

2020年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

<アンケート実施概要>

調査期間:令和2年10月1日～11月8日 対象者:弊社サービス利用者

調査方法:インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
通所介護	なんぶの郷デイサービス アンサンブル

集計結果について

問	質問内容	はい	どちらか	どちらで	どちらか	いいえ	未記入			
			といえ はい	もない	といえ いいえ					
1	食事の内容(味・見た目)に満足されていますか。	21	11	0	0	0	2			
2	事業所内の環境整備や清掃等は行き届いていますか。	24	7	1	0	0	2			
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	27	5	2	0	0	0			
4	職員の介護技術は安心・安全に行えていますか。	26	6	2	0	0	0			
5	ご利用者様、ご家族の皆様と事業所間の連絡は十分に行えていますか。	27	5	2	0	0	0			
6	当事業所が行う送迎時の対応は安心・安全に行えていますか。	27	5	1	1	0	0			
7	入浴の内容(時間・着替えの準備・塗り薬の依頼等)に満足されていますか。	21	6	1	0	0	6			
8	当事業所が行うレクリエーション(ゲーム・作品作り・外出)に満足されていますか。	20	10	3	0	0	1			
9	当事業所の提供時間(9:15～16:25)に満足されていますか。	26	5	2	1	0	0			
10	体調不良等でお電話いただいた際の電話対応に満足されていますか。	28	4	2	0	0	0			
11	万が一の事故発生時の際の対応に満足されていますか。	18	6	6	0	0	4			
12	当事業所の書類(契約書・計画書)の説明に満足されていますか。	24	7	1	2	0	0			
デイサービスを利用されている目的についてお聞かせ下さい。複数回答可										
13	介護負担の軽減	入浴	社会交流	機能訓練	認知症の予防の為	その他				
	16	18	14	20	19	1				
当事業所を選ばれている理由に関してお聞かせ下さい。複数回答可										
14	建物	社風	職員の対応	ケアマネ様のご紹介	ご近所様のご紹介	お知り合いのご紹介	イベント	食事	入浴	その他
	1	1	9	20	0	1	2	7	8	5
15	回答して下さった方。		利用者様ご本人	ご家族様	その他					
			13	15	6					
16	返答率		65%							

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>・全体：身体のため入浴は少しの間利用していません。ごめんなさい。食事はおいしいです。イベントは楽しいです。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。 より一層満足していただけるよう、食事やイベントに力を入れていきます。ご要望等ございましたら、お伝えください。</p>
2	<p>・問7：今のところ機能訓練のつもりで私(妻)が見守りながら自宅で入浴していますが、将来お願いするようになるかもしれません。 ・全体：問11ですが、認知症なのでよく覚えていないようですが、訓練のような事をしたと言いました。私(妻)の体調の悪い時、病院の受診の際の日にち変更を気持良くして下さい大変ありがたいです。 歩行が難儀なので私があちらこちら連れていかない為、デイサービスがとても楽しいようです。「楽しかった」と満足した顔で帰って来ます。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。 問11について、消防訓練は年に2回行っております。消防訓練実施日の利用者様にもご協力いただいております。 日にち変更の件は、いつでもご相談ください。空き状況を確認しながら、随時、変更可能となりますので、遠慮なくお申し出ください。今後も楽しいと思っただけのように尽力していきます。</p>
3	<p>急時の対応等には満足しております。今後共宜しくお願ひ申し上げます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。今後も安心して利用していただけるよう職員一同精進してまいります。</p>
4	<p>職員の方々に大変親身になって下さっています。感謝の極みです。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。今後も満足していただけるよう職員一同精進してまいります。</p>
5	<p>1最近ボランティアの方の踊りと歌をきいていません。歌をききたいです。 2.町内だからです。 3.カラオケが楽しみです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 現在のボランティアさんの受け入れについては、感染予防のため中止とさせて頂いております。感染状況を確認しながら、再開させていただく予定となっております。また今後も利用日にはカラオケにご参加いただければと思いますので、よろしくお願ひいたします。</p>
6	<p>・1人暮らしのため、とても助かっております。利用日でない日も、自分でデイサービスまで出かけて行ってしまふ程、とても楽しく利用している様子で、安心してお願ひをしており、とても感謝しております。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。今後も毎日行きたいと思っただけのようなデイサービスにしていきたいと思ひます。</p>
7	<p>・男子トイレの件 常時定期時間のチェックを担当者が実施されて居る？と思うのですが、時として床面が汚い!!と思う時が有りますが、、、担当者だけではなく、トイレ介助をされたスタッフも状況によっては確認清掃を心掛けて欲しいと思ひます。本来ならば利用者達が気を付けての用達すをすべきでしょうが…。(気に成って居る事です。)</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 定期的なトイレの確認とトイレ介助の介入後に清潔状況の確認を職員一同に周知徹底していきたいと思ひます。申し訳ございませんでした。</p>