

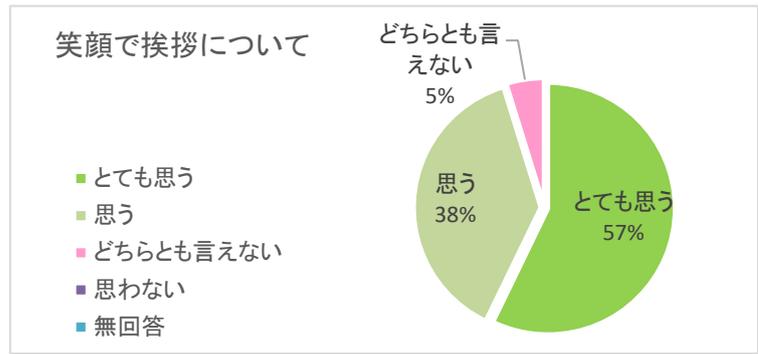
令和3年度 顧客度満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑デイサービスセンター)

令和3年8月

| | | |
|-------------|----------------|---|
| 【アンケート対象者数】 | 50名 | (R3.6末時点登録利用者のうち、 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】 | R3.7.1～R3.7.31 | |

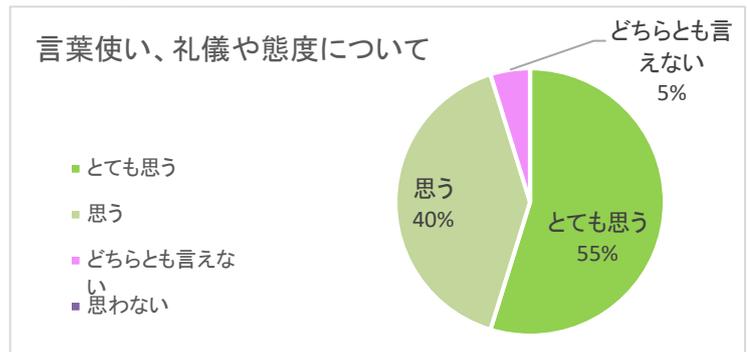
問1・法人は接遇に対して職員が“笑顔で挨拶”という目標で取り組んでいますが、笑顔で挨拶ができていますか？

| | 人数(名) | 構成比(%) |
|-----------|-------|--------|
| とても思う | 24 | 57% |
| 思う | 16 | 38% |
| どちらとも言えない | 2 | 5% |
| 思わない | 0 | 0% |
| 無回答 | 0 | 0% |
| 合計 | 42 | 100% |



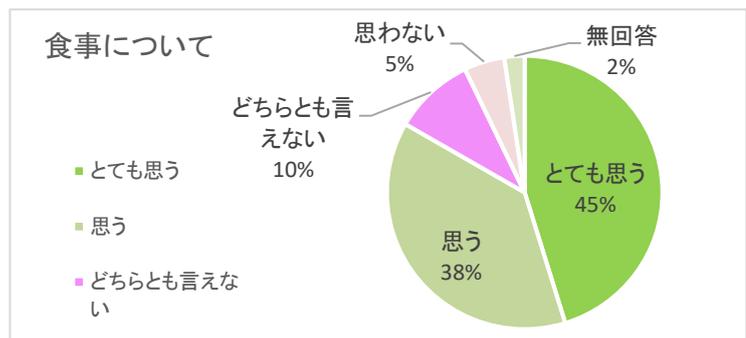
問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度はよいと思いますか？

| | 人数(名) | 構成比(%) |
|-----------|-------|--------|
| とても思う | 23 | 55% |
| 思う | 17 | 40% |
| どちらとも言えない | 2 | 5% |
| 思わない | 0 | 0% |
| 無回答 | 0 | 0% |
| 合計 | 42 | 100% |



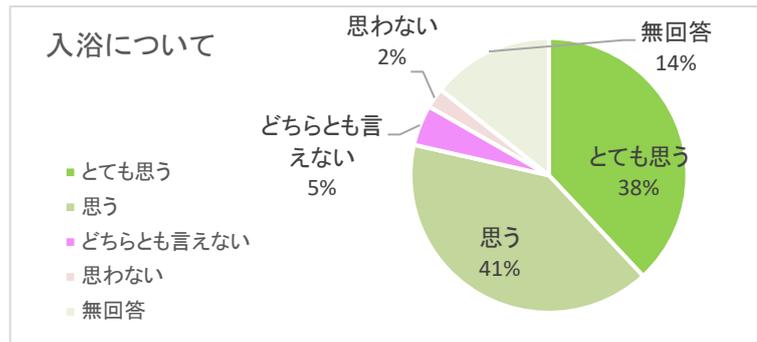
問3. 食事の内容に満足されていると思いますか？

| | 人数(名) | 構成比(%) |
|-----------|-------|--------|
| とても思う | 19 | 45% |
| 思う | 16 | 38% |
| どちらとも言えない | 4 | 10% |
| 思わない | 2 | 5% |
| 無回答 | 1 | 2% |
| 合計 | 42 | 100% |



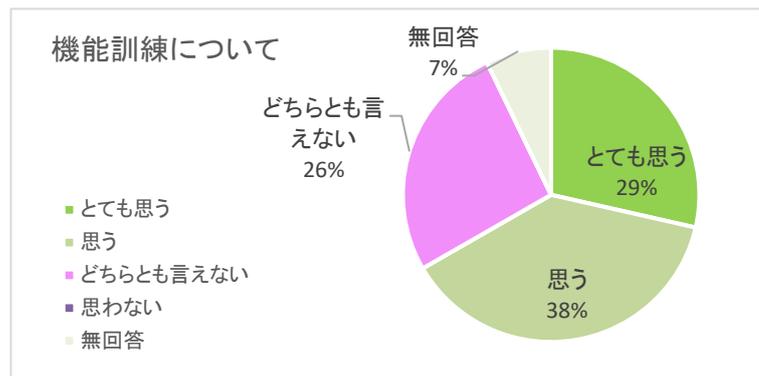
問4. 入浴の内容に満足されていると思いますか？

| | 人数 (名) | 構成比 (%) |
|-----------|--------|---------|
| とても思う | 16 | 38% |
| 思う | 17 | 41% |
| どちらとも言えない | 2 | 5% |
| 思わない | 1 | 2% |
| 無回答 | 6 | 14% |
| 合計 | 42 | 100% |



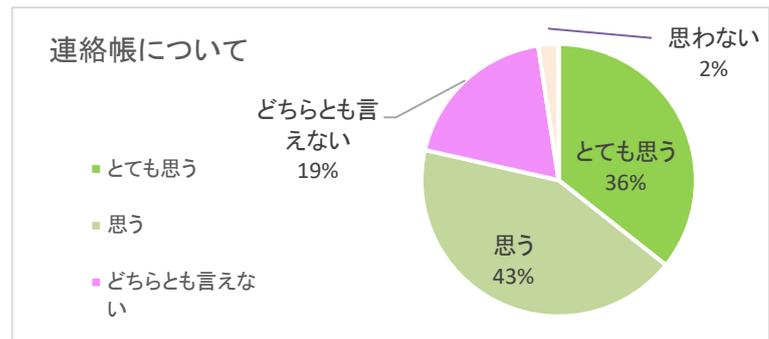
問5. 自立支援に向けた機能訓練、生活リハビリに取り組んでいますが、効果はあったと思いますか？

| | 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 | 11 | 26% |
| 思わない | 0 | 0% |
| 無回答 | 3 | 7% |
| 合計 | 42 | 100% |



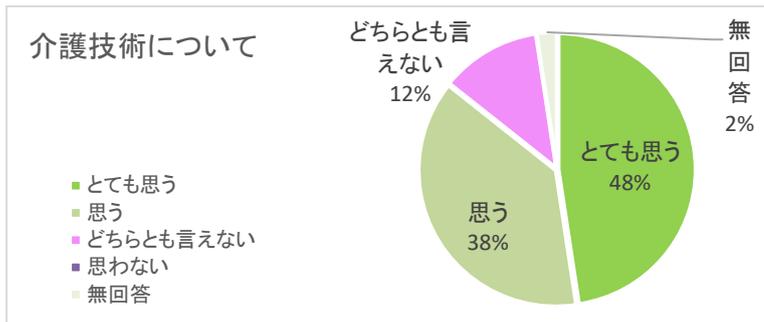
問6. 連絡帳の内容についてわかりやすく記載されていると思いますか？

| | 人数 (名) | 構成比 (%) |
|-----------|--------|---------|
| とても思う | 15 | 36% |
| 思う | 18 | 43% |
| どちらとも言えない | 8 | 19% |
| 思わない | 1 | 2% |
| 無回答 | 0 | 0% |
| 合計 | 42 | 100% |



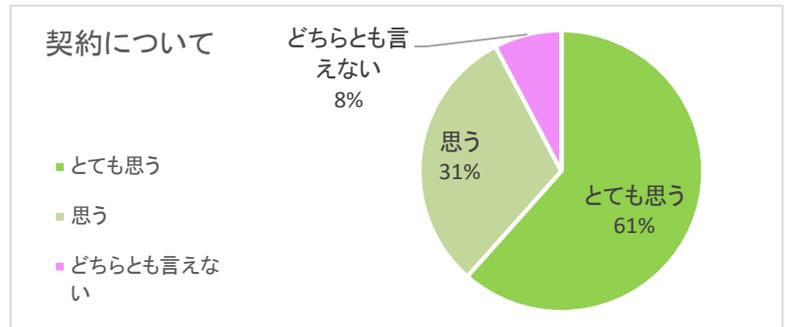
問7. 職員の介護技術（お世話の仕方）に満足されていると思いますか？

| | 人数 (名) | 構成比 (%) |
|-----------|--------|---------|
| とても思う | 20 | 48% |
| 思う | 16 | 38% |
| どちらとも言えない | 5 | 12% |
| 思わない | 0 | 0% |
| 無回答 | 1 | 2% |
| 合計 | 42 | 100% |



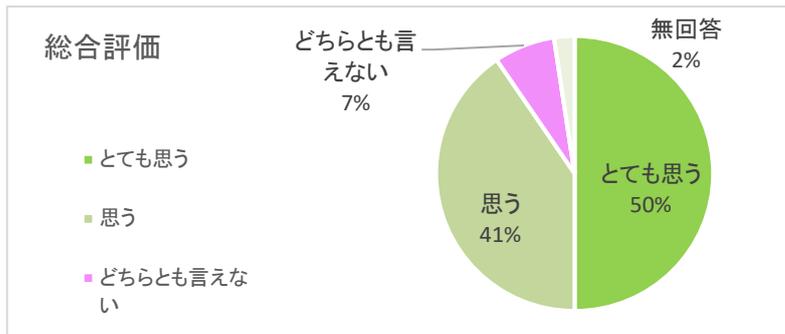
問8. 面接時、相談員からのサービス開始の説明（重要事項・契約内容など）はわかりやすいと思われましたか？（1月～6月に新規契約された方のみ回答）

| | 人数（名） | 構成比（％） |
|-----------|-------|--------|
| とても思う | 8 | 61% |
| 思う | 4 | 31% |
| どちらとも言えない | 1 | 8% |
| 思わない | 0 | 0% |
| 無回答 | 0 | 0% |
| 合計 | 13 | 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 | 21 | 50% |
| 思う | 17 | 41% |
| 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】

- ・本人の体調に合わせてお風呂、シャワー浴と変更して頂き助かっています。
- ・いつも楽しみにしております。皆様とおしゃべりする事が一番の楽しみです。
- ・コロナ禍で大変な世の中ですか、スタッフ皆様のこ尽刀のおかげで安心して母のお世話をお任せする事が出来ます。感謝申し上げます。
- ・コロナが無くなれば見学させてもらいたいと思います。
- ・息抜きができて、本当に助かっています。
- ・問3・4・7は本人に聞いてもわかりませんでした。
- ・コロナ対策頑張っていると思います。

【ご要望】

- ①ワクチン接種率（職員も含む）は把握されていますか？マスクが不必要になることを楽しみにしている一人です。
- ②コロナの注射はそちらで一緒にしてほしい。
- ③日曜日でも利用できると助かります。
- ④なるべくリハビリをして欲しいです

【回答】

- ①ワクチン接種については、個人の意思に基づくものであり、法人として強制は行っておりませんが、希望職員にはコスモス苑内でワクチン接種を行いました。9割以上の職員が7月末の時点で2回目ワクチン接種を終えています。また、徹底した感染対策に加え、毎月、全職員にPCR検査も実施しています。利用者様についても8割程度の方が2回目接種を終えていると確認しております。マスクを外し、笑顔で話せる日を私たちも願っています。
- ②今後の時流や行政の指示のもと、ワクチン接種に協力できる体制が構築できればと思います。
- ③現在のところ日曜日の営業再開は予定はしておりませんが、皆様の要望に応じて検討していきたいと思っています。
- ④今回の満足度調査の問5にも表れていますが、約1/3の利用者様よりリハビリの効果に対して、『どちらとも言えない』との回答を頂きました。この結果を真摯に受け止め、機能訓練指導員の増員も含め、機能訓練の充実に取り組んでいきます。