

### 第3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)

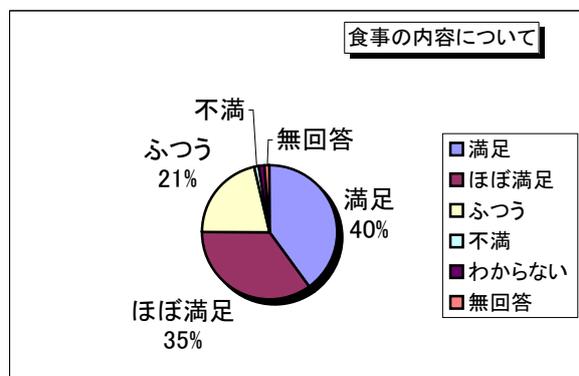
【アンケート対象者数】	113名	(H20.8末時点登録利用者対象)
【回答者数】	80名	【回収率】 70.8%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H20. 9. 1～9. 31	

#### ■ 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	32	40.0%
ほぼ満足	28	35.0%
ふつう	17	21.3%
不満	1	1.3%
わからない	1	1.3%
無回答	1	1.3%
合計	80	100%

※満足・ほぼ満足 75.0%



#### 《ご意見》

- ①いつもありがとう。
- ②カレーライスが昼食によく食べるのですが、一般昼食もおいしいと思います。
- ③栄養を考えてのお昼ごはん、大変美味しいです。普通のごはんごしらえだけでも大変なのにカレーやそうめんもされまして本当によくして頂き喜んでおります。そうめんよばれましたがとても美味しかったです。
- ④他の曜日の献立の方が良いように思うことがあるが・・・
- ⑤味付けが合わない。
- ⑥食事時間をゆっくりして頂けたら嬉しいです。

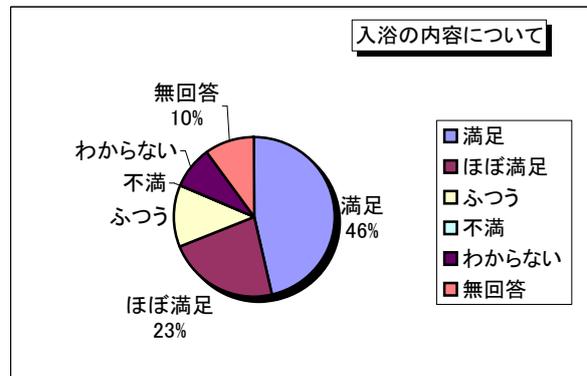
#### 《事業所からのコメント》

- ④昼食、夕食とバランスの取れた食事の献立を準備していますが、利用される曜日によっては似たメニューになったりすることがございます。今後とも皆様のご意見を参考により良いお食事の提供に努めていきます。
- ⑤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。
- ⑥食事のペースはそれぞれ違うものですので、皆様に合わせて食べていただけます。また、ゆっくり食べやすい環境づくりに努めます。

##### 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	46.3%
ほぼ満足	18	22.5%
ふつう	10	12.5%
不満	0	0.0%
わからない	7	8.8%
無回答	8	10.0%
合計	80	100%

※満足・ほぼ満足 68.8%



#### 《ご意見》

- ①ちょっとせわしないのもうちょっとゆっくり入りたいです。
- ②人数が多いので。(不満)
- ③まだガーデンに一人で入浴するのが不安ですので、当分デイサービスだけの入浴。  
(毎朝夕はタオルで拭いています。)

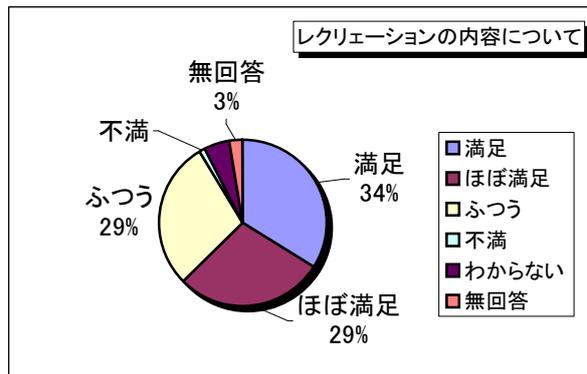
#### 《事業所からのコメント》

- ①焦らせてしまい申し訳ございません。皆様にゆっくり快適に入浴していただけるように、浴室の雰囲気や職員の声掛けに注意していきます。
- ②たくさんの方にご利用いただいておりますので、①の項と同様に人数を気にせず落ち着いて入浴していただけるよう配慮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	27	33.8%
ほぼ満足	23	28.8%
ふつう	23	28.8%
不満	1	1.3%
わからない	4	5.0%
無回答	2	2.5%
合計	80	100%

※満足・ほぼ満足 62.5%



#### 《ご意見》

- ①楽しい。
- ②いろいろ工夫して下さって、ゲームだったりボランティアだったり、勉強だったり楽しいです。
- ③朝入浴すると、午後はどうしても静安しないと体がだるいので、午後のレクリエーションを欠席しがちで申し訳ありません。
- ④どのような事をどのような形で参加しているのか？
- ⑤回数も少ない現在、よく分からない様です。耳も言葉も不自由ですので何も云いません。
- ⑥ビデオの内容をもう少しいろいろと多くして欲しい。
- ⑦お花が好きなので、お花に関連することがあればと思います。

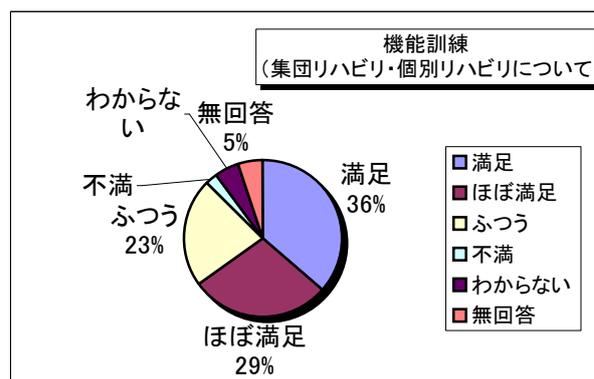
#### 《事業所からのコメント》

- ③体調の良い時にお好みのレクリエーションにご参加下さい。お待ちしております。
- ④⑤参加された状況など、連絡帳へ記入する様にしていますが、今後とも分かり易い内容に努めていきます。
- ⑥皆様の世代別に様々な映像資料を準備しておりますが、内容の充実化に皆様のご意見を参考にさせていただきますので、ご協力をよろしくお願い致します。
- ⑦ご意見ありがとうございます。お花にちなんだ内容のものを早速検討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	29	36.3%
ほぼ満足	23	28.8%
ふつう	18	22.5%
不満	2	2.5%
わからない	4	5.0%
無回答	4	5.0%
合計	80	100%

※満足・ほぼ満足 65.0%



#### 《ご意見》

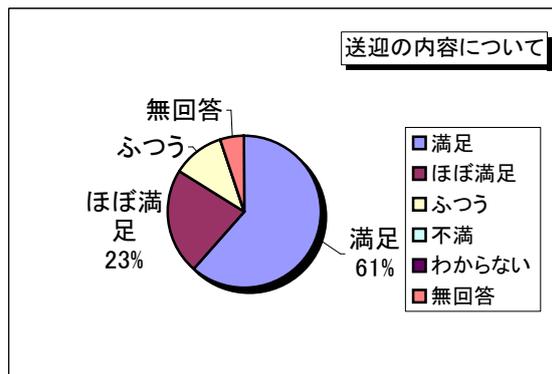
- ①職員さんによってそれぞれ少しずつ変わったことをやってくれるし、歌をうたったりとこれも楽しいです。
- ②なるべく本人に出来る事はさせて頂きたいです。
- ③歩行のリハビリにはもう少し時間をかけて下さると有難いです。
- ④個別リハビリしたことがないのでわかりません。
- ⑤個別リハビリを増やしてほしい。
- ⑥個別リハビリ、少しの時なので。一人20分位したい。
- ⑦機能訓練というにはおそまつ。

#### 《事業所からのコメント》

- ②出来ることは頑張っていたく様に手助けさせていただきます。
- ③⑤⑥申し訳ございませんが、皆様に希望の訓練を提供するには1人15分程度が限度となっています。今後効率化など検討課題とし、実施時間を増やせる様に努めていきます。
- ④説明不足で申し訳ございません。皆様の今「できること」を今後可能な限り維持していくための体操や訓練のサービスを提供しています。集団で行う体操も機能訓練のひとつとなります。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るものでございます。
- ⑦失った機能を回復するリハビリテーションと比べると見劣りする部分がございます。
- ④の項の通り、私共の説明不足で申し訳ございません。

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	49	61.3%
ほぼ満足	18	22.5%
ふつう	9	11.3%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	4	5.0%
合計	80	100.0%
※満足・ほぼ満足		83.8%



《ご意見》

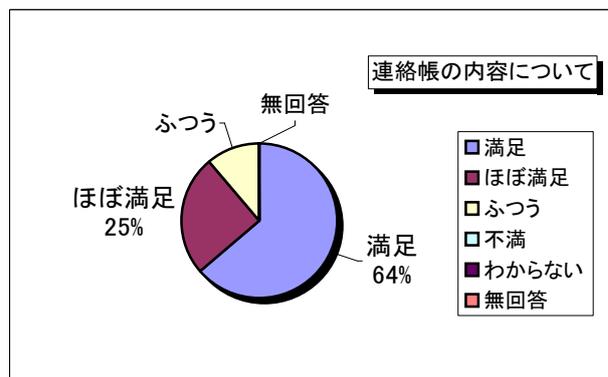
- ①有難く思っています。
- ②楽しく車に乗っています。
- ③もう少し早い時間が良い。
- ④近くなので歩いて行けますので助かっております。
- ⑤他に参加の方が時間を守られないことがあるのでセンターへの到着が遅れることがある。
- ⑥予定より10分以上早いと用意が出来ていなく待ってもらうことになるので・・・
- ⑦遅れる時はまだ良いが早くなるのは連絡が少し遅い。連絡と同時に玄関先ということがある。
- ⑧帰宅時にその日の本人の様子、状態が聞けると嬉しいです。

《事業所からのコメント》

- ③皆様ご希望の時間にできるだけ送迎できるように配慮させていただきます。
- ⑤他の方が準備に時間がかかりそうであれば、先に次の方へ行く等臨機応変に調整していきます。
- ⑥・⑦予定時刻から前後10分の差が生じることが予想される時はなるべく早めに連絡を行う様に配慮させていただきます。また、5分程度の差についてはご理解・ご協力をお願い致します。
- ⑧連絡帳に記入している内容を送迎時にもお伝えしていますが、どの担当職員でも対応できる様に指導していきます。

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	51	63.8%
ほぼ満足	20	25.0%
ふつう	9	11.3%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	80	100.0%
※満足・ほぼ満足		88.8%



《ご意見》

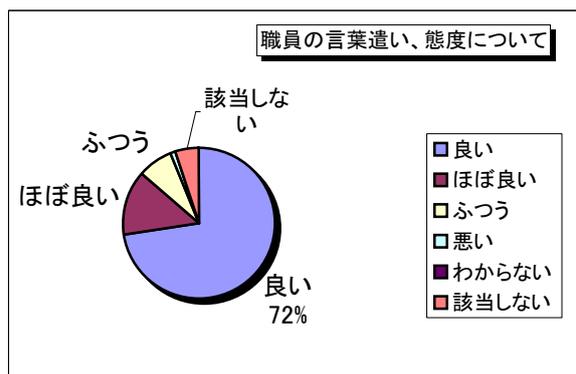
- ① 詳細なご報告を賜りありがたく存じております。
- ② いつも体調に気をつけ下さっていることが分かり、連絡帳はよろしく願います。
- ③ いつも細かくお返事ご連絡をいただき有難く思っております。これからもよろしく願います。
- ④ 本人が帰宅したらすぐ拝見します。少しでも苑の生活を知りたい思いです。また苑からのご注意がありましたらお聞かせ下さい。
- ⑤ 血圧、体温等その都度記入して下さい数字で分かりますので安心です。有難いと思っております。
- ⑥ もう少しやっている内容を詳しく書いてほしい。例として午前中は何をしたかとかゲームだったらどうゆうゲームをしたとかその人はどんな勝負をしたかゲームの内容などを書いてほしい。
- ⑦ お昼ごはん、おやつを何をどれだけ(ミキサー食・キザミ食)口に出来たのか記入していただけたら嬉しいです。
- ⑧ 排便の有無、体調等内容の充実を希望します。

《事業所からのコメント》

- ⑥ わかりやすい且つ詳細な記録を今後とも努めていきます。
- ⑦ 食事の摂取量については毎回記入しておりますが、特に食事に注意のある方などについては詳細な内容をご希望に応じて記入させていただきます。ご希望などありましたらお気軽に職員にお声かけ下さい。
- ⑧ ⑦と同様に、ご本人及びご家族様のご希望に応じた記入内容の充実を努めてまいります。

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	58	72.5%
ほぼ良い	11	13.8%
ふつう	6	7.5%
悪い	1	1.3%
わからない	0	0.0%
該当しない	4	5.0%
合計	80	100.0%
※満足・ほぼ満足		86.3%



《ご意見》

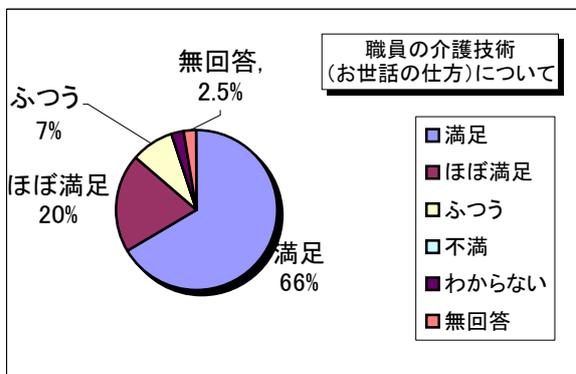
- ①みなさんよく声をかけて下さるので嬉しいです。
- ②親切で優しく接してもらってます。
- ③新人は慣れるまで自己訓練(先輩を見習って)して欲しい。

《事業所からのコメント》

- ①・②まだまだ皆様に満足していただけるレベルではないと思いますが、今後とも指導や研修に取り組んでまいります。
- ③職員指導については、計画的・継続的に指導・研修を徹底し、皆様に失礼がない様に行ってまいります。

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	53	66.3%
ほぼ満足	16	20.0%
ふつう	7	8.8%
不満	0	0.0%
わからない	2	2.5%
無回答	2	2.5%
合計	80	100.0%
※満足・ほぼ満足		86.3%



《ご意見》

- ①本当に満足させてもらってます。
- ②良く気が付いてお世話下さり感謝しています。(研修生は勉強させて下さると将来に役立つと思います。)
- ③検査の結果が思わしくない時は計りなおして下さいます。また、体の不自由が方へのお世話も端から見ても親切になさっています。
- ④他苑で怪我を何度かしているので、怪我な無い様に注意していただきたいです。(怪我をすると本人の気力も低下するので…)

《事業所からのコメント》

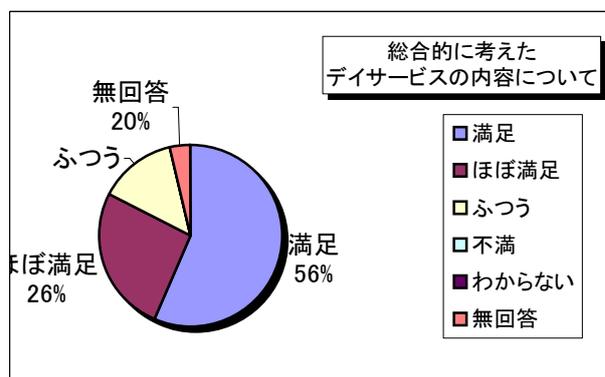
- ②ご意見ありがとうございます。新人及び研修の職員については問7-③の回答の通り、継続的に指導を徹底してまいります。
- ④安全に、安心できるサービスの提供に努めてまいります。

■ 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	45	56.3%
ほぼ満足	21	26.3%
ふつう	11	13.8%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	3	3.8%
合計	80	100.0%

※満足・ほぼ満足 82.5%



《ご意見》

- ① 良くお世話いただいております。 感謝！
- ② 例えば臨時の曜日変更(急な用件、ガーデンの行事との関係)。
- ③ 研修中等、おむつの着脱時に不手際がないかのチェックを職員の方にお願ひできればもっと満足度があがると思います。
- ④ あまり外出したがない為、デイサービスを利用すると家族以外との交流や刺激を受けてシャキッとしている時があり良いと思います。

《事業所からのコメント》

- ② 臨時や振り替えのご利用についてはお気軽にご相談下さい。
- ③ ご指摘のとおり、指導時においては確実に業務が遂行できるかどうかのチェックを確実にを行い皆様に満足していただけるサービスの向上に努めます。
- ④ さまざまな行事・催し物で季節を感じ、楽しんでいただけるものを今後とも企画してまいります。

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 3名

<コメント> ご希望・ご相談はお気軽に担当(田中または平塚)にお伝えください。  
多くの方に広く使っていただきたいため、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。

職員が充分に関わってもらえない 0名

退屈な時間が目立つ 9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。  
また、楽しくお話しができる様にお席についても配慮させていただきます。  
もちろん職員も積極的に楽しい時間が過ごせる様に努めます。

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。  
また、希望・調整に応じてテーブルの並びが変わることもございますが、皆様のご理解、ご協力をよろしくお願い致します。

その他 0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)・職員皆様一生懸命して…

・職員の方々がその人々に応じた食事の世話や日常のお世話、例えば足の悪い人たちのお世話等細かく云えばきりもありませんがだまってお世話されているのを見ると頭の下がる思いがします。いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。

・趣味ができなくなりました今は、週に2回のデイサービスに行かせて頂きますのだけが楽しみです。カラオケも歌わせて頂きとても嬉しいです。本当にありがたく思っています。

・日夜ご苦労様です よろしくお願い致します。

・いつもお世話になっています。 今後ともよろしくお願いします。

・いつもやさしく接して下さり、有難く思っております。

・一人暮らしで話し相手がいないので一日しゃべらない日もあります。出来るだけ1日1回はスーパーへ行く等出かけるよう心掛けていますが、膝が痛くて出ていけない時もあり、うっとうしく落ち込んでしまうこともありますので、デイサービスは本当にありがたいです。また、ヘルパーさんが来て下さる日も話出来ますので楽しみです。デイサービスでは皆さん声かけて下さるので本当にありがたいです。今後ともよろしくお願いします。

・よくして頂いてます。ありがとう。

・週3回のデイサービスにも慣れて、喜んで行ってます。今後ともよろしく願います。

・いつもとてもやさしく接していただいていろいろお世話していただけるのでありがたく思っています。

・内容は想像でしか判断できないのでせつかくのアンケートですがきちんと答えることができずにすみません、ただ、うちはそれなりに満足しています。

・いつもお世話様になり有り難うございます。連絡帳に記入していただいている内容を見ますと、本人も満足しているのではと思っています。また、送迎の方にはいつもやさしく接していただき、本当に有り難うございます。本人からの回答が難しいので代筆しました。これからもどうぞ宜しくお願い致します。

- (要望) ①ある人がうるさくて、周りの人が迷惑しているからどうにかして欲しい。何でやめさせないのか不思議・・・
- ②疲れるので午後静養(午睡)することが多く申し訳ありません。でもまだ自分一人での入浴は一寸無理なものでよろしくお願いします。
- ③最近風呂を拒否することがありまして、自宅では一人で入れませんので困っております。少しやりにくくなっております。声掛けは宜しくお願いします。
- ④本人は耳も言葉も不自由ですので、自分ではすごく劣等感に悩んでいるようです。わからない事は笑ってごまかしているらしいですが笑っていても心地よい時ばかりではないと思います。出来るだけ言葉をかけてやって下さい。コスモス苑から嬉しそうに帰ってくるので苑がすきと思いますので又もう1日お願いしました。よろしくお願いします。文字も言葉もわからないので代筆しました。
- ⑤私の場合本当に楽しい所で毎日楽しいので喜んで待っている所です。私の席に違う人が居る場合名札を悪いけれど一寸交換しておきます。
- ⑥いつも上靴を持参しているのですが、使用しているのでしょうか？スリッパのほうが履きやすいと思うので、持参させてもいいでしょうか？

#### 《事業所からのコメント》

- ①ご迷惑をおかけして誠に申し訳ありません。賑やかな雰囲気好きな方、静かな雰囲気が好きな方とおられると思います。職員が間に入り、うまく座席など調整をしたりと配慮させていただきます。
- ②決して無理はしない様にさせていただき、安全に入浴する事が出来る様に見守り及び介助を行います。
- ③声掛けを工夫し、安心して入浴することができるよう配慮させていただきます。
- ④ご本人の様子をうかがい、適時声掛けをさせていただきます。
- ⑤ご配慮ありがとうございます。何か気が付いたことがありましたら近くの職員へお知らせ下さい。
- ⑥座って楽に過ごして頂くにはスリッパでも良いですが、立ち上がった時にはかかとのある靴の使用が安全です。ご持参いただければ機会に合わせて使用の介助をさせていただきます。







