

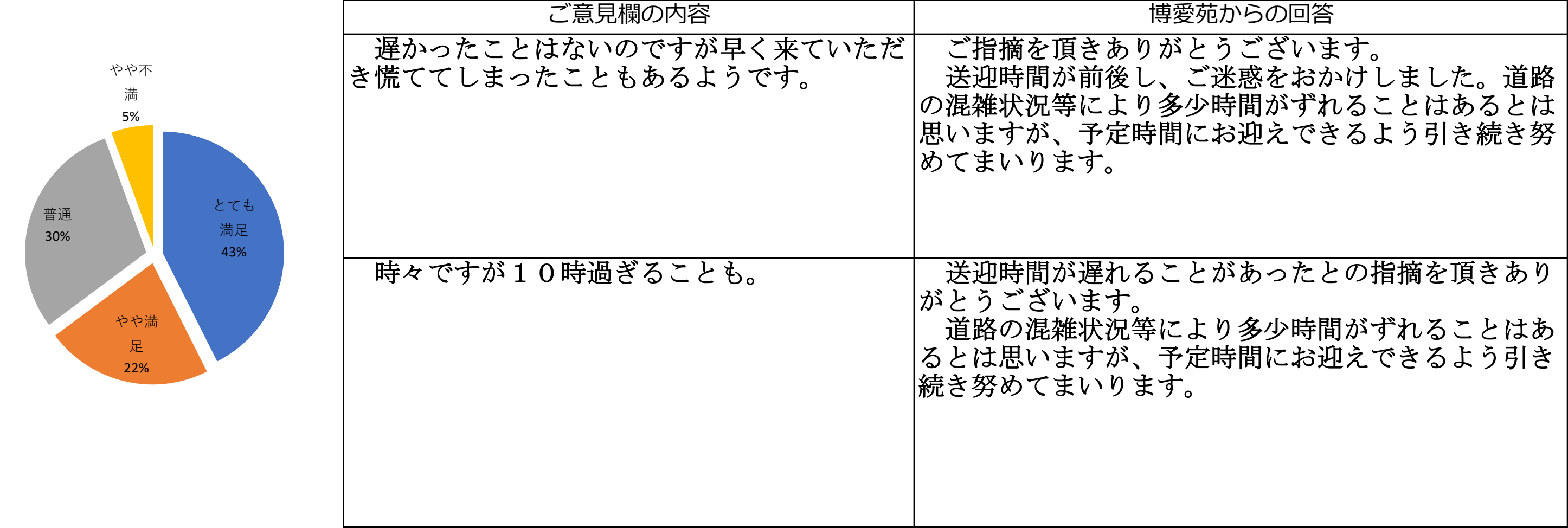
令和元年度　ご利用者様満足度調査アンケート結果

- 【アンケートの目的】 前回アンケート結果との比較。利用者の皆様の満足度を更に高めるため。
- 【アンケートの対象】 デイサービスセンター博愛苑利用者及びその家族
- 【実 施 期 間】 12/13～12/25
- 【回 収 状 況】 対象者数：119人　　回答数：53人　　回収率:44.5％

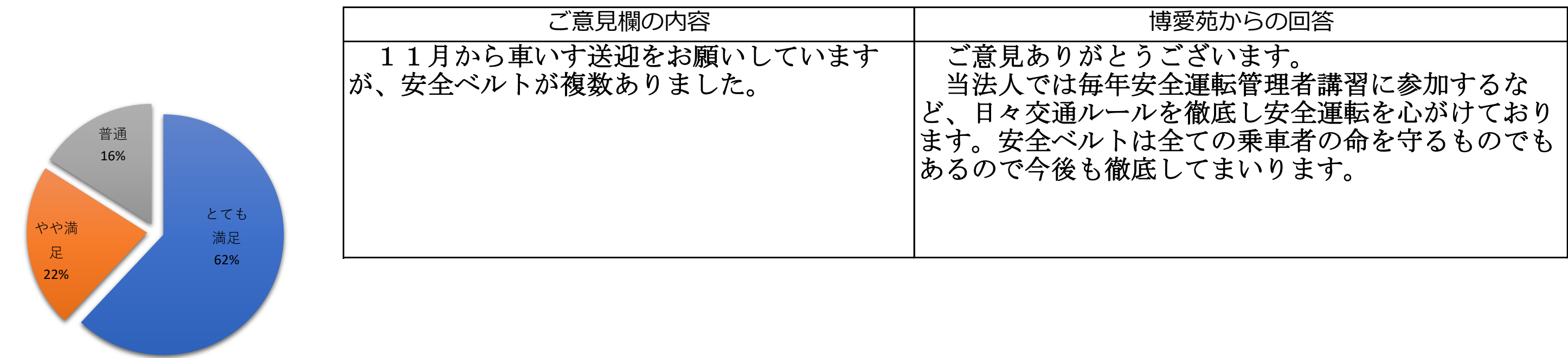
アンケート結果

【1】送迎について

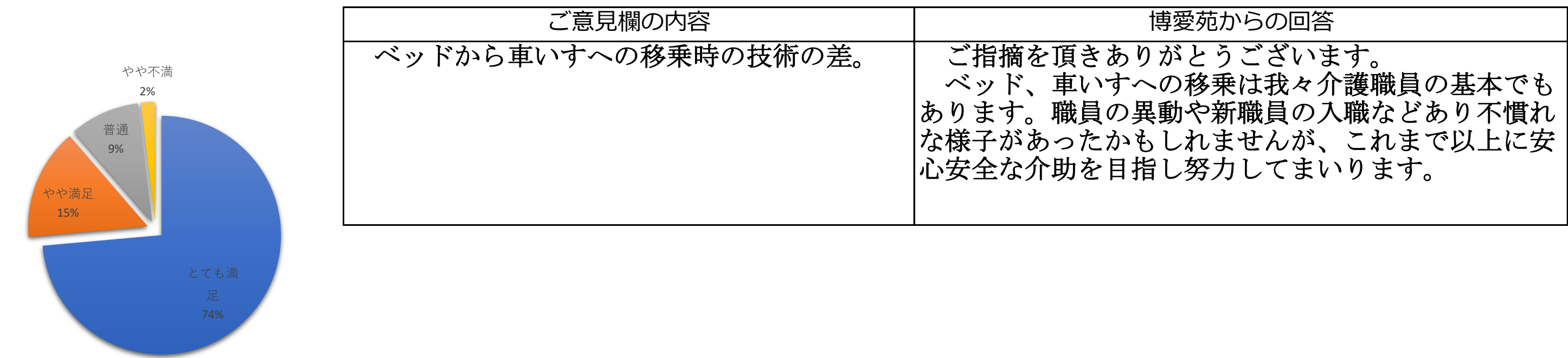
①送迎は予定時間通りに実施できていますか



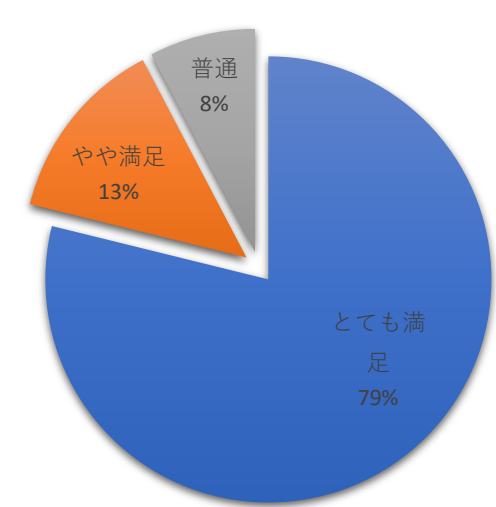
②送迎車の中は安心・快適ですか



③送迎時の介助は親切・丁寧ですか

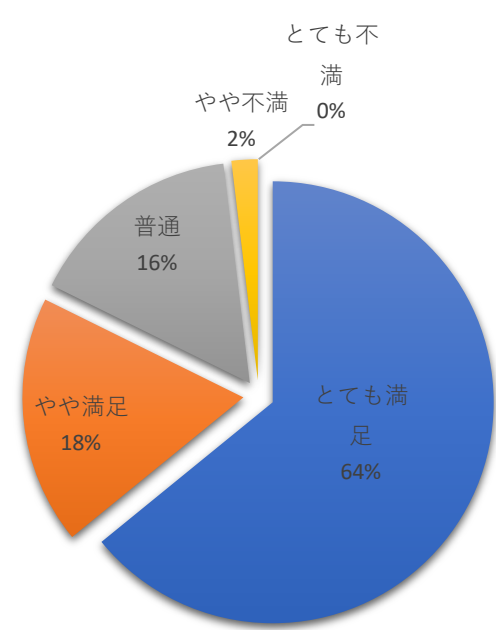


④送迎時の職員は明るく元気に気持ちの良い挨拶をしていますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
この内容について、実に79%の方に「とても満足」との回答を頂き、職員一同とても嬉しく思います。送迎時のあいさつはもとより、施設内でのあいさつや帰りのあいさつも、皆様に気持ちよく施設を利用して頂けるよう、今後も努めてまいります。	

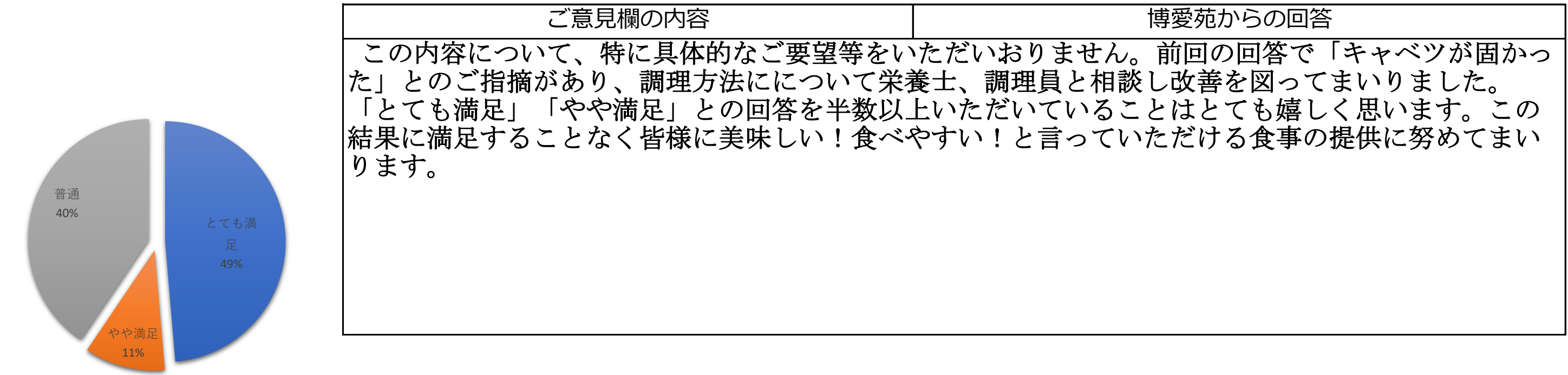
〈送迎全般についてのご意見ご要望など〉



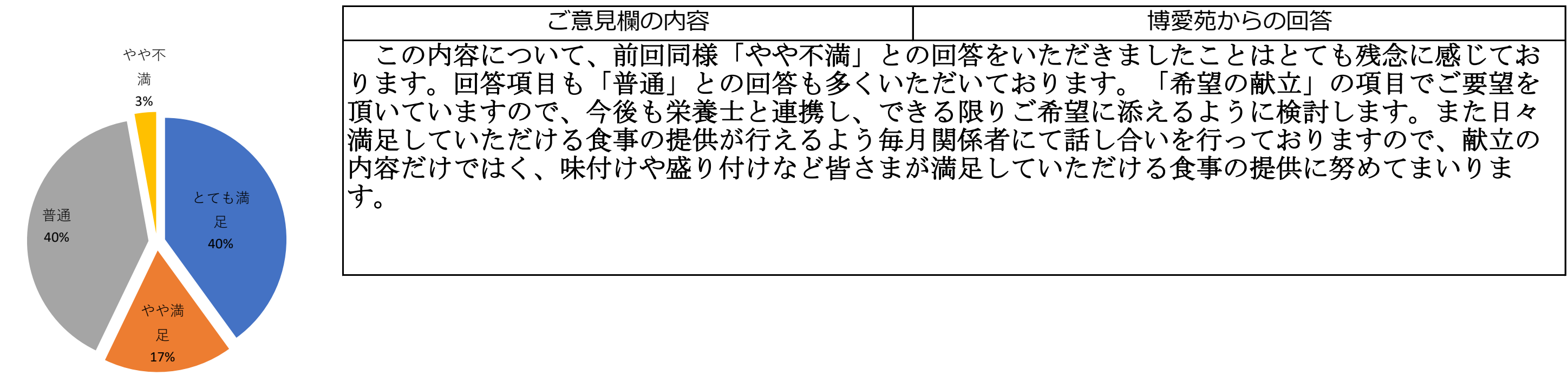
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
家族の出勤時間にあわせていただき感謝しています。	お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。 ご希望とされる時間は家庭環境などによってさまざまだと理解しております。可能な限り希望時間で調整させていただきたいと考えておりますので、引き続きご利用宜しくお願い致します。
送迎時間にかんしてはその日その時の交通状況及び諸般の事情等により致し方ないと思う。	ご意見ありがとうございます。 道路の混雑状況等により多少時間がずれることはあるとは思いますが、予定時間にお迎えできるよう引き続き努めてまいります。
送迎の時にやさしく声かけをしてもらうことが何よりうれしく思います。主人も送り出す私も不安な気持ちがありますが職員さんの目を見ながら声かけをしてもらうので安心感が湧いてきます。	お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。 これからもデイサービスでは、より良いサービス提供に努めますので、気づきの点があれば、遠慮なくお申し出ください。

【2】食事について

①食事はおいしく満足のいく内容となっていますか



②献立の種類は満足していますか

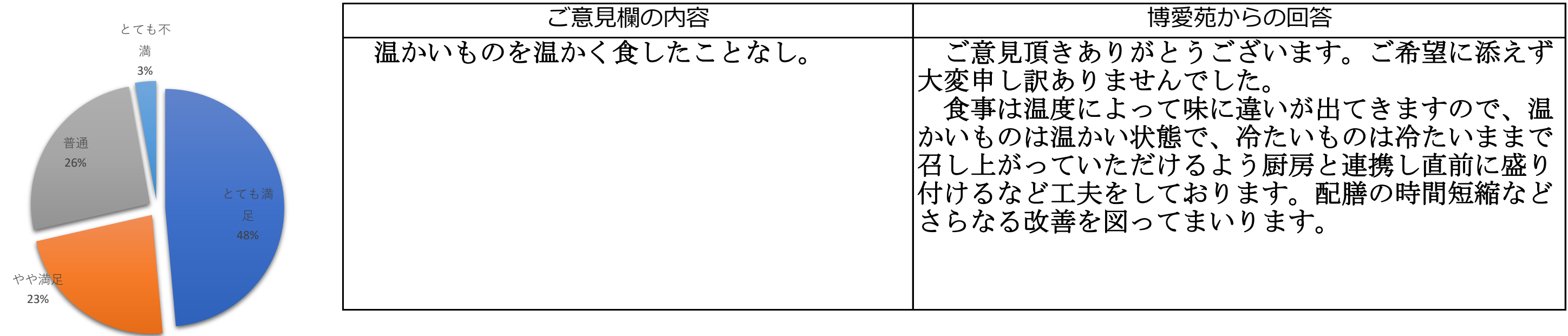


③希望される献立はありますか

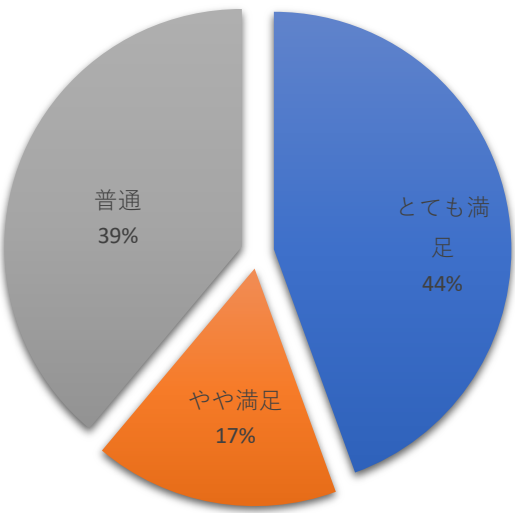
食べたい献立は？

カレーライス / かつ丼 / ラーメン / とんかつ

④温かいものは温かく、冷たいものは冷たく食べられていますか

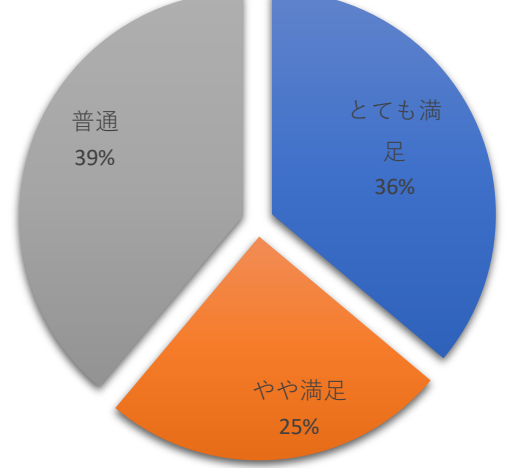


⑤味付けや盛り付けに満足していますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
この内容について、特に具体的なご要望等をいただいおりません。味付け、盛り付けは食事を提供するうえでとても重要な内容となります。今後も日々改善を重ね、味はもちろん、見た目も美味しく、舌と目で楽しむ食事をこころがけ、「満足」と思っていただけるよう献立を検討させていただきます。	

⑥おやつはおいしいですか



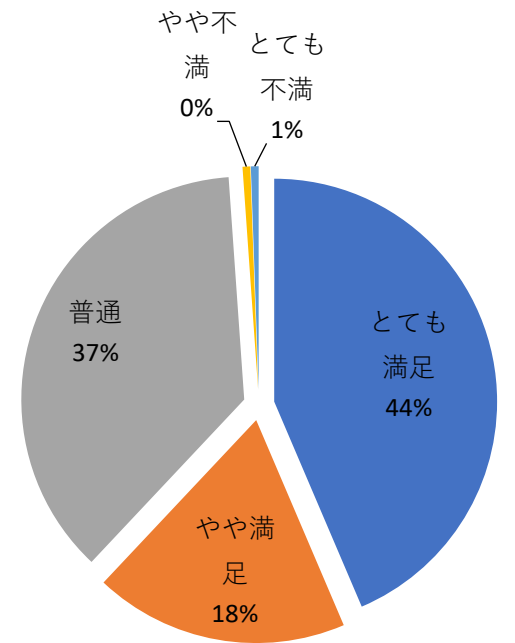
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
おやつの提供に関しては、消費税増税にともない令和元年10月より100円を徴収いたしましたことに対し、皆様にはご理解いただき誠に感謝しております。 今後も、皆様に満足していただけるように市販のものだけではなく手作りや季節のお菓子の提供に努めてまいります。	

⑦希望されるおやつはありますか

食べたいおやつは？

飴 / くだもの類 / ヨーグルト

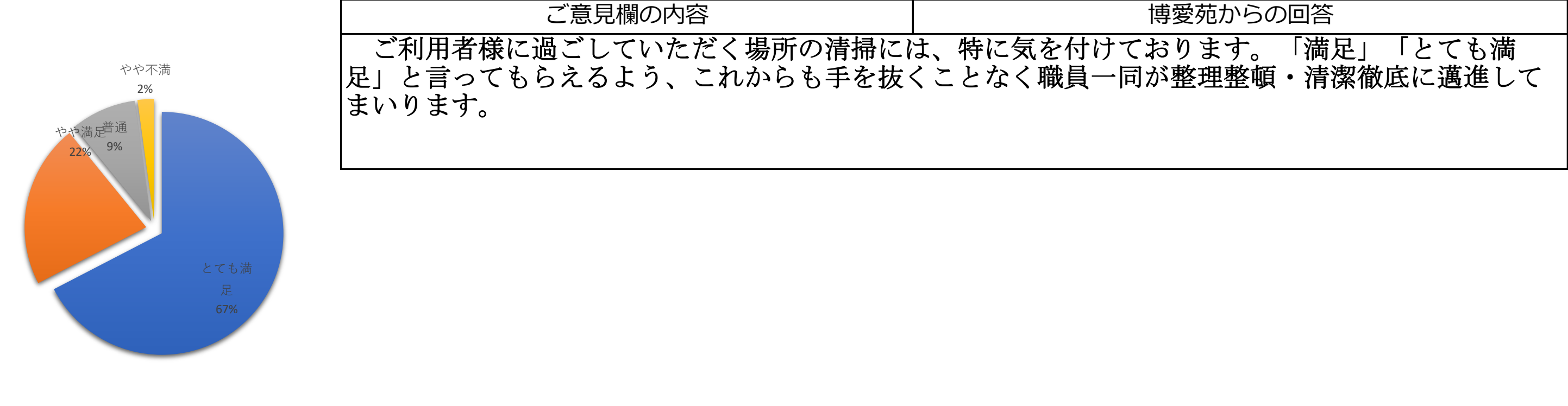
〈食事全般についてのご意見ご要望など〉



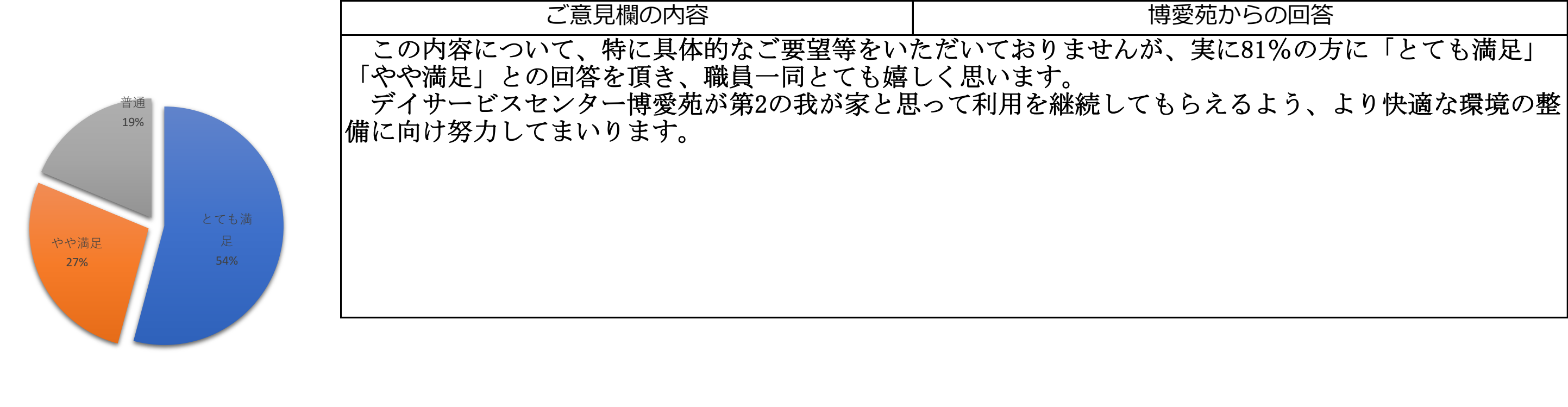
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
前回利用していたところは病院と同じ施設を使って食事提供だったのでメニューもあまり変化がなかったようで。今では博愛苑さんのメニューを毎回毎回楽しみにしております。	いつもご利用いただきありがとうございます。 メニューに関しては管理栄養士が本人様にとって、記憶に残る食事であるよう、今後も工夫をしていきます。
魚料理が多い。	
食事全般については薬膳食と思って満足に戴いています。	
昼食の開始を一斉にできないでしょうか。	ご意見頂きありがとうございます。 ご利用者様の人数が増えた関係で配膳に時間を要し、食事開始までにお時間いただくことがあるかと存じます。職員一同協力し配膳時間の短縮に努め、皆様のお待ちいただく時間が減るようにしてまいります。

【3】 デイサービスでの生活について

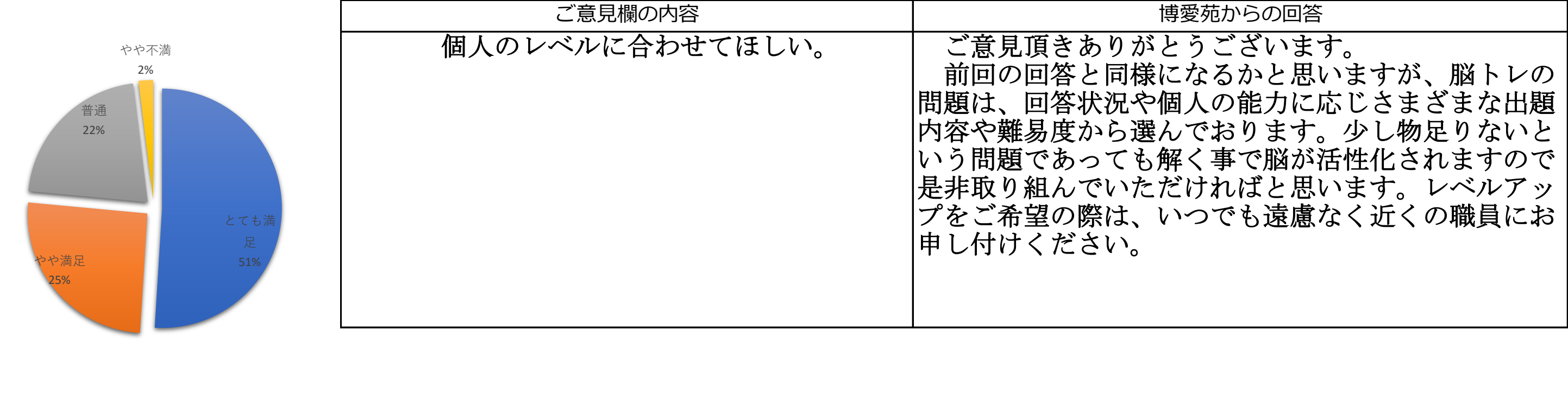
① フロアやトイレ、浴室などはきれいですか



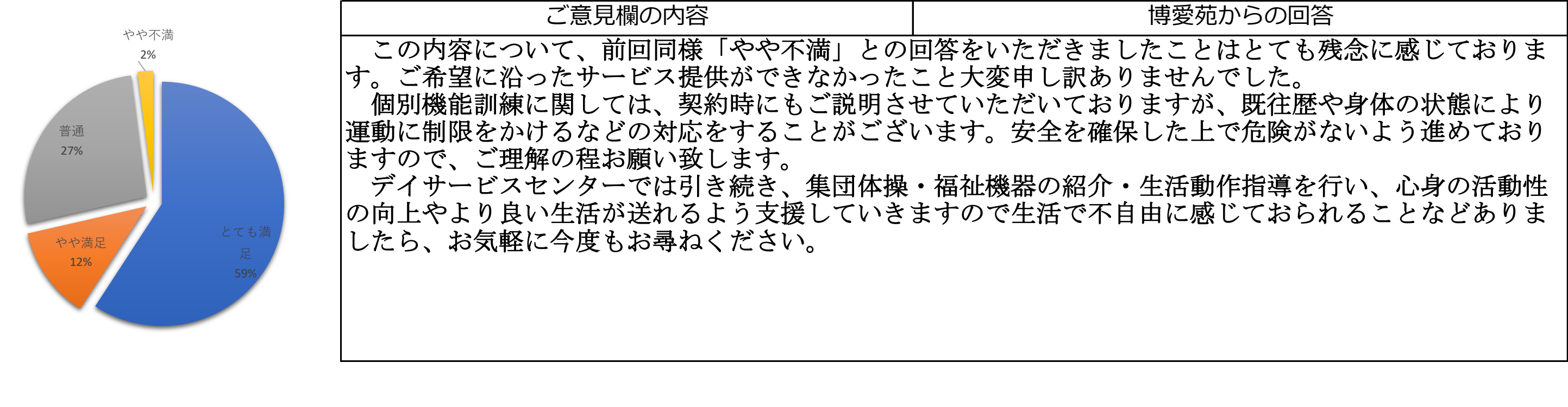
② デイサービスは居心地が良いですか



③ 脳トレ（計算や間違い探しなど）に満足していますか



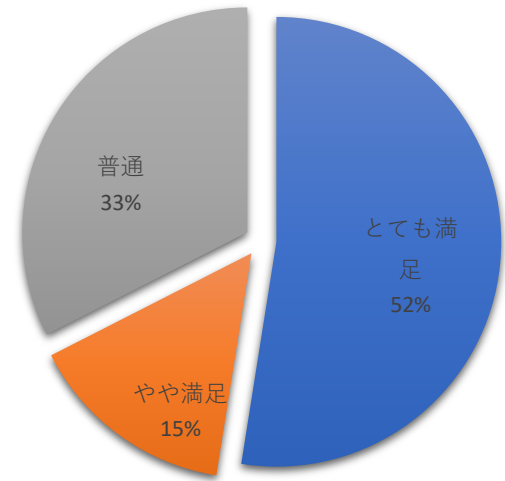
④ 個別の機能訓練（運動や体操）に満足していますか



⑤ 希望するレクリエーションはありますか

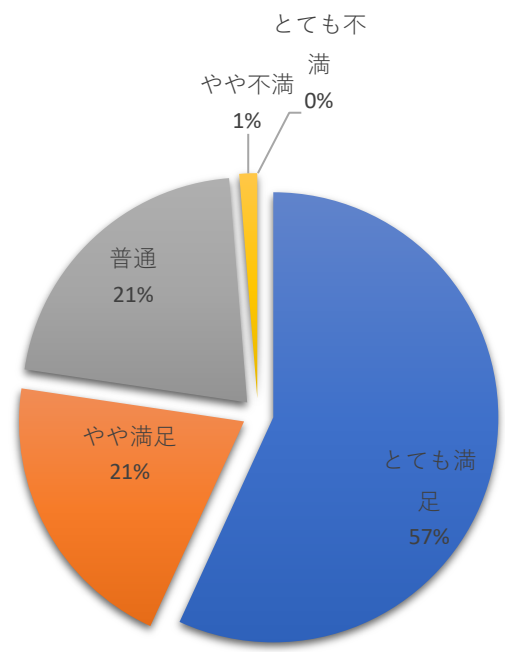
外出したい（大山など） / カラオケを希望しています / 年に何回もお出かけ等があっても良いかと思えます / 桜が咲いたら皆と花見に行きたいです
色々考えてくださって大変喜んでおります / 少しゲームがあればたのしいと思えます / 皆で楽しくしています / なにもかも良いことばかりでうれしいです

⑥ レクリエーションは楽しいですか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
目が不自由になってから参加できる種目が限られてきましたが職員の配慮で良かったと言って帰りました。	日々、ご苦労されていることと存じます。 レクリエーションでは個々の状況に合わせ職員が付き添うなど対応に心がけております。まだまだ至らぬ点もあるかと存じますが、今後も創意工夫を重ね、より多くの方に「楽しかった」と感じてもらえるレクリエーションの提供に努めてまいります。

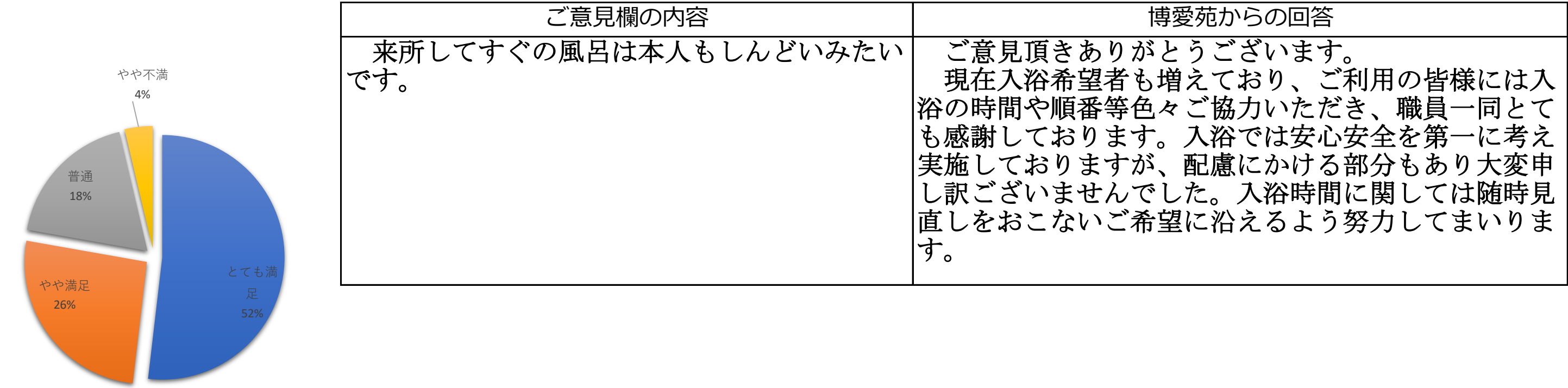
〈デイサービスでの生活全般についてのご意見ご要望など〉



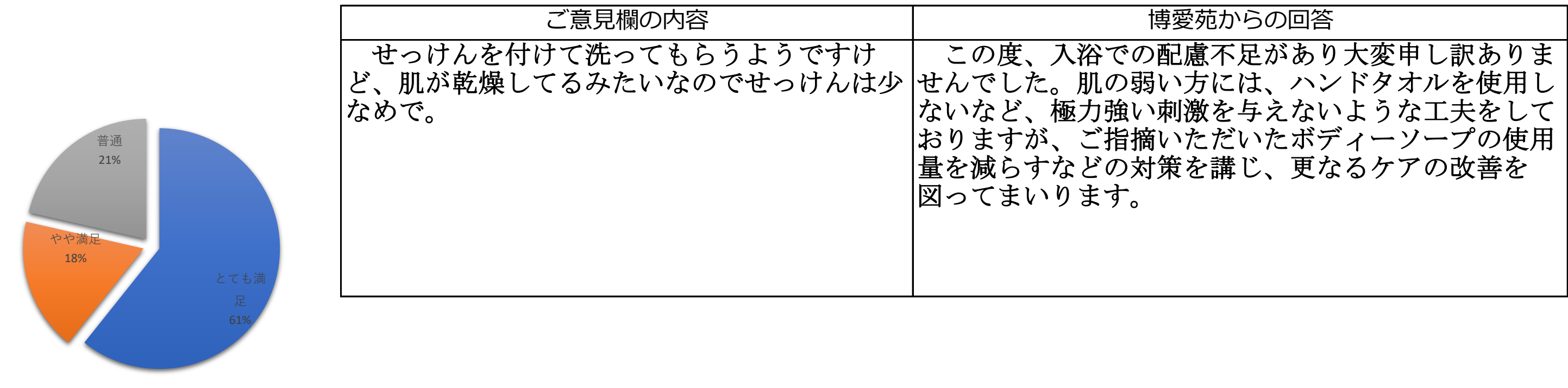
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
施設の中はキレイだった。	いつもご利用頂きありがとうございます。 ご回答からデイサービスのご利用を楽しみにしていただいていることは職員一同とても有難く思います。 デイサービスでの過ごし方は皆様それぞれと存じます。少しでもご希望に添えるよう今後も努力を続けてまいります。
木曜日 1 回でするので大変たのしく通わせていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。	
快適に有意義な 1 日を過ごしております。	
脳トレの時間があるのが良いので本人も喜んでいます。採点がしてあるのをみて報告してくれます。耳が遠く右手、右足が不自由ですが声かけをして誘ってください。	いつもご利用頂きありがとうございます。 脳トレは問題を解くだけでなく、採点し正解できたという喜びを得ることでも脳の活性化を促すと言われています。目や耳が不自由な方でも職員と一緒にすることで取り組めるよう工夫しておりますので、今後もお参加よろしく申し上げます。

【4】 介助について

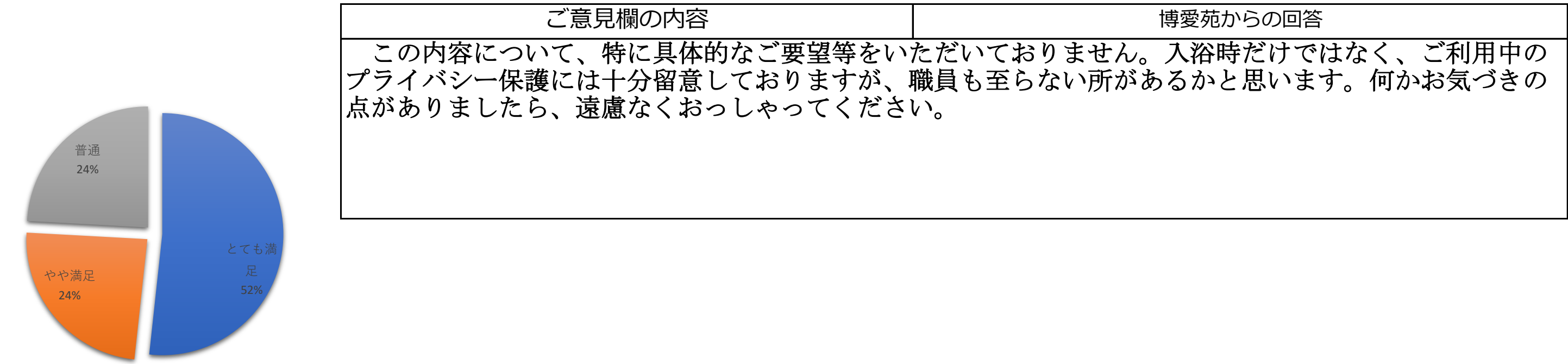
① 入浴時間に満足していますか



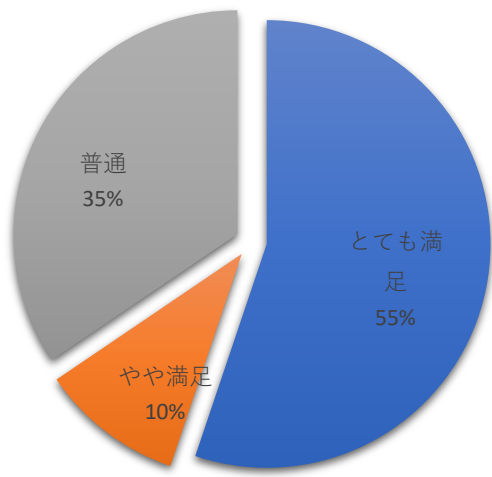
② 気持ちよく入浴ができていますか



③ 入浴時はプライバシーへの配慮がなされていますか

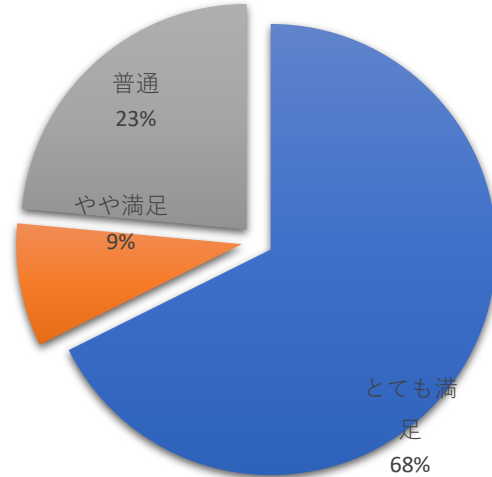


④ トイレの声掛けや排泄時の介助は丁寧ですか



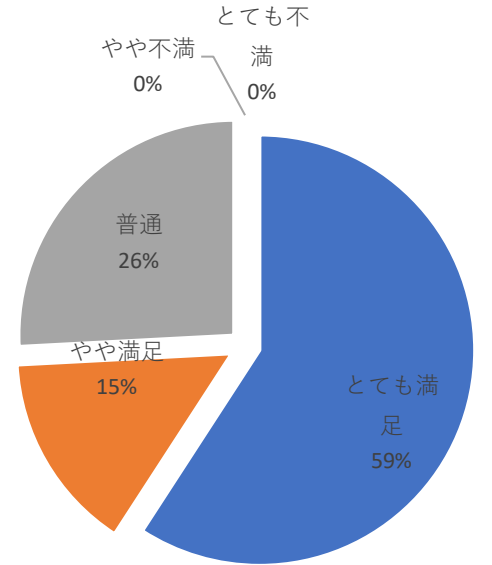
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
この内容について、半数以上の方に満足以上の回答いただき、職員一同とても喜んでおります。デイサービスでは昨年度から、厚生労働省の通知を参考に清潔保持はもちろん衛生面に配慮し、自動おしぼり機械を導入しご好評いただいております。より衛生的により快適にをもっとうに今後も改善をはかってまいりますので、何かお気づきの点がありましたら、遠慮なくおっしゃってください。	

⑤ 総合的に職員の介助は丁寧に行われていますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
この内容について、「とても満足」との回答が68%となり、職員一同とても喜んでおります。職員1人1人が個々にあった介助方法を意識し実施することで、今後も皆さまのご期待に応えられるよう精進してまいります。	

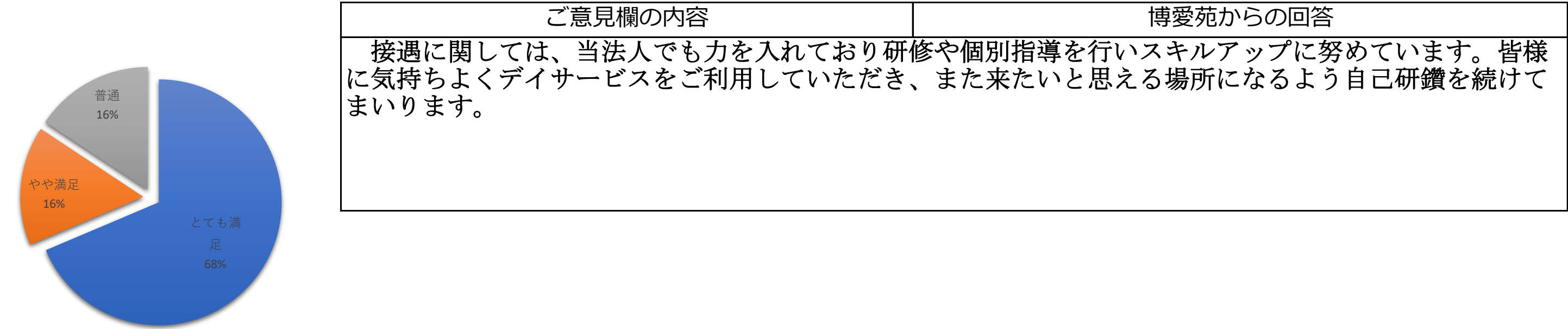
< 介助全般について改善された点、その他ご意見ご要望など >



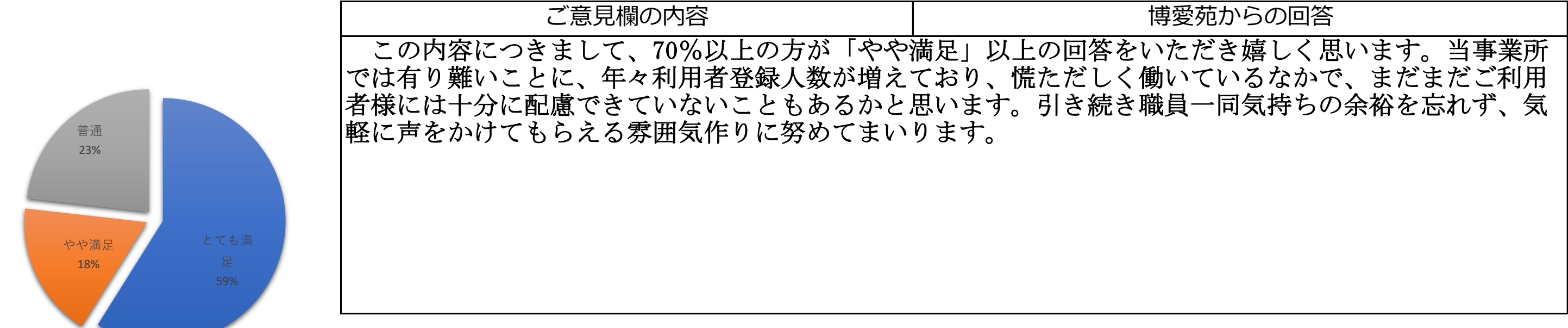
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
お風呂は良かったよ。気持ちよかったよ。	いつもご利用頂きありがとうございます。これからも満足していただけるよう努力してまいります。
耳も補聴器つけていますが、耳もとで言うてくださり分かり易いと言います。	
介助は今のところは必要ないと思っている。	介助が必要な時はいつでもおっしゃってください。
入浴した日、両下肢の下腿の前側にすじ状のひっかいたような跡があるのが気になっています。本人が掻いたのですが、入浴後保湿剤をたっぷり塗ってほしいと思ったりしています。	ご意見頂きありがとうございます。保湿剤の量に関しては適量以上を塗ると効果が落ちてしまうものもありますので、ご持参いただいたお薬の用量に沿って使用いたしますことをご了承ください。

【5】 職員について

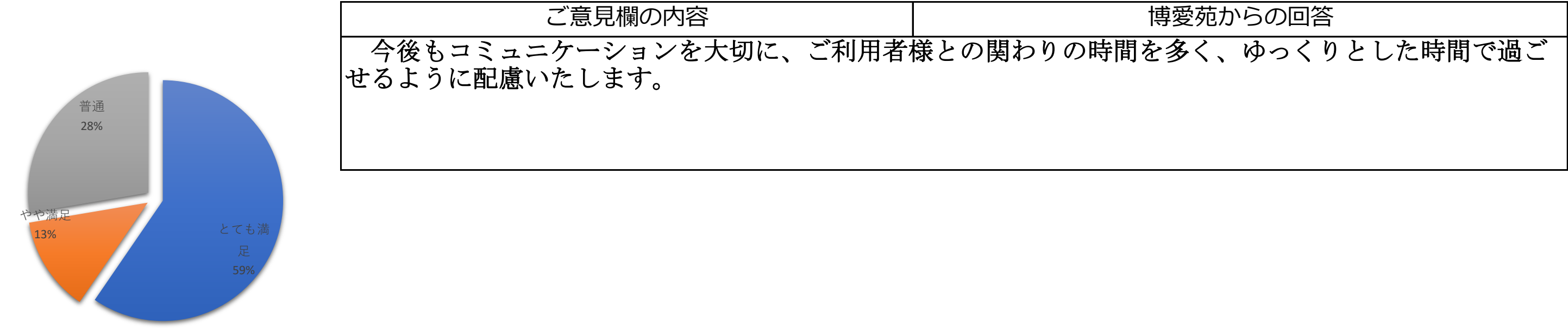
① 職員の態度や言葉使いは丁寧ですか



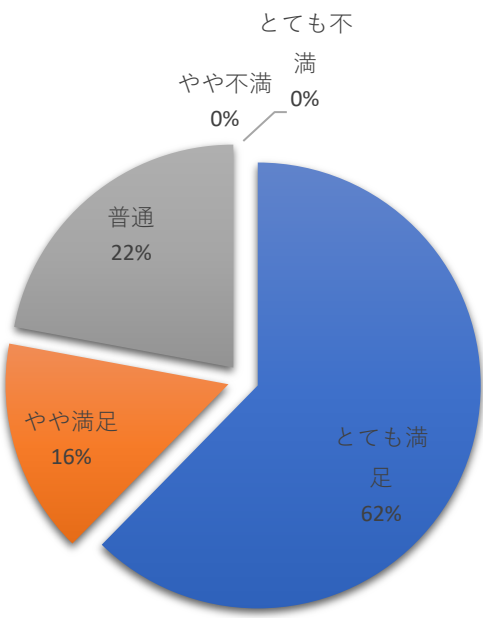
② 職員に対しいつも気軽に話しかけることができますか



③ 職員から積極的に話しかけてきますか



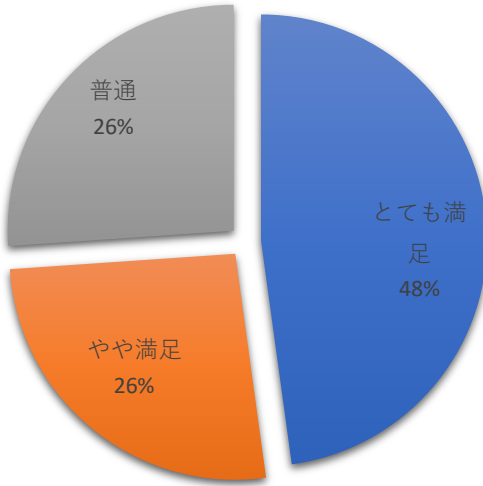
<職員全般についてのご意見ご要望など>



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
よく教育が行き届いていると思います。満足ですありがとうございます。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。これからも満足していただけるデイサービスとして頑張ります。
機知に富んだ気配り等に敬服致します。	
毎回楽しみに通わせていただいております。	
職員はどうだったかな。まだ少ししか話していないしな。よろしくお願いします。	
耳が遠いので会話がしづらいようです。話しかけしてもらとうれしいのでよろしくお願いします。	畏まりました。耳の聞こえにくさは、年齢を重ねるにつれて体力が低下するのと同じように誰にでも起こる現象です。聴力が低下することで知らず知らずのうちに人との会話が億劫になりがちですが、デイサービスで楽しく過ごしていただけるようしっかりサポートしてまいります。
職員が少なく隅々までいきととのっていない。	ご指摘を頂きありがとうございます。少ない人数でも目張り気配りで皆様に満足していただけるサービス提供に努めてまいります。

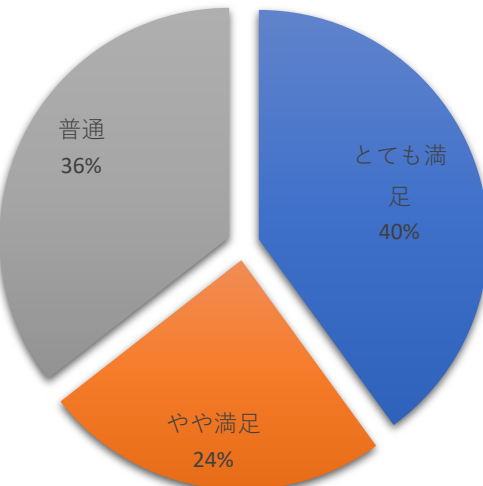
【6】 総合

① 質問や意見、要望などなんでも気軽に伝えることができますか



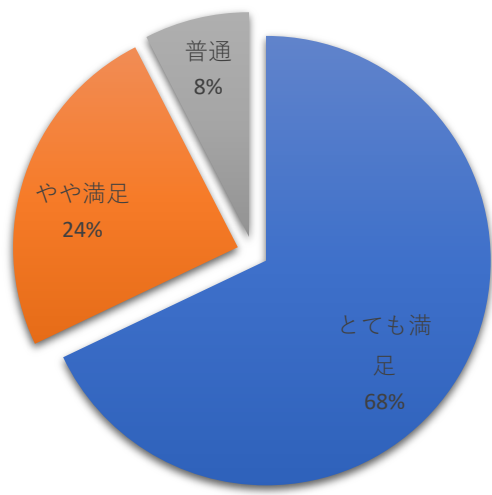
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
言う事がないくらい至れり尽くせりしていただき感謝と言っています。	お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。現状に慢心することなく、日々満足していただけるサービスの提供に今後も努めてまいります。当事業所は皆さまからのご意見、ご要望を頂戴し、成長しておりますので、些細なことでもお気軽にお話ください。

② 苦情は言いやすいですか



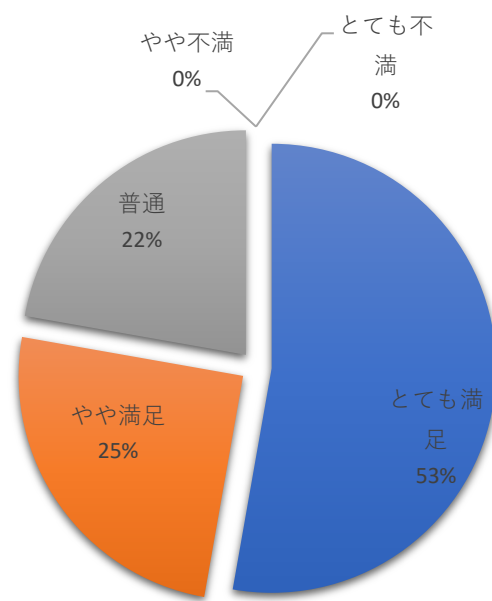
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
この内容について、特に具体的なご要望等をいただいおりません。皆さまからのご意見、ご質問は宝となります。職員に直接言い難いことなどは、是非ご意見箱を活用していただけたらと思います。	

③ デイサービスセンター博愛苑に満足していますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
総合的な評価として「やや満足」「とても満足」との回答を合わせて92%となったことは職員一同とても嬉しく思います。現状に慢心することなく、日々満足していただけるサービスの提供に今後も努めてまいります。	

< デイサービスセンター博愛苑についてのご意見ご要望など >



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
日頃はお世話になっています。アンケートは本人に聞きながら書きました。が、実際にはお世話になっている日常（行く日）をみておりませんので本人が感じたままをアンケートしました。本人耳が遠くコミュニケーションもとれないこともあります。よろしくお願いします。	デイサービスでは日ごろの様子を連絡帳に記入するなどしておりますが、まだまだ内容として不十分なこともあるかと存じます。こんなことが知りたいあんなことが知りたいなどご希望がありましたら気軽におっしゃってください。
現在の職員の数では十分なサービスは無理です！	ご指摘を頂きありがとうございます。職員不足は否めませんが、少ない人数でも目張り気配りで皆様に満足していただけるサービス提供に努めてまいります。
いつもお世話になりありがとうございます。	いつもご利用頂きありがとうございます。 皆さまからの温かいお言葉、職員ひとりひとりしっかり噛み締め、今後とも満足していただけるサービス提供ができるよう精進してまいります。
満足満足この上なし。	
年寄り気難しいのに若いのによく対応しておられると思います。	
一律に職員温厚で利用しやすい。	
いいことばかりでうれしいです。	

〈その他、社会福祉法人博愛会もしくは、デイサービスセンター博愛苑へのご意見やご要望など、ご記載ください。〉

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
今回、博愛苑さんにお世話になることになって本当よかったです。はじめは、生まれ育った地域なのでどうなのかなあと心配しておりましたが、良い方向に進んでいるようで安心しております。私には兄弟弟妹がいないもので、何かのときには頼まれるところがなく博愛苑さんが私たち家族の力強い味方になっていただいたように、私は勝手に思っております。また、いろいろ相談させてください。よろしくお願い致します。	デイサービスはご利用いただく皆様だけでなく、生活を支えておられるご家族様の想いにも寄り添いたいと思っております。人生の先輩である方々に意見するのは忍びないですが、私たちの知識や経験が少しでも皆様のお力になればと考えていますので遠慮なくご相談ください。
最近何故職員の退職が目につくのでしょうか。何か原因があるのでは。心配しています。	ご心配おかけしております。職員の退職理由は個人によってそれぞれであります。デイサービスに限らず博愛会では職員の定着に向け対策を講じておりますのでご安心ください。
博愛会の組織体制が説明不足で利用に至っていない。	博愛会の組織体制についてはいつでもご説明させていただきますのでお気軽にお声かけください。

今回アンケートへのご協力本当にありがとうございました。
平成29年度から現在のアンケート様式に変更し、これまでたくさんのご意見・ご要望をいただきました。その中でも今回のアンケートはこれまでと比較しコメント欄への記入が多くあり、とても嬉しく思います。皆様にアンケートへの関心をもっていただけたものと感じ、一層身の引き締まる思いです。
アンケートの回答で頂いた内容については、可能な限り改善できるように取り組んでまいります。アンケート調査以外でもお気づきの点がありましたら是非お聞かせください。
今後もデイサービスセンター博愛苑をどうぞよろしくお願い申し上げます。

デイサービスセンター博愛苑
センター長 八幡 孝明