので、何も意見御座いません。今のままでお世話になります。
- ・職員、皆やさしい人達とど本人が言っているの、家族としては、とてもありがたいと思っています。ただ、部屋の中が寒いということで、今年の冬は、1~2日、休んだことがあるので、改善していただきたい。