

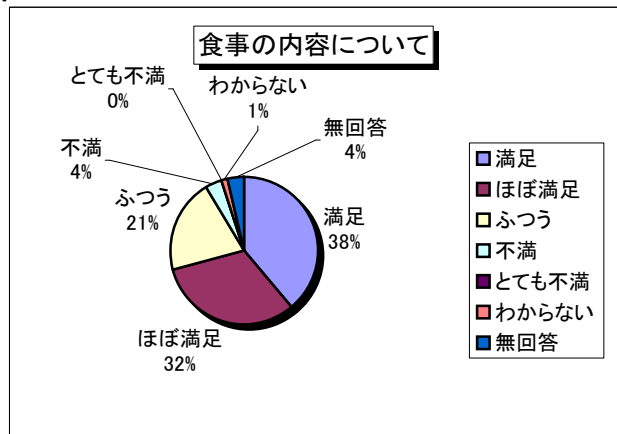
第1回 顧客満足度調査 集計結果
(江之子島コスモス苑高齢者デイサービス)

【アンケート対象者数】	99名 (H17. 8末時点登録利用者対象)	
【回答者数】	82名	【回収率】83%
【回収方法】	返送 (返信用封筒にて)	
【実施期間】	H17. 9. 10~9. 30	

■ 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	32	39.0%
ほぼ満足	26	31.7%
ふつう	17	20.7%
不満	3	3.7%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	1.2%
無回答	3	3.7%
合計	82	100%
※満足・ほぼ満足		70.7%



《ご意見》

- ①栄養面を考えて作って頂いて有り難いです。
- ②これでたくさんです。
- ③いつも10を書いてもらっています。おいしく頂いているものと思います。
- ④本人が何も言いませんので分かりません。家では食べる量が少なく、主食が好きで副食をもっと食べるように言っていますが思うようにならず副食を残すので困っています。
- ⑤味が少し薄い。その他は満足しております。
- ⑥ご飯が軟らかいです。少し少ないです。
- ⑦味付けが悪い。
- ⑧たまには旬の果物もいいと思います。

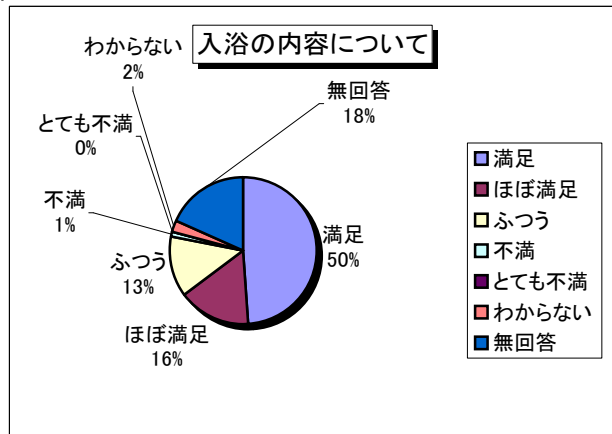
《ご不満に対する回答》

- ⑤⑦味付けについては、高齢者向けに薄味となっておりますが調味料で補完していただければと考え食卓にご用意しております。
- ⑥ご飯については、現在、炊飯ジャーでご本人様の希望により量をお聞きするように変更いたしました。
- ⑧果物についてはお出ししている日もありますが、出来るだけ毎日出せるように努力していきます。

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	40	48.8%
ほぼ満足	13	15.9%
ふつう	11	13.4%
不満	1	1.2%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	2.4%
無回答	15	18.3%
合計	82	100%

※満足・ほぼ満足 64.6%



《ご意見》

- ①とても良くしていただいております。有り難うございます。
- ②私には満足です。
- ③風呂の温度が良かったです。
- ④本人が何も言いませんので分かりません。
- ⑤いいお湯ですが一寸熱い様です。
- ⑥冬は入浴しても寒いそうです。
- ⑦入浴時の介護(手を引いてもらう)男性より女性の方が良いと本人の申し入れ。

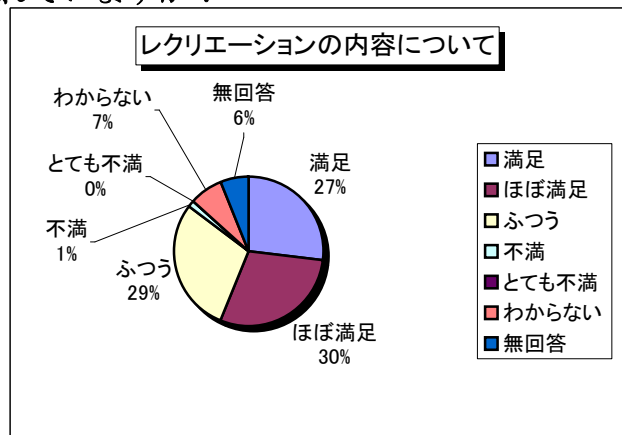
《ご不満に対する回答》

- ⑤⑥入浴準備の段階で、早めに湯温、室温の調整をしていきます。
- ⑦同性介助については、ご本人様の意向も踏まえて実施させていただきます。

問3. レクリエーションの内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	22	26.8%
ほぼ満足	24	29.3%
ふつう	24	29.3%
不満	1	1.2%
とても不満	0	0.0%
わからない	6	7.3%
無回答	5	6.1%
合計	82	100%

※満足・ほぼ満足 56.1%



《ご意見》

- ①楽しんでます。
- ②一生懸命になれるし、面白いです。
- ③耳が悪いので。
- ④視力の弱い者でも楽しめる内容が欲しい。
- ⑤日が浅いのでレクリエーションには参加しておりません。
- ⑥参加しておりません。

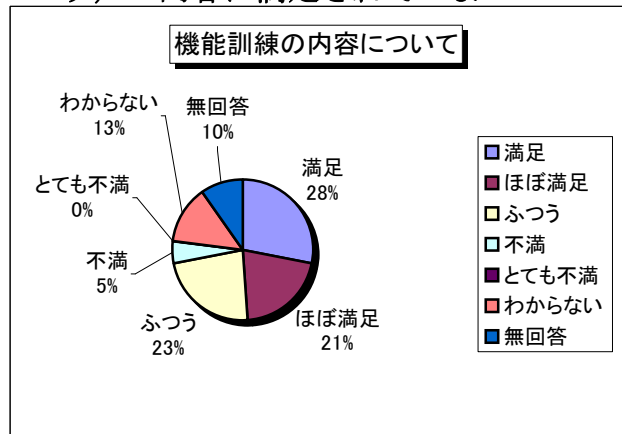
《ご不満に対する回答》

- ③④目の不自由な方、耳の不自由な方についてのプログラムが不十分と考えておりひとつひとつ確認しながら取り組んでいきます。
- ⑤⑥今後多彩なプログラムの中から選択していただく方向で考えていきます。

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	23	28.0%
ほぼ満足	17	20.7%
ふつう	19	23.2%
不満	4	4.9%
とても不満	0	0.0%
わからない	11	13.4%
無回答	8	9.8%
合計	82	101.2%

※満足・ほぼ満足 48.8%



《ご意見》

- ①これでよろしいです。
- ②皆でする体操、指の運動等いいと思います。
- ③回数を増やして欲しい。
- ④治して欲しい。
- ⑤リハビリの回数を多く（毎日でも）
- ⑥あまりきついのは出来ませんがその人に合うリハビリも良いかな。
- ⑦どのような事がリハビリなのか理解していません。
- ⑧リハビリはしておりません。

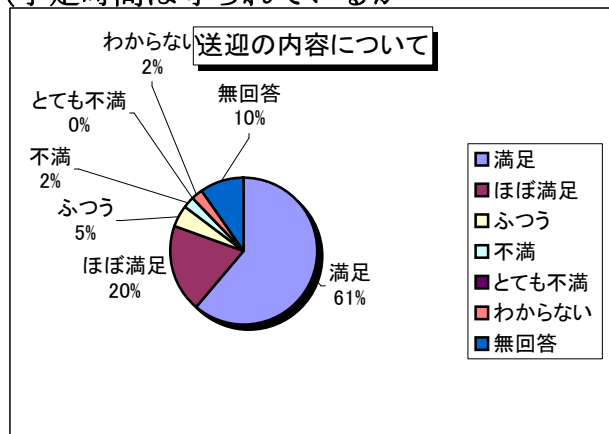
《ご不満に対する回答》

- ⑤出来るだけその方の利用日には実施できるような体制を整えていきます。
- ⑥⑦平成18年2月より毎週1回、多根病院より理学療法士の先生に指導していただき満足していただく内容となるよう努力してまいります。

問5. 送迎の内容に満足されていますか（予定時間は守られているか）

	人数(名)	構成比(%)
満足	50	61.0%
ほぼ満足	16	19.5%
ふつう	4	4.9%
不満	2	2.4%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	2.4%
無回答	8	9.8%
合計	82	100%

※満足・ほぼ満足 80.5%



《ご意見》

- ①迎えの時間が正確で助かります。
- ②このままでよろしいです。
- ③徒歩です。
- ④時間がよく遅れています、でも分かります。
- ⑤送迎のバスに乗っている時間が長いので少し疲れる。

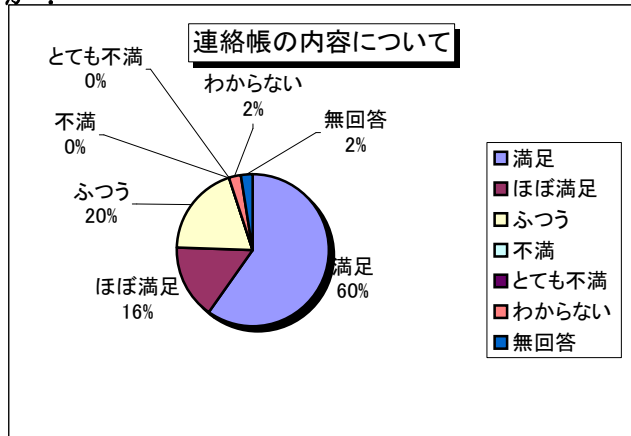
《ご不満に対する回答》

- ④10分以上前後する場合は、連絡させていただくことを徹底していきます。
- ⑤利用者様のその日の健康状態の確認も含めて送迎の順番を前後するなど配慮して送迎を行っていきます。

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	49	60.5%
ほぼ満足	13	16.0%
ふつう	16	19.8%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	2.5%
無回答	2	2.5%
合計	82	101.2%

※満足・ほぼ満足 76.5%



《ご意見》

- ①いつも有り難うございます
- ②いつも利用有り難うの感謝の言葉有り難う。
- ③いつもその日の本人の様子を知らせて頂き安心してあります。有り難うございます。
- ④丁寧に書いておられます。
- ⑤普通です。よろしいです。

《ご不満に対する回答》

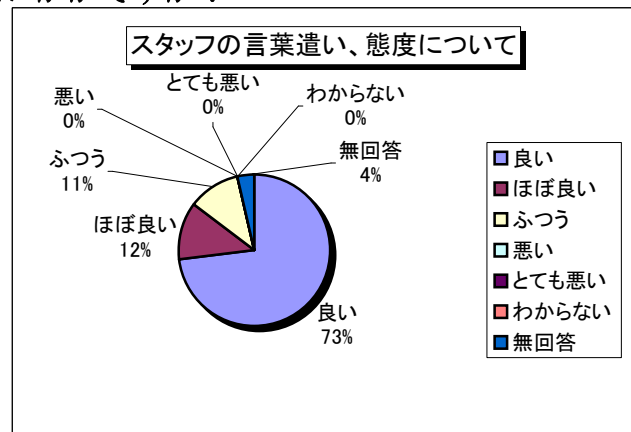
記入担当者により差があるかもしれませんが、上手な人の書き方を参考にしてデイの様子をお伝えしていきますので、ご意見・お気づきになられた点がございましたらどんどご記入ください。

■ スタッフの満足度についてお伺いいたします

問7. 担当スタッフの言葉遣い、態度はいかがですか？

	人数(名)	構成比(%)
良い	60	73.2%
ほぼ良い	10	12.2%
ふつう	9	11.0%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	3	3.7%
合計	82	100%

※満足・ほぼ満足 85.4%



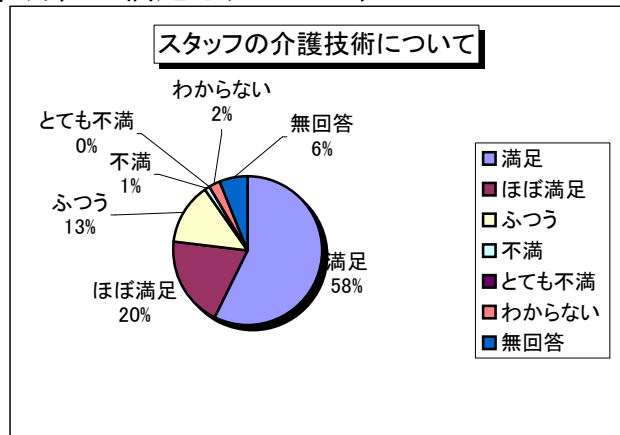
《ご意見》

- ①いつも笑顔で接して下さって有り難うございます。
- ②心やすく話して下さいます。
- ③皆さん優しくて結構とのこと。
- ④よろしいと思います。

問8. 当スタッフの介護技術（お世話の仕方）に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	47	57.3%
ほぼ満足	16	19.5%
ふつう	11	13.4%
不満	1	1.2%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	2.4%
無回答	5	6.1%
合計	82	100%

※満足・ほぼ満足 76.8%



《ご意見》

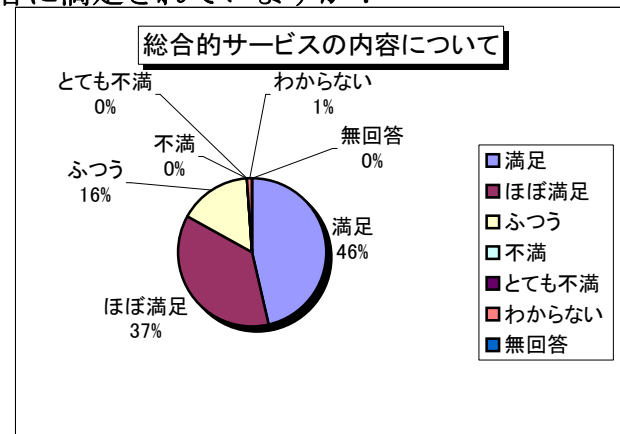
- ①お体の具合の良くない方のお世話、よくしていらっしやいます。
- ②それでよろしいです。

■ 全体的な満足度についてお伺いいたします

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	38	46.3%
ほぼ満足	30	36.6%
ふつう	13	15.9%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	1.2%
無回答	0	0.0%
合計	82	100%

※満足・ほぼ満足 82.9%



《ご意見》

- ①大変だろうと思いますが、職員の皆さんよくして下さい有り難うございます。
- ②食事の他は満足です。

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）

- 費用が高い 3名
- 希望する回数や時間、曜日にサービスを利 2名
- 車の乗り心地が悪い 0名
- 職員が充分に関わってもらえない 1名
- 連絡事項がきちんと伝達されていない 1名
- 退屈な時間が目立つ 5名
内容(・午前中、時々退屈するときがありますが、皆さんとお話できるしいと思います。)
- 相性が合わない利用者がある 5名
内容(・お互いだから、合わない人とは話をしないようにしていればよい。)
- その他 3名
内容(・風呂のとき ・肉、魚類がおいしくない)

■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) ①行く日が待ち遠しいくらい楽しみにしています。1日遊ばせていただき、気分が晴れますし、お友達も出来てデイサービスに来させていただけて本当に良かったと思っています。
- ②本人はいつも機嫌よく通所させて頂いております。入浴をはじめ、スタッフの皆様には様々なお世話を受け有難く感謝するばかりです。
- ③コスモス苑の職員の皆様よく行き届いていると思います。私の感謝です。頑張ってください。
- ④いつもお世話になります。喜んでおります。今後ともよろしく願います。
- ⑤皆さん良く出来ていると思います。何も言うことありません。皆さん優しいです。
- ⑥週1回利用のため、日が浅いこともあってまだ慣れていない部分も多々あるようです。それでもみんなに声掛けしてもらって喜んでるようです。
- (不満) ⑦他社のデイサービスの利用がないのでお答えしにくい。
- ⑧介護をし過ぎない。全部やっしまわれない方がいいと思います。
- ⑨自分のグループ外の人にきつい言葉をする人が居ます。自分のする事が正しいと思っていますので人に命令をして満足しておられます。
- ⑩眠いときもあります。
- ⑪夏場は、クーラーがよく効いて寒いのが少し辛かったです。
- ⑫苑内で歩行をさせていただいたら・・・
- ⑬毎週1回お邪魔しておりますが、午前中が退屈ですので、何か熱中する事を企画してください。

《ご不満に対する回答》

- ⑧おっしゃられるとおりであり、自立支援の観点から援助していくよう職員へ指導を徹底し留意していきます。
- ⑨職員が仲裁して座席の方も配慮しますので何か気になったことがあればお気軽にお申し付けください。
- ⑩⑬現在、午前中は体操や頭の体操など実施しており、また別に個別の対応もさせていただいており退屈な時間がないように取り組んでいます。
- ⑪場所により寒かったり暑かったりすることがあり、利用者様の状態に合わせて座席等配慮していきます。
- ⑫個別機能訓練も実施しておりますので歩行訓練ご希望の方はお申し付けください。