

(令和元年度 集計結果報告)

きくがわ苑デイサービスセンター 満足度調査アンケート

令和2年 5月2日現在 66名中 40名回収 回収率 60%

**集計結果**

① 当デイサービスをご利用いただいて満足されていますか

1. 不満 -----	0
2. どちらかと言うと不満 -----	1
3. どちらかと言うと満足 -----	7
4. 満足 -----	32
無回答-----	0

回答が1又は2  
の人数

1名

② 送迎について満足されていますか。

1. 不満 -----	0
2. どちらかと言うと不満 -----	1
3. どちらかと言うと満足 -----	5
4. 満足 -----	34
無回答-----	0

1名

③ 入浴について満足されていますか。

1. 不満 -----	0
2. どちらかと言うと不満 -----	0
3. どちらかと言うと満足 -----	6
4. 満足 -----	33
無回答-----	1

0名

④ 食事について満足されていますか。

1. 不満 -----	2
2. どちらかと言うと不満 -----	4
3. どちらかと言うと満足 -----	10
4. 満足 -----	23
無回答-----	1

6名

⑤ 機能訓練、レクリエーションについて満足されていますか。

1. 不満 -----	0
2. どちらかと言うと不満 -----	1
3. どちらかと言うと満足 -----	12
4. 満足 -----	27
無回答-----	0

1名

⑥ デイサービスの職員の態度（挨拶・言葉使い・電話の応対）に失礼はないですか。

- |                     |    |    |
|---------------------|----|----|
| 1. 失礼な態度がある         | 0  |    |
| 2. どちらかと言うと失礼な態度がある | 1  |    |
| 3. どちらかと言うと失礼な態度はない | 3  | 1名 |
| 4. 失礼な態度はない         | 35 |    |
| 無回答                 | 0  |    |
- 
- 

⑦ デイサービスでの日中の様子やお変わりごと等を連絡帳に記入、または送迎時にお伝えしていますか。

- |                   |    |    |
|-------------------|----|----|
| 1. 出来ていない         | 0  |    |
| 2. どちらかと言えば出来ていない | 3  |    |
| 3. どちらかと言えば出来ている  | 6  | 3名 |
| 4. 出来ている          | 31 |    |
| 無回答               | 0  |    |
- 
- 

⑧ ケアマネージャーや他の事業所と連絡を取り合い、職員はあなた（利用者ご本人や家族）の状況を十分にわかっていますか。

- |                    |    |    |
|--------------------|----|----|
| 1. わかっていない         | 0  |    |
| 2. どちらかと言うとわかっていない | 1  |    |
| 3. どちらかと言うとわかっている  | 12 | 1名 |
| 4. わかっている          | 27 |    |
| 無回答                | 0  |    |
- 
- 

⑨ 職員はあなた（利用者ご本人やご家族）のプライバシーを守っていますか。

- |                   |    |    |
|-------------------|----|----|
| 1. 守っていない         | 0  |    |
| 2. どちらかと言えば守っていない | 0  |    |
| 3. どちらかと言えば守っている  | 5  | 0名 |
| 4. 守っている          | 35 |    |
| 無回答               | 0  |    |
- 
- 

⑩ 職員は約束を守りますか。

- |                 |    |    |
|-----------------|----|----|
| 1. 守らない         | 0  |    |
| 2. どちらかと言えば守らない | 0  |    |
| 3. どちらかと言えば守る   | 4  | 0名 |
| 4. 守る           | 36 |    |
| 無回答             | 0  |    |

ご要望・ご不満・ご意見等（アンケート 1.2の方について） ⇒ その回答

**1) 当サービスをご利用いただき満足されていますか。(1名)**

理由：無記入(1名)

⇒自立支援に向けたサービスの向上を目指し、ご満足いただけるよう職員一同努めてまいります。何かご希望等ありましたら職員までお声掛けください。

**2) 送迎について満足されていますか。(1名)**

理由：不用の近道をやめて大通りの走行・スピード(1名)

⇒送迎の道順に沿った大通りを走行するように致します。また、スピードにつきましても法令順守し、安全運転を心がけてまいります。

**3) 入浴について満足されていますか。(0名)**

**4) 食事について満足されていますか。(6名)**

理由：味付けが良くない。(1名)

塩分をも少し入れて下さい。(1名)

おいしくない。温かくない。(1名)

量目が若干気になる様でもう少しあったら良いかと、生活習慣もあるが、楽しい話の後には良く話題になる。(1名)

まずい(1名)

無記入(1名)

⇒味付けに関して、管理栄養士・日清医療食品と密に情報交換を行いながら、皆様のお口に合う調理方法等を検討してまいります。また、温かい物は温かいうちに提供できるよう努力してまいります。お食事について気になることがありましたら、その都度職員までお知らせください。管理栄養士に伝え、今後の改善等に生かしてまいります。

**5) 機能訓練、レクリエーションについて満足されていますか。(1名)**

理由：無記入(1名)

⇒何かご希望がありましたら職員までお声掛け下さい。楽しみながら身体等を動かす【機能訓練レクリエーション】が提供できるよう努力してまいります。

**6) ティサービスの職員の態度〈挨拶・言葉使い・電話の対応〉に失礼はないですか。**

理由：無記入(1名)

⇒失礼のない様、職員研修を行い、マナーの向上に努めます。

**7) ティサービスでの日中の様子やお変わりごと等を連絡帳に記入、または送迎時にお伝えしていますか。**

理由：無記入(1名)

記述(日中の様子)があるとありがたいです。

⇒申し訳ありません。限られた時間の中で、出来る限りご利用者と直接関わる時間を取る為、記述は少なくしております。具体的に知りたい内容等がありましたらお知らせ下さい。個別に対応致します。

**8) ケアマネージャーや他の事業所と連絡を取り合い、職員はあなた(利用者ご本人や家族)の状況を十分にわかっていますか。**

理由 : 無記入(1名)

⇒関係機関と密な連絡を取り、お一人おひとりの状況を把握した上で、ご希望のサービス提供を出来るよう努力してまいります。

**9) 職員はあなた(利用者ご本人やご家族)のプライバシーを守っていますか。(0名)**

**10) 職員は約束を守りますか。(0名)**

**その他のご意見**

・最近コロナウイルスの心配があります。私方でも十分注意はしますが本人も忘れてしまう様でその都度の指導等が肝心と考えます。宜しく願い致します。

・こんな状況下(コロナ)で本人、職員の方と会えなくて適格なアンケート記入が出来ません。こんなに長くにわたって会えないのであれば本人の体調や言い分などなんでも結構ですからこれらの資料と一緒に送って頂ければ助かります。

⇒コロナウイルスで生活が一変し、皆様心配があると思います。デイサービスは生活維持に欠かせないとのことで、サービスの継続が望まれています。しかし、サービスの特性上、いわゆる「3密」全てを回避することが困難な環境ではありますが、感染の拡大予防の為、出来る限りの対策を行っております。

現在、一緒に住まわれていないご家族は本人様と会えない状況でご心配もあると思います。何かお変わりがありましたら、こちらからご連絡させていただきますが、直接会えず心配がある方はご連絡下さい。日中のご様子と一緒にご本人にも確認し、ご家族へのご希望等もお伝えさせていただきますと思います。

※ ご要望等は記載いただいた文面そのまま表記しております。

※ いただいたご指摘やご意見を参考にして、改善に努めていきます。

※ ここでは省略いたしますが、多くの皆様からお褒めの言葉も頂いております。

ありがとうございました。

皆様のお声をケアの充実、職員の質の向上に役立ててまいります。

ご協力ありがとうございました。