

## 第4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)

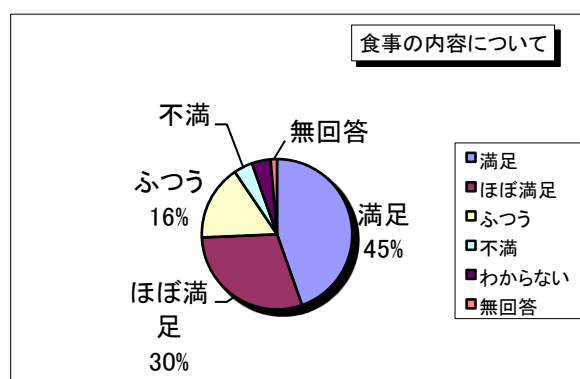
【アンケート対象者数】	102名	(H21.8末時点登録利用者対象)
【回答者数】	74名	【回収率】 72.5%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H21. 8. 1～8. 31	

### ■ 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	33	44.6%
ほぼ満足	22	29.7%
ふつう	12	16.2%
不満	3	4.1%
わからない	3	4.1%
無回答	1	1.4%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 74.3%



#### 《ご意見》

- ①おいしいです。
- ②食器がいつも綺麗で感謝しつつおいしく食事させて頂いております。
- ③本当においしいお食事有難う御座います。
- ④帰ってくればいつも食事の話しかしません。今日はおいしかったと。
- ⑤本人は小食なので十分な量です。(多い時は残しますが、調理方法が原因ではありません。)
- ⑥御飯はやわらかく美味しいですし、お菜も丁度いい味付で凝ったお料理楽しんでよばれて居ります。
- ⑦食事を摂れないので、すみませんがわかりません。
- ⑧味付けが悪い
- ⑨味付けをもう少し、しっかりとよろしく願い致します。
- ⑩御飯がもう少しかためがいいのですが。
- ⑪その日によってとてもおいしい時とまずい時があります。
- ⑫ご都合もありかと存じますがもう少しで良いのですがおいしい物が食べたく存じます。
- ⑬デザートフルーツがほとんど缶詰の果物ですが予算や食べさす時の手間などがあってされているのかもしれませんが、時にはスイカや梨などその季節にしか食べられない果物が出たらいいのにとおもいます。
- ⑭おやつに出される紅茶が甘すぎて胃もたれをおこし帰ってからの夕食をたべずに寝る時があります。

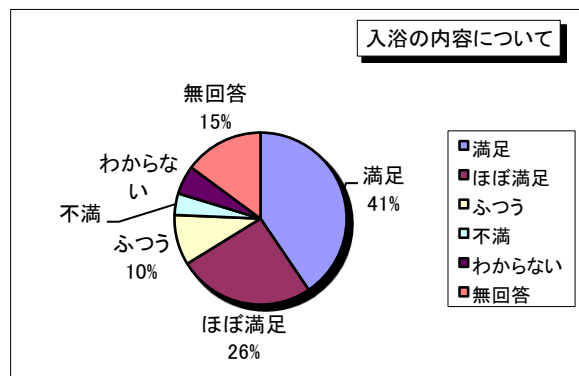
《事業所からのコメント》

- ⑧⑨味付け等に関しては、全体的に高齢者向けの薄味を基本としておりますので、調味料などで調節していただければと考えテーブル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。
- ⑥⑩ご飯のかたさについてはいろいろとお好みがあると思います。1人分ずつご飯を炊ければよいのですが、軟らかいご飯を好まれる方が多い為そちらを優先させていただいているのが現状です。今後の課題にさせていただきます。〈管理栄養士より〉
- ⑪⑫味つけについてもそれぞれ好みが変わるかと思ひますし、好き嫌いによつても同じだと思ひます。味つけについては⑧⑨のところて返答させて頂いたとおひです。また後者については従来どおりの食事以外に「カレーライス」「うどん」を選択できるようにして対応させていただきます。〈管理栄養士〉
- ⑬生の果物についてはお出している日もありますが、できるだけ多く出せるように引き続き努力していきます。
- ⑭おやつ時の飲み物についてはお好きなものを選んでいただいておりますので、ストレートティー等、甘さ控えめのもものも選ぶことができることを皆様にお伝えしていきます。

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	30	40.5%
ほぼ満足	19	25.7%
ふつう	7	9.5%
不満	3	4.1%
わからない	4	5.4%
無回答	11	14.9%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 66.2%



《ご意見》

- ①きれい。
- ②湯かげんが入りやすいです。
- ③入浴が好きなので。
- ④していませんので・・・
- ⑤入浴しておりません。
- ⑥入浴利用できないので。
- ⑦湯が熱すぎるので。
- ⑧女性なので同性職員がついて欲しい。
- ⑨一寸せわしないです。もう一寸ゆっくり入りたいです。

《事業所からのコメント》

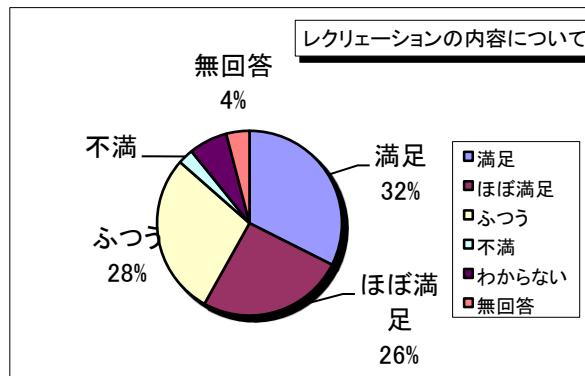
- ⑦皆様それぞれの好みがあると思ひますので、ご案内する順番を調整して、湯の温度の熱目・ぬる目を対応させていただきます。
- ⑧事故を防止し安全を優先する対応上、女性の方の入浴介助を男性職員が対応することがございますが、皆様のご希望に可能な限りお答えさせていただきますので、その旨お伝えください。

⑨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。

### 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	24	32.4%
ほぼ満足	19	25.7%
ふつう	21	28.4%
不満	2	2.7%
わからない	5	6.8%
無回答	3	4.1%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 58.1%



#### 《ご意見》

- ①一緒に参加させて頂けてうれしいです。
- ②レクリエーションを色々考えて頂いて楽しませていただいています。
- ③ボランティアの方々も、クラブ活動も、結構気が晴れていいと思います。
- ④無理なく体を動かす感じなので、いいと思います。
- ⑤デイサービスに寄せて頂いてもずっとベッドで横になっているそうなので。
- ⑥手拍子をよくして下さい。
- ⑦各個人それぞれの希望を纏めてグループ毎の趣味を生かせる様にして欲しい。

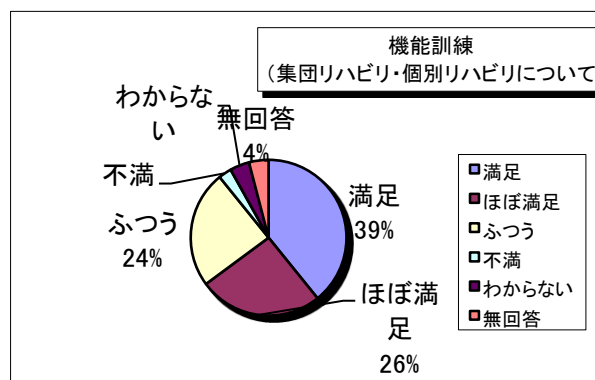
#### 《事業所からのコメント》

- ⑤特に体調不良等がなければ、様々な活動への参加を声かけお誘いさせていただきます。
- ⑥合唱の時などうまくリズムをとることができるように盛り上げていきます。
- ⑦グループに分かれる「クラブ活動」は週単位で行っておりますが、選択できるメニューを皆さんの趣味等を生かせる様に検討していきます。

### 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	39.2%
ほぼ満足	19	25.7%
ふつう	18	24.3%
不満	2	2.7%
わからない	3	4.1%
無回答	3	4.1%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 64.9%



#### 《ご意見》

- ①集団体操に満足です。
- ②色々と考えて頂いているので助かっています。
- ③在宅に於いては中々機能訓練はできないので有難いです。
- ④個別リハビリはしてない様に思いますがどんなんでしょうか？

⑤ほんとうに効果あるのかわからない。

⑥具体的にどんな風になっているのか、あまりわかりません。家でもできるようだったらさせてみたいので、図や解説があったらいいのにとおもいます。

#### 《事業所からのコメント》

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に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。

⑤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。

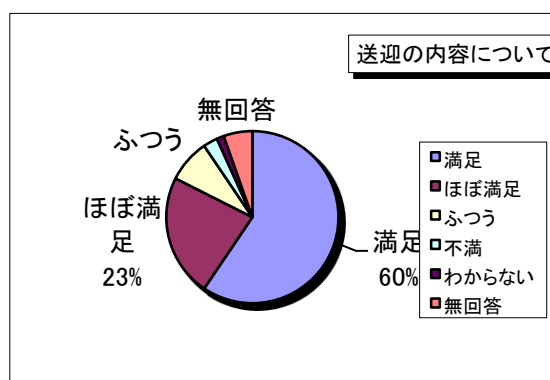
④の項の通り、私共の説明不足で申し訳ございません。

⑥ご自宅でご本人、ご家族様が取り組めるものについては文章だけでなく、図や写真を取り入れ、ご希望に応じられるよう検討させていただきます。

#### 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	44	59.5%
ほぼ満足	17	23.0%
ふつう	6	8.1%
不満	2	2.7%
わからない	1	1.4%
無回答	4	5.4%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 82.4%



#### 《ご意見》

①すごく親身になって頂けてるので助かります。

②ありません(私は送迎)

③徒歩ですので。

④はっきりわからない。出席日数が浅いから。

⑤送迎いつもお世話になりありがとうございます。時間的なことでは帰りの時間によっては夕食の時間まで余り余裕がない時があり、本人が思うように動きができないので、時にはせわしないこともあるようですが、送迎の時間はご都合なこともあり、勝手なことは言えないと理解しておりますし、特に変更などを希望しているのではありませんので。

⑥ケアマネージャーに伝達している日が伝わっていない時が幾度かある。

⑦木曜日の時間(朝)をもう少し早く来てほしい。

⑧遅れる時の連絡をもう少し早めをお願い致します。

#### 《事業所からのコメント》

⑤皆様それぞれに生活スタイルがあると思います。ご希望にはできるだけ応じますので何でもご相談ください。

⑥ご迷惑をおかけし誠に申し分けございません。今後ケアマネージャーとの情報交換を蜜にし利用日等の確認をしっかりとさせていただきます。

⑦ご希望にはできるだけ対応させていただきますので、個別にご相談ください。

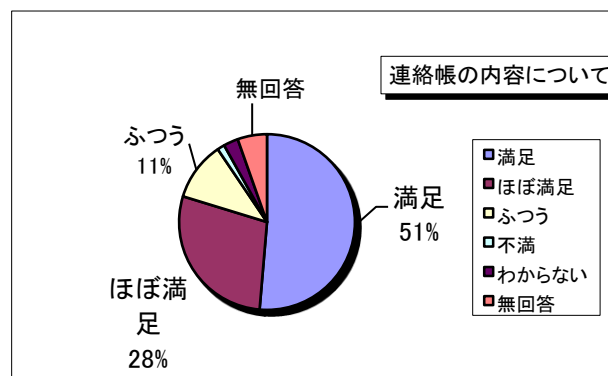
⑧予定時刻から前後10分の差が生じることが予想される時はなるべく早めに連絡を行う様に配慮させていただきます。また、5分程度の差については予測できない交通事情もあります

ので、ご理解・ご協力をお願い致します。

#### 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	38	51.4%
ほぼ満足	21	28.4%
ふつう	8	10.8%
不満	1	1.4%
わからない	2	2.7%
無回答	4	5.4%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 79.7%



#### 《ご意見》

- ①内容を詳しく記入していただいておりますので、家族としましては良くわかり安心しております。
- ②今日はどんな事をして来たのかを見るのが楽しみです。
- ③沢山分かりやすく書いて頂けて、日中の様子がよく分かりありがたいです。 沢山の利用者がおられるのに忙しい中とてもありがたいです。
- ④連絡帳は大切だと思い、何かにつけて記入させて頂いていますが、いつもお忙しい中お返事や気づいたこと等、ご連絡いただき有難く思っています。
- ⑤その日の体調等一目で判り、結構なことだと思います。
- ⑥大変だと思いますが行くたびに内容を書いて戴き帰宅して楽しみに読み返しております。
- ⑦いやがった事やわがままになった事も記入して下さい。
- ⑧あまり小さい字で書かないで下さい。
- ⑨家での様子を中心に連絡帳には書くようにしていますが、どんな事を書いたらいいのか、またセンターの方がどんな事を書いてきてほしいのかがわかりません。 連絡帳を活用するためにも教えてもらえたらうれしいです。 他の方はどんな事を書いているのでしょうか、週2回行くので書くことが多く(家での様子を)書くスペースが足りません。 表紙ですが何年も使っているのでボロボロになってきています。 同じようなものを探したのですが同じ大きさのなかったです。 一年に一度新年度にでも新しい表紙にして下さったらうれしいです。

#### 《事業所からのコメント》

- ⑦わかりました。 できるだけ詳細に記入をさせていただきます。
- ⑧申し訳ございませんでした。 しっかり読みやすい文字の形・大きさに記入していきます。
- ⑨「ご家族から」の記入欄について、私たちが最も必要とする情報はご本人様の体調の変化や服用されている薬の変更の内容等です。 ご自宅での様子も詳細であればあるほど私たちのご本人に対する理解度は深まりますが、おっしゃる通りスペースが不足してしまいます。 ご家族様の負担にならない程度で結構ですので、ご記入をよろしく願います。 ちなみに、全ての利用者の方が記入されているわけではございません。 連絡帳が古くたびれているものについてはこちらで新しいものへ随時交換させていただきます。

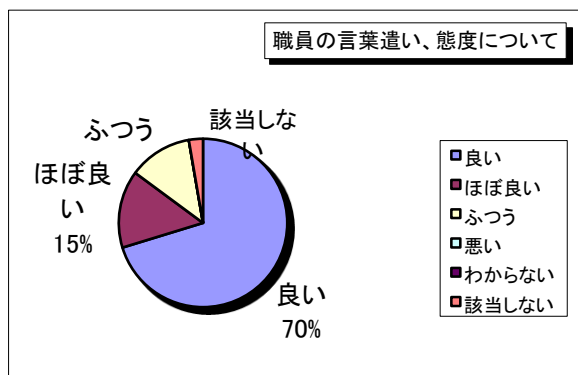


■ 職員の満足度についてお伺いいたします

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	52	70.3%
ほぼ良い	11	14.9%
ふつう	9	12.2%
悪い	0	0.0%
わからない	0	0.0%
該当しない	2	2.7%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 85.1%



《ご意見》

- ・きれい
- ・どなたも感じが良いです。
- ・親しく話して下さって嬉しく思っています。
- ・皆様に感心しています。老いて益々勉強になります。 よろしくご指導の程を。

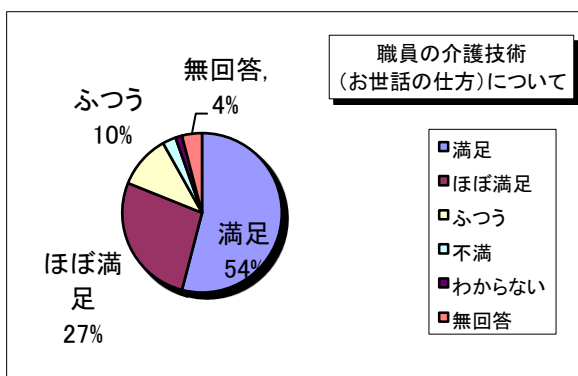
《事業所からのコメント》

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。

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	40	54.1%
ほぼ満足	20	27.0%
ふつう	8	10.8%
不満	2	2.7%
わからない	1	1.4%
無回答	3	4.1%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 81.1%



《ご意見》

- ①色々と親身になって頂いています。
- ②皆様に親切にいただいています。
- ③誰方にもわけへだてなくお世話されていて立派だと思います。
- ④もんく言わずによくしてくれます。
- ⑤介護のお世話の仕方に私達も感心しています。
- ⑥介護〇〇〇〇個々の状態は違いますが全員一致で私達が協力できる事は教えて下さい。
- ⑦尿パットのずれや、ズボンや肌着の汚れが目立つ。
- ⑧お手伝いしましょうと良く言っていますが口だけです。これをしていただくと思って顔を

あげてお願いしようとみると誰もいません。

《事業所からのコメント》

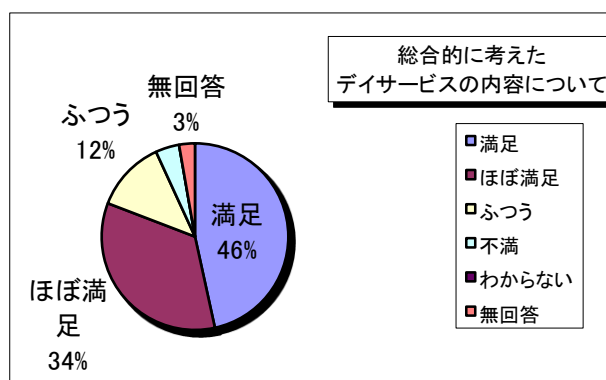
- ⑦ご本人様、ご家族様に不快な思いをさせ誠に申し訳ございません。今後とも丁寧な介助を徹底するとともに勉強会の実施や研修会への参加で介護技術の向上へ取り組んでいきます。
- ⑧不安な思いをさせて申し訳ございません。どの時間帯でも、ものを頼める職員が不足することがないように、声をかけやすい環境をつくり、調整をさせていただきます。

■ 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	34	45.9%
ほぼ満足	25	33.8%
ふつう	9	12.2%
不満	3	4.1%
わからない	0	0.0%
無回答	2	2.7%
合計	74	100.0%

※満足・ほぼ満足 79.7%



《ご意見》

なし

《事業所からのコメント》

今回いただいた結果に満足せず、皆様に満足していただけるサービス提供に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 5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。

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。

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。  
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。

職員が充分に関わってもらえない 2名

＜コメント＞ 問8の⑧のコメント同様、皆様と私たち職員との関わりの時間を増やせるように調整させていただきます。

プライバシーの配慮に欠けている(トイレ・浴室など) 2名

<コメント> 声かけの方法、介助にあたっての注意点を再度職員間で確認を行います。  
また、設備の面からも再度検討材料とさせていただきます。

□その他

5名

<コメント> こういったアンケートの機会でもなくとも、ご意見・ご要望については随時受け付けております。

■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)・デイサービスでは母がいつも大変お世話になって本当にありがとうございます。  
週2回のデイを母は楽しみにいつも機嫌よく行かせて頂いております。特に入浴は楽しみなようです。お世話して下さる皆さんの大変さを母はよく話してくれるのですが、本当に心から感謝申し上げます。

・いつも色々ありがとうございます。皆様のおかげで安心して仕事する事ができます。これからも宜しくお願いします。

・認知が進んでいます。よろしく願います。

・いつもありがとうございます。本人が殆ど覚えていないため十分な回答ができません。慣れるまでは行くのをいやがったこともありましたが、最近はお迎えに来られたら何の抵抗もなく車に乗せてもらうようになりました。今後ともよろしく願います。

デイサービスがなかったら落ち込んでいると思います。行く日が楽しみです。

・私達みたいな年寄りばかりを相手に、いやな顔もせずみんなに目配りをしてお話をして下さいまして本当に有難く思っています。これからも何卒よろしく願い申し上げます。

・大変満足しています。

・中にお世話して下さい下さる方みんな〇〇〇によくして下さい。わたしにはよい方ばかり。よろしく。

(要望)①機能訓練の種類を増やして欲しい。歩行訓練とか。車椅子が長いのか帰宅して居間迄で移動等ほとんど自力で動かない。どうして欲しいか口数が少ない。

②園から帰宅した日は大変ハイテンションになっており、家族に対して高慢になり、手を焼くことがあります。園で優しくていねいに接して頂いている事はありがたいですが、余り持ち上げないでほしいです。自分がとても偉い人にでもなったように勘違いしているみたいです。

③朝、少し話をしたり、レコードを正面から聞きたい。(浪曲なども)

④家で、出来る用はなるべくしてもらって、自分も必要なだと思ってもらえたらと思ってます。苑でもその様にとも思っていますので、出来る様な事は声かけてもらいたいと思います。

⑤トイレの掃除(床)が気になる。汚れている、隅のホコリ(本人が時々言ってます。)

⑥女性職員がもっと入れてほしい。

⑦ツメキルのがへたや。

⑧洋式トイレ ウォシュレット洗浄装置が無いのに驚きました。他の装置、備品等は……感心していますが。

⑨韮の公園で天気の良い日、戸外の……を(樹々草木)……ようにプランを立てて頂いたらどうでしょうか、一日中室内閉じ込め状態のデイサービス…合わせて協力



頂いたと思います。(戸外の・・・の変化を実感したい。)

⑩自分のしたいことしかしてないみたいでもっとみんなが参加する様にして下さい。頭を使うようなこと 例 しりとりやトランプでよくする神経衰弱などを大きいカードを作ってもらってする様にしたり簡単な2けたの足し算引き算をしたりする様にしてほしい。

⑪話し相手がほしいからと本人の意見ですが、田舎出身は大阪の人の話についていけない様です。

#### 《事業所からのコメント》

①希望される皆様、それぞれ提供するには1人15分程度が限度となっております。特に訓練したい内容についてお知らせいただければ、必要度の低い訓練を省くことは可能ですので、ぜひ一度相談させて下さい。

②ご本人様を持ち上げすぎない声かけに取り組んでいきます。

③職員や他の利用される方々との交流の機会に配慮させていただきます。また、演歌、民謡、浪曲等様々なジャンルの音楽プログラムを計画的に実施していきたいと検討中です。

④「出来ないこと」への介助を行い、「出来る事」は見守る援助を行う対応を心がけていきたいと考えております。

⑤今後清掃方法を見直し、清潔なトイレを準備します。

⑥同性による完全対応を行うのであれば不足している時もございますが、別の理由による希望であれば、対応を致しかねます。

⑦爪切りや耳そうじ等についても技術の向上に継続して取り組んでいきます。

⑧洗浄機能付き便座については、1台設置しておりますが、使いたい時に使えないことも考えられますので、増設を検討していきます。

⑨年間予定を立てて、外出行事をご案内しております。なかには韮公園でのランチも春と秋の薔薇の綺麗な季節に実施しておりますので、ご利用いただければと思います。

⑩クラブ活動のレクリエーション時には、少人数でのトランプや最近注目されている脳トレ(学習療法)に取り組むことができる準備をしておりますので、自由に選んでいただけるように配慮します。

⑪職員を含め、利用されている方皆さんが大阪の人間ではありませんので、座席の調整や間に職員が入るなど配慮させていただきます。