

いきいきの郷 通所介護事業所ご利用の皆様へ

平成 28 年度「満足度調査」について（お礼）

平素は、利用者様、ご家族様におかれましては、当事業所の運営につきましてご理解ご協力を賜りお礼を申し上げます。

さて、6月に実施しました「満足度調査」の結果についてご報告いたします。当事業所としましては、今回の結果を真摯に受け止め、介護サービスの向上に努めてまいります。また、頂きましたご意見の中には事業所側で気が付かない事が沢山ありました。これを活かしサービス改善につなげてまいります。

今後も職員一同「いきいきの郷デイサービスに来てよかった。」と皆様から笑顔で言っただけの事業所を目指してまいります。

「満足度調査」にご協力を賜りありがとうございました。

平成 28 年 10 月 吉日

いきいきの郷 通所介護事業所
管理者 高橋 等

ご報告

今年も満足度調査にご協力いただきありがとうございました。昨年同時期の調査結果は 78.7%の回答率でしたが、今年度は 65%の回答率と昨年度より回収率は減少しましたが、多くの方々からのご意見を頂戴しております。回答結果をすべて以下に掲載いたしましたので、是非ご覧いただければと思います。

各項目については、送迎や施設の状況についてはやや不満・不満の回答がなく、安全で快適にお過ごしいただけているようです。今後も安全運転に努め、快適な環境づくりが大切であると認識しております。

また、職員の挨拶や言葉遣いについては、満足と感じられないご意見が各 1 名回答あった事は残念であり、今後も皆様に適切で丁寧な対応を第一に心がけて参ります。

活動内容については、『個々の希望をいかに満足したものにできるか、喜んでいただくために何が必要か』などの課題を出し合いながら、今後も充実した活動を計画し、ご家族様が安心して送り出せるような役割を担えるよう努めてまいります。

お食事やおやつについては、昨年度よりだいぶ満足度は改善しておりますが、様々な既往や嗜好・生活習慣の違いもあることから、近々嗜好調査を実施し細やかな個別対応の実施を目指してまいります。

入浴についても、前回調査同様「ほぼ満足」をいただいているようですが、これからの時期は広い浴室での寒さ対策に特に配慮しながら、大きな浴槽で心身ともにリフレッシュできるようご支援をさせていただきたいと思っております。

現在も職員全員でいただいたご意見などを基に、現在のサービス対応について検討を重ねております。今後とも皆様のご意見をもとに、さらにご利用者様の満足度アップに向け事業所運営に反映させてまいりたいと考えております。お忙しい中、貴重なご意見を頂戴し本当にありがとうございました。

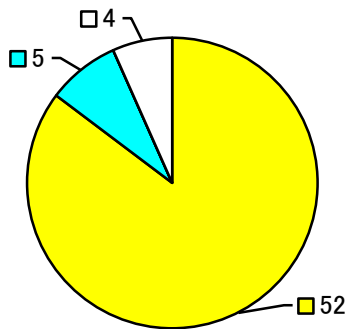
これからも皆様のご意見ご要望をお届けいただければ幸いです。

担当者 山田 弘子

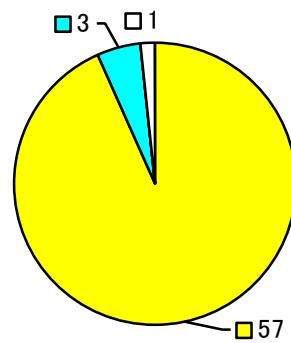
以下は満足度アンケートの結果です。(全61回答)

■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満 □無回答

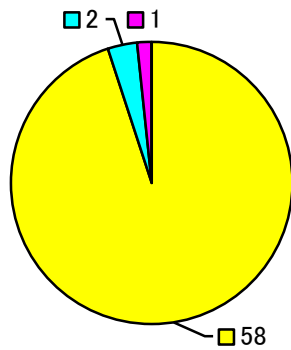
①送迎は安全で快適な
運転ですか？



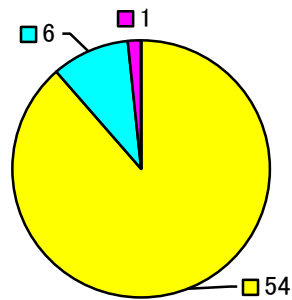
②施設はきれいに掃除
されていますか？



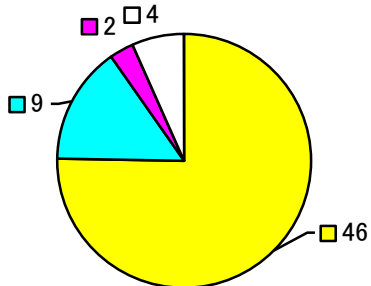
③スタッフは丁寧な挨拶を
していますか？



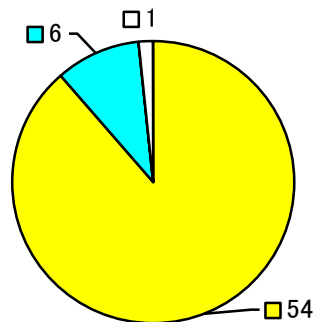
④スタッフの言葉づかいは
よいですか？



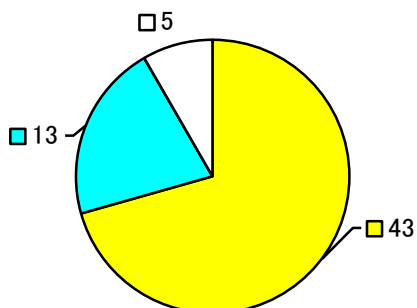
⑤昼食はおいしい
ですか？



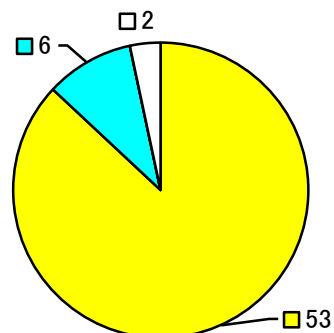
⑥入浴は気持ちよく
はれていますか？



⑦レクリエーションは
楽しくできますか？



⑧スタッフは希望や苦情へ丁寧
に対応していますか？



以下は皆さまより頂戴しましたご意見を記載しております（順不同）

- ・自宅でもベッドに横になっている時間が多く、活動や行事などには参加できていないと思いますが、本人の体力や性格などもあり今後もよろしくお願ひします。
- ・いつも明るく元気に挨拶・声がけをしてもらい、親身なまでの心遣いに感謝しております。
- ・母一人のために送迎していただきありがたく思っています。早く慣れて楽しんでくれたらと思います。
- ・昼食ですが魚があれば満足で、鶏肉などはトマトソースやケチャップが好まないためやや不満となりましたが、個人に好みがあるのでしょうかないと思います。

⇒まもなく嗜好調査が始まります、できる限りお好みのお食事となるよう配慮して参ります。

- ・今まで通りで良いです。
- ・いつも明るく楽しく対応して頂きありがとうございます。
- ・買い物をしたい。
- ・レクリエーションに参加せずに、自由に自分に合わせた対応をさせてもらって大変ありがたいです。これからもこのようなことでよろしくお願ひいたします。
- ・もう少し野菜などを柔らかくしてほしい、食事の味付けが塩甘いとのこと。職員の方いつも家族の者にもあかるく挨拶してくださりありがとうございます。他の用事で施設に行っても皆さん挨拶が素晴らしいです。
- ・子供の授業参観のように家族も一度一緒に利用して、どんな一日か体験してみたいと興味があります。デイサービスでのことを話してくれないので、連絡帳のみでしかわからず、自分もお世話になる日のためにも・・・

⇒家族参観については、いつでも見学にいらしてください。また、無料一日体験もできますのでご相談いただければと思います。

- ・いつも職員や運転手さんについては感謝しています。
- ・別の回転寿司店も使用したい。
- ・生活訓練の日（要支援・事業対象者）は楽しいのですが、（活動内容によって）入浴ができなくなることが大変です。

⇒事前に当日の予定をお知らせしております。ご不明な点はいつでもお問い合わせください。

- ・後に残る簡単なちぎり絵や花作りなど、手作りのものがあれば家に飾っておきたい。
- ・いろいろな面で楽しく満足しています。一日過ごしてきた時の笑顔がとても良く、一日のことを話してくれて私たち家族も聞いていて嬉しいです。
- ・もう少しカラオケがあっても良いと思います。
- ・楽しく過ごしておりますので、今まで通りで良いです。
- ・職員の方皆さん親切で優しくしてくれます。行くのが楽しみです。
- ・和歌作りなどをしてみたい。

- ・将棋、ボール投げ、ストレッチ体操など沢山したい。いろいろな品物の名前当てなどみたいです。
- ・いつもいつも楽しく過ごさせていただき本当にありがとうございます、なにも申し分ありません。
- ・買い物や食事などの外出を今後も続けたい。とても楽しいです。
- ・ばあちゃんは歳がたって、だんだんご苦労をお掛けするようになってすまないです。でも皆さん一生懸命優しくしてもらい幸せだと思っています。現状で良いです。
- ・楽しんでいってくれるので助かります。昔のことは覚えているようですが、今のことが忘れるようになってきています。歳も歳ですが歩けるうちは外出行事に参加させたいと思っています。
- ・楽しんできているようなので一家族としても嬉しいです。
- ・私だけでなく誰でも体の不都合が出ると、いつも親切に介護して下さるのでありがたく思っています。これからもよろしく願いいたします。
- ・デイサービスに行っているだけで本人は楽しいようです。
- ・毎回楽しみにして行くところを見ると、大変気に入っているみたいです。皆さんで楽しくして頂いているみたいで、安心してお願いできます。また送迎も狭いところを来てもらい大変申し訳ないです。
- ・満足ですよ！
- ・私はいきいきの郷の車の姿を見ると嬉しくて、急いで乗せてもらい本当に楽しいです。

⇒レクリエーションの企画についてはご意見を参考にして取り組んでいきます。

以上が自由に記述していただいた、ご利用者様・ご家族様の声です。