

「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

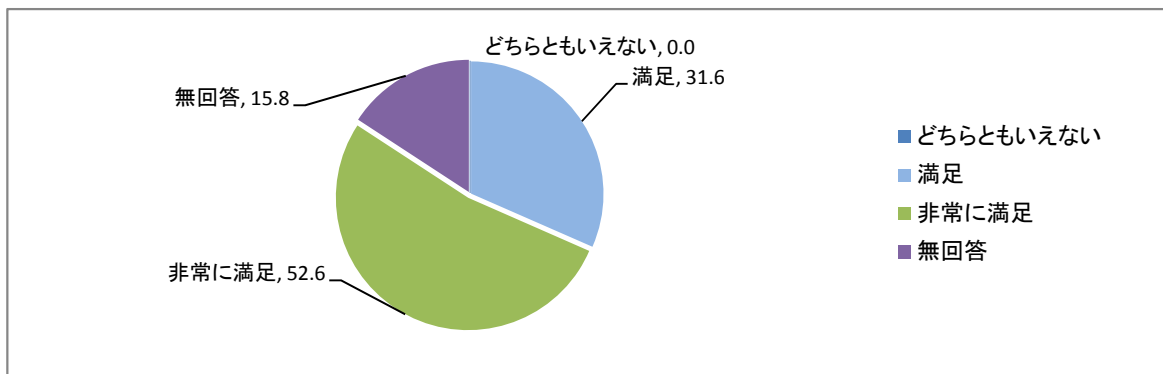
“日だまりの家”いずみデイサービスセンター お客様アンケート集計結果

[平成26年12月～平成27年1月]

対象： 34 名 回答19件(回答率 55.9%)

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 | 31.6 | 52.6 | 15.8 | 100.0 |
| | 0 | 0 | 0 | 6 | 10 | 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 | 3 | 5 | 9 | 2 | 19 |
| | 0.0 | 0.0 | 15.8 | 26.3 | 47.4 | 10.5 | 100.0 |
| (2)清潔感・臭気 | 0 | 0 | 1 | 7 | 10 | 1 | 19 |
| | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 36.8 | 52.6 | 5.3 | 100.0 |
| (3)騒音・常温 | 0 | 1 | 1 | 7 | 10 | 0 | 19 |
| | 0.0 | 5.3 | 5.3 | 36.8 | 52.6 | 0.0 | 100.0 |
| (4)照明・色彩 | 0 | 0 | 1 | 8 | 8 | 2 | 19 |
| | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 42.1 | 42.1 | 10.5 | 100.0 |
| (5)トイレ・浴室・洗面設備 | 0 | 0 | 1 | 8 | 8 | 2 | 19 |
| | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 42.1 | 42.1 | 10.5 | 100.0 |
| (6)センター全般の雰囲気 | 0 | 0 | 1 | 7 | 11 | 0 | 19 |
| | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 36.8 | 57.9 | 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 | 0 | 9 | 10 | 0 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 47.4 | 52.6 | 0.0 | 100.0 | (%) |
| コミュニケーションの充実 | 0 | 0 | 0 | 9 | 10 | 0 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 47.4 | 52.6 | 0.0 | 100.0 | (%) |
| レクリエーションの回数・内容 ※(どちらとも)と(満足)に重複1 | 0 | 0 | 3 | 9 | 8 | 0 | 20 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 15.0 | 45.0 | 40.0 | 0.0 | 100.0 | (%) |
| 1日の過ごし方 | 0 | 0 | 0 | 11 | 8 | 0 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 57.9 | 42.1 | 0.0 | 100.0 | (%) |
| (4)排泄の際の配慮 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 | 3 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 42.1 | 42.1 | 15.8 | 100.0 | (%) |
| (5)入浴時の対応 | 0 | 0 | 1 | 3 | 9 | 6 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 15.8 | 47.4 | 31.6 | 100.0 | (%) |
| (6)送迎の対応 | 0 | 0 | 0 | 7 | 12 | 0 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36.8 | 63.2 | 0.0 | 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 | 1 | 6 | 10 | 2 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 31.6 | 52.6 | 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 | 1 | 7 | 9 | 2 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 36.8 | 47.4 | 10.5 | 100.0 | (%) |
| (4)食事の温かさ | 0 | 0 | 0 | 7 | 10 | 2 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36.8 | 52.6 | 10.5 | 100.0 | (%) |
| (5)食事の雰囲気 | 0 | 0 | 0 | 9 | 8 | 2 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 47.4 | 42.1 | 10.5 | 100.0 | (%) |
| (6)料金設定 | 0 | 0 | 1 | 6 | 9 | 3 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 5.3 | 31.6 | 47.4 | 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 | 0 | 7 | 12 | 0 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36.8 | 63.2 | 0.0 | 100.0 | (%) |
| (2)受付・電話対応 | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 | 1 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 31.6 | 63.2 | 5.3 | 100.0 | (%) |
| (3)見学・面会時の案内、説明対応 | 0 | 0 | 0 | 7 | 10 | 2 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36.8 | 52.6 | 10.5 | 100.0 | (%) |
| (4)意見・相談・苦情質問への対応 | 0 | 0 | 0 | 6 | 10 | 3 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 31.6 | 52.6 | 15.8 | 100.0 | (%) |
| (5)緊急時の対応 | 0 | 0 | 0 | 6 | 9 | 4 | 19 | (件数) |
| | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 31.6 | 47.4 | 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 | 3 | 11.1 | 5. 小規模だから | 4 | 14.8 |
| 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、対応が良いから | 1 | 3.7 |
| 3. 担当ケアマネージャーからの紹介 | 15 | 55.6 | 7. その他 | 0 | 0.0 |
| 4. 自宅から近いから | 4 | 14.8 | 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。

- ・今のままで結構
- ・土、日のデイサービスの利用
- ・もう少し短時間での利用
- ・食事のご飯をもう少し多く
- ・延長介護
- ・高齢者なので楽しんで通って行けるだけで満足。毎月のカレンダーに工夫が見られ毎月楽しみ
- ・家族懇談会が楽しみ。今後も続けてほしい。給食の試食

●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)

- ・いつも親切な対応をしてくれ感謝している。
- ・大変、気を付けてくれてありがたい
- ・歩行訓練を頻繁に行っているの、自宅でも本人の意思でするようになった。本人が出来そうな事は、積極的にやっているので本人の自信につながり表情が生き生きしている
- ・入浴が可能になった
- ・スタッフの心配り、気づかいに感心、感謝
- ・明るく楽しく1日を過ごせる様に、介護に工夫してくれる。おかげで“その時”を満足してる
- ・行きたくない…の言葉が出ず毎回楽しみにしている様子なので雰囲気、職員に満足しているのが感じられる