

第2回 顧客満足度調査 集計結果

(江之子島コスモス苑デイサービスセンター)

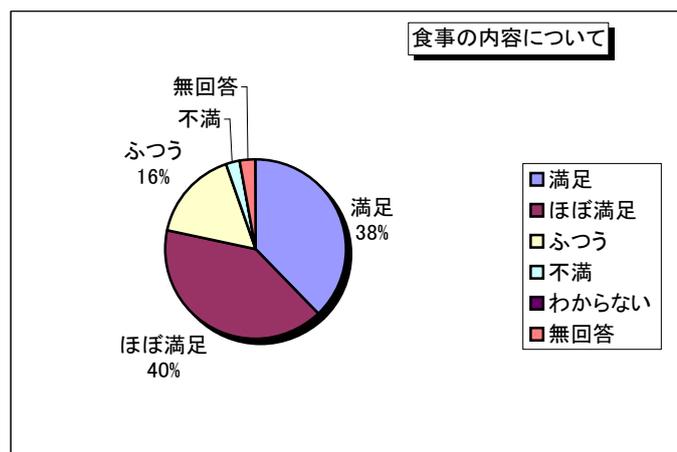
【アンケート対象者数】	101名	(H19.3末時点登録利用者対象)
【回答者数】	74名	【回収率】 73.3%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H19. 8. 10~8. 31	

■ 内容の満足度についてお伺いいたします

問1. 食事の内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	28	37.8%
ほぼ満足	30	40.5%
ふつう	12	16.2%
不満	2	2.7%
わからない	0	0.0%
無回答	2	2.7%
合計	74	100%

※満足・ほぼ満足 78.4%



《ご意見》

- ①魚の骨はみな取って下さって安心して食べております。
- ②味付けも薄味で私は糖尿病を持っていますので具合がよろしく満足しております。
- ③10人10色皆さんに満足は少し無理。食事をいただくことに感謝です。
- ④とてもおいしく、味付けもとてもいいと思います。
- ⑤生の果物を入れて下さい。
- ⑥少し量が足りない。
- ⑦たまにおいしくない時がある。

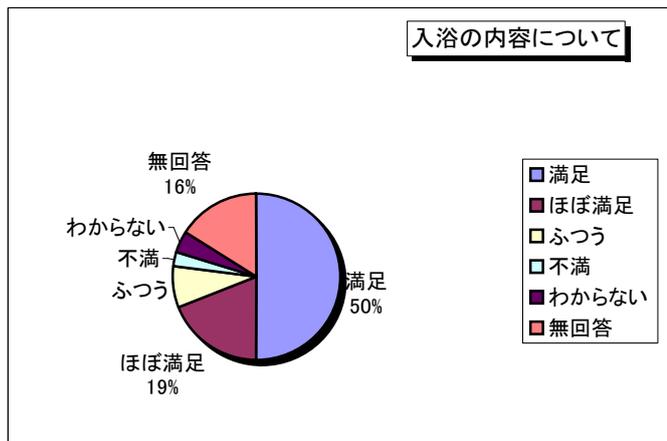
《事業所からのコメント》

- ⑤生の果物についてはお出ししている日もありますが、できるだけ多く出せるように努力していきます。<管理栄養士:村山>
- ⑥ご飯、味噌汁については、おかわりができますので遠慮なく申し付けください。
- ⑦味付け等に関しては、全体的に高齢者向けの薄味となっておりますので、調味料などで補完していただければと考え食卓にご用意しております。お気づきの点についてはお近くの職員に伝えてくだされば随時改善していけるよう努力していきます。

問2. 入浴の内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	37	50.0%
ほぼ満足	14	18.9%
ふつう	6	8.1%
不満	2	2.7%
わからない	3	4.1%
無回答	12	16.2%
合計	74	100%

※満足・ほぼ満足 68.9%



《ご意見》

- ①満足しております。
- ②職員の方が色々気を使って下さいまして頭や背中を洗ってくださるので助かります。
- ③自宅では入浴をしたがらないので大変助かっております。
- ④入浴していませんが、皆さん喜んでおられるようです。
- ⑤新人スタッフの時、たまに不安なことがある。
- ⑥椅子の座る所にしみがある。
- ⑦手すりの所がビチャツとしている。
- ⑧冬、浴室が寒いように思います。
- ⑨使用済みタオルを入れる底の方にシミがある。時々洗った方が良い様に思う。
- ⑩デイの週2回以上入浴したい。

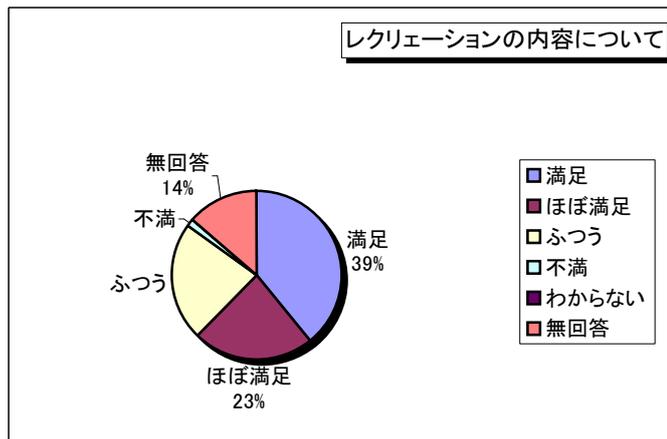
《事業所からのコメント》

- ⑤新人スタッフに対しては教育・研修期間を設けており、徹底していますが、もし不安などございましたら、慣れた職員が代わりますので、遠慮なく伝えてください。
- ⑥清掃が行き届かず申し訳ございません。今後とも清潔の保持に努めます。
- ⑦気持ちよく手すり等を使っていただけるように、安全及び衛生管理に努めます。
- ⑧入浴準備の段階で、早めに湯温及び室温の調整をしていきます。
- ⑨タオル入れの籠の袋を定期的に洗濯し、清潔の保持に努めます。
- ⑩介護保険の限度額内にて、利用回数の調整をご相談させていただきます。

問3. レクリエーションの内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	29	39.2%
ほぼ満足	17	23.0%
ふつう	17	23.0%
不満	1	1.4%
わからない	0	0.0%
無回答	10	13.5%
合計	74	100%

※満足・ほぼ満足 62.2%



《ご意見》

- ①満足しています。
- ②お手伝いの方も来て下さって色々とお世話いただきありがとうございます。
- ③いきたい所へ車で送迎して下さるし、楽しみにしております。
- ④いつも同じだから何か珍しい変わった内容。
- ⑤計算、読み書きのテストとか読書をさせてほしい(頭を使うこと)。

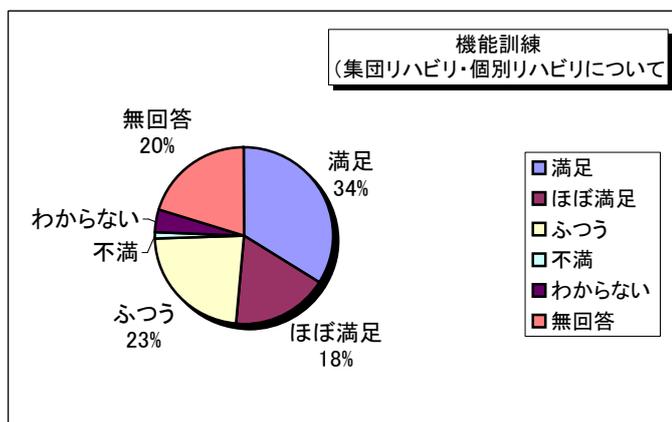
《事業所からのコメント》

- ④今後多彩なプログラムを企画していきます。
- ⑤午前中のお好みプログラム及びクラブ活動にて計算や読み書きを行なっていますので、随時皆様にお誘いさせていただきます。

問4. 機能訓練(集団リハビリ・個別リハビリ)の内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	25	33.8%
ほぼ満足	13	17.6%
ふつう	17	23.0%
不満	1	1.4%
わからない	3	4.1%
無回答	15	20.3%
合計	74	100%

※満足・ほぼ満足 51.4%



《ご意見》

- ①満足しています。
- ②足が痛いので岩盤浴等たいへん具合よく喜んでいきます。
- ③頭の体操、体の体操、歌もあり、結構だと思えます。
- ④内容がわからない。

《事業所からのコメント》

- ④今できることを体操や訓練にて維持していきましょう、といった取り組みです。

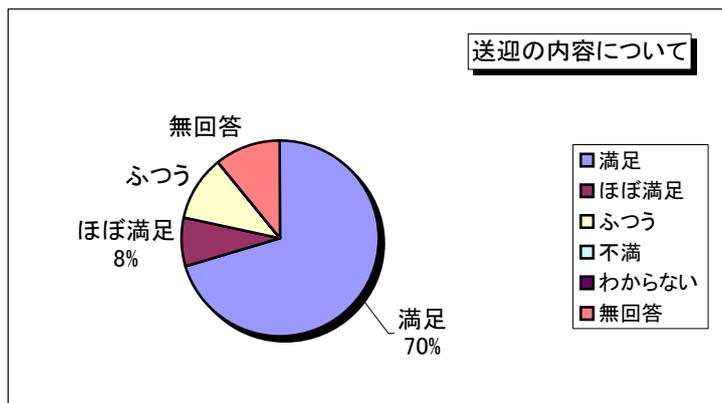
年齢とともに「できなくなることを減らすことを目的に実施しています。

*平成18年2月より毎週1回、多根病院より理学療法士の先生に指導していただいております。

問5. 送迎の内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	52	70.3%
ほぼ満足	6	8.1%
ふつう	8	10.8%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	8	10.8%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 78.4%



《ご意見》

- ① 予定時刻は守られ その時までに関に合うように用意しております。
- ② 不自由な足なのでありがたく感謝しています。
- ③ 遅くなる時には電話を下さいますので問題ありません。
- ④ 朝は送れがちですね。
- ⑤ 帰りの順番はどうなっているのか(近くても最後になるのかわからない)。

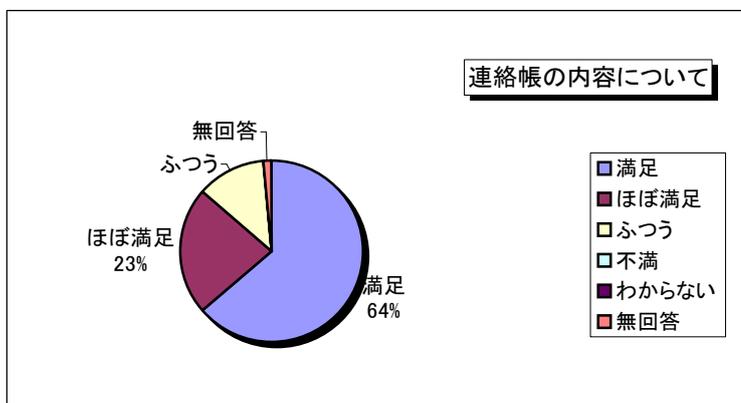
《事業所からのコメント》

- ④ 交通事情により到着時刻が変化することがございますが、できるだけ事前に電話連絡させていただきます。
- ⑤ お迎え、お送りの順番についてはこちらで決めさせていただいております。但し、皆様の健康状態やご都合に合わせ、順番など配慮させていただくこともあります。

問6. 連絡帳の内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	47	63.5%
ほぼ満足	17	23.0%
ふつう	9	12.2%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	1.4%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 86.5%



《ご意見》

- ① よく意見や体の調子など気をつけていただくので非常に具合よいです。
- ② 連絡帳はお互いの気持ちがわかる大切な交換帳です。
- ③ 私はいつも楽しみに読ませていただいています。
- ④ 帰宅し連絡帳を見るのが楽しみです。
- ⑤ 短時間に結果を出すの大変な事、忙しいのに・・・と思っております。
- ⑥ よく観察してくださってます。どんどん注意してください。
- ⑦ 細かく記入していただいて感謝しております。お返事も書けなくて申し訳ありません。
- ⑧ 文章が上手です。
- ⑨ もう少し内容を詳しく書いてください。

《事業所からのコメント》

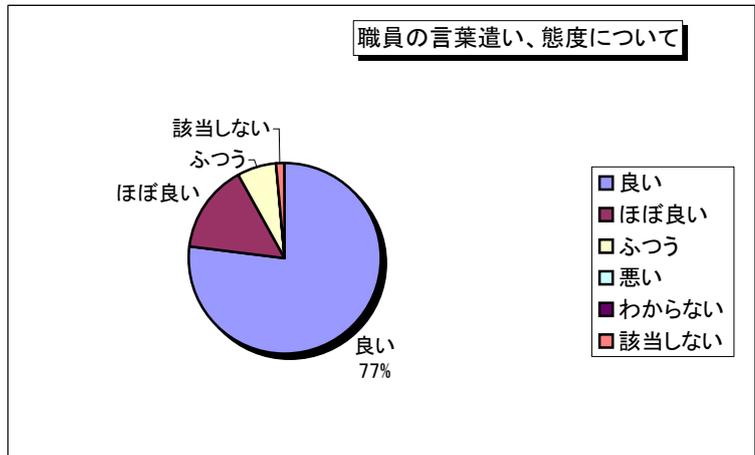
- ⑨ 記入担当者により差があるかもしれませんが、各職員統一して詳しく記入できる様努力いたします。

■ 職員の満足度について伺います

問7. 職員の言葉遣い、態度はいかがですか？

	人数(名)	構成比(%)
良い	57	77.0%
ほぼ良い	11	14.9%
ふつう	5	6.8%
悪い	0	0.0%
わからない	0	0.0%
該当しない	1	1.4%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 91.9%



《ご意見》

- ①良いです。
- ②やさしく接して皆に気を配りよくして下さいます。感謝しています。
- ③偉そうに言う人もいます。

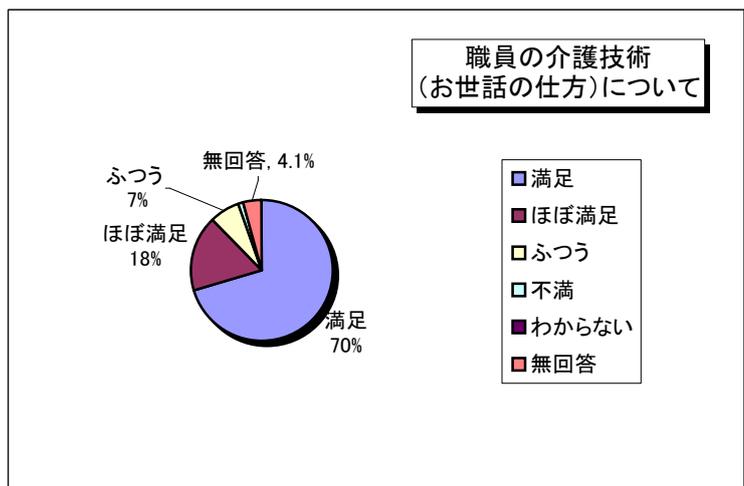
《事業所からのコメント》

- ③不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。
言葉使い、態度については皆様に失礼がない様に指導及び研修を徹底し、継続して行なってまいります。

問8. 職員の介護技術(お世話の仕方)に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	52	70.3%
ほぼ満足	13	17.6%
ふつう	5	6.8%
不満	1	1.4%
わからない	0	0.0%
無回答	3	4.1%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 87.8%



《ご意見》

- ①満足しています。
- ②手足の動かない人にもやさしく接してよく世話をされているのを見ると頭が下がります。

《事業所からのコメント》

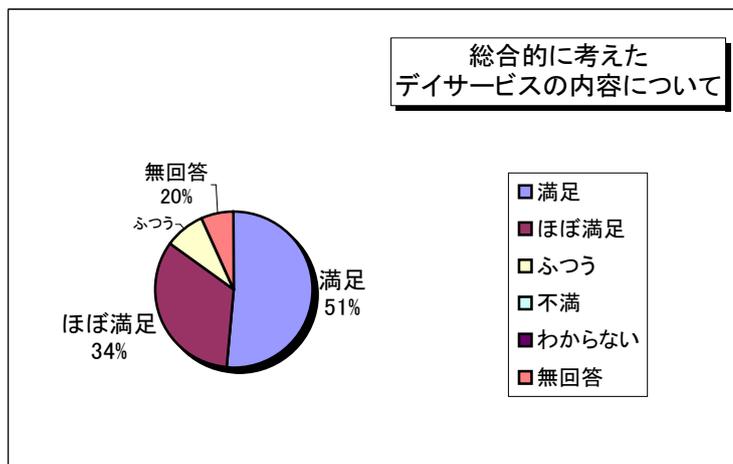
- まだまだ介護技術が十分ではないところも多いと思いますが、皆様に満足いただけるよう指導や研修に取り組んでまいります。

■ 総合的に考えてデイサービスの内容に満足されていますか？

問9. 総合的に考えてデイサービスの内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	38	51.4%
ほぼ満足	25	33.8%
ふつう	6	8.1%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	5	6.8%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 85.1%



《ご意見》

- ①満足しています。
- ②よく世話を下さるので感謝しています。

《事業所からのコメント》

まだまだ十分ではないところも多いと思いますが、皆様に満足いただけるよう日々努力してまいります。

問10. 問9において「満足」とお答えの方以外の方にお伺い致します。

その理由は次のどの項目にあてはまりますか？(複数回答可)

希望する回数や曜日にサービスを利用できない 4名

<コメント> 多くの方に広く使っていただきたいため、利用回数・曜日等についてはご希望に添えない場合もございますが、何卒ご了承下さい。

希望する時間にサービスを利用できない 0名

職員が充分に関わってもらえない 0名

連絡事項がきちんと伝達されていない 0名

退屈な時間が目立つ 6名

<コメント> 皆様に楽しく利用していただける様に、様々なメニューを取り揃えていきます。

相性が合わない利用者がある 4名

<コメント> 座席の変更や職員が間に入るなど配慮していきます。

その他 1名

■その他ご意見、ご要望等ございましたらご記入ください。

(感謝) ①毎週満足してたのしく行かしてもらっています。

②職員の方が皆一生懸命に私たちを世話して下さるので感謝します。

③動けない方も一生懸命に世話をしておられるのを見ると頭がさがります。
ありがとう。

④お世話下さる皆様 なかなかできる事ではないお心がけ感謝しております。

⑤朝センターに行き職員のみなさんが笑顔で挨拶されお茶を出して下さい
その一杯がおいしく1日が楽しみです。

⑥私たちの身になって考えて対応して下さいのありがたい。

⑦申し訳ないくらい職員の方々とてもよくしてくださいます。

⑧体の具合の悪いの方々への対応も立派だと思います。

⑨利用者同士も皆話し合って仲良く、毎週行く日が楽しみです。

(要望) ⑩1日の終わり散会前、いろいろ説明されている事柄が皆さんのお喋りで
聞きかねております。なんとか静かに説明を聞かれるように手でも叩いて
頂けないでしょうか。

⑪新人、研修の方の教育をお願いします。

《事業所からのコメント》

⑩1日の終わりには、職員から選択メニューや行事予定などのお知らせを
お伝えしていますが、マイクを使用して、皆様のお耳にお知らせが届くよう
配慮させていただきます。

⑪利用者の皆様及び新人(研修)職員どちらにも不安がない様に、責任を
もって指導を徹底していきます。

