

(平成 29 年度上半期 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

H29.11.6 現在 80 名中 50 名回収 回収率 62.5%

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		回答が 1 又は 2 の人数
1. 不満 -----	1	
2. どちらかと言うと不満 -----	1	
3. どちらかと言うと満足 -----	16	2 名
4. 満足 -----	32	
無回答-----	0	
<hr/>		
② 送迎について満足されていますか。		
1. 不満 -----	1	
2. どちらかと言うと不満 -----	0	
3. どちらかと言うと満足 -----	12	1 名
4. 満足 -----	37	
無回答-----	0	
<hr/>		
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 -----	2	
3. どちらかと言うと満足 -----	13	2 名
4. 満足 -----	30	
無回答-----	5	
<hr/>		
④ 食事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 -----	3	
3. どちらかと言うと満足 -----	14	3 名
4. 満足 -----	32	
無回答-----	1	
<hr/>		
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 -----	2	
2. どちらかと言うと不満 -----	2	
3. どちらかと言うと満足 -----	15	4 名
4. 満足 -----	30	
無回答-----	1	

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	8	1名
4. 失礼な態度はない	40	
無回答	1	

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	8	3名
4. 出来ている	38	
無回答	1	

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	2	
3. どちらかと言うとわかっている	9	2名
4. わかっている	36	
無回答	3	

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	1	
3. どちらかと言えば守っている	9	1名
4. 守っている	39	
無回答	1	

⑩ 職員は約束を守りますか。

1. 守らない	1	
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	6	1名
4. 守る	40	
無回答	3	

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) 当デイサービスをご利用いただいて満足されていますか(2名)

理由：無記入。(2名)

⇒皆様にご満足いただけるようなサービスを心掛けてまいります。

2) 送迎について満足されていますか。(1名)

理由：時間少し守ってください。(1名)

⇒交通状況等により多少前後いたしますのでご了承をお願いします。用事等で時間に余裕がない場合は事前にご相談ください。可能な限り調整してまいります。また、ご家族での送迎もできます。その際も、事前にご連絡をお願いします。

3) 入浴について満足されていますか。(2名)

理由：もう少しゆっくり入浴できたらよいが。(1名)・無記入。(1名)

⇒体調を配慮しながら介助しております。もう少し浴槽に浸かっていたい方は職員にお伝えいただき、ご自分の体調と相談されながら入浴をお楽しみください。

4) 食事について満足されていますか。(3名)

理由：味がうすい。何もかもべちゃーとしている。(1名)

時々味うすい時があります。(1名)・無記入(1名)

⇒お口に合わないメニューがありましたら、その都度職員までお知らせください。管理栄養士と今後のメニューの改善等を検討してまいります。

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。(4名)

理由：理由：ほどほどがいい(1名)・無記入。(3名)

⇒個別の訓練や活動等を提供出来るよう日々計画しております。その日の体調に合わせてご参加いただけたらと思います。また、ご意見やご感想を職員までお伝えください。

6) デイサービス職員の態度(あいさつ・言葉使い・電話の対応)に失礼はないですか。(1名)

理由：無記入。(1名)

⇒丁寧な挨拶や言葉使いにしていきます。

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。(3名)

理由：聞けば答えてくださる。(1名)・無記入(2名)

⇒いつもと違う様子がある際は連絡帳に記載しております。日中の様子など具体的な様子で知らせてほしい内容等ありましたら、職員までお知らせください。連絡帳に記入をし、送迎時にお知らせいたします。

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。(2名)

理由：ケアマネージャーが新しくかわったから。(1名)・無記入(1名)

⇒ケアマネージャーとご利用者、ご家族の状況を出来るだけ把握し、良いサービス提供が行えるよう連携してまいります。

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。(1名)

理由：無記入。(1名)

⇒守秘義務の徹底を行っております。気になる事がありましたら、ご相談ください。

10) 職員は約束を守りますか。(1名)

理由：無記入。(1名)

⇒お約束は守るよう徹底しておりますが、内容によってはすぐに対応することが出来ない場合がございますので、ご了承ください。

その他のご意見

1) 当デイサービスをご利用いただき満足されていますか。コメントなし

2) 送迎について コメントなし

3) 入浴について コメントなし

4) 食事について

・時にはちらし寿司とかあったらよいと思います。

⇒月に1~2回程度、ちらし寿司等のメニューがありますが、利用日が異なる場合は、今後曜日の調整を行いますので、お声掛けください。

5) 機能訓練・レクリエーションについて

・どんな様子かスナップ写真あればうれしいです。

⇒毎回は難しいですが、イベント時など個別で写真を撮り、連絡帳に写真を貼ることも可能です。ご希望の方は職員までお声掛けください。また、ホームページにも行事の写真等掲載しております。

6) 職員の態度について

・人によっては少し失礼な所がある。

⇒申し訳ありませんでした。再度、職員一同で注意してまいります。

・慣例的になってきている。新しい視線が必要かと。

⇒ご指摘ありがとうございます。努力いたします。

7) 日中の様子やお困りごとの伝達について

・連絡帳にはあまり様子が書かれてない。

⇒連絡帳は基本チェック方式で記入しておりますので、具体的に知りたい内容がありましたら個別で対応いたします。職員までお声掛けください。

8) ケアマネージャーや他事業所との状況理解について

・ケアマネージャーがよく交代されます。わかっている度低下しているかも。

⇒ケアマネージャーは引き継ぎをされています。デイサービスからも、ご本人やご家族の状況等わかる範囲で伝え、安心できるサービス提供ができるよう伝達してまいります。

9) フライバシーについて コメントなし

10) 約束について コメントなし

その他の意見

・押し車を皆さん持って行っているようですが、きくがわ苑デイサービスでも使うものなんですか？サ高住に入所してます。

⇒デイサービスでは、本人様の生活環境に近い形でお過ごしいただく為、移動時はご自分の押し車を使用しています。デイサービスにも歩行器が置いてありますが、その方の歩行状態に適しているかその方の状態に依ります。デイサービスに置いてある歩行器は皆さんで共有している為、使用される場合は職員にお知らせください。

※ 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。