

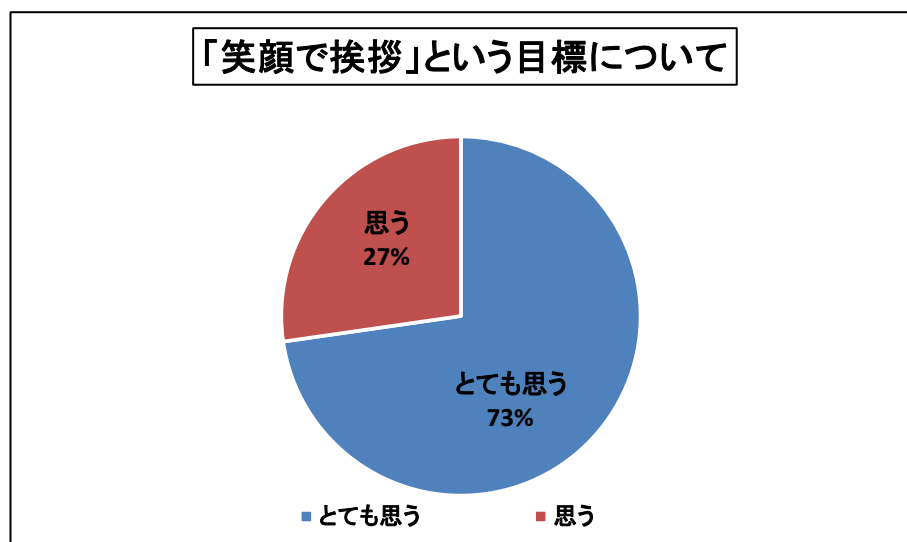
令和元年度 顧客満足度調査 集計結果 (コスモスのかぜ九条南)

【アンケート対象者数】	14名	(令和元年10月末時点登録利用者対象)
【回答者数】	11名	【回収率】 78.6%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	2019. 10. 1～10. 31	

■ 内容の満足度についてお伺いいたします

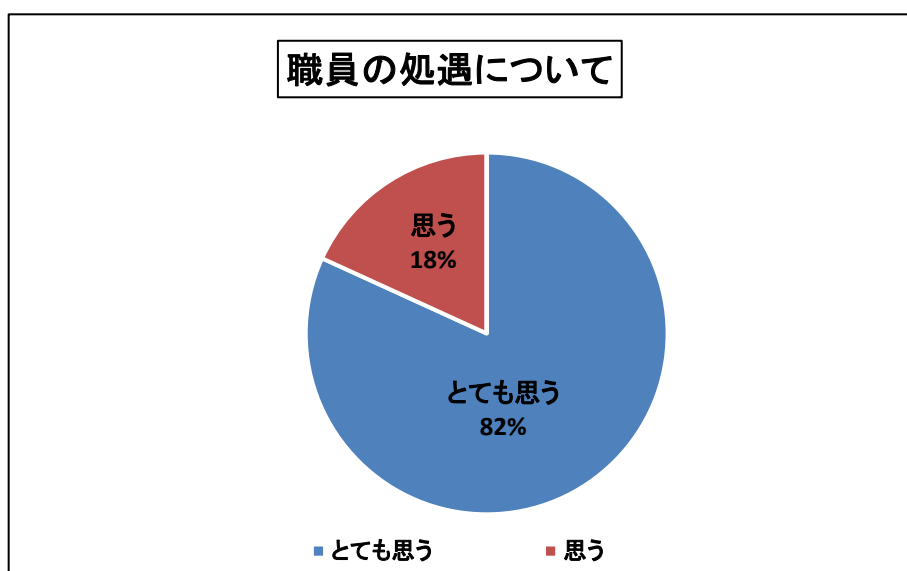
問1. 法人は、接客に対して職員が「笑顔で挨拶」という目標に取り組んでいます、職員が笑顔で挨拶できていると思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	8	73%
思う	3	27%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
合計	11	100%



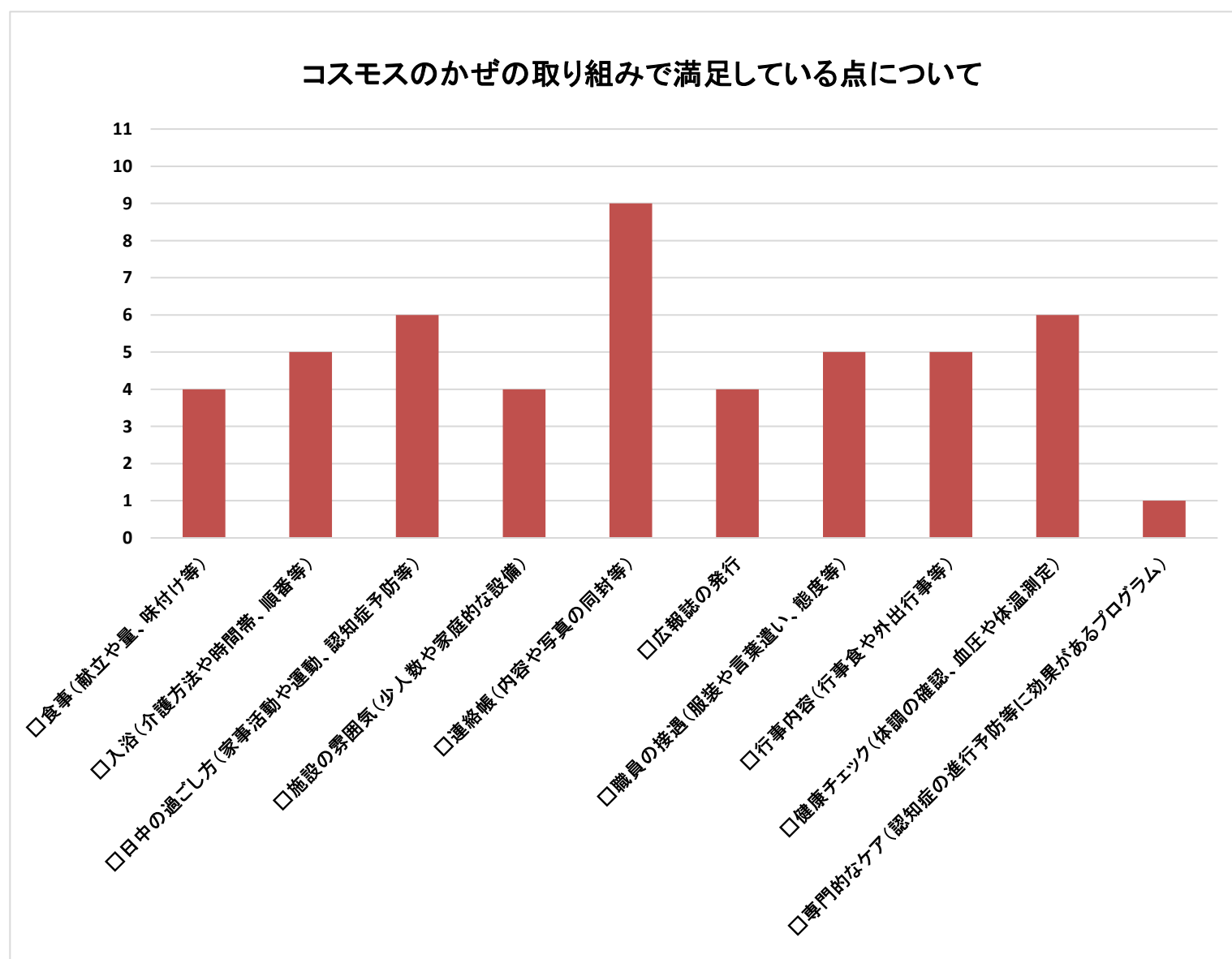
問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度はよいと思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	9	82%
思う	2	18%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
合計	11	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(献立や量、味付け等)	4名
□入浴(介護方法や時間帯、順番等)	5名
□日中の過ごし方(家事活動や運動、認知症予防等)	6名
□施設の雰囲気(少人数や家庭的な設備)	4名
□連絡帳(内容や写真の同封等)	9名
□広報誌の発行	4名
□職員の接遇(服装や言葉遣い、態度等)	5名
□行事内容(行事食や外出行事等)	5名
□健康チェック(体調の確認、血圧や体温測定)	6名
□専門的なケア(認知症の進行予防等に効果があるプログラム)	1名
□その他(自由記述)	0名

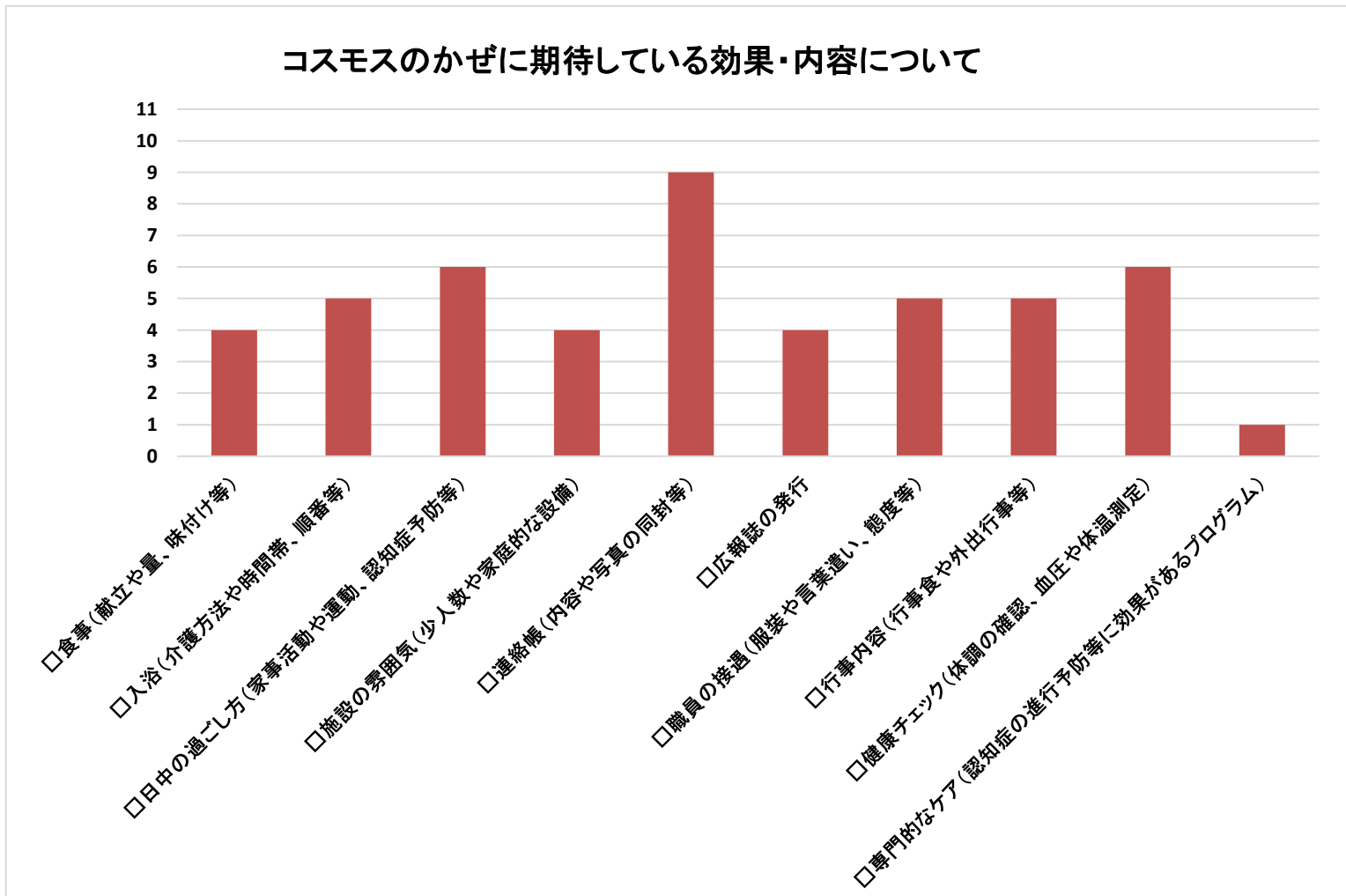


問4. コスモスのかぜ九条南に期待している効果・内容は、下記のどれですか？（複数回答可）

- 趣味の継続や生きがい、役割の発見 5名
- 日常生活上の機能訓練（家事活動） 4名
- 介護予防（体操や運動などの機能訓練） 5名
- 社会的孤立感の解消（日中の見守り） 5名
- 認知症予防（外出機会、人との交流） 7名
- 入浴（身体の清潔保持やリラックス） 7名
- ご家族の介護負担軽減 6名
- 栄養改善 1名
- その他（自由記述） 1名

<意見>

安心して過ごせること。



問5. コスモスのかぜを利用して、ご利用者が楽しみにしている活動や行事は、何ですか？（自由記述）

<ご意見>

人との会話ふれあい。

他の皆さんとおしゃべり。

幼児とのふれあい。

食事が楽しみ。皆さんとの会話。

お誕生日会、本人は忘れてしまっていますが開いていただくと喜んでおります。

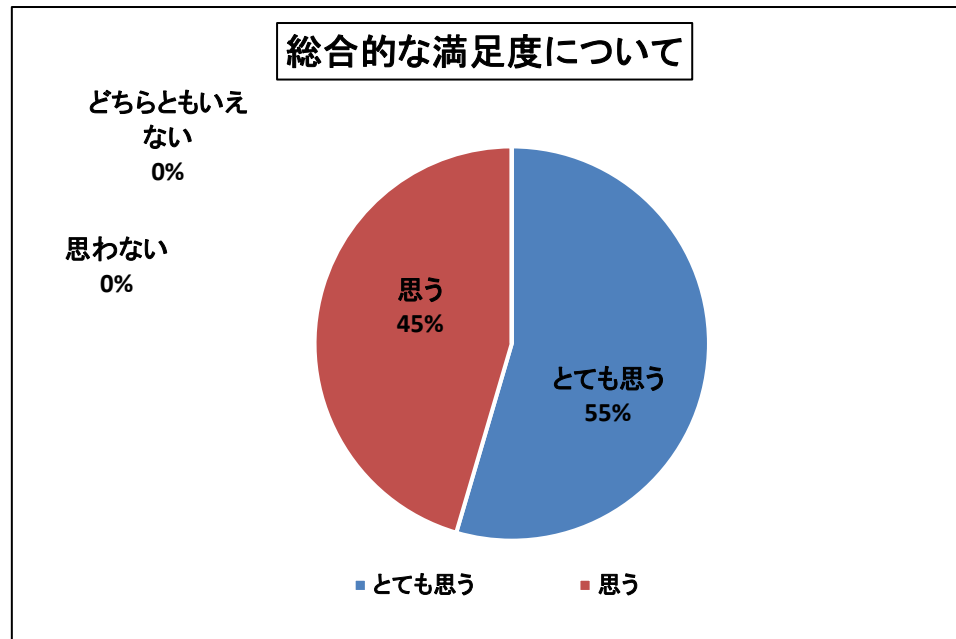
年中行事など忘れていますが、行事食などいただくと思い出すようで、刺激になると思います。

神社への初もうでやバラ園への外出も楽しんでます。

施設前公園の散歩です。職員の方についていただいで安心して居るようです。

問6. 総合的に考えてコスモスのかげ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	55%
思う	5	45%
どちらともいえない	0	0%
思わない	0	0%
合計	11	100%



問7. 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>

- ・デイサービスの朝に行くのをぐずった時、職員さんがうまく対応してくれるので助かっています。
- ・いつも大変よくして頂きありがとうございます。
- ・きめ細やかな対応をして見守り、手助けをして下さっていて、感謝しております。
- ・今後ともよろしく願います。

<要望>

- ①立つのが困難な母が車いすから送迎の車に移るときははらします。
車いすごと乗れる車の採用を御検討ください。
- ②難しいことかもしれませんが、土曜日曜も利用できたらより嬉しいと思います。
- ③男性の人を増やして欲しい。

<事業所からのコメント>

- ①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。車いす対応送迎車(リフト車)の購入は、運営上、厳しい状態です。
本人様やご家族様が心配がなくなるように、限られた設備や福祉用具を最大限に活用しながら援助を進めていきたいと思っております。
- 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、1日平均利用者数が7名に止まり、定員12名に達しておりません。
そのため、現段階では土日の営業は運営上、厳しい状態ですが、ほぼ満員になりましたら、土日の営業も検討して参ります。
- ③ご意見ありがとうございます。
家事活動が中心のプログラムになっておりますが男性のご利用者にも楽しんでいただけるように将棋や囲碁などもご用意しております。しかし、現状男性の利用者は、少ない状態です。
引き続き、男女問わずご利用者が増えるように、広報活動を行って参ります。