

# お客様満足度アンケート

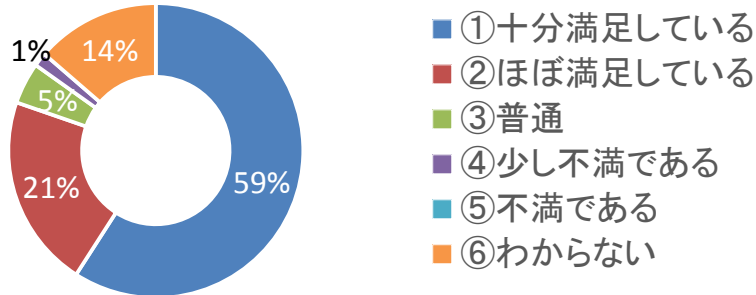
R1.11

事業所名：（ デイサービスセンター寿楽苑 ）

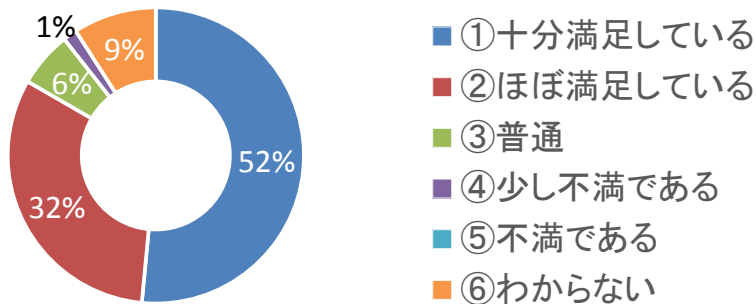
配布数： 86名  
ご記入者  
利用者様： 28名

回答数： 66名  
ご家族等： 38名

## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか

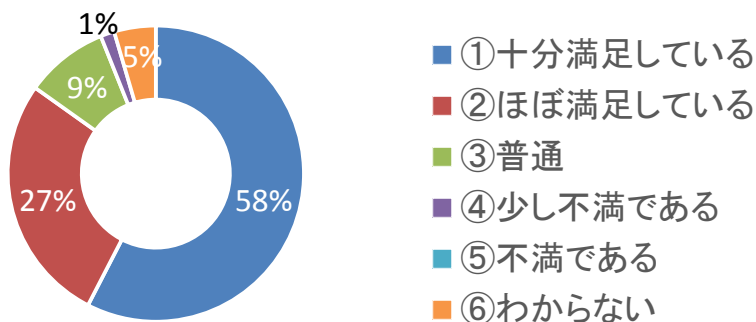


## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



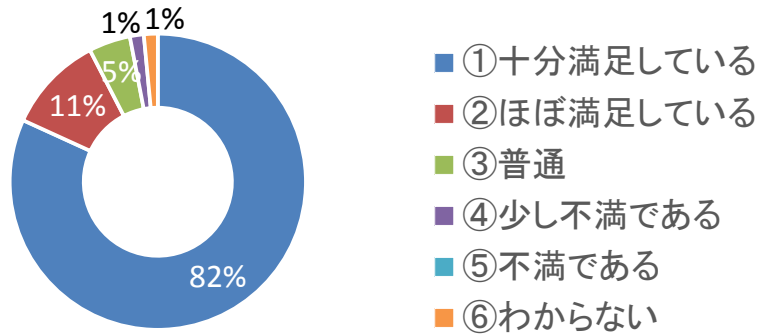
・クリスマスとか、お正月等の施設の飾りを喜んでいきます。

## 3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



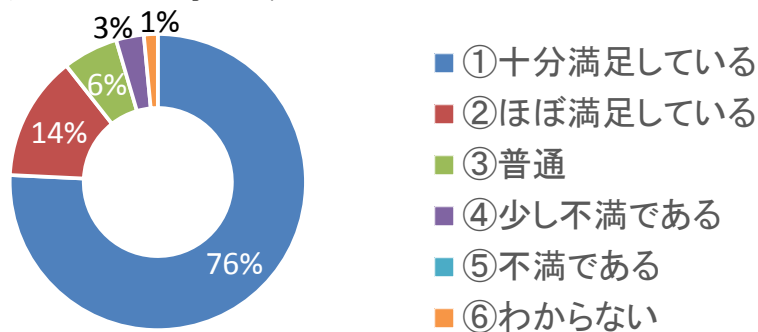
・座っているのがひやい。

#### 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



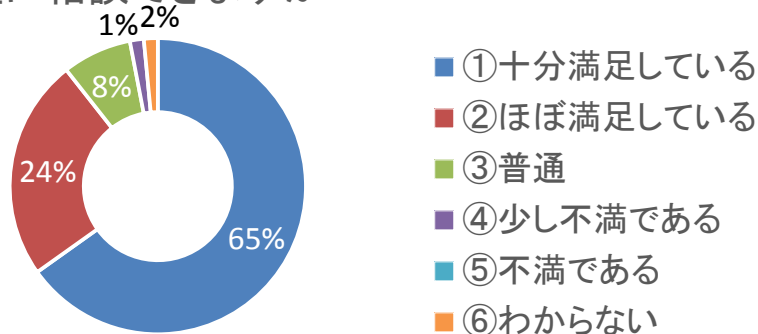
- ・送迎時における対応が親切で気持ちの良い挨拶です。
- ・電話対応で、担当者まで時間がかかる。

#### 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



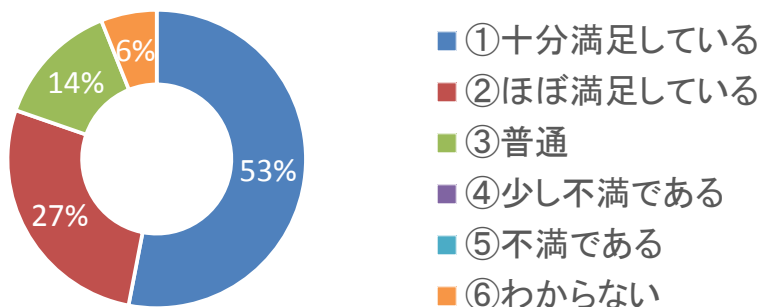
- ・挨拶等含めて満足です。
- ・いつも優しい言葉かけてもらっています。
- ・職員は良いが、利用者の方の機嫌が悪い時があります。
- ・電話対応時、少し不満がある。

#### 6. 職員に気軽に相談できますか



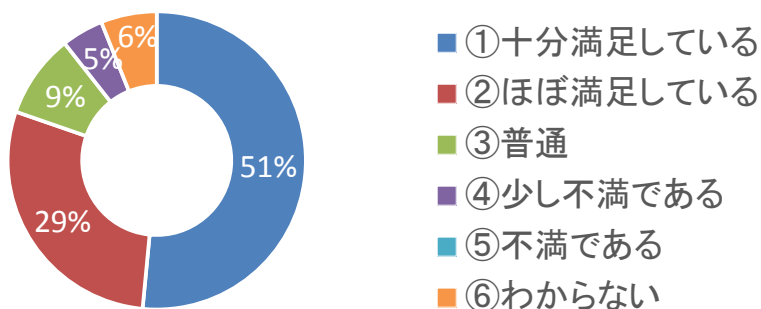
- ・センター長さんが話しやすく良い。

### 7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



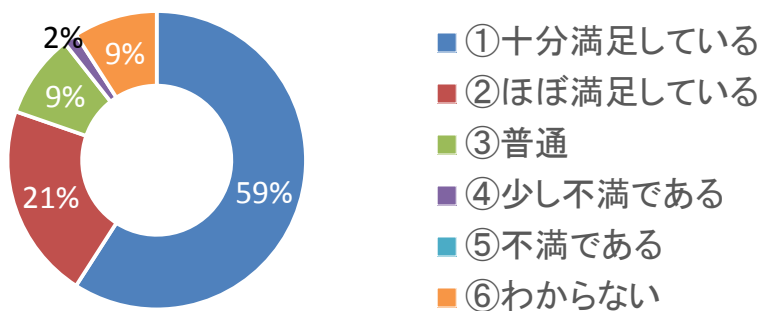
- ・ 本人が、職員さんとの会話を話します。とても良い受け答えされていると思います。
- ・ 連絡事項もいつもしてもらえて、助かっています。
- ・ 職員、利用者の方に良く声掛けしてもらって、行くのが楽しみな様子です。
- ・ 細やかに声をかけて下さいます。話はしやすいです。

### 8. ご利用者の当施設(事業所)での過ごし方について満足されていますか

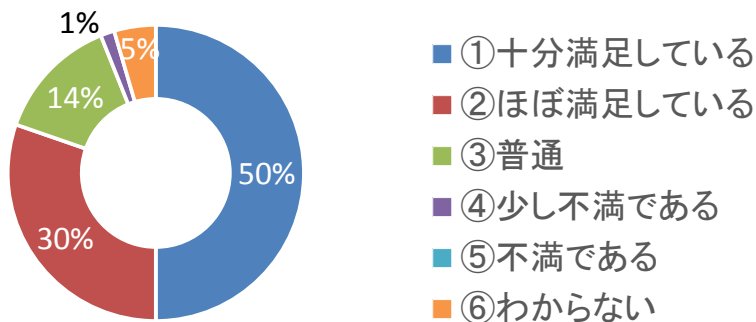


- ・ 皆さんに会うことを楽しみにしています。(2)
- ・ 自宅ではほぼベッド上の生活なので、椅子に座る時間が長いため、時々休みたいという事もある。
- ・ 不眠が続いているので、昼寝の時間を作ってほしい。
- ・ ずっと椅子に掛ける時が多い様で、疲れるようである。
- ・ 座る時間が長すぎてしんどい。

### 9. プライバシー、個人情報を守られていると思われませんか

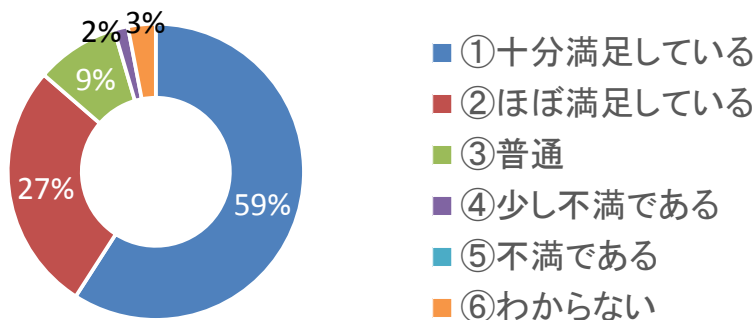


## 10. 食事の内容、対応に満足されていますか



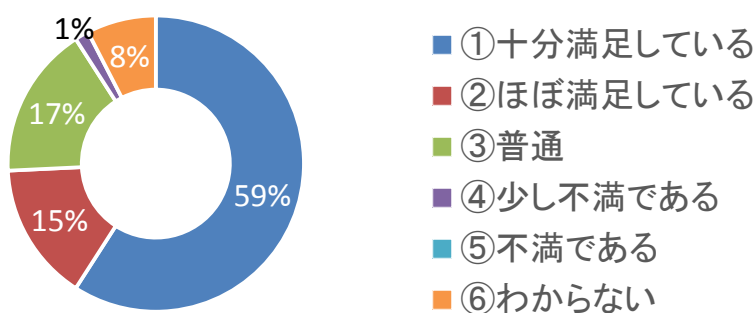
- ・毎日声掛けして頂いているようで感謝しています。
- ・バラ寿司がすごくおいしいです。またお願いします。

## 11. 入浴の内容、対応に満足されていますか



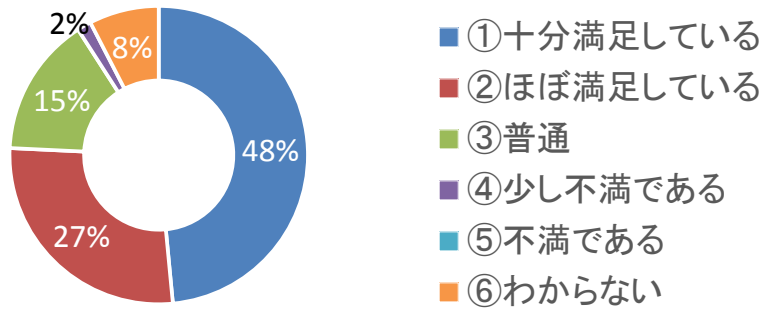
- ・足先など手の届かないところを洗ってほしいです。
- ・風呂の中に入らなくても、湯かけ等気を遣われている様子が本人から聞きます。
- ・丁寧にしてもらっていると喜んでいる。
- ・洗髪の仕方がまちまち（洗い方）

## 12. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



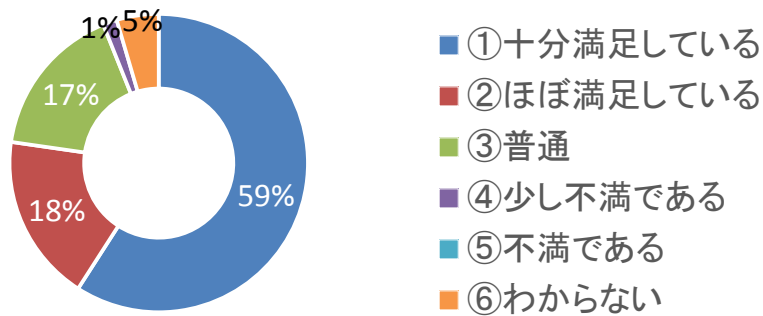
- ・足の異常を知らせてもらった。

### 13. ご利用者やご家族の意向は、サービスに活かされていますか



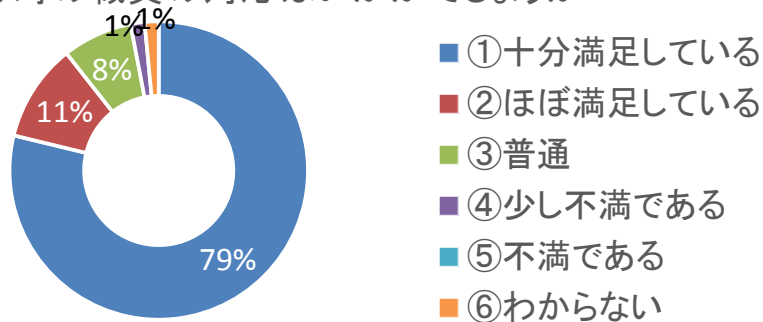
- ・足の爪切りをしてほしい。
- ・義歯洗浄、口腔ケア（パタカラ、あいうべー）、マッサージ機の使用

### 14. 利用に際しての、職員の説明は分かりやすかったですか



- ・家族への説明としていただいた事で十分に満足しています。

### 15. お迎え、送り時の職員の対応はいかがでしたか



- ・迎え時に「行ってきます」、帰った時には「今日も楽しく過ごした」と家族への言葉あり、満足しています。
- ・いつでも家族に声をかけてもらって、きちんと挨拶されて、気持ちいいです。
- ・ケガ、事故のないよう、細心の注意でしてください。

## 16. 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

- ・連絡を密に取って頂き、大変感謝しています。少しの変化にも気づいてくださっています。
- ・何も言う事はありません。今まで通り続けてください。(3)
- ・どの職員さんも皆優しくて、話もしやすいです。
- ・特に不満は無い。十分努めてもらっていると感じている。(3)
- ・日々のデイサービスの日を楽しみにしています。
- ・優しい言葉で接してもらって、ありがたく思っています。
- ・身体障害者で体重がありますが、さすがプロなので、車イスの移乗、ベッドの移乗とても安心して任せられます。デイサービスで何かあった時には、送迎時や電話で知らせてもらってとてもありがたいです。
- ・家ではなかなか立ちあがり練習とかやりませんが、施設に行くと頑張っているようです。おかげでPトイレ移動が、家で立つのに介護するものが楽です。
- ・見学したい。体調が急変したら救急車を呼んでください。笑いヨガを呼んでほしい。
- ・インフルエンザ流行時、イータックなど除菌してほしい。また早めに知らせてほしい。
- ・認知が進み、迷惑をかけることが多いと思いますが、お願いします。
- ・デイ利用時に、本人の病気が理解ができていないような職員の態度が(対応が)ありました。介護に関わる方々のご苦労はお察し申し上げますが、ぜひ質の高い介護を望みます。
- ・冬はトイレが寒い。男子トイレ右側、手すりぐらつく。排水の感知がわるい。便器が古い。
- ・介護の仕事は大変だと思います。寿楽苑のようなところがあって、私どもは助かります。
- ・余暇、レクの内容がいつも似ているので、もう少し他の遊びも提案してもらえると嬉しいそうです。
- ・現在、デイサービス内の職員の方の雰囲気がとても良い。話しかけると丁寧に対応してもらえて、とても好感がもてます。福祉の窓口として、一番に相談できる場所です。これからも利用させてもらえることを願うばかりです。