

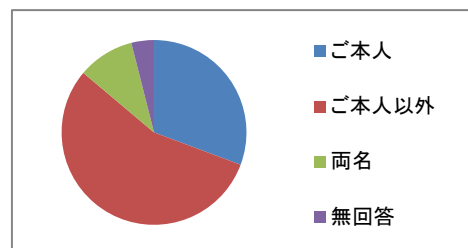
平成30年度 ご利用者満足度調査集計結果（デイサービスセンターたかつぼ）

配布期間	平成30年10月1日～平成30年10月31日	回収方法	手渡し・その他
------	------------------------	------	---------

配布数	102	回収	101	回収率	99.02%
-----	-----	----	-----	-----	--------

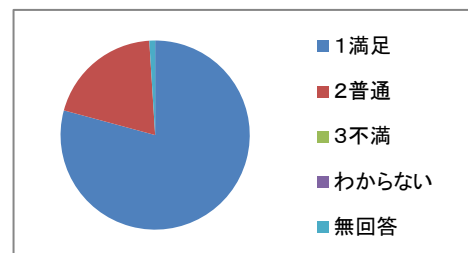
①お答えいただいた方はどなたですか。

ご本人	ご本人以外	両名	無回答
31	56	10	4
30.69%	55.45%	9.90%	3.96%



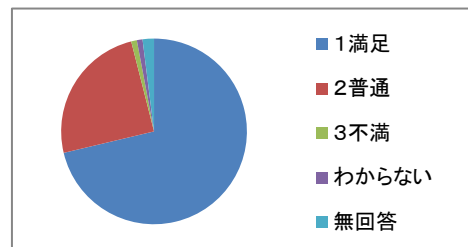
②職員は丁寧なあいさつと言葉遣いができていますか？
電話での対応は適切ですか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
80	20	0	0	1
79.21%	19.80%	0.00%	0.00%	0.99%



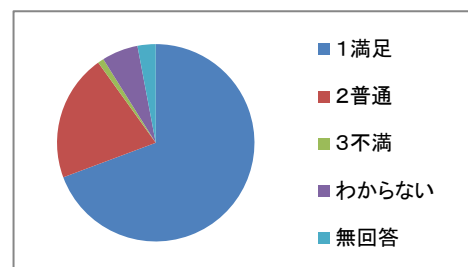
③送迎車の中は安心して、快適に過ごせますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
72	25	1	1	2
71.29%	24.75%	0.99%	0.99%	1.98%



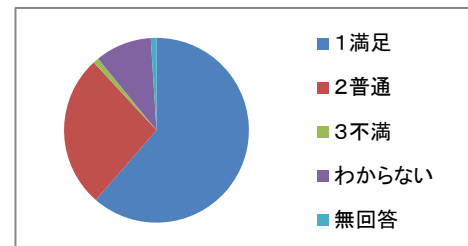
④食事の内容はいかがですか。食事について希望はありますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
70	21	1	6	3
69.31%	20.79%	0.99%	5.94%	2.97%



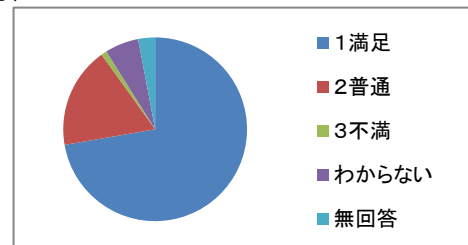
⑤デイサービスでの口腔ケアはきちんとできていますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
62	27	1	10	1
61.39%	26.73%	0.99%	9.90%	0.99%



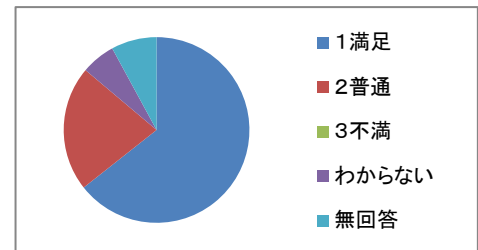
⑥気持ち良く入浴されていますか？（プライバシーの配慮についても含む）

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
73	18	1	6	3
72.28%	17.82%	0.99%	5.94%	2.97%



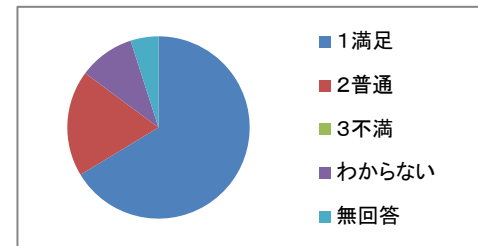
⑦排泄の援助はいかがですか？(プライバシーの配慮についても含む)

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
65	22	0	6	8
64.36%	21.78%	0.00%	5.94%	7.92%



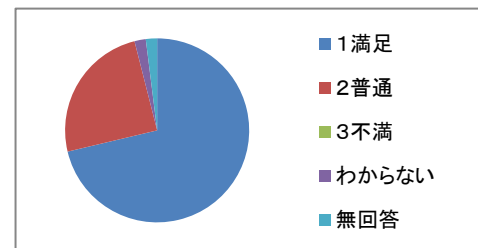
⑧いつもと違う身体状態や怪我・事故が発生した場合、ご家族への連絡方法は適切ですか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
67	19	0	10	5
66.34%	18.81%	0.00%	9.90%	4.95%



⑨契約書、個別援助計画書等の説明は丁寧で分かりやすいですか。

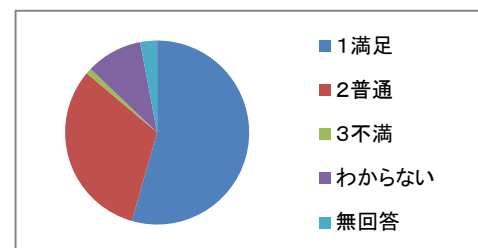
1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
72	25	0	2	2
71.29%	24.75%	0.00%	1.98%	1.98%



⑩レクリエーションはいかがですか？

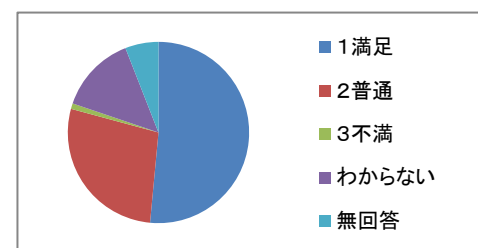
レクリエーションについて希望はありますか？

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
55	32	1	10	3
54.46%	31.68%	0.99%	9.90%	2.97%



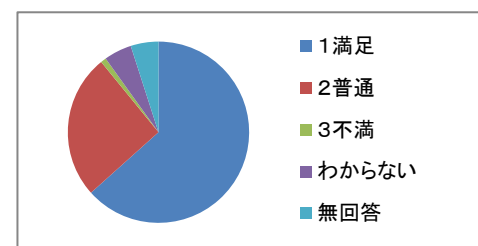
⑪リハビリの内容はいかがですか。

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
52	28	1	14	6
51.49%	27.72%	0.99%	13.86%	5.94%



⑫ご意見やご要望がサービスに活かされていますか。

1満足	2普通	3不満	わからない	無回答
64	26	1	5	5
63.37%	25.74%	0.99%	4.95%	4.95%



意見・要望について

【各質問項目へのご意見等】

* ()…質問①で回答された方

質問② : 職員の方はとても丁寧で対応は申し分ありませんが、朝早く電話をさしあげた時、当直？の方が話しが通じませんでした。(ご本人以外)

質問③ : クーラーの効き過ぎの時があります。(ご本人)

: 送迎車の時の職員・運転手さんを見ても安心してまかせられます。(ご本人以外)

質問④ : ごはんが硬めなのでもう少し軟らかくしてほしい。(ご本人)

: 量的には少ないですけど、本人は満足している様です。(ご本人以外)

質問⑤ : 磨く時間が短い。余裕が欲しい。(ご本人)

: 本人が言っています。(ご本人以外)

: 歯磨き等どうしているかわからないとの事です。(ご本人・ご本人以外)

: 一所懸命、食後三回忘れずに磨いているようですが、黒い所が残っています。(ご本人・ご本人以外)

質問⑥ : 便の様な物や垢が浮いていることがあるので、気持ち悪い。(ご本人)

: お腹の調子が悪い時はいくら声かけても入浴しない様です。月に1~2回くらい。(ご本人以外)

: 利用者(本人)に聞きながらの回答ですが、風呂は入ったことがないとか、何を聞いても分からないとの事で 以下同じです。

: 気持ち良かったと大満足の様です。(ご本人・ご本人以外)

質問⑦ : 援助はまだして頂いておりません。(ご本人以外)

: 自分で出来るので、今のところ大丈夫です。(ご本人以外)

: 今のところ排泄はないみたいです。(ご本人以外)

質問⑧ : まだして頂いた事はあります。(ご本人以外)

: 今日まで一度もない為分かりませんが、大丈夫かと...(ご本人以外)

: 今のところケガ、事故はありません。(ご本人以外)

: まだやって居ません。(ご本人・ご本人以外)

質問⑩ : たかつぼにきて一番印象に残るのはレクリエーションであるから、数多く時間を作ってほしい。(ご本人)

: 歌を歌い、他の方の歌も聞きたい。(ご本人以外)

: 本人満足している様です。(ご本人以外)

質問⑪ : 全員参加しているのが良いと思う。(ご本人)

: 戻ると足の甲がはれている。(ご本人以外)

: とても大満足の様です。(ご本人・ご本人以外)

【ご意見・ご要望欄へのご記入】

1. 認知症のため、回答できません。「自分はデイサービスを利用しているのか？」ときいてきます。(子より)
2. 入浴の時、脱いだ下着はたたまずにそのままにしておいてほしい。介助はうれしいが間違えて使用済みの下着があったので、お願いします。
3. 私物の格納場所があったらありがたい。
4. 送迎の件ですが、時間が多少のずれは仕方ないが、時間がある程度読める時間にしてほしい。
5. 来月で97才になります。日を追って頭、体力共に衰えが有り職員様には迷惑かける事ばかりです。本当にお世話になるばかりですが、今後もよろしくお願い致します。
6. いつもお世話になり、大変ありがとうございます。助かっています。本人共々、介護者も送迎の人達にパワーをもらいありがたい近頃です。感謝のみです。
7. いつも色々声掛けして頂きありがとうございます。御世話になり本当にありがたく思っています。これからも宜しくお願い致します。
8. デイサービスは毎日ちゃんと行ってくれているので、行っている間は、気持ちも休みます。
9. 家での歩行が前より出来る様になったので、有りがたいです。
10. お風呂が気持ちが良いとの事です。
11. お茶がぬるいので熱いのが飲みたい。
12. いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
13. 仕事とはいえ、お年寄りに対応することはとてもとても大変なお仕事だと思っています。仕事でも私にはできません。
14. 楽しく通所しております。よろしくお願い致します。
15. 居宅介護支援事業所たかつぼの皆さんには私共の要望を理解して頂き、とても助かりありがたいと思っています。
16. もう少し回数を増やしてほしい。お願いします。
17. デイサービスでの中の様子はわかりませんが、本人は良かったと話してくれます。これからだんだんと機能が落ちてきますが、よろしくお願いします。
18. お世話になりながら本人に聞いていないので、わからないに○を付けさせて頂きました。申し訳け有りません。
19. いつも満足して帰って来ます。ありがとうございます。
20. 良くしてもらっているので満足です。
21. いつもお世話になっています。仕事上ゆっくり母の相手をしてあげる事が出来ず手落ちがあると思いますが、これからも宜しくお願い致します。
22. いつもお世話になってありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
23. お世話になり助かっています。これからもよろしくお願いします。
24. 至れり、つくせりの暖かな対応で心から感謝申し上げて居ます。何分、もたもたの人ですので大変な事だろうなと思って居ます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

回答・改善策について

【今後の改善に向けた取り組み】

* ()…質問①で回答された方

〈質問②への意見〉

：職員の方はとても丁寧で対応は申し分ありませんが、朝早く電話をさしあげた時、当直？の方が話しが通じませんでした。(ご本人以外)

〈回答〉

→職員出勤前には、宿直や特養夜勤職員が電話対応しています。デイサービス職員でなければ分からない事は、お急ぎでなければこちらから折り返し連絡させていただきますので、その旨お伝え頂ければと思います。よろしくお願いたします。

〈質問③への意見〉

：クーラーの効き過ぎの時があります。(ご本人)

〈回答〉

→車内の室温については随時留意しておりますが、配慮が至らず申し訳ありませんでした。なお一層の配慮に努めていきたいと思ひます。また、室温に限らずお気づきの事がありましたら、遠慮なくお申し出ください。

〈質問④への意見〉

：ごはんが硬めなのでもう少し軟らかくしてほしい。(ご本人)

〈回答〉

→柔らかめのご飯の提供に努めておりますが、皆様のご意見を確認しながら今後も美味しい食事の提供に努めていきたいと思ひます。なお、食事の量や形態については、体調や身体の状態に合わせて変更していますので、いつでも遠慮なく職員へお申し出ください。可能な限り対応させていただきます。

〈質問⑤への意見〉

：磨く時間が短い。余裕が欲しい。(ご本人)

〈回答〉

→個別の要望につきましては、随時検討させていただき可能な範囲で対応させていただきます。ご遠慮なくお申し出ください。

〈質問⑥への意見〉

：便の様な物や垢が浮いていることがあるので、気持ち悪い。(ご本人)

〈回答〉

→気持ち良く入浴頂けず申し訳ありませんでした。今後、一人ひとりが気持ち良く入浴頂くために、浴槽にお入りする前に汚れが浮かんでいないか確認するよう徹底していきます。

〈質問⑩への意見〉

：たかつぼにきて一番印象に残るのはレクリエーションであるから、数多く時間を作ってほしい。(ご本人)

：歌を歌い、他の方の歌も聞きたい。(ご本人以外)

〈回答〉

→皆様がお楽しみにしている日課の一つでありますので、限られた時間の中でもより一層楽しみながら充実した時間となるよう、メニュー等を含め検討していきたいと思ひます。

〈質問⑪への意見〉

：戻ると足の甲がはれている。(ご本人以外)

〈回答〉

→体調や身体状態の変化については、随時確認に努めております。また、変化のあるときはその都度ご家族へお伝えしております。もし帰宅後、お気づきの事がありましたら、どうぞご連絡ください。浮腫み等利用中の過ごし方への配慮で対応できることにつきましては、検討しながら対応させていただきたいと思ひます。

【ご意見・ご要望記入欄への回答】

- 2 への回答・・・ご要望承りました。また、こちらの手違いがあったことをお詫び申し上げます。どうぞ、これからもご要望がありましたらいつでもお気軽にお申し出ください。
- 3 への回答・・・ご要望につきましては、施設の設備や構造面での検討も必要ですので、今後検討させていただきますと思います。
- 4 への回答・・・送迎の時間につきましては、なるべく皆様に不便や不満のないよう調整をしておりますが、道路事情やその日の利用メンバーにより流動的になってしまうこともあります。今後もある程度同じ時間で到着できるよう努めていきますので、何卒ご容赦頂ければ幸いです。
- 11 への回答・・・こぼしてしまった等の火傷への留意のため、少しぬるめの温度で提供させていただいております。熱めのお茶をご希望の際は、その都度職員へお申し出ください。個々に対応させていただきますと思います。
- 16 への回答・・・ご希望に沿えず申し訳ありませんでした。現在、利用を希望される方が多く、皆様のご希望に沿えない場合もありますが、今後も極力ご希望に近い形で対応できるよう調整に努めていきます。どうぞよろしく願いいたします。

この度はご多忙中にも関わらず、ご利用者満足度調査にご協力を賜り、ありがとうございます。また、貴重なご意見やありがたいお言葉を多数いただき、厚くお礼を申し上げます。いただきましたご意見は真摯に受け止め、職員一同で見直しや改善方法を検討いたしました。これからも、サービスの質の向上を目指して一人ひとりのニーズを大切に、安全で安心できるサービスの提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。

デイサービスセンターたかつほ
管理者 板垣 小由美
他スタッフ一同