

「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

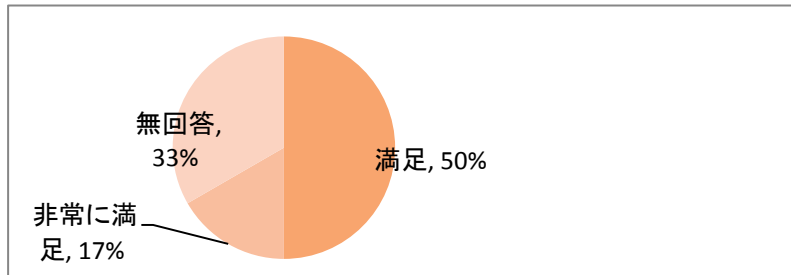
## 黒松“日だまりの家”デイサービスセンター お客さまアンケート集計結果

[平成23年12月～平成24年1月]

対象: 26 回答12件(回答率46. 2%)

### 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	0.0	50.0	16.7	33.3	100.0	(%)
	0	0	0	6	2	4	12	(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	9	1	0	12	(件数)
	0.0	0.0	16.7	75.0	8.3	0.0	100.0	(%)
(2) 清潔感・臭気	0	0	2	9	1	0	12	(件数)
	0.0	0.0	16.7	75.0	8.3	0.0	100.0	(%)
(3) 騒音・常温	0	0	0	11	1	0	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	91.7	8.3	0.0	100.0	(%)
(4) 照明・色彩	0	0	1	10	1	0	12	(件数)
	0.0	0.0	8.3	83.3	8.3	0.0	100.0	(%)
(5) トイレ・浴室・洗面設備	0	2	0	9	0	0	11	(件数)
	0.0	18.2	0.0	81.8	0.0	0.0	100.0	(%)
(6) センター全般の雰囲気	0	0	1	7	4	0	12	(件数)
	0.0	0.0	8.3	58.3	33.3	0.0	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	0	10	2	0	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	100.0	(%)
(2) レクリエーションの回数・内容	0	0	3	8	1	0	12	(件数)
	0.0	0.0	25.0	66.7	8.3	0.0	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	
(3) 1日の過ごし方	0	0	1	9	1	1	12	(件数)
	0.0	0.0	8.3	75.0	8.3	8.3	100.0	(%)
(4) 排泄の際の配慮	1	0	0	8	2	1	12	(件数)
	8.3	0.0	0.0	66.7	16.7	8.3	100.0	(%)
(5) 入浴時の対応	0	0	0	6	3	3	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	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	3	1	13	(件数)
	0.0	0.0	15.4	53.8	23.1	7.7	100.0	(%)
(2) 食事の食べ易さ	0	0	0	10	2	2	14	(件数)
	0.0	0.0	0.0	71.4	14.3	14.3	100.0	(%)
(3) 料理の品数	0	1	0	10	1	0	12	(件数)
	0.0	8.3	0.0	83.3	8.3	0.0	100.0	(%)
(4) 食事の温かさ	0	0	1	9	1	0	11	(件数)
	0.0	0.0	9.1	81.8	9.1	0.0	100.0	(%)
(5) 食事の雰囲気	0	0	1	9	1	0	11	(件数)
	0.0	0.0	9.1	81.8	9.1	0.0	100.0	(%)
(6) 料金設定	0	0	0	10	1	1	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	83.3	8.3	8.3	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	0	8	4	2	14	(件数)
	0.0	0.0	0.0	57.1	28.6	14.3	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	0	0	0	8	4	0	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	0	0	0	10	2	0	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	100.0	(%)
(4) 意見・相談・苦情質問への対応	0	0	0	9	2	1	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	75.0	16.7	8.3	100.0	(%)
(5) 緊急時の対応	0	0	0	7	4	1	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	58.3	33.3	8.3	100.0	(%)
(6) 送迎の対応	0	0	0	8	4	0	12	(件数)
	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	100.0	(%)
(7) 管理者・責任者としての対応	0	0	1	6	5	0	12	(件数)
	0.0	0.0	8.3	50.0	41.7	0.0	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	1	6.3	5. 民家を改修し、小規模だから	2	12.5
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、対応が良いから	2	12.5
3. 担当ケアマネージャーからの紹介	9	56.3	7. その他	0	0.0
4. 自宅から近いから	2	12.5	8. 無回答	0	0.0

合計 16

●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 2件

- ・少人数ならではの家庭的な雰囲気を生かして友人達と一緒に、お茶飲みしながら何かを作るとか体を動かすというような感じのアットホームな活動を期待します。
- ・行事(イベント、他から訪問してくれて楽しませてくれる団体や他)を多く取り入れてほしい。入所者が安心して楽しく過せる雰囲気、心のケアをお願いします。

●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)

- ・今まで同様、きめ細かく親切に接していただければ満足です。いつもありがとうございます。
- ・皆親切で今のままで良い。
- ・お便所に手洗いがほしい。
- ・いつも助かっておりますが時々忘れられていてお迎えに来て頂けない時があるので、それだけ気をつけていただければと思います。
- ・いつも良くして頂いているので特に問題ありません。