

## 第6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)

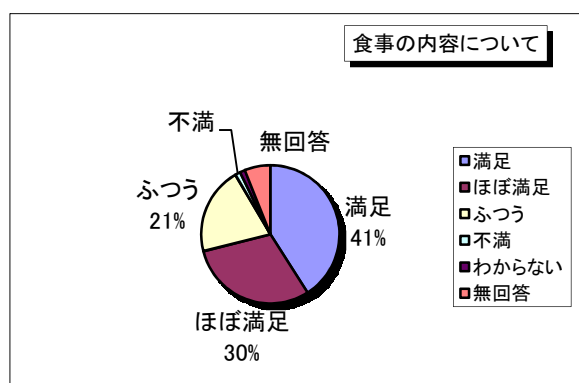
【アンケート対象者数】	106名	(H23.8末時点登録利用者対象)
【回答者数】	83名	【回収率】 78.3%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H23. 9. 1～9. 31	

### ■ 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	34	41.0%
ほぼ満足	25	30.1%
ふつう	17	20.5%
不満	1	1.2%
わからない	1	1.2%
無回答	5	6.0%
合計	83	100.0%

※満足・ほぼ満足 71.1%



#### 《ご意見》

- ① すごくおいしいと言っています。
- ② 量はわかりませんが、認知の為、内容・様子はわかりません。
- ③ 何も云わないのでわかりません。
- ④ 本人は記憶していませんので不明です。
- ⑤ 私はいつもカレーライスですが、簡単なスープがあればと思います。
- ⑥ 高齢者向きの少しうす味をきぼうします。
- ⑦ お粥も含めすべてミキサー食でお願いしています。
- ⑧ 経管栄養を利用していますが、用具(注入用)の交換時期等が判断できず御迷惑お掛けしているのではと思っています。必要時にはいつでも交換等なお知らせ(教えて)下さいます様お願い致します。

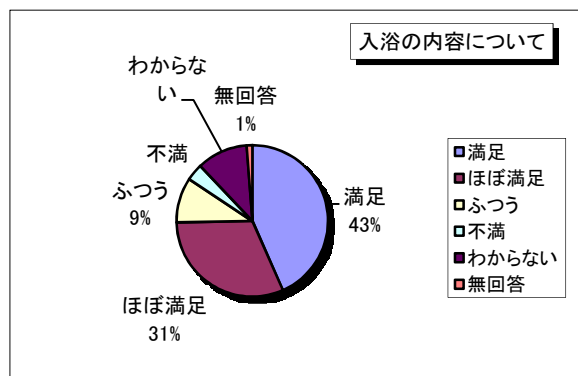
#### 《事業所からのコメント》

- ②、③、④ 食後に感想をうかがった場合は、連絡帳などでお伝えする様にさせていただきます。
- ⑤ 減塩食とまではいきませんがバランスのとれた食事を提供するため、塩分についても配慮を行っております。ご意見いただきましたカレーライスにスープをということについては、現状ではカレーの塩分量が高い為スープをつけるのは難しい状況です。ご期待に添えず、申し訳ありません。
- ⑥ 味付けについてはそれぞれ生活されていた環境が異なる為、感じ方もそれぞれかわるかとは思いますが、どちらかといえば薄味だと思えます。年1回の保健所巡回時の汁物の塩分測定でも良い評価をいただいております。  
＜⑤・⑥とも管理栄養士より＞
- ⑦ ご本人に合った食事のかたちで提供させていただいております。
- ⑧ 観察を継続し何かありましたらご連絡させていただきます。

## 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	36	43.4%
ほぼ満足	26	31.3%
ふつう	8	9.6%
不満	3	3.6%
わからない	9	10.8%
無回答	1	1.2%
合計	83	100.0%

※満足・ほぼ満足 74.7%



### 《ご意見》

①職員さんが大変親切

②薬ぬって下さったり、コルセット付けたりする時きもちよく手伝って下さるので安心できると思っています。

③高齢なので、とにかくいてねいに、きれいに洗体する様ご指導お願いします。介助必要な処はどうぞよろしく。

④ゆっくり入浴させて頂ければ幸いです。

⑤もう少しゆっくり浴そうきれならでも欲張れないから

⑥時間が短い

⑦洗う時間が少ない。

⑧手足の爪を切っていただけたらとおもいます。

⑨男性のお世話が老いててもいやでございます。

### 《事業所からのコメント》

③ご本人のできることは見守り・声掛けを、難しいところはお手伝いさせていただきます。

④、⑤、⑥、⑦ 申し訳ございません。もう少し皆様にゆとりを持って入浴をしていただける様に、スケジュールや順番を調整していきます。

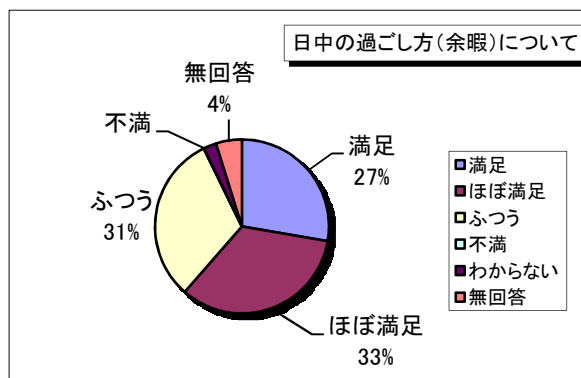
⑧ 爪は入浴後がやわらかくなるので、伸び具合を確認し爪切りのお手伝いをさせていただきます。

⑨ 恥ずかしい思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。介助や安全管理上、男性スタッフが女性の方が入浴されている時も、浴室及び脱衣室を横切ることがございますが、必要最低限の範囲と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	23	27.7%
ほぼ満足	28	33.7%
ふつう	26	31.3%
不満	0	0.0%
わからない	2	2.4%
無回答	4	4.8%
合計	83	100.0%

※満足・ほぼ満足 61.4%



《ご意見》

- ①楽しくすごせると言っています。
- ②ヨガはおもしろかった。
- ③人それぞれ
- ④いろんな方がいらっしゃるので仕方がないと思います。
- ⑤スライドの件、30分以上になると少し疲れます。
- ⑥時間が長い
- ⑦連絡帳の内容だけでよくわからない。

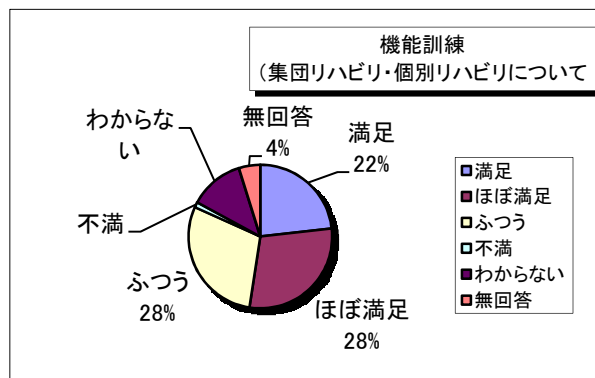
《事業所からのコメント》

- ⑤、⑥ スライドや映画など時間が長くなる場合は、途中で休憩を設けて体をほぐす時間をつくるなど調整させていただきます。
- ⑦ 皆様のご様子以外の、行事やレクリエーションの内容につきましては広報誌やホームページで紹介させていただいております。

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	19	22.9%
ほぼ満足	24	28.9%
ふつう	24	28.9%
不満	1	1.2%
わからない	10	12.0%
無回答	4	4.8%
合計	83	100.0%

※満足・ほぼ満足 51.8%



《ご意見》

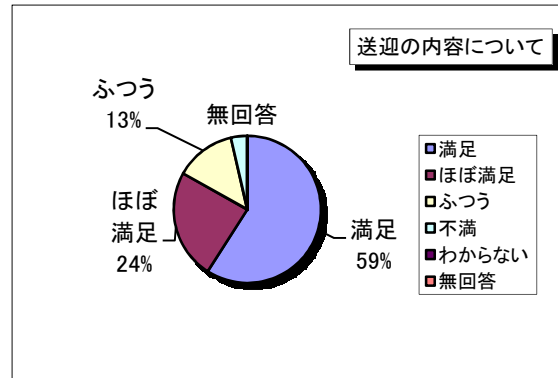
- ①楽しい
- ②いろんな方がいらっしゃるので仕方がないと思います。
- ③なにもして居りません。体操をさせてほしいです。
- ④体操や歩行訓練の時間をふやしてほしいです。
- ⑤しんどい

《事業所からのコメント》

- ③ 午前・午後に1度ずつ体操の時間を設けております。加えて、更に平行棒での歩行訓練や特別な動きなどの訓練を希望される方を午後から順番に対応させていただいております。ご相談させていただきますのでお気軽にお声掛け下さい。
- ④ 各自15分程度が限度となっておりますが、順番などうまく効率化を行い、拡大できるよう調整させていただきます。
- ⑤ 強制することはございませんので、できる範囲で取り組んでみて下さい。

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	59.0%
ほぼ満足	20	24.1%
ふつう	11	13.3%
不満	3	3.6%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	83	100.0%
※満足・ほぼ満足		83.1%



《ご意見》

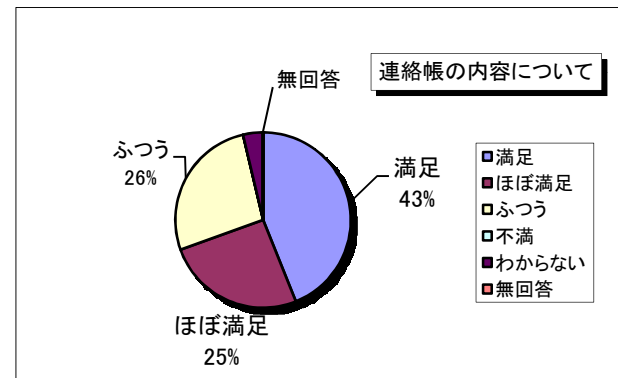
- ①迷惑かけています すみません
- ②出かけるのに時間がかかり申し訳ありません。不安になるようです。
- ③私は元気で近くに住居がありますので、1人でも充分往復できますので考えてみて下さい。
- ④伝達事項はあまりないので、ふやしてほしいです。
- ⑤帰り、遅く感じる時がある。

《事業所からのコメント》

- ② 戸締りや持ち物は何度確認しても不安になるものです。鍵の施錠については付き添って確認することもできますので、ご相談下さい。
- ③ お声かけいただければご相談させていただきます。
- ④ 連絡帳以外に、ご家族様と直接お話しできる送迎の時間も大切にしていきたいと考えております。一言、二言でも情報交換などできるように取り組んでいきたいと思っております。
- ⑤ 送迎ルートによっては遅く感じさせてしまうことがあるかもしれません。継続して効率化を図り、スムーズにご自宅までの送迎をさせていただきます。

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	36	43.4%
ほぼ満足	21	25.3%
ふつう	22	26.5%
不満	0	0.0%
わからない	3	3.6%
無回答	0	0.0%
合計	83	100.0%
※満足・ほぼ満足		68.7%



《ご意見》

- ①帰ってから一番楽しい時です。
- ②連絡帳や、他の手段でもよく解ります。
- ③細かく記入いただき助かります。もう少し記入欄のスペースが広ければ良いと思います。
- ④記入する処がすくないと思います。いつもご利用ありがとうございます…と書いてもらてますが、よく解っていることで、その点省略されてもよいと思います。どうでしょうか。
- ⑤帰宅したらカバン掛けに置いてくれるとありがたいのですが、どうしても片付けてしまい、朝手帳が見つからず難儀しているようです。時間がかかってすみません。
- ⑥手帳をどこかに置いてしまい見つからない時があるようです。申し訳ありません。
- ⑦連絡帳の提示を希望します。

《事業所からのコメント》

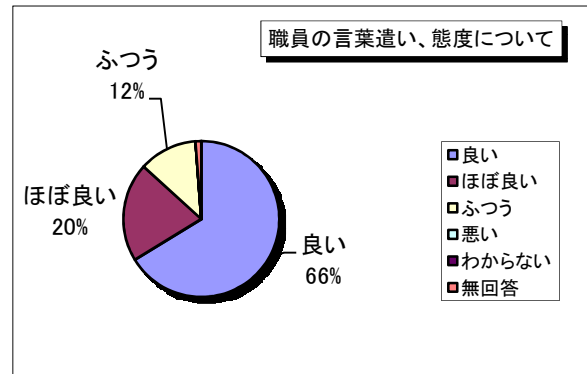
- ③ お互いが使いやすい連絡帳の書式について再度検討させていただきます。
- ④ 定例文を省略することで記入欄を有効に使うことができますので、ご提案通り空いた分を他の情報提供に使用することを検討させていただきます。
- ⑤ 今後も継続して決められた場所での連絡帳交換を徹底させていただきます。
- ⑥ ご自宅での管理が難しい場合、他の手段を提案させていただきます。
- ⑦ ⑥と同様に、ご自宅での連絡帳の管理が難しい場合、他の手段を提案させていただきます。  
(例)一定期間まとめたのご報告、等

■ 職員の満足度についてお伺いたします

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	55	66.3%
ほぼ良い	17	20.5%
ふつう	10	12.0%
悪い	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	1.2%
合計	83	100.0%

※満足・ほぼ満足 86.7%



《ご意見》

特にありませんでした。

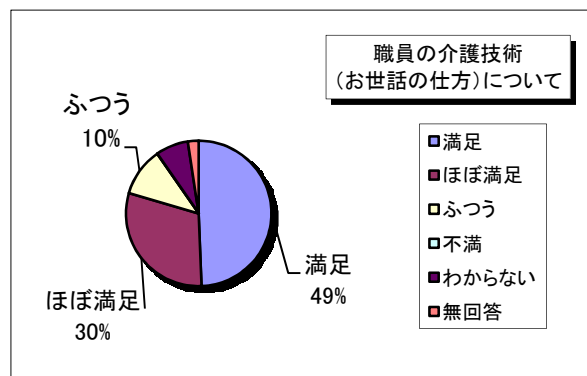
《事業所からのコメント》

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	41	49.4%
ほぼ満足	25	30.1%
ふつう	9	10.8%
不満	0	0.0%
わからない	6	7.2%
無回答	2	2.4%
合計	83	100.0%

※満足・ほぼ満足 79.5%



《ご意見》

- ① 皆さん精一杯やって下さっているのがよく判ります。
- ② 見たことがないので、貴苑に行っているいろいろお世話の仕方など見たいとも思っています。
- ③ すごく満足しています。
- ④ 皆さんあたたかく見守りして下さっていますので安心してます。薬あずかりして下さいますので助かります。

《事業所からのコメント》

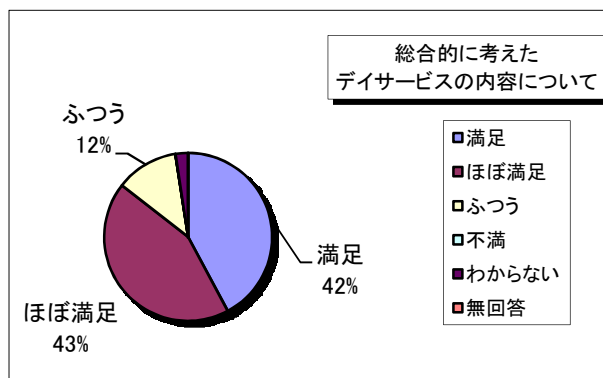
- ② 見学は随時受け付けておりますので、お声掛け下さいましたらご案内させていただきます。

■ 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	35	42.2%
ほぼ満足	36	43.4%
ふつう	10	12.0%
不満	0	0.0%
わからない	2	2.4%
無回答	0	0.0%
合計	83	100.0%

※満足・ほぼ満足 85.5%



《ご意見》

- ①よそさまに行ったことがないので分からない。
- ②まだ新しいのでこれからべんきょうさせて下さい

《事業所からのコメント》

- ① 当サービスを利用してよかった、と言ってもらえる様に日々良質なサービスの提供を心がけていきたいと考えております。

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。

相性が合わない利用者がある 2名

同じ事を何回もきく人がいるのでいや

＜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ある 3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 6名

＜コメント＞ 皆様それぞれのお好みに応じることができるように取り組んでまいります。

設備が古く、清潔でない 1名

＜コメント＞ 設立から十数年が経ちますが、安全管理及び清掃方法については定期的に見直し  
気持ちよく使っていただける施設を目指します。

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＞ 皆様の立場からの視線を大切に、今後も配慮が不足しないよう注意していきます。

朝早く、夜遅くまで利用したい 8名

本人次第ですが、少しでも長く預かってもらえれば、と思います。

＜コメント＞ 営業時間内でうまく利用時間を長くとることができるように調整させていただきます。

その他 5名

- ①以前は連絡帳を見せてもらっていましたが、最近は見えていません。
- ②腰の具合もあり、自分のペースで過ごせない時がある。

＜コメント＞ ①問6の⑦の通り、他の手段を提案させていただきます。

②無理をせず、遠慮なくお伝え下さい。個別に対応させていただきます。

■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) ・ これからもよろしく願います。

- ・ 認知症になったらお世話になると思いますのでよろしく願います。
- ・ 職員の皆様が心を合わせて優しく親切にして下さるので、デイサービスの日が楽しみです。
- ・ 良くお世話して戴いています。
- ・ 優しくして頂きよろこんでおります。
- ・ いつも親切にして頂き、デイサービスへ行く日をたのしみにしています。お友達も出来一日が早くすぎてしまい、お友達と又来週ねと言ってわかれています。これからもよろしく願います。
- ・ 毎日大変なお仕事に感謝です。
- ・ いつもお世話になっています。(母)本人の記入が困難ですので、娘が代り記入致します。私自身が勤めており、母の様子を見る事ができませんが、連絡ノートの様子から大事にしている事がよくわかります。以前はデイサービスに行く事を嫌がる事もございましたが、コスモス苑様には問題なく通っています。身体の床ズレなどもよく発見し、適切に処置いただき感謝しております。母とのコミュニケーションは困難ではあるかと思いますが、何卒今後ともよろしく願います。
- ・ 皆様に差別なくその人に的確なお世話をして頂ける事に感謝の言葉しかありません。
- ・ 毎回お世話していただき、ありがとうございます。入浴がたいへんで助かっております。
- ・ いつもお世話になります。今後ともよろしく願います。
- ・ 「デイサービス」は私にとって楽しい1日です。社会の人との対話、色んな事に接する事の楽しさ、一人マンションで過ごしている一日の長さ、テレビ相手ではさびしい事です。朝から寝るまでテレビを見て過ごす日は人恋しさに感じる日々の生活を感じている日々です。

(要望) ① まだ日浅く分かりかねます。

- ② しんどい時に早く帰りたいこともある
- ③ タバコを吸える時間を増やしてほしい
- ④ スタッフともっとお喋りしたい。1人暮らしで機会がないから。
- ⑤ 本人は何故デイサービスを利用するのか理解出来ていないので対応がむづかしいと思います。頻回に声かけしていただければありがたいです。
- ⑥ 利用者本人が解らないので、代理人が書いていますので、全ての質問に答えられないです。
- ⑦ 母は楽しい時間をすごせるので楽しみにしています。朝のお迎え迷惑おかけしています。認知が進んでいますがよろしく願います。
- ⑧ 父は温かく見守りして下さい、寝かしてもらえたりするのでよろこんでいます。認知が進んで来ています。迷惑かけますがよろしく願います。
- ⑨ いつもお世話になっています。(母)本人の記入が困難ですので、娘が代り記入致します。私自身が勤めており、母の様子を見る事ができませんが、連絡ノートの様子から大事にしている事がよくわかります。以前はデイサービスに行く事を嫌がる事もございましたが、コスモス苑様には問題なく通っています。身体の床ズレなどもよく発見し、適切に処置いただき感謝しております。母とのコミュニケーションは困難ではあるかと思いますが、何卒今後ともよろしく願います。
- ⑩ カラオケの回数が少ないのでもっと増やしてほしいです。
- ⑪ 体を動かしたいので体操をしていただきたいです。

## 《事業所からのコメント》

- ① 今後ご利用を続けていかれるなかで、何かお気づきの点があればお気軽にお伝え下さい。
- ② 体調不良時はかかりつけの病院や家族様、関係者様と協力する体制をとりますので、遠慮なくお申し付け下さい。
- ③ タバコの煙に苦痛を感じる方もおられますので、従来どおり時間と場所を決めさせていただいた上で喫煙していただく様ご理解をお願いします。
- ④ 私達はもちろん、他の利用者の方々とも交流することができる環境づくりをさせていただきます。
- ⑤ 本人様が安心してデイサービスをご利用いただける様に声かけさせていただきます。
- ⑥ 可能な項目だけで結構です。ご協力ありがとうございました。
- ⑦ 楽しみにしていただき、こちらも嬉しく思います。デイサービスで過ごすことが、よい刺激となって認知症の進行を予防することができれば、と考えております。
- ⑧ 本人様、家族様と情報交換を密にして、最適なサービス提供を心がけてまいります。
- ⑨ 家族、関係者様の介護も継続していけるようにデイサービスも活用していただければ幸いです。コミュニケーションには様々な手法がございますので、本人様に合った方法で私達との距離を縮めることができれば、と考えております。
- ⑩ カラオケについては特に制限はしておりませんので、お近くのスタッフに希望の旨をお伝え下さい。また、大画面での「カラオケ大会」も定期的を開催させていただきます。
- ⑪ 午前と午後の体操の時間以外でも、ご希望がございましたら「座ってできるストレッチ」や「廊下を歩く訓練」など、皆様に合った運動を提案させていただきます。