

第5回 顧客満足度調査 集計結果

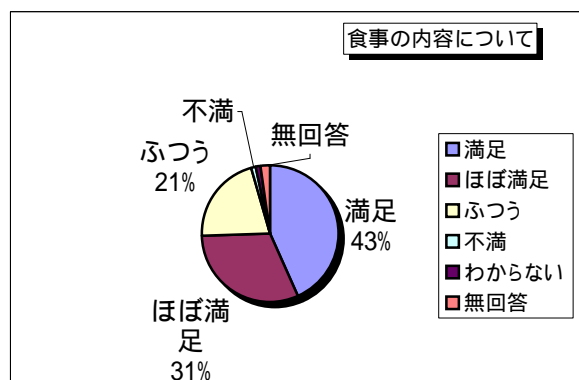
(江之子島コスモス苑デイサービスセンター)

【アンケート対象者数】	111名	(H22.7末時点登録利用者対象)
【回答者数】	90名	【回収率】 81.1%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H22.8.1～8.31	

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	39	43.3%
ほぼ満足	28	31.1%
ふつう	19	21.1%
不満	1	1.1%
わからない	1	1.1%
無回答	2	2.2%
合計	90	100.0%
満足・ほぼ満足		74.4%



ご意見

カレーがおいしい。

少し固めのもの(水気のないもの)も食べたい。

いつも同じ物が多く、献立表にのっているものを進めてほしい。

味がうすあじ

とてもおいしい時とそうでない時があります。

ご飯が多くなぬように。

食事はおいしいです。カレーが好きです。

事業所からのコメント

食感で固いものが混じると、「固くて食べる事ができない」という意見が頻繁に給食会議等であがってくる現状から、多数の方が柔らかいものを好まれている為なかなかご希望に添うことは難しいかと思えます。これについては申し訳ありませんが、個人対応は難しく、外食行事等で配慮できればと思っております。

献立については併設の特別養護老人ホームとの共通である為、昼だけでなく夜のメニューとの兼ね合いもあり、ご利用の曜日によっては同じような食材が重なっているような感じになることがあるかもしれません。できる範囲で配慮させていただきたいと思えます。

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い。

味付けについてもそれぞれ好みが変わるかと思えますし、好き嫌いによっても同じだと思います。味付けについては のところで返答させて頂いたとおりです。

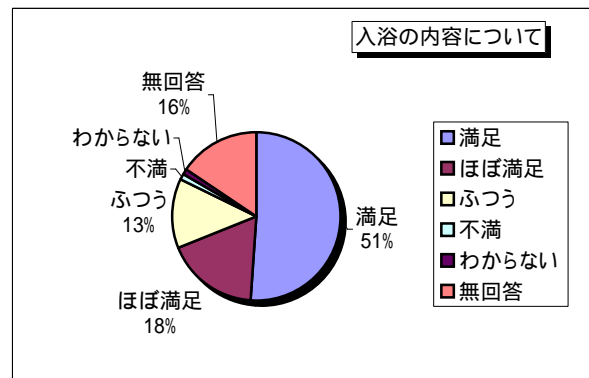
～ <管理栄養士より>

主食のご飯につきましては、皆様個別にご希望の量を直接うかがい茶碗へよそっています。遠慮なさらず職員へお伝え下さい。

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	46	51.1%
ほぼ満足	16	17.8%
ふつう	12	13.3%
不満	1	1.1%
わからない	1	1.1%
無回答	14	15.6%
合計	90	100.0%

満足・ほぼ満足 68.9%



ご意見

感謝しております。

家族よりありがたく思っています。

あついでぬるくてほしい。

手は動くのですが(足が動かない)シモの方がよく自分では洗えていませんのですみませんが誘導して下さい。

冬期は、もう少しゆっくり入ってほしいそうです。

入っていない。/入っておりません。/入っていないからわからない。/私入浴はお世話になっておりませんので。

事業所からのコメント

皆様それぞれの好みがあると思いますので、ご案内する順番を調整して、湯の温度のあついめ・ぬるめを対応させていただきます。

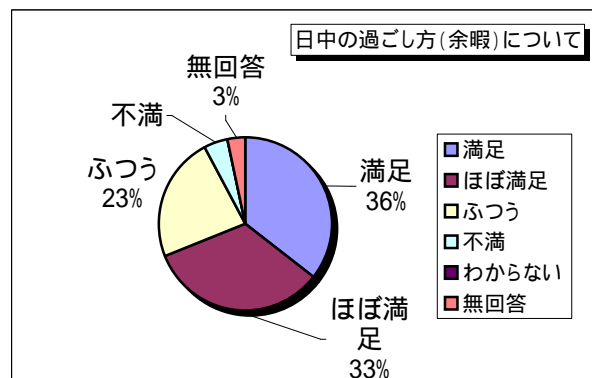
わかりました。手の届きにくい場所等についてはプライバシーに配慮しつつ援助させていただきます。

配慮が足りず申し訳ございません。のぼせない様に注意しながら、ゆっくりとお体をあたためていただける様にお声掛けさせていただきます。

問3. 日中の過ごし方(余暇)に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	32	35.6%
ほぼ満足	30	33.3%
ふつう	21	23.3%
不満	4	4.4%
わからない	0	0.0%
無回答	3	3.3%
合計	90	100.0%

満足・ほぼ満足 68.9%



ご意見

本人が喜んで行っております。

色々と声かけて頂いている様で嬉しいです。

自由で結構です。

退屈。趣味がなくて困っている。

畠があって何か植え作りたい。

午前中の過ごし方がいつも同じ事をしている様子なのでいろいろ変わった事をやらして欲しい。

行事の移りがおそいと思う。

背中とお尻の座布団を厚い方をお願いしたいのです。 よろしくお願ひします(体調が悪いので)。

お手数かけぬようにと心がけてます。

テレビ体操が見えない。

事業所からのコメント

皆様には活動を強制することはありませんが、職員に声をかけていただければ様々なメニューをご紹介しますことができます。お気軽に一度ご相談下さい。

申し訳ございません。園芸を行えるだけのスペースが当施設にはございません。しかしながら、何か園芸に関わる実現可能な活動を検討させていただきます。

午後のグループでのレクリエーション活動とは反対に、午前中は比較的個別の皆様の希望に応じたプログラムを準備しております。今後も様々なメニューを用意させていただきますので、ご自由に選んでいただき、取り組んでいただける様配慮させていただきます。

1日のプログラムの流れの事でしたら、皆様の体力に無理のない様調整させていただいております。季節の行事の事でしたら、季節に合わせた飾りつけや催しを時季に合わせて準備しておりますが、おそくならない様にスケジュールを調整してまいります。

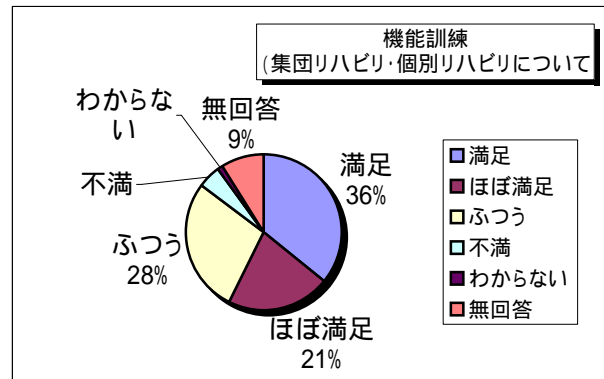
長時間座る姿勢が続くので、お体には負担が出てくると思います。現在準備している物に加えて、座布団等クッション用品を増やして充実していきます。

多くの方がテレビの画面を観るために、どうしても死角に入ってしまう場合があります。体操の時には、皆様がきちんと画面を観ることができるように、場所の配慮をさせていただくことと、職員が画面と同じ動きを口頭で説明しながら見本を見せるように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	32	35.6%
ほぼ満足	19	21.1%
ふつう	25	27.8%
不満	4	4.4%
わからない	1	1.1%
無回答	8	8.9%
合計	90	100.0%

満足・ほぼ満足 56.7%



ご意見

もう少し強くやりたい。

もっと個別リハビリの時間が増えたらと思います。

リハビリもう少しやりたい。

もう少し充実させて欲しい。

機能訓練は個別リハビリをもっと充実させてほしい。

訓練が短時間でないか？

なんとなく物足りないようです。もっと良くなるのではという期待があるからだと思います。

個別リハビリはまだです。

機能が悪いのでわかりませんが気分が良いのは確かです。

できないものがあるので辛い。

体力を考えて充分ありがたく思っています。

事業所からのコメント

～ 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。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から、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。訓練の時間を増やすことについては、現在は1人15分程度が限度となっておりますが、今後効率化などを検討課題とし、実施時間を増やせる様に努めていきます。

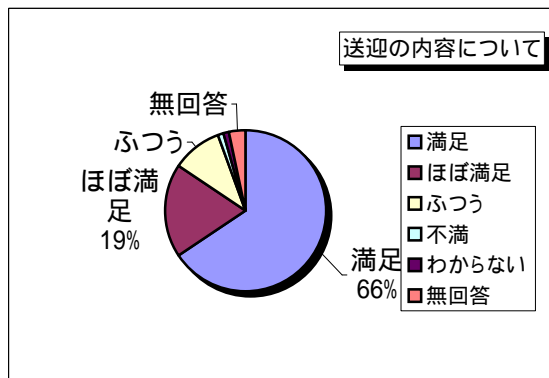
新しくご利用された方、訓練プログラムが変更された方につきましては、主治医に確認していただくからのサービス開始となりますので、多少のお時間をいただいております。

集団での体操の中には動きが難しいものもございます。無理せずできる動きから真似して、“今できること”を長く続けることができる様にしていきたいと思います。

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	59	65.6%
ほぼ満足	17	18.9%
ふつう	9	10.0%
不満	1	1.1%
わからない	1	1.1%
無回答	3	3.3%
合計	90	100.0%

満足・ほぼ満足 84.4%



ご意見

お手数をおかけしてありがたく思っております。

ご親切にして頂きとても満足しております。

迎えの時間は予定なので、多少のズレは止むを得ないが、なるべく遅れないように。

伝達が伝わっていない時がある。

気の毒に思っています近いのに一人だし。

時間を勝手にかえられることがある。

私は夕方早く帰りたいと思っています。でも自分の勝手ばかり云えませんが。

近くなので自分で歩いて参ります。

事業所からのコメント

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。

申し訳ございません。連絡事項等につきましては必ずメモを取る様に送迎担当者へ指導を徹底してまいります。

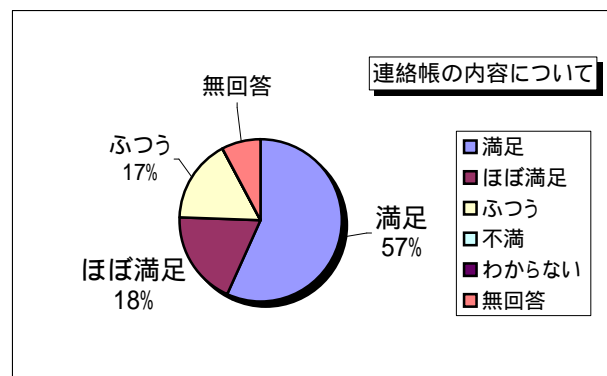
申し訳ございません。送迎時刻を変更する場合は必ず連絡帳と口頭にて事前に連絡を行いご都合の悪い場合などございましたらその都度調整させていただきます。

朝、到着した方から順番に、夕方送迎のご案内をさせていただいております。ただし、お体の都合等もございます。できるだけご希望に応じさせていただきますので、ご相談下さい。天候や体調に応じて送迎対応させていただきますので遠慮なく相談下さい。

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	56.7%
ほぼ満足	17	18.9%
ふつう	15	16.7%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	7	7.8%
合計	90	100.0%

満足・ほぼ満足 75.6%



ご意見

いつも親切なお言葉を有難うございます。字が下手なので返事を書くのに困ります。

良く分かる様に書いて頂いている。

何時も十分に伺ってます。

好意 感謝しています。

ご親切にお世話して頂きありがとうございます。

一寸したことでも具体的に書いて頂ければ、後日の思い出のよすがになる。

見たことがない。

読んでないから分からない。

連絡帳は家族に見せないで次に行く日まで自分の部屋に掛けたままになっています。

いつも連絡ありがとうございます。一日の内容よくわかります。

事業所からのコメント

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。

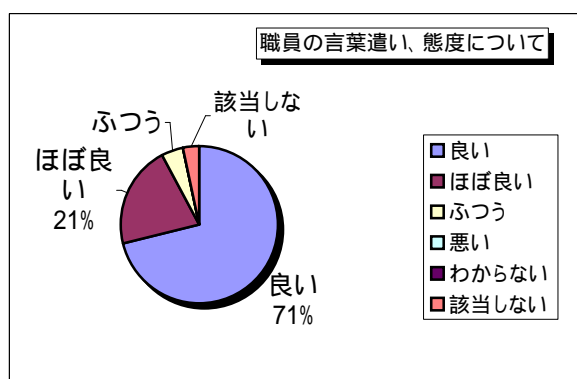
可能な範囲でかまいませんので、ご本人様・ご家族様が見る機会を持っていただくと私達も嬉しく思います。

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	64	71.1%
ほぼ良い	19	21.1%
ふつう	4	4.4%
悪い	0	0.0%
わからない	0	0.0%
該当しない	3	3.3%
合計	90	100.0%

満足・ほぼ満足 92.2%



ご意見

楽しくすごせてうれしいです。

いつも優しく声掛けして頂いている。

電話してもていねいです。

親切にお世話して頂いて満足しているようです。

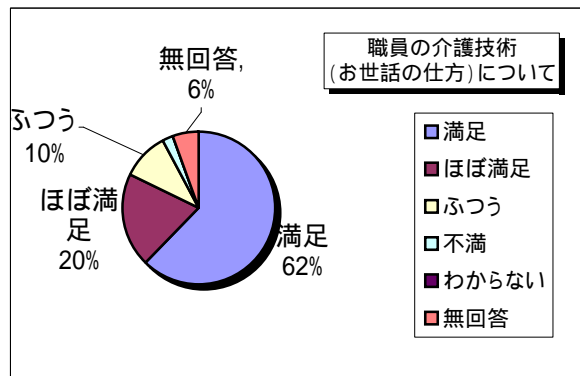
とても優しくしてくれる。

事業所からのコメント

今後とも皆様に気持ちよくご利用していただける様に、職員個々だけでなく全体のレベルアップに取り組んでいきます。

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	56	62.2%
ほぼ満足	18	20.0%
ふつう	9	10.0%
不満	2	2.2%
わからない	0	0.0%
無回答	5	5.6%
合計	90	100.0%
満足・ほぼ満足		82.2%



ご意見

背中をこする時など力が弱い。自分でやっている。

ほとんど自分でできるので。

これは見たことがないので(本人に聞けない)。

何も用がないようでも、たえず四方に気を配って欲しい。私語しながらでもあたりを見渡すことができる。

事業所からのコメント

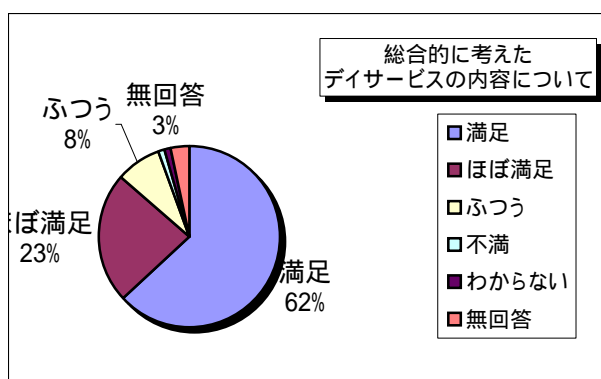
申し訳ございません。皮膚の状態を観察したうえで、ご希望に応じさせていただきます。

ご助言ありがとうございます。“見守り”介護について職員間でも情報交換及び技術等につきましてもレベルアップを図ってまいります。

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	56	62.2%
ほぼ満足	21	23.3%
ふつう	7	7.8%
不満	1	1.1%
わからない	1	1.1%
無回答	3	3.3%
合計	90	100.0%
満足・ほぼ満足		85.6%



ご意見

とても親切にして頂きとても満足して居りますありがとうございます。

利用期間が短いのでなんとも言えない。

天井が高く清潔で大変気に入って居ります。

他のデイサービスには行った事がないので判りません。

男性の数が少ないとか、様々なレベルの人達と一緒になかなか慣れないようです。

事業所からのコメント

なかなか他のデイサービスを見ることができる機会はないと思います。比較する対象がないと判断も難しいと思いますが、率直なご意見をいつでもお待ちしております。

当サービスには年齢、性別、要介護度について様々な方がご利用されています。無理せず、ご自身のペースで過ごしていただければと思います。

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。

相性が合わない利用者がある 1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。

相性が合わない職員がいる 2名

<コメント> 申し訳ございません。職員には言葉遣いを含めた接遇についての研修を定期的に行ない、皆様に不快な思いをさせない様にまいります。

退屈な時間が目立つ 7名

<コメント> 問3の の回答の通り、様々な活動やプログラムを皆様に強制することは致しません。但し、皆様が取り組みやすいものを準備しておりますので、好きなものを選ぶことができる環境づくりや、お誘いの声をかけさせていただきます。

職員が充分に関わってもらえない 2名

<コメント> 職員に声をかけやすい環境づくりに努め、皆様とたくさんの関わりを持てるように業務を調整していきます。

プライバシーの配慮に欠けている(トイレ・浴室など) 1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 3名

場所が狭いと云っていますが。

<コメント> たくさんの方に利用いただいた日などは狭く感じられることがあると思います。
空いたスペースをうまく活用して皆様が楽しい時間を過ごせる様に努めてまいります。

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)・風呂の場 洗髪がとても上手な人が2,3人居られます嬉しいです。

・いつも大変お世話になってありがとうございます 何かとお手数をおかけすることが多くなってきているにもかかわらず ご支援、ご協力をいただいて心より感謝しております。 母も「皆さんいい人達で、あそこはいいよ」と言っています 毎日お迎えを待っている程なので楽しくデイに行かせて頂いているのだと思います。 これからも可能な限りよろしくお願い致します。

・良い方ばかりで週3日とてもたのしみにしています。 これからもよろしくお願い致します。

・職員の皆様、とても親切によくお話して下さいます。ここへ来るのを楽しみにして居ります。よろしくお願い致します。

・何日もお世話になり有難うございます。今後共よろしく。

・何も言うことはございません よろしく申し上げます。

・職員のみなさん笑顔でお世話されてます。食事の味付けもよいし喜んで食べて居ります。 火・金と行ってます。2階に行ったら職員一人一人が挨拶され手洗いをすますとすぐにお茶が出ます。 ほうとうに何もかも満足して居ります。今後ともよろしくよろしくお願い致します。

・家族としては、安全で楽しく過ごしてくれればと思うだけですが、実際どうあればいいのかという答えはむづかしいです。 有難うございます。

・毎回とても楽しく過ごしているようです。

(要望) 他と比べたことない、比べようがないのでこんなものと思っている。
母が認知症のため、客観的な判断で記入しました。
サービスから帰宅すると時々疲れている様子が時々あります。昼食が多すぎるのか帰宅後夕飯があまり進まない様で直ぐにゲップという事が多いです。
帰る時の待ち時間が少し長い時がある。
何時日も休ませて頂くばかりで申し訳なく思っております。
全般的にほぼ満足しておりますが、サービスの枠の中で、「相手の身に」なって仕事している気持ちをより一層工夫して下されば、有難う。人によって何をして欲しいかは一様でないので、仲々むづかしいことですが。
全てに大変満足しておりますが、職員さんがお話しをしている時に近くの人と大声で話をしている人を注意することは出来ないのでしょうか？全く迷惑な利用者があります。
何時も皆様方には大変お世話になって居り有難う存じます。つきましては、早速ですが、座席の事で横の方の御向きで正面が見える所には座った事が御座いませぬ。毎回同じ顔ぶれの方々が並んでおられる様に思いますが・・・皆様平等になれます様に時々席の移動を配慮して下さればと思いますので如何でしょうかと感ずる次第です。 すみません、宜しくお願ひしたいです。

事業所からのコメント

問9の のコメント同様、比較するものがないと判断は難しいと思ひますが、率直なご意見をお聞かせ下さい。
ご利用者様本人はもちろん、ご家族様にも満足していただけるサービス作りと満足度の向上を目指しております。 今後ともよろしくお願ひします。
食事の量につきましては柔軟に対応させていただいておりますので、ご相談いただければ調整させていただきます。 また、1日のご利用で疲れがひどい場合につきましても、休息する時間帯を設けますので、お声掛け下さい。
お送りの車の準備までお待ちいただく事がございますが、退屈することがない様いくつかプログラムを準備しておりますので、ぜひ見学からでもよいので参加してみたいかがでしょうか。
無理せず、ご自身のペースでご利用をしていただければと思ひます。
十人十色と申しますが、皆様の理解を深め、スタッフによる介護技術の差をなくし、満足いただけるサービスづくりに努めてまいります。
利用者のなかには、耳が聞こえにくくなっている方が多くおられます。 そういった方々は話す声が大きくなってしまふ傾向がございますので、一概に注意することが適切かどうかを判断することが難しいことがございます。
皆様全体に職員がお話をさせていただく時には、マイクを使用するなど聞き取りやすい環境づくりを今後とも検討してまいります。
皆様、慣れた座席場所を好まれる方が多くございます。 ただしいつも皆様が同じ所になるとは限りませぬので、随時皆様に声をお掛けしつつ調整をお願ひしているのが現状です。 そういった変更していただく時には、おっしゃる通り“平等”にできるよう努力させていただきます。