

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございます。

いつも寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・“日だまりの家” いずみデイサービスセンターをご利用頂き、誠にありがとうございます。

例年行っております「お客様アンケート」ですが、より皆様の率直なご意見をいただきたく、内容についても検討し、変更しながら実施させていただいております。

また、日頃施設に足をお運びになられた際にも、利用していただけるよう「ご意見箱」を設置しておりますが、なかなか投函して頂くことは少ないようでございます。ただ、相談や苦情の窓口として、相談員に直接いろいろなご意見をお寄せ頂いておりますので、出来るだけ、皆様の想いに沿って検討・対応していきたいと思っております。

毎回ご希望としてお寄せ頂いているのに、なかなか改善できないハード面の問題等の説明不足、情報が上手く伝わらず勘違いからの誤解などもございますので、ご家族との懇談の場、コミュニケーションを図る機会を増やしていけたらと思っております。

皆様にはお願いですが、年に1回のアンケートだけでなく、是非、皆様を感じたその時に声を出していただきたいと思っております。タイムリーにお声掛け頂くことで対応が直ぐ出来ますし、お客様がどう感じていらっしゃるかを知ることによって次に進むことが出来ます。直ぐに解決しないことであっても、互いの思い、立場の理解、状況を説明することが出来るので、「その時に伝えて頂く」に越したことは無いと考えています。その点をご理解頂き、ご協力いただければ幸いです。

いつも沢山の温かい感謝のお言葉を頂戴し、職員一同何よりの励みとなっております。また、改善を求めるとご意見につきましても、より良い施設作り、より良いケアに生かすためのありがたいご意見として、真摯に受け止め、改善に努めたいと考えております。

今後とも、皆様のご支援・ご協力を心からお願い申し上げます。

総合施設長

佐々木 みつ子

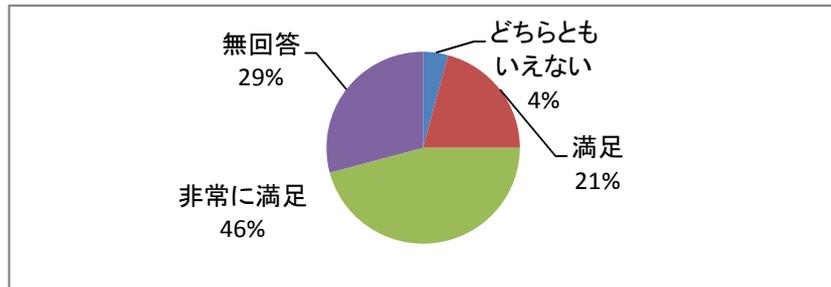
“日だまりの家”いずみデイサービスセンター お客様アンケート集計結果

[平成24年12月～平成25年1月]

対象: 33 回答24件(回答率72.7%)

総合評価

項目	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
総合評価	0.0	0.0	4.2	20.8	45.8	29.2	100.0	(%)
	0	0	1	5	11	7	24	(件数)



項目	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(1) 立地面・環境	0	0	3	12	9	0	24	(件数)
	0.0	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0	100.0	(%)
(2) 清潔感・臭気	0	0	1	10	12	1	24	(件数)
	0.0	0.0	4.2	41.7	50.0	4.2	100.0	(%)
(3) 騒音・常温	0	0	1	10	11	2	24	(件数)
	0.0	0.0	4.2	41.7	45.8	8.3	100.0	(%)
(4) 照明・色彩	0	0	1	10	11	2	24	(件数)
	0.0	0.0	4.2	41.7	45.8	8.3	100.0	(%)
(5) トイレ・浴室・洗面設備	0	0	2	10	11	1	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	41.7	45.8	4.2	100.0	(%)
(6) センター全般の雰囲気	0	0	0	13	10	1	24	(件数)
	0.0	0.0	0.0	54.2	41.7	4.2	100.0	(%)

介護サービス面

項目	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(1) 介護の内容(全般に)	0	0	2	13	8	1	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	54.2	33.3	4.2	100.0	(%)
(2) レクリエーションの回数・内容	0	0	2	13	9	0	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	54.2	37.5	0.0	100.0	(%)

項目	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(3) 1日の過ごし方	0	0	2	13	9	0	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	54.2	37.5	0.0	100.0	(%)
(4) 排泄の際の配慮	0	1	0	12	10	1	24	(件数)
	0.0	4.2	0.0	50.0	41.7	4.2	100.0	(%)
(5) 入浴時の対応	0	1	0	12	10	1	24	(件数)
	0.0	4.2	0.0	50.0	41.7	4.2	100.0	(%)

食事面

項目	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(1) 食事の味	0	0	2	8	13	1	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	33.3	54.2	4.2	100.0	(%)
(2) 食事の食べ易さ	0	0	2	9	12	1	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	37.5	50.0	4.2	100.0	(%)
(3) 料理の品数	0	0	2	10	12	0	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	41.7	50.0	0.0	100.0	(%)
(4) 食事の温かさ	0	0	3	8	12	1	24	(件数)
	0.0	0.0	12.5	33.3	50.0	4.2	100.0	(%)
(5) 食事の雰囲気	0	0	2	11	10	1	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	45.8	41.7	4.2	100.0	(%)
(6) 料金設定	0	0	4	11	9	0	24	(件数)
	0.0	0.0	16.7	45.8	37.5	0.0	100.0	(%)

職員の対応

項目	不満	やや不満	どちらとも いえない	満足	非常に満足	無回答	合計	
(1) 挨拶・言葉遣い	0	0	2	9	12	1	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	37.5	50.0	4.2	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	0	0	2	9	12	1	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	37.5	50.0	4.2	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	0	0	2	8	13	1	24	(件数)
	0.0	0.0	8.3	33.3	54.2	4.2	100.0	(%)
(4) 意見・相談・苦情質問への対応	0	0	3	9	12	0	24	(件数)
	0.0	0.0	12.5	37.5	50.0	0.0	100.0	(%)
(5) 緊急時の対応	0	0	3	8	11	2	24	(件数)
	0.0	0.0	12.5	33.3	45.8	8.3	100.0	(%)
(6) 送迎の対応	0	2	1	7	14	0	24	(件数)
	0.0	8.3	4.2	29.2	58.3	0.0	100.0	(%)
(7) 管理者・責任者としての対応	0	1	2	6	14	1	24	(件数)
	0.0	4.2	8.3	25.0	58.3	4.2	100.0	(%)

●当センターの選択理由

項 目	件数	(%)	項 目	件数	(%)
1. 地域包括支援センターからの紹介	4	8.9	5. 小規模だから	9	20.0
2. 民政委員等地域の方々からの紹介	2	4.4	6. 言葉遣いや態度など、対応が良いから	7	15.6
3. 担当ケアマネージャーからの紹介	15	33.3	7. その他	2	4.4
4. 自宅から近いから	4	8.9	8.無回答	2	4.4

合計 45

●今後、どのようなサービスの充実、導入を期待しますか。

- ・現在の通りよろしくお願ひ致します。(本人)少人数のところが大変気に入っております。
- ・皆でひとつの作業するのが楽しいらしく、干し柿作りの話しを何度も話しております。昔やったことのある手作業が他にもあればと思います。2組に分かれてボーリング等のゲームも楽しそうです。
- ・とにかく本人が楽しく通ってる事が嬉しい。自由に過ごせているのがいい。又、外部の人を呼んでの制作も良かった。出来上がった作品を見て本人が1番満足している顔が見られた。
- ・足が弱ってきておりますので、歩行についてご指導をお願ひ致します。

○今のままで満足・・・3件

●センター・職員・デイサービスへのご要望、ご意見等お気づきの点(自由記入欄)

- ・皆様大変感じが良ろしくて・・・今後共、よろしくお願ひします。(本人)
- ・いつもやさしくして頂き、何も言うことは有りません。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもきめ細かいサービスと対応して頂き感謝しております。これからもよろしくお願ひします。
- ・以前もお願ひしましたが、足や手の爪は伸びてたら切っていただきたい。家庭では無理なので。
- ・高齢の為の失禁等で、お手数をおかけして居ります。ありがとうございます。
- ・朝、夕の送迎時間をもっと短縮できないか。交通渋滞のためと思われるが一考の要がある。
- ・職員さんの応対がよても良く、親切で大変良いと思います。
- ・皆々様、とても親切にして下さり大変有難く思っております。御苦勞なことと思っております。
- ・皆様に大変ご親切にいただき感謝申し上げます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。