

いきいきの郷 通所介護事業所ご利用の皆様へ

平成 26 年度「満足度調査」について（お礼）

日頃より、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 26 年 9 月 吉日

いきいきの郷 通所介護事業所
管理者 板垣 光次

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 45%の回答率でしたが、今年度は 74%の回答率と大幅増のご意見を頂戴しております。回答結果を掲載いたしますので、是非ご覧いただければと思います

また、スタッフ全員でいただいたご意見などを基に、現在のサービス提供について自己評価を行っていますのでご報告いたします。

スタッフの挨拶や言葉遣い・希望や苦情への対応については、満足と感じられないご意見があった事は、大変残念であり早急に改善してまいります。

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、皆様に喜んでいただける事業所を目指すために何が必要か、などの課題を出し合っています。今後も、ケアプランに基づいた外出や季節感のある充実した活動を継続し、ご家族様が安心して送り出せるような配慮を行い、在宅生活を支える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、様々な既往歴や嗜好、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。

入浴については、前回調査同様「ほぼ満足」をいただいているようですが、洗い方の丁寧さについてご指摘がありましたので、再度好みの洗い方や力の入れ具合をご利用者様に確認するよう統一を図ってまいります。

10月からは当事業所の定員が 30名より 35名に増員いたしますが、地域の皆様から利用に対するご希望を多くいただいている事は、私どもスタッフのモチベーションとなっており、利用者様のニーズに合ったサービス提供ができる糧となります。私達は日々提供するサービスについて検討や改善を行い、来春の介護報酬改定を見据えた体制作りを進めてまいります。

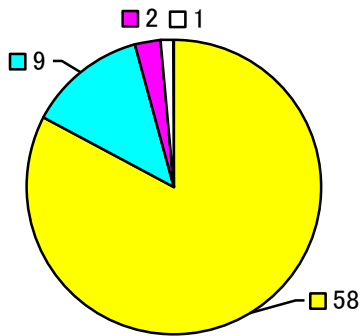
今後も皆様のご意見ご要望をお届けいただければ幸いです。

担当者 山田 弘子

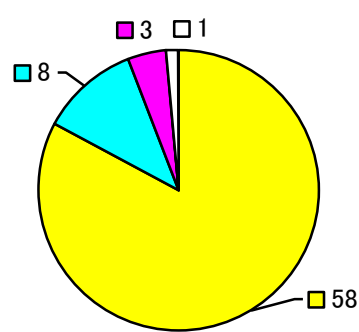
以下は満足度アンケートの結果です。(全 70 回答)

■満足 ■やや満足 ■ふつう ■やや不満 ■とても不満 □無回答

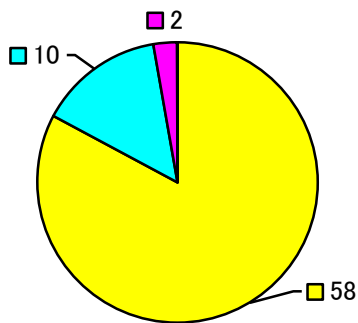
①送迎は安全で快適な
運転ですか？



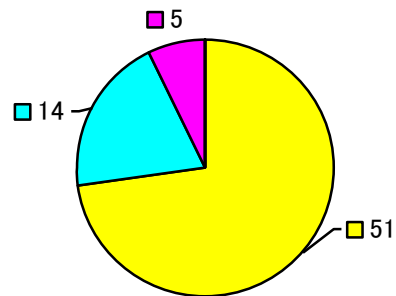
②施設はきれいに掃除
されていますか？



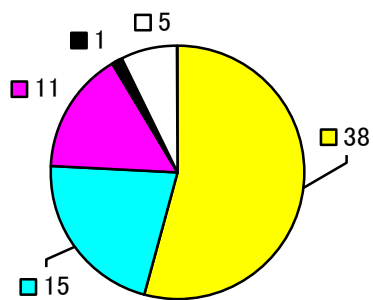
③スタッフは丁寧な挨拶を
していますか？



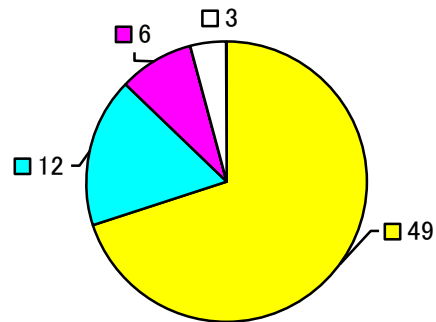
④スタッフの言葉づかいは
よいですか？



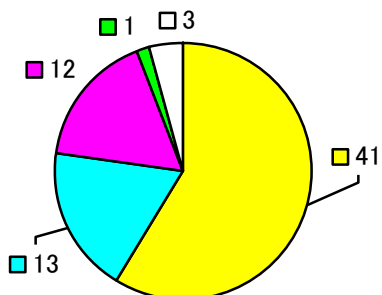
⑤昼食はおいしい
ですか？



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)

○昼食・おやつについての希望はありますか？

- ・美味しくいただいています、満足です。
- ・いつも大変美味しくいただいております。
- ・年とともに食が細くなりご飯の量も少なめになりおかずご飯と沢山食べられなくなり、おやつより食事の方が大事で栄養面でも家では食べられないものも食べられるので良いと思います。
- ・スタッフの方が一生懸命作ってくださるのに食が進まないようですみません。そんな時気を使っただきありがとうございます。希望なんて、お任せします。
- ・バランスよくおいしい食事かと思うのですが、ばあちゃんの性格が口をつけて残すのは悪いからと言う時があり、そんなことに気を使うのかなと思います。
- ・おやつにゼリーが多く出ますが別のものが良い。量を少し増やして欲しい。
- ・おやつはせんべい関係、炭酸系は駄目。
- ・おやつをもう少し多い方がいい。
- ・漬物がもう少し欲しい。
- ・おやつが多い。
- ・美味しくいただいています。おやつは甘いものを好みます。
- ・バナナ、ヨーグルトなんか老人には大変良いと思います。
- ・味付けをもう少し考慮してほしい。
- ・おやつに固いものは困ります。
- ・満足です。物によっては味付けをちょっと濃いめにして頂けたらと思います。
- ・美味しいものばかりで申し分ありません。
- ・そばが食べたい。
- ・昼食は私には少なくともよい。

○入浴での希望はありますか？

- ・もう少し丁寧に洗ってください。
- ・入浴は気持ちよく喜んでおります。
- ・足が悪くなかなか家では入浴不可能なので、とても親切に入れてくれるのでこれからもよろしく願います。
- ・いつもきれいにしています。
- ・今のままでいいです。足巻づめで切ってあげるのも切ってもらう方もおっかなかったのですが、いきいきで綺麗に切っただいてありがとうございます。こんなにきれいによく切ってくれたなとうれしいです。
- ・シャンプーをもう少し丁寧にしてほしい。
- ・着衣は二人まで。
- ・大変良いです。
- ・スタッフの皆様親切で助かります。
- ・いい湯加減です。
- ・午前中に入浴できれば・・・

○レクリエーションでの希望はありますか？

- ・今まで通りでよいです。
- ・なかなか家族とは出かけることがないので、季節に合わせいろいろな所へ連れて行ってもらえるので楽しみにしています。
- ・大きな声を出して笑いあえる様なゲームを希望します。
- ・手、足が思いより動かないので考慮してほしい。
- ・外食行事の回数を増やして。
- ・楽しくその時を過ごしているようでしたらそれで満足です。
- ・外出が好きなので季節に応じて連れて行ってくださり助かります。
- ・天候も見て近辺の散歩（気分転換程度）
- ・もう少し違った種目のモノがあればよいと思います。
- ・カラオケをもっと増やして欲しい。
- ・肩が思うように動かないので迷惑をかけています。
- ・お任せします、今まで通りでよいです。

○その他の希望、今後してみたい活動や行事などをお聞かせ下さい。

- ・思うように体もだんだん動きづらくなり、体力に合わせいろんな所に出掛けたりするのがとても楽しみで、これからもいろんな行事を楽しみにしています。
- ・四季折々の空気を体で感じあえる活動を、もっと多く機会があれば楽しいかな？本当なら家の者がしなくてはいけないことなのかもしれませんが、なかなか連れ出すことが出来ない状態です。皆さんに頼り過ぎて申し訳ありません。
- ・事業部門と事務部門の連携強化によりサービス向上に寄与すると思います。安全が第一と思いますが、規則にこだわり過ぎるとサービス低下につながると思います。職員の方が楽しく働ける環境が大切だと思います。
- ・アイス食べに行きたいです。
- ・頑張っついていきますのでよろしくお願い致します。
- ・老人になり必要なお話会、或いは物語会。
- ・お寿司が大変おいしかったです。
- ・今のままでよい、今後もよろしくお願いします。
- ・いつも「皆親切だ」と言っていますのでそれがすべて、と満足し感謝しております。
- ・みんなでお好み焼きなどして食べたい。
- ・通所の曜日変更など臨時にお願いしたり大変ありがたく思います。リズムが付いて通所でき職員の方々に感謝しています。
- ・寿司外食美味しかったです、また楽しみにしております。
- ・デイサービスに読み物欲しい。地域の保育園、幼稚園生との交流。
- ・遠足、ドライブ。
- ・楽しく行っているので満足です。皆様のおかげと思っています。
- ・すべて満足です、お任せいたします。
- ・満足しているので一日時間が経つのが早い。スタッフの方たちが皆さん良くしてくれます。
- ・いつも親切、丁寧にして頂いています。今後も今まで通りよろしくお願いします。