

# 平成30年度 顧客満足度調査 集計結果

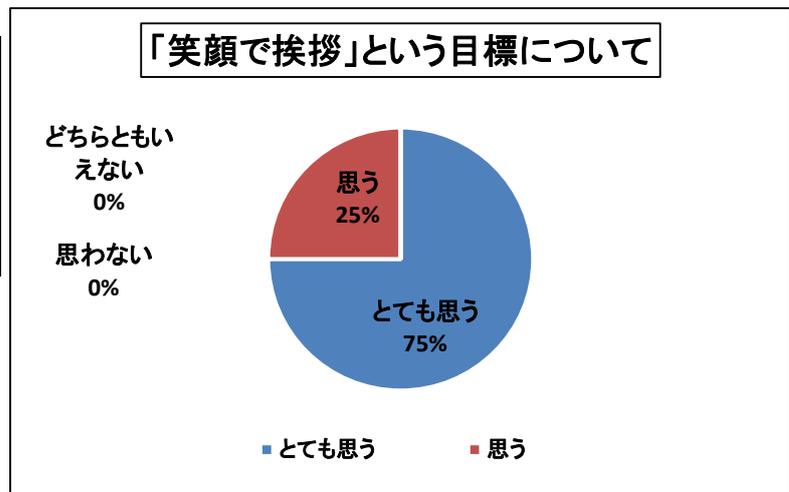
## (コスモスのかぜ九条南)

【アンケート対象者数】	12名	(H30.10末時点登録利用者対象)
【回答者数】	12名	【回収率】 100.0%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H30. 11. 1～11. 30	

### ■ 内容の満足度についてお伺いいたします

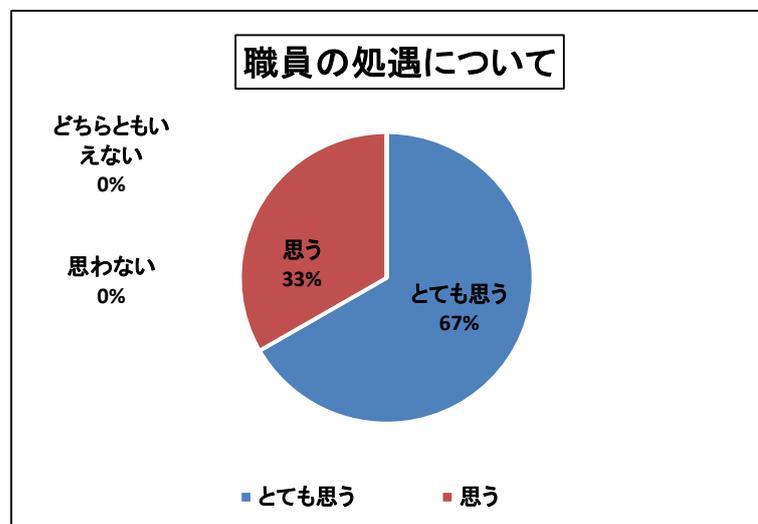
問1. 法人は、接客に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標に取り組んでいますが、職員が笑顔で挨拶できていると思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	9	75%
思う	3	25%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
合計	12	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	8	67%
思う	4	33%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
合計	12	100%



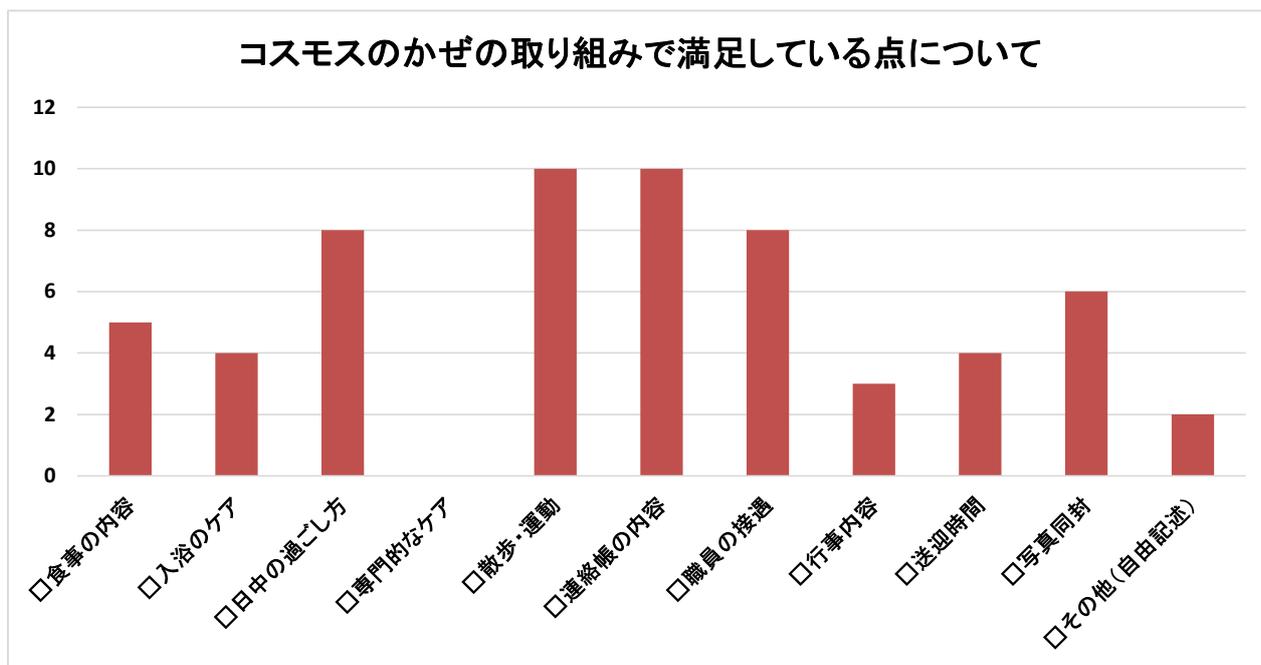
問3. 満足している点は、以下のどれですか？（複数回答可）

- 食事の内容 5名
- 入浴のケア 4名
- 日中の過ごし方 8名
- 専門的なケア 0名
- 散歩・運動 10名
- 連絡帳の内容 10名
- 職員の接遇 8名
- 行事内容 3名
- 送迎時間 4名
- 写真同封 6名
- その他(自由記述) 2名

<ご意見>

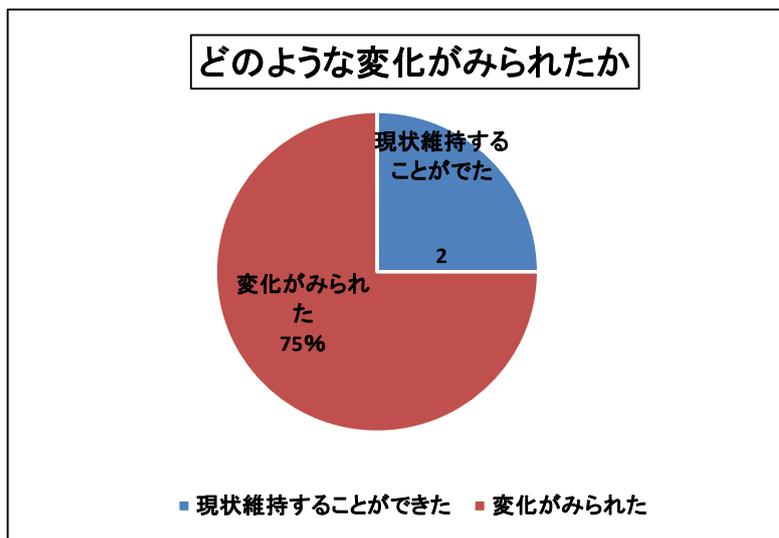
母から確認できてませんので不明ですが満足(本人は)してる様です。

よく目が行き届いていて、症状の変化も見て下さっていて、個人に応じた対応をして頂いているところ。



問4. コスモスのかぜを利用することで、どのような変化がみられましたか？

	人数(名)	構成比(%)
現状維持することができた	3	25%
変化がみられた	9	75%
合計	12	100%



問5. コスモのかぜを利用することで、身体機能及び認知症状が維持できたのは、どのような取り組みに効果があったからだと思いますか？（自由記述）

<ご意見>

他の利用者の方や職員の方とのふれあい。

公園での散歩・運動で歩く力を維持できていると思います。皆さんとの会話で刺激を受けている。外部との接触があることで脳が活性化しているように思います。

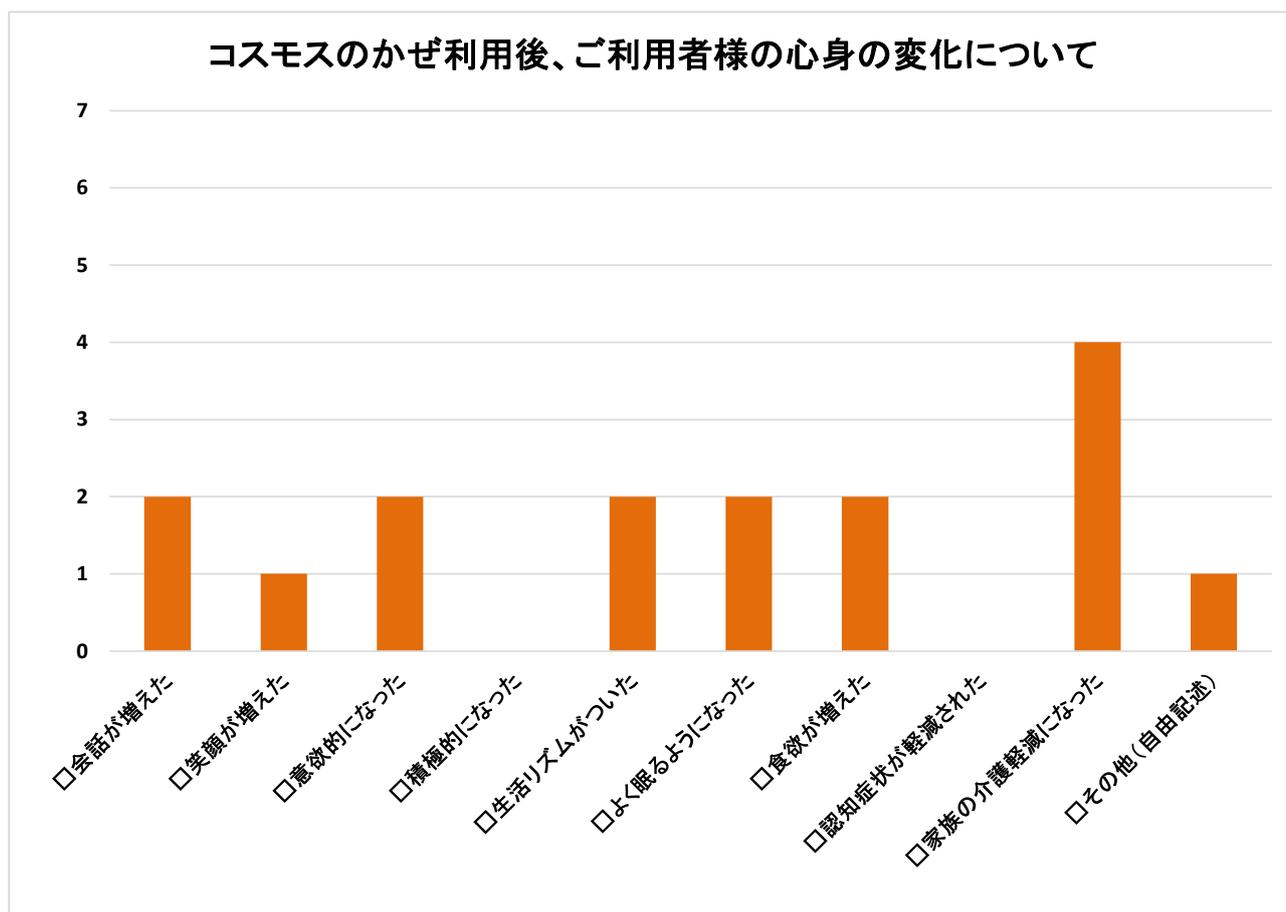
皆様と対話する事。

問6. コスモのかぜを利用することで、どのような変化がみられましたか？（複数回答可）

<input type="checkbox"/> 会話が增えた	2 名
<input type="checkbox"/> 笑顔が増えた	1 名
<input type="checkbox"/> 意欲的になった	2 名
<input type="checkbox"/> 積極的になった	0 名
<input type="checkbox"/> 生活リズムがついた	2 名
<input type="checkbox"/> よく眠るようになった	2 名
<input type="checkbox"/> 食欲が増えた	2 名
<input type="checkbox"/> 認知症状が軽減された	0 名
<input type="checkbox"/> 家族の介護軽減になった	4 名
<input type="checkbox"/> その他(自由記述)	1 名

<意見>

足がよく動いている様に思う



## 問7. 日中の過ごし方で、もっと力を入れてほしい内容がありますか？(自由記述)

### <ご意見>

- ・基本的に運動の好きな人なので、プログラムに加えてほしい。
- ・自分が役割を果たしている役に立っていると感じられる活動、手足が不自由なので、特にそんな場があればよいと思う。
- ・いつものメンバーとは違う方との交流。
- ・今ので、十分。特に不満ないです。
- ・手先を使う手仕事。

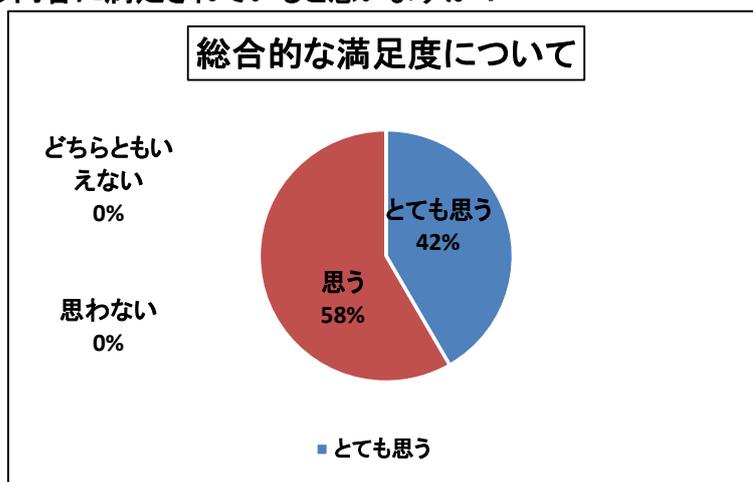
### <事業所からの意見>

ご意見有り難うございます。

今後、より利用者個人に合わせたプログラムをして頂けるように活動内容を見直して参ります。

## 問8. 総合的に考えてコスモスのかぜ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	5	42%
思う	7	58%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
合計	12	100%



## 問9. その他 ご意見・ご要望等ございましたらご自由にご記入ください。

### <感謝>

- ・よくしてもらって満足してます
- ・職員の方々の丁寧で温かい接し方にいつも感謝しております。
- ・いつも身近に職員さんの存在があることが、本人にとって安心感につながっている様子で、家庭的なデイサービスを利用でき、本人も喜んでおります。ありがとうございます。
- ・コスモスのかぜに通所して、近所で本当に良いところにめぐりあえた事を大変喜んでます。

### <要望>

- ①家族のつどいみたいなのがあればいいかなと思います
- ②ひとつだけ、土日を通して通所できるなら本当にいいのになあと思います。  
(難しいことかもしれず、すみませんが)

### <事業所からのコメント>

- ①ご意見ありがとうございます。  
利用者家族懇談会・交流会(家族のつどい)を開催してはどうかと意見は複数頂いており、現在、検討している段階です。  
現段階では、利用者家族同士が日頃の悩みを話したり、普段ケアを行っている職員が日頃の様子を伝えたり、専門職との相談ができる内容にしたいと考えております。  
今後、利用者家族の皆様で開催時間帯や内容などについての簡単なアンケートをとり、具体的に企画して参ります。
- ②ご意見ありがとうございます。  
ご不便をおかけして申し訳ございません。現在、月曜日～金曜日営業しておりますが、利用者の定員12名に達しておらず、土日の営業は運営上、厳しい状態です。  
今後、ほぼ満員になりましたら、皆様からご意見を頂きながら、土日の営業も検討して参ります。