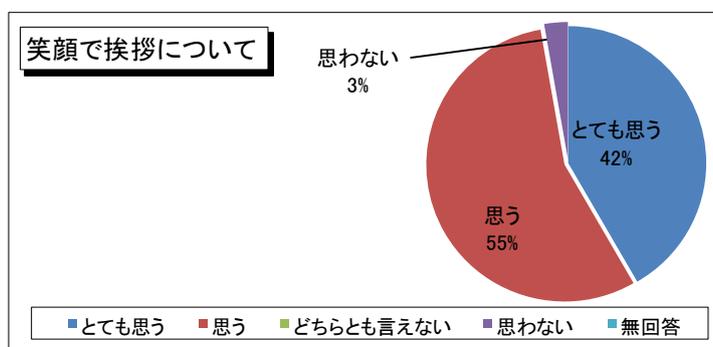


平成 29 年度 顧客度満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑デイサービスセンター)

【アンケート対象者数】	50 名 (H29.10 末時点登録利用者のうち、 誕生月が 1 月～6 月の利用者を中心に抽出)		
【回答者数】	36 名	【回収率】	72.0%
【回収方法】	返送用ハガキにて		
【実施期間】	H29.11.1～H29.11.31		

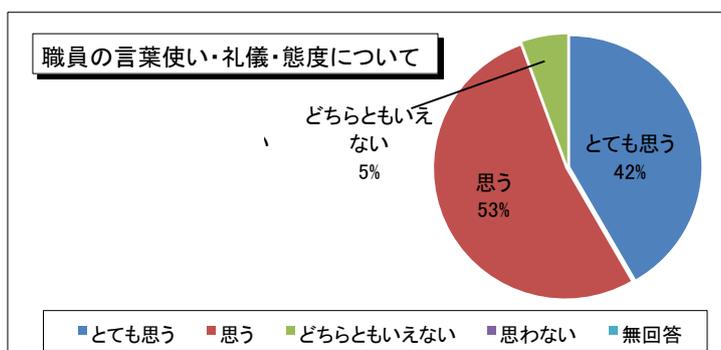
問 1・法人は接遇に対して職員が“笑顔で挨拶”という目標に取り組んでいます
が、笑顔で挨拶ができていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	15	42%
思う	20	55%
どちらとも言えない	0	0%
思わない	1	3%
無回答	0	0%
合計	36	100%



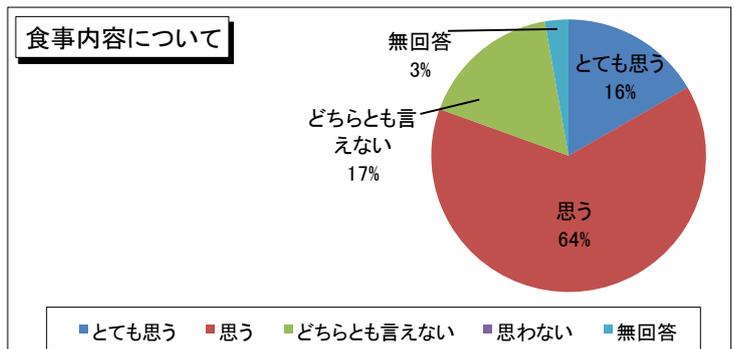
問 2. 職員の言葉使いや礼儀・態度はよいと思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	15	42%
思う	19	53%
どちらともいえない	2	5%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	36	100%



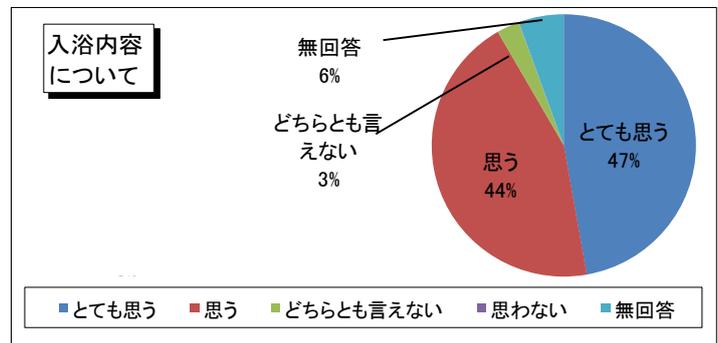
問 3. 食事の内容に満足されていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	6	16%
思う	23	64%
どちらとも言えない	6	17%
思わない	0	0%
無回答	1	3%
合計	36	100%



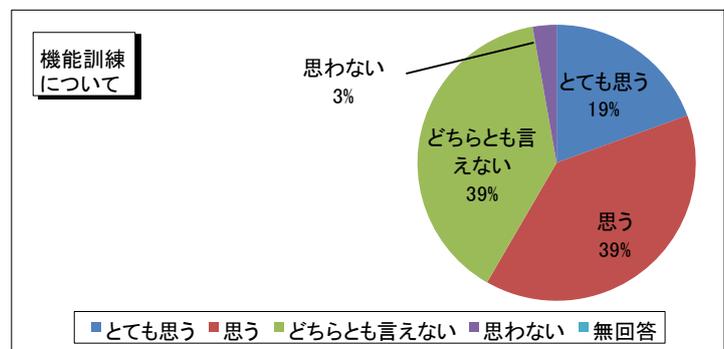
問 4. 入浴の内容に満足されていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	17	47%
思う	16	44%
どちらとも言えない	1	3%
思わない	0	0%
無回答	2	6%
合計	36	100%



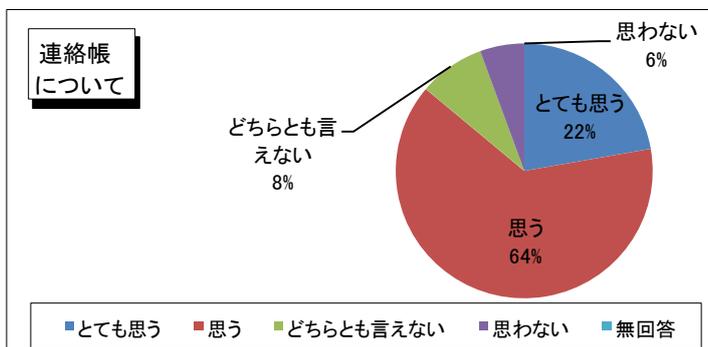
問 5. 自立支援に向けた機能訓練、生活リハビリに取り組んでいます、効果はあったと思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	7	19%
思う	14	39%
どちらとも言えない	14	39%
思わない	1	3%
無回答	0	0%
合計	36	100%



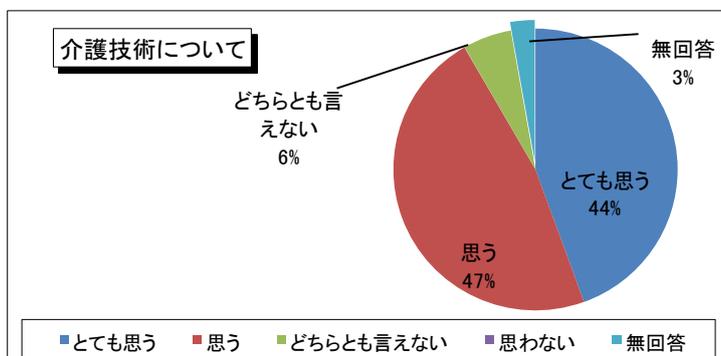
問 6. 連絡帳の内容についてわかりやすく記載されていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	8	22%
思う	23	64%
どちらとも言えない	3	8%
思わない	2	6%
無回答	0	0%
合計	36	100%



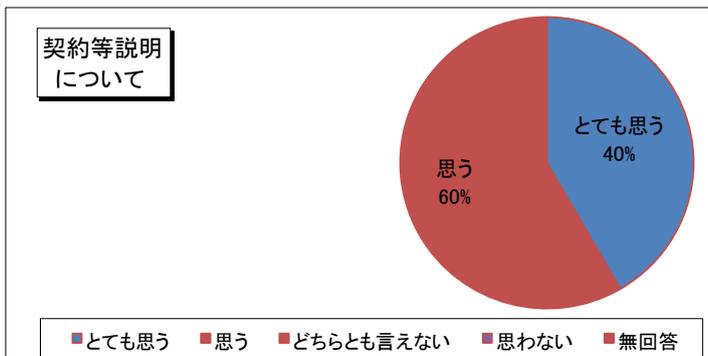
問 7. 職員の介護技術に満足されていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	16	44%
思う	17	47%
どちらとも言えない	2	6%
思わない	0	0%
無回答	1	3%
合計	36	100%



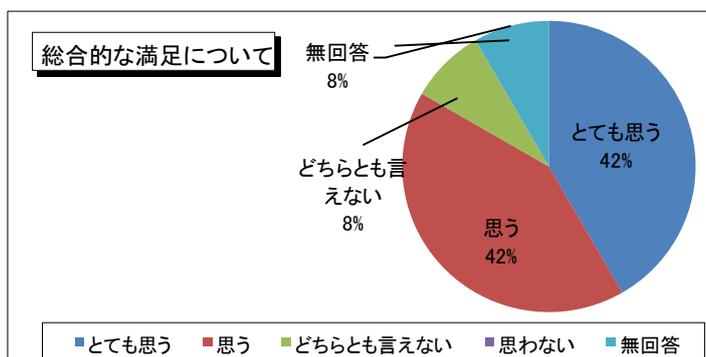
問 8. 面接時、相談員からのサービス開始の説明（重要事項・契約内容など）はわかりやすいと思いましたか？（6月～8月に新規契約された方のみ回答）

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	6	40%
思う	9	60%
どちらとも言えない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	15	100%



問 9. 総合的に見て、コスモス苑の通所介護サービスに満足されていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	15	42%
思う	15	42%
どちらとも言えない	3	8%
思わない	0	0%
無回答	3	8%
合計	36	100%



問 10. その他ご意見、ご要望ありましたらご自由にご記入ください。

【ご意見】

1. 最近、テレビや新聞で見聞きする職員の事件、コスモス苑さんに関しては嬉しい人ばかりです。今後もどうぞよろしく。それに介護する家族に対しても心強い支えとなってもらっています。有難うございます。
2. デイサービス行くのを毎日楽しみにしております。職員皆様には本当に感謝の一言です。ありがとうございます。
3. いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
4. 送り迎えの時、とても良くしていただき気持ちがいいです。ありがとうございます。
5. とても良く世話をしていただき、大変助かっております。これからもよろしくお願ひいたします。
6. いつも楽しく通所させていただいています。入浴や楽しみだといつも話しています。いろいろなレクリエーションを工夫されているようで、1日楽しく過ごせています。これからもよろしくお願ひいたします
7. 皆様とても親切でなにも言う事はありません。とても親切で優しいです。私は楽しくお世話になってます。
8. いつもお世話になります。11月2日の栗ご飯がとても美味しかったと申ししていました。ありがとうございます。食事が楽しみみたいです
9. デイサービスにいつも喜んで出かけています。皆様の日々の御努力の賜物と思っております。人手の少ない中、よくご対応頂いていると感謝しております。ありがとうございます。
10. 残念ですが本人が苑での事を何も覚えていないので家族の意見ですが、本人も喜んで行っている事を思うと、すべて①でも良いかと思ひます

【ご要望】

1. 娯楽を増やしてほしい。例えば映画等

【回答】

娯楽（レクリエーション）は自立支援に向けた機能訓練の一環として行っており、身体を動かす活動、頭を働かせる活動の二つから利用者様に選んでいただいておりますが、映画やテレビを好まれる方もいらっしゃるかと思いますので、今後は利用者様からの意見も聞き活動の中に入れていきたいと思ひます。

2. デイサービスの様子を見ていないし、本人からもはっきり聞けないので人数多くて大変と思いますが連絡帳に個人の様子などを書いてもらえるといいなあと思います

3. スタッフの方々の心使いにはいつも感謝しています。デイでの過ごし方がわかる内容の連絡ノートだと、なおうれしいです

【回答】

現在は連絡帳以外のノートなどは準備できておりません。ご家族様が苑での様子などが一番気になる場所であるのは重々承知しておりますので、出来る限り活動内容、様子などを連絡帳に記入できるように努力してまいります。

4. もう少し機能訓練生活リハビリに力を入れて欲しい

【回答】

自宅でも出来ることを増やして頂こうと思い、約1年前から「できることをして頂く」ように生活リハビリに力を入れています。例えば食べ終わった食器をトレーに乗せて返却して頂いたり、掃除機や昔ながらの箒で掃き掃除、バリアフリーなどで段差が無い場所での歩行訓練、視力が弱くなった方でも補助があれば裁縫ができるようになど、自宅でも生活に生かせるような活動を取り入れています。利用者の中には介護度が改善（軽減）された方もいらっしゃいます。もし「これを取り入れて欲しい」などの要望があればご担当の介護支援専門員やコスモス苑通所介護の相談員までよろしく願いいたします。

5. 迎えの担当者によりレベルが違います（良い人もいます）

【回答】

朝の迎え時から不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

全ての職員がしっかりとした対応が出来る様に、接遇研修等に取り組んで参ります。