

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございます。

いつも当法人サービスをご利用頂き、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っております。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によって次に進むことが出来ます。直ぐに解決でき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ますので、「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、より良いケアに活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

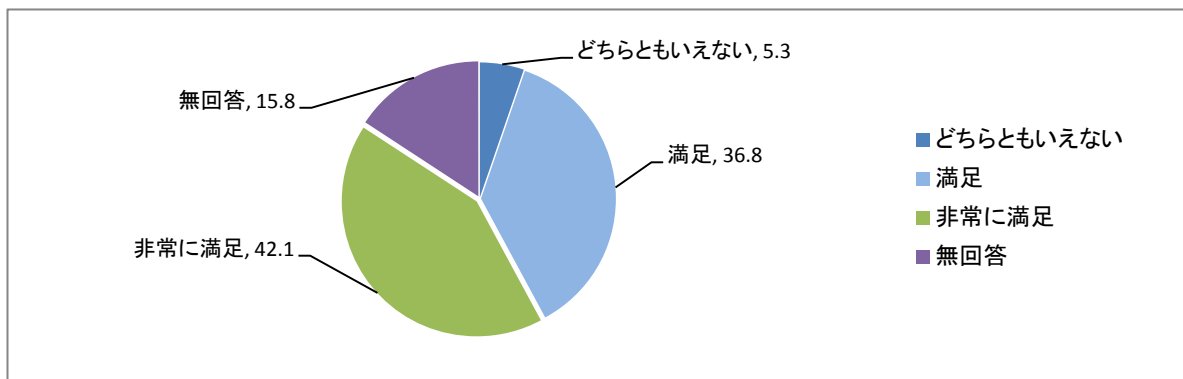
“日だまりの家”いずみデイサービスセンター お客さまアンケート集計結果

[平成25年12月～平成26年1月]

対象： 名 回答19件(回答率 %)

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	5.3	36.8	42.1	15.8	100.0
	0	0	1	7	8	3	19



施設面

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) 立地面・環境	0	0	2	11	6	0	19
	0.0	0.0	10.5	57.9	31.6	0.0	100.0
(2) 清潔感・臭気	0	0	1	9	9	0	19
	0.0	0.0	5.3	47.4	47.4	0.0	100.0
(3) 騒音・常温	0	0	2	9	8	0	19
	0.0	0.0	10.5	47.4	42.1	0.0	100.0
(4) 照明・色彩	0	0	1	9	9	0	19
	0.0	0.0	5.3	47.4	47.4	0.0	100.0
(5) トイレ・浴室・洗面設備	0	0	1	8	10	0	19
	0.0	0.0	5.3	42.1	52.6	0.0	100.0
(6) センター全般の雰囲気	0	0	2	8	9	0	19
	0.0	0.0	10.5	42.1	47.4	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	
介護の内容(全般に)	0	0	2	10	7	0	19	(件数)
	0.0	0.0	10.5	52.6	36.8	0.0	100.0	(%)
コミュニケーションの充実	0	0	2	9	8	0	19	(件数)
	0.0	0.0	10.5	47.4	42.1	0.0	100.0	(%)
レクリエーションの回数・内容	0	1	1	10	6	1	19	(件数)
	0.0	5.3	5.3	52.6	31.6	5.3	100.0	(%)
1日の過ごし方	0	1	1	10	6	1	19	(件数)
	0.0	5.3	5.3	52.6	31.6	5.3	100.0	(%)
(4)排泄の際の配慮	0	1	1	10	5	2	19	(件数)
	0.0	5.3	5.3	52.6	26.3	10.5	100.0	(%)
(5)入浴時の対応	1	0	1	7	6	4	19	(件数)
	5.3	0.0	5.3	36.8	31.6	21.1	100.0	(%)
(6)送迎の対応	0	0	1	8	8	2	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	42.1	42.1	10.5	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	3	9	5	2	19	(件数)
	0.0	0.0	15.8	47.4	26.3	10.5	100.0	(%)
(2)食事の食べ易さ	0	0	3	9	5	2	19	(件数)
	0.0	0.0	15.8	47.4	26.3	10.5	100.0	(%)
(3)料理の品数	0	0	2	9	5	3	19	(件数)
	0.0	0.0	10.5	47.4	26.3	15.8	100.0	(%)
(4)食事の温かさ	0	0	1	10	5	3	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	52.6	26.3	15.8	100.0	(%)
(5)食事の雰囲気	0	0	2	9	5	3	19	(件数)
	0.0	0.0	10.5	47.4	26.3	15.8	100.0	(%)
(6)料金設定	0	0	3	9	6	1	19	(件数)
	0.0	0.0	15.8	47.4	31.6	5.3	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	1	8	9	1	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	42.1	47.4	5.3	100.0	(%)
(2)受付・電話対応	0	0	1	10	8	0	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	52.6	42.1	0.0	100.0	(%)
(3)見学・面会時の案内、説明対応	0	0	1	7	10	1	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	36.8	52.6	5.3	100.0	(%)
(4)意見・相談・苦情質問への対応	0	0	1	9	6	3	19	(件数)
	0.0	0.0	5.3	47.4	31.6	15.8	100.0	(%)
(5)緊急時の対応	0	0	2	8	5	4	19	(件数)
	0.0	0.0	10.5	42.1	26.3	21.1	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	5	18.5	5. 民家を改修し、小規模だから	3	11.1
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	7.4
3. 担当ケアマネージャーからの紹介	11	40.7	7. その他	0	0.0
4. 自宅から近いから	6	22.2	8.無回答	0	0.0

合計 27

●今後、どのようなサービスの充実・導入を期待しますか。

- ・昔の映画鑑賞
- ・近場で良いので出掛ける機会を増やして欲しい(気分転換になるので)
- ・お習字や合唱などをやって欲しい
- ・土日もあるといい
- ・本人が満足しているので安心している

●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)

◎良い点

- ・とても満足している
- ・行ける日を楽しみにしている。
- ・職員のお世話に大変感謝している
- ・いつも『楽しい』『楽しい』と言って帰ってくる
- ・安心感のある対応に満足している
- ・職員は良く気付いて接してくれて感謝している
- ・献立やバースデーカード等、工夫が凝らされており温かい気遣いを感じる

×悪い点

- ・帰りが17:30頃になる時がある。交通事情だと思うがもっと早く出来ないか？
- ・アパート2Fの自宅へ送り届けてもらう際に、玄関ではなく通路で引き渡されている。家族がいるからと安心することなく、きちんと玄関まで送り届けて欲しい。