

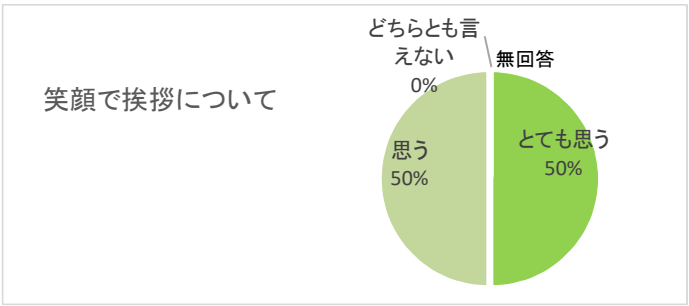
# 令和6年度 顧客度満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑デイサービスセンター)

令和6年12月

|             |                  |                                                 |
|-------------|------------------|-------------------------------------------------|
| 【アンケート対象者数】 | 50 名             | (R6.5末時点登録利用者のうち、<br>誕生月が1月～6月の利用者、新規利用者を中心に抽出) |
| 【回答者数】      | 42 名             | 【回収率】 84.0%                                     |
| 【回収方法】      | 返送用ハガキにて         |                                                 |
| 【実施期間】      | R6.11.4～R6.11.30 |                                                 |

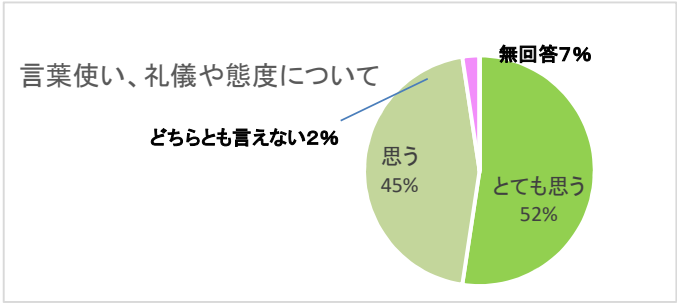
問1・法人は接遇に対して職員が“笑顔で挨拶”という目標に取り組んでいます、  
笑顔で挨拶ができていますか？

|           | 人数 (名) | 構成比 (%) |
|-----------|--------|---------|
| とても思う     | 21     | 50%     |
| 思う        | 21     | 50%     |
| どちらとも言えない | 0      | 0%      |
| 思わない      | 0      | 0%      |
| 無回答       | 0      | 0%      |
| 合計        | 42     | 100%    |



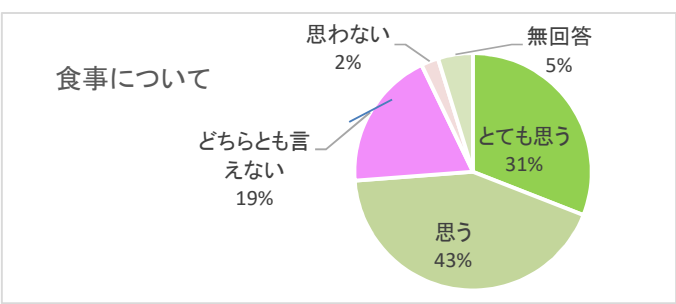
問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度はよいと思いますか？

|           | 人数 (名) | 構成比 (%) |
|-----------|--------|---------|
| とても思う     | 22     | 52%     |
| 思う        | 19     | 45%     |
| どちらとも言えない | 1      | 2%      |
| 思わない      | 0      | 0%      |
| 無回答       | 0      | 0%      |
| 合計        | 42     | 100%    |



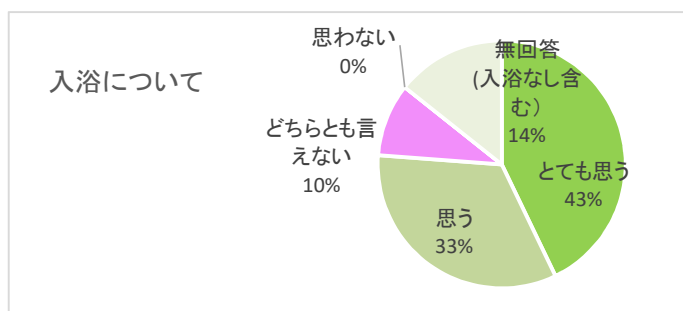
問3. 食事の内容に満足されていると思いますか？

|           | 人数 (名) | 構成比 (%) |
|-----------|--------|---------|
| とても思う     | 13     | 31%     |
| 思う        | 18     | 43%     |
| どちらとも言えない | 8      | 19%     |
| 思わない      | 1      | 2%      |
| 無回答       | 2      | 5%      |
| 合計        | 42     | 100%    |



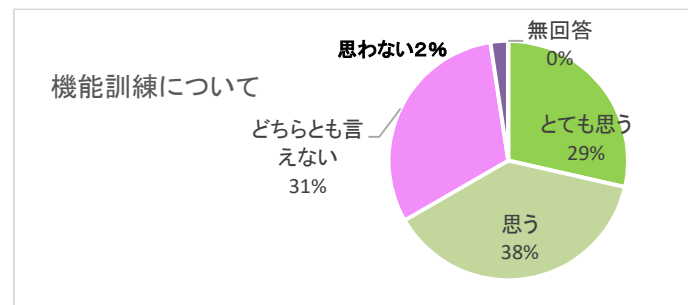
問4. 入浴の内容に満足されていると思いますか？

|                 | 人数（名） | 構成比（％） |
|-----------------|-------|--------|
| とても思う           | 18    | 43%    |
| 思う              | 14    | 33%    |
| どちらとも言えない       | 4     | 10%    |
| 思わない            | 0     | 0%     |
| 無回答<br>(入浴なし含む) | 6     | 14%    |
| 合計              | 42    | 100%   |



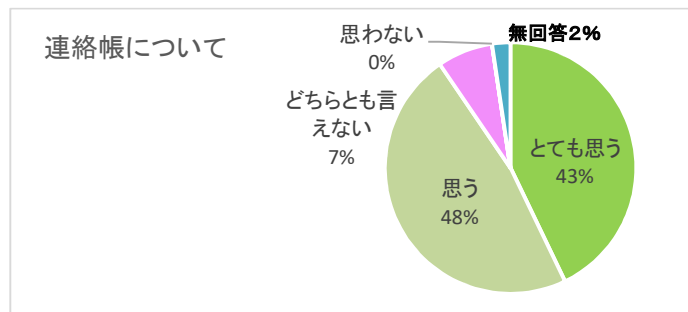
問5. 自立支援に向けた機能訓練、生活リハビリに取り組んでいます、効果はあったと思いますか？

|           | 人数（名） | 構成比（％） |
|-----------|-------|--------|
| とても思う     | 12    | 29%    |
| 思う        | 16    | 38%    |
| どちらとも言えない | 13    | 31%    |
| 思わない      | 1     | 2%     |
| 無回答       | 0     | 0%     |
| 合計        | 42    | 100%   |



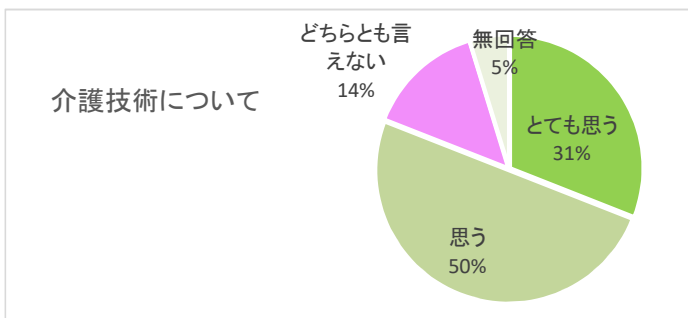
問6. 連絡帳の内容についてわかりやすく記載されていると思いますか？

|           | 人数（名） | 構成比（％） |
|-----------|-------|--------|
| とても思う     | 18    | 43%    |
| 思う        | 20    | 48%    |
| どちらとも言えない | 3     | 7%     |
| 思わない      | 0     | 0%     |
| 無回答       | 1     | 2%     |
| 合計        | 42    | 100%   |



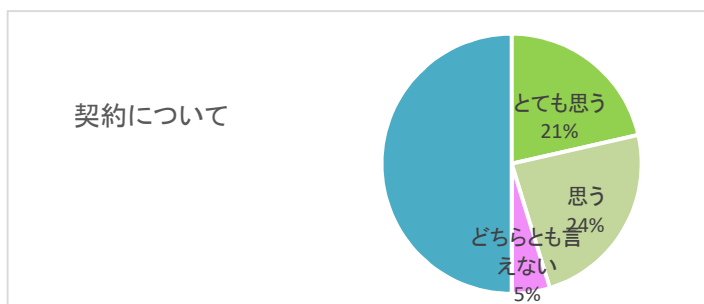
問7. 毎月発行している広報誌は活動内容がわかりやすく記載されていると思いますか？

|           | 人数（名） | 構成比（％） |
|-----------|-------|--------|
| とても思う     | 13    | 31%    |
| 思う        | 21    | 50%    |
| どちらとも言えない | 6     | 14%    |
| 思わない      | 0     | 0%     |
| 無回答       | 2     | 5%     |
| 合計        | 42    | 100%   |



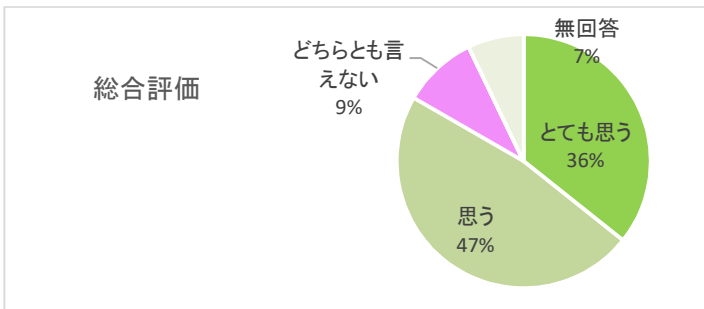
問8. ※4月から10月に新規契約された方のみご回答ください。  
面接時相談員からのサービス開始時の説明（重要事項・契約内容など）はわかりやすいと思いましたが？

|           | 人数（名） | 構成比（％） |
|-----------|-------|--------|
| とても思う     | 9     | 21%    |
| 思う        | 10    | 24%    |
| どちらとも言えない | 2     | 5%     |
| 思わない      | 0     | 0%     |
| 無回答       | 21    | 50%    |
| 合計        | 42    | 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    | 36%    |
| 思う        | 20    | 47%    |
| どちらとも言えない | 4     | 10%    |
| 思わない      | 0     | 0%     |
| 無回答       | 3     | 7%     |
| 合計        | 42    | 100.0% |



問10. その他、新型コロナウイルス感染症対策も含め、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。

【ご意見】

- ・最近顔ぶれが少し変わられているのでボチボチ宜しくお願い致します。
- ・ニコニコして楽しいと話すが、具体的なことは忘れている様な気がする。
- ・愛想は良いが、物忘れてきている気がする。通所されて本当に良かったと思っています。
- ・いつもありがとうございます
- ・いつも色々とお世話になっております。スタッフの方々に良くして頂きまして楽しく通わせて頂いております。ありがとうございます。
- ・大変良いと思います。今後とも宜しくお願いします。
- ・宜しくお願いします。
- ・いつも母を見てくださってありがとうございます。本人も楽しそうにしており安心しております。
- ・いつも優しく接して頂いており、本人も行って良かったと大変喜ばれています。人手不足等あるかと存じますが、宜しくお願いします。
- ・本にはデイケアサービスに行ける日を楽しみにしています。長い昼間の時間を一人過ごさなければならない事と比べれば、楽しく有意義で感謝しているのと事です。
- ・いつもお世話になっております。スタッフの方には丁寧に対応して頂いております。
- ・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。
- ・満足しています。ありがとうございます。よろしくお願いします。
- ・大変満足させて頂いております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・入浴してもらえるのが一番うれしく思います。
- ・職員の方々にはとても良くして下さいます。ありがとうございます。
- ・職員の方皆さんよく頑張っておられます。感謝しています。今年もよろしくお願いします。
- ・とても良くしてもらっています。ありがとうございます。

【ご要望】

- ①問3、本人は食べた事すら覚えていません。家族は頂いていないのでわかりません。
- ②問6、本人がどの程度反応したのかわからない
- ③機能訓練はゆっくりして欲しい。ついて行くだけでしんどいので休んでします。
- ④本人は元気で身体を動かす事が好きなので、時間を持て余してしまう。物足りない様です。

- ⑤時々職員のミスがあるのが気になります。
- ⑥爪切りをお願いしてみましたが、3か月看護師さんしか出来ないと・・・。
- ⑦女湯に男性職員の出入りがあり、介助などで仕方がないと思いますが、改善は難しいでしょうか？
- ⑧食事の副食がおいしくないから毎回カレーにしています。
- ⑨皆さんとのコミュニケーションをとる場を増やして欲しいです。