

# 令和2年度 顧客満足度調査結果

## デイサービスセンター漣

アンケート期間 令和2年11月配布 令和2年11月20日締め切り  
配布数 96枚 返信数 63枚 回収率 65.6%

●新型コロナウイルス対策として、デイでは、お迎え時に検温・マスク着用・消毒・密にならないようにテーブルの間隔を離す等をしています。

・自宅では どのような対策をされていますか。

### 記述回答

手指消毒・手洗い・うがい・検温・血圧・運動  
手すりの消毒  
外出しないようにしている  
密にならないように気を付けている  
外出時マスク着用  
食事のあとテーブルを消毒している  
部屋の温度調節、換気をしている  
義歯の手入れ  
水分補給  
自分の部屋で過ごす

・デイでして欲しい対策などはございますか。

### 記述回答

現在して頂いている対策を続けてして欲しい  
非接触型体温計だと検温がスムーズになるのではないかと  
ワクチン接種をして欲しい

●職員に関して、言葉遣い、対応、態度などのマナーや身だしなみなどのエチケットについていかがでしょうか。

- ①非常に良い    ②良い    ③普通    ④悪い    ⑤非常に悪い

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答
24	29	7	0	0	3

職員に関して、言葉遣い、対応、態度などのマナーや身だしなみなどのエチケットについていかがでしょうか。



■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 非常に悪い ■ 無回答

●機能訓練を実施されている方への質問です。個別機能訓練（リハビリ）や、スポーツジムを利用したトレーニングを実施しておりますが、いかがでしょうか。

- ①非常に良い    ②良い    ③普通    ④悪い    ⑤非常に悪い

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答
15	18	11	0	0	19

機能訓練を実施されている方への質問です。個別機能訓練やスポーツジムを利用したトレーニング実施しておりますが、いかがでしょうか。

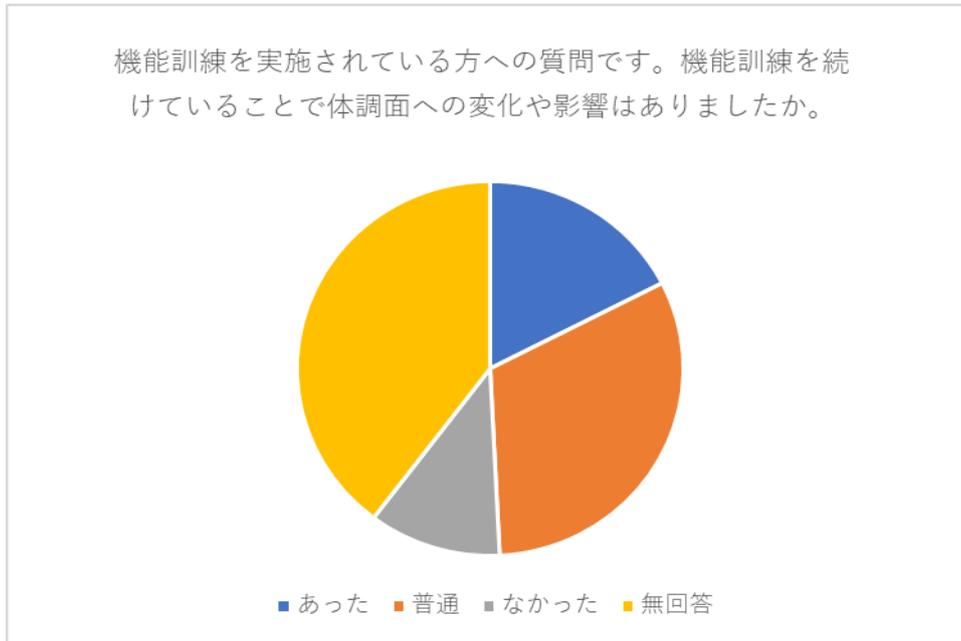


■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 非常に悪い ■ 無回答

●機能訓練を実施されている方への質問です。機能訓練を続けていることで体調面への変化や影響はありましたか。あった場合は、可能な限りお聞かせください。

①あった ②普通 ③なかった

あった	普通	なかった	無回答
11	20	7	25



#### 記述回答

- ・歩行が良くなり顔色も良くなった
- ・体操することに自信を持つようになった
- ・自分ではなかなか出来ないのもみんなと出来るので良い
- ・歩行が安定した
- ・歩くのが速くなった
- ・自宅では歩こうとしないがデイサービスに行くことで歩行が良くなった
- ・足の筋肉がついた
- ・足が動きにくい時があるがリハビリをしているので杖歩行で歩けている
- ・足首の痛みがなくなった
- ・足の運動をもっとしたい
- ・棒体操の手で握る所が気になります

●機能訓練を実施されていない方への質問です。機能訓練を実施しないことに理由がございましたら、可能であれば理由をお聞かせください。

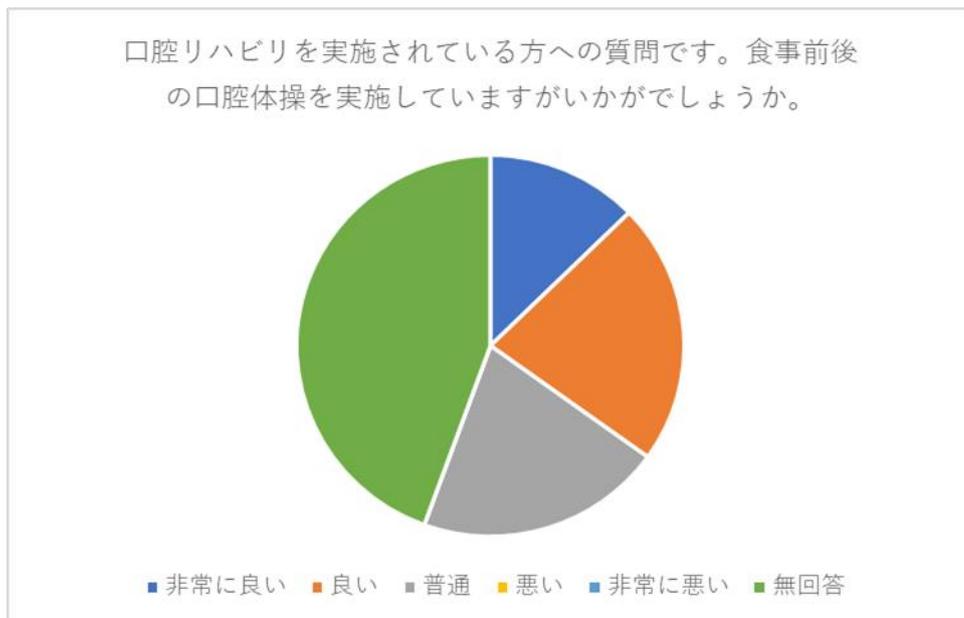
#### 記述回答

- ・足の痛みや痺れがあるため
- ・本人が希望しない
- ・高齢であるため

● 口腔リハビリを実施されている方への質問です。食事前後の口腔体操を実施していますがいかがでしょうか。

①非常に良い    ②良い    ③普通    ④悪い    ⑤非常に悪い

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答
8	14	13	0	0	28



● 口腔リハビリを実施されていない方への質問です。口腔リハビリを実施されない理由がございましたらお聞かせください。

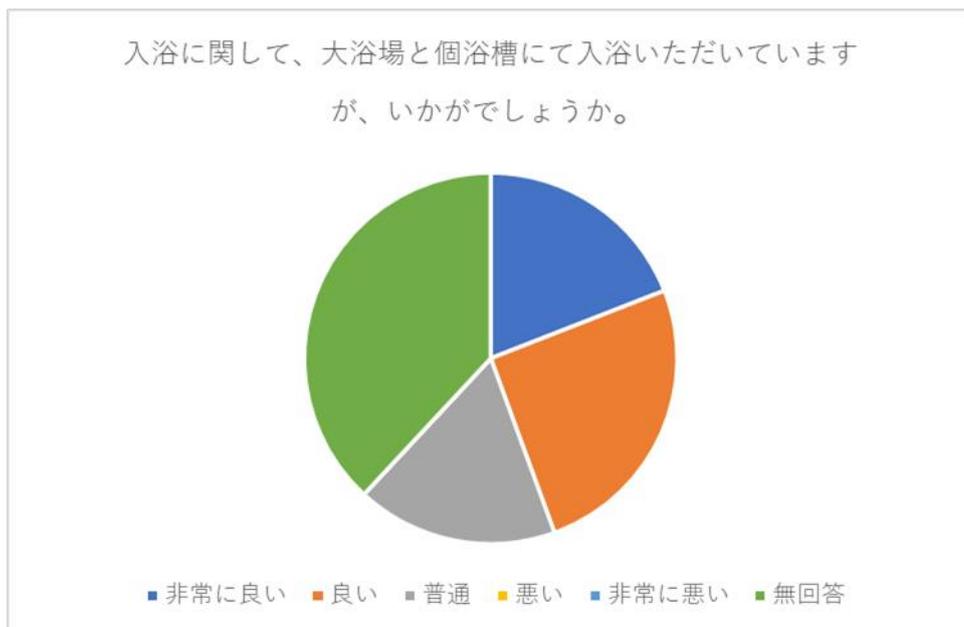
記述回答

- ・ 生き生き健康生活やっている
- ・ 定期的に受診しているため
- ・ 受けて欲しいが本人が希望しない
- ・ 歯が全部ないため
- ・ 他の施設でしてもらっているため

●入浴に関して、大浴場と個浴槽（信楽焼・檜）にて入浴いただいておりますが、いかがでしょうか。また入浴時の職員の介助などはいかがでしょうか。

①非常に良い    ②良い    ③普通    ④悪い    ⑤非常に悪い

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答
12	16	11	0	0	24



●デイサービスにて入浴されない方への質問です。入浴されない理由がございましたらお聞かせください。

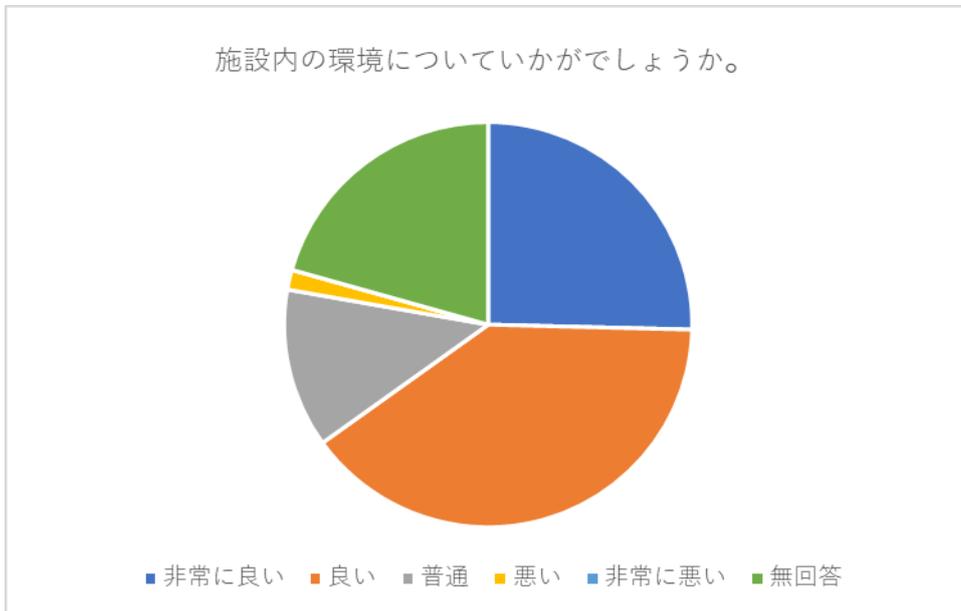
記述回答

- ・ 自宅のお風呂を改築したため
- ・ 自宅にて自分で入浴が出来ているため
- ・ 家でゆっくり入りたい
- ・ 寝る前に入浴したい
- ・ 自宅で入浴しているが、衛生面が心配
- ・ 風邪をひくような気がする

●施設内の環境についていかがでしょうか。

- ①非常に良い    ②良い    ③普通    ④悪い    ⑤非常に悪い

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答
16	25	8	1	0	13

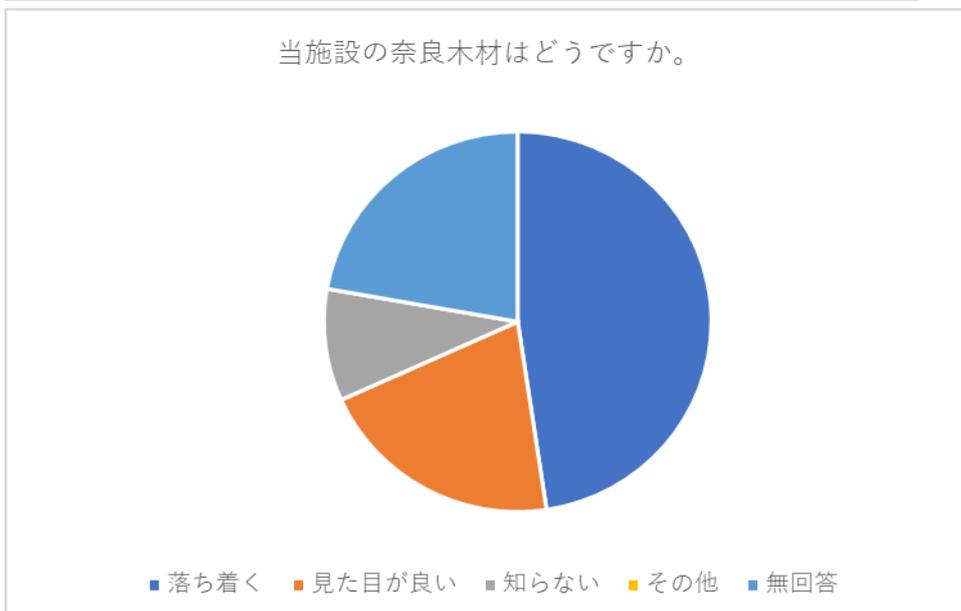


●祥水園の施設では、“奈良”の木材を使用しています。それについての質問です。

・当施設の“奈良”木材はどうですか？

- ①落ち着く    ②見た目がよい    ③知らない    ④その他（                      ）

落ち着く	見た目が良い	知らない	その他	無回答
30	13	6	0	14



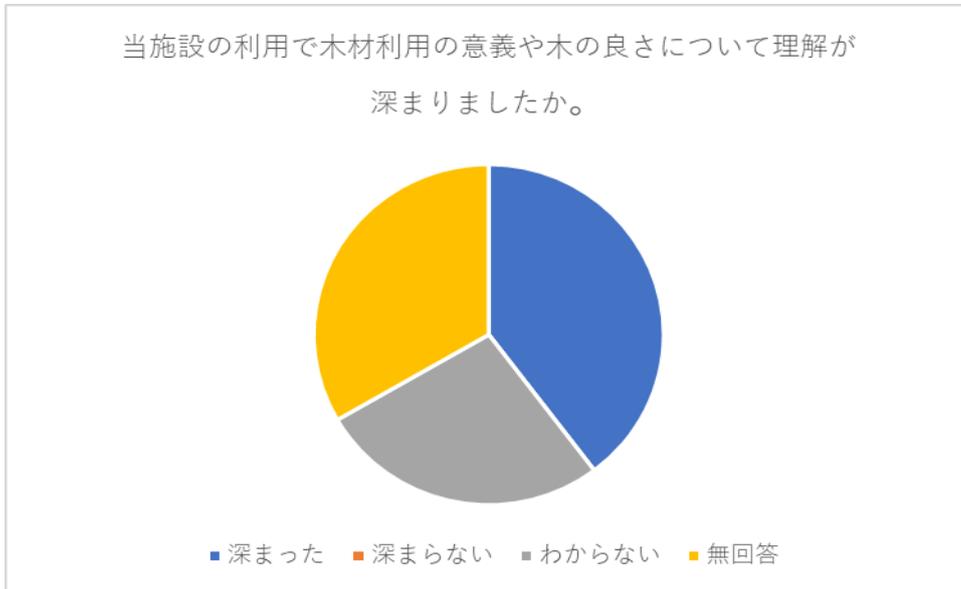
・当施設の利用で木材利用の意義や木の良さについて理解が深まりましたか？

①深まった                      ②深まらない                      ③わからない

②の理由（

）

深まった	深まらない	わからない	無回答
25	0	17	21



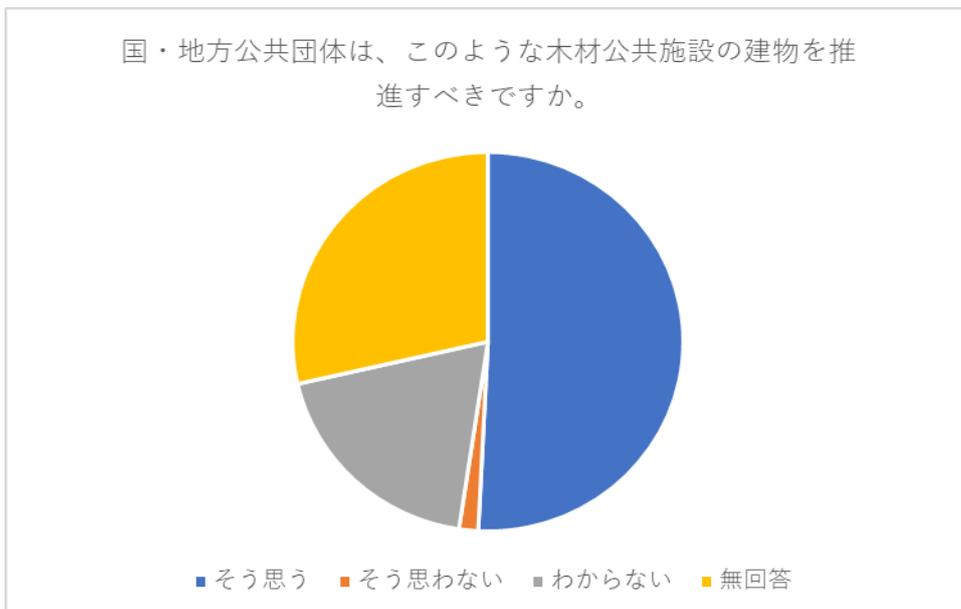
・国・地方公共団体は、このような木材公共施設の建物を推進すべきですか？

①そう思う                      ②そう思わない                      ③わからない

②の理由（

）

そう思う	そう思わない	わからない	無回答
32	1	12	18



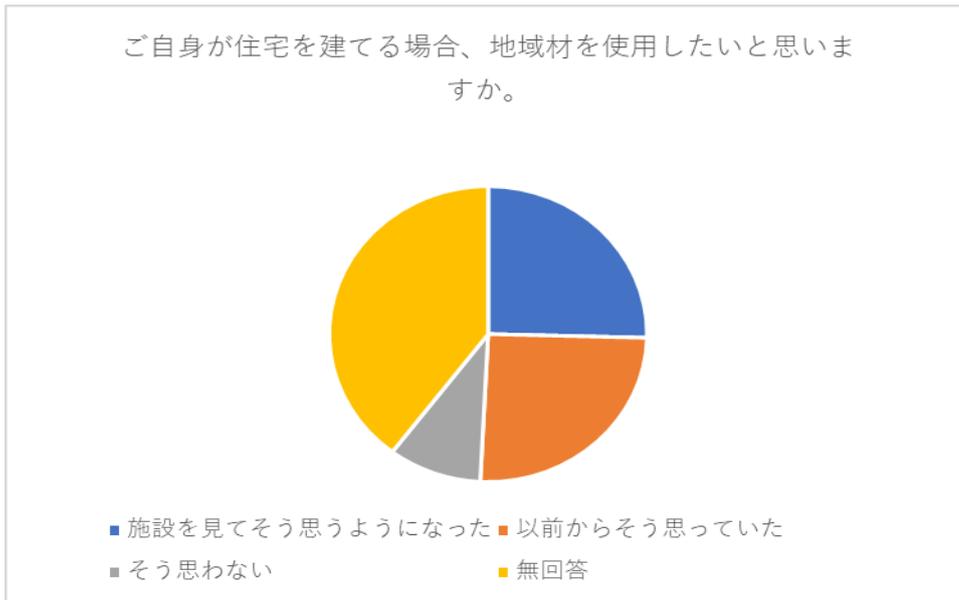
・ご自身が住宅を建てる場合、地域材を使用したいと思いませんか？

①この施設を見てそう思うようになった

②以前からそう思っていた

③そう思わない ③の理由 ( )

施設を見てそう思うようになった	以前からそう思っていた	そう思わない	無回答
16	16	6	25



●デイサービスの利用についての質問です。

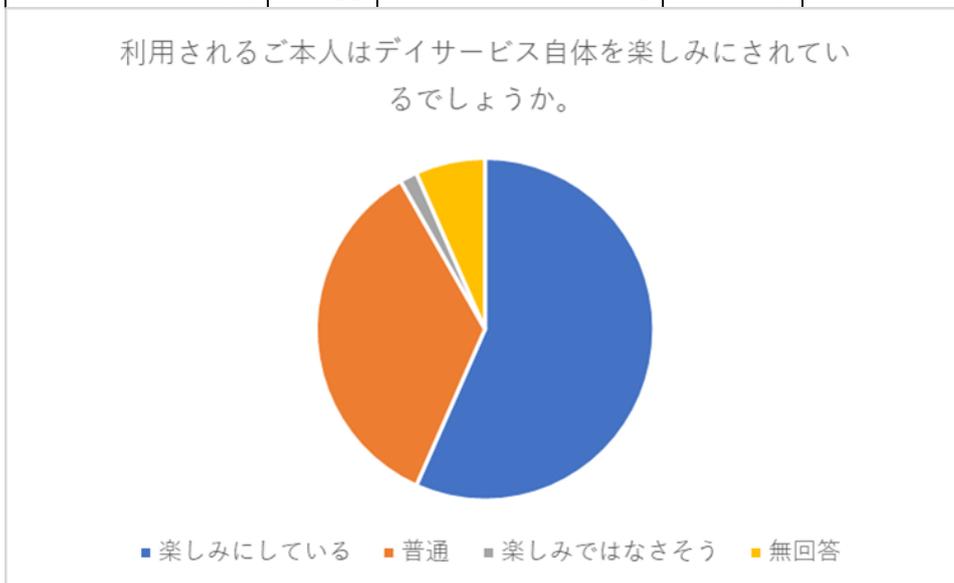
・利用されるご本人はデイサービス自体を楽しみにされているでしょうか。

①楽しみにしている

②普通

③楽しみではなさそう

楽しみにしている	普通	楽しみではなさそう	無回答
34	21	1	4



・もし今後こういうサービスやイベントがあれば、ご本人もしくはご家族が喜んだり楽しみにできるというご希望はありますか。

- ①希望あり ②希望無し ③わからない

上記項目で理由や内容があれば、教えていただけますでしょうか。

( )  
記述回答

- ・盆踊り大会など
- ・音楽会

希望あり	希望なし	わからない	無回答
12	10	24	17

もし今後こういうサービスやイベントがあれば、ご本人もしくはご家族が喜んだり楽しみにできるというご希望はありますか。



■希望あり ■希望なし ■わからない ■無回答

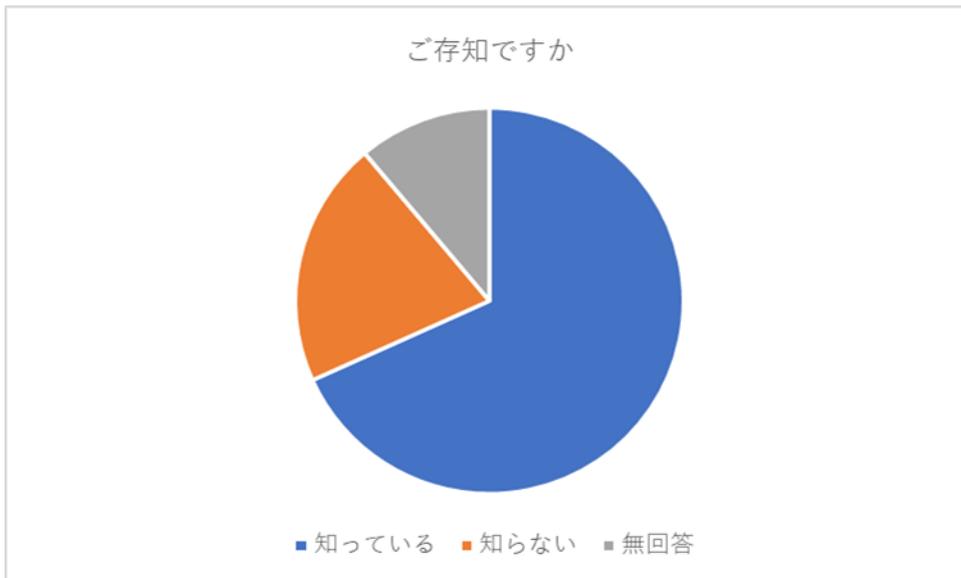
ご家族様に質問です。

●デイサービスがお正月やお盆に営業している事についての質問です。

・ご存知ですか。

①知っている ②知らない

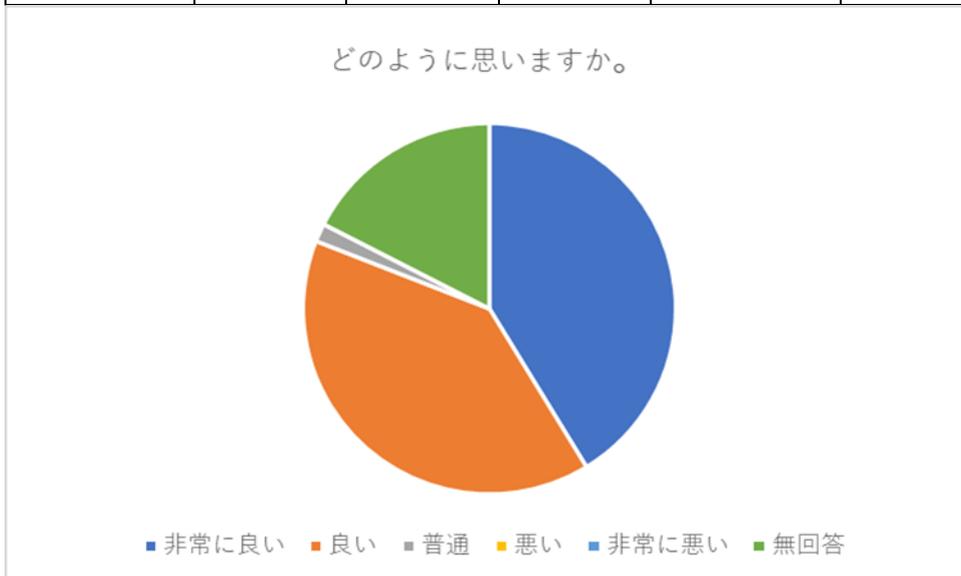
知っている	知らない	無回答
43	13	7



・どのように思いますか。

①非常に良い ②良い ③普通 ④悪い ⑤非常に悪い

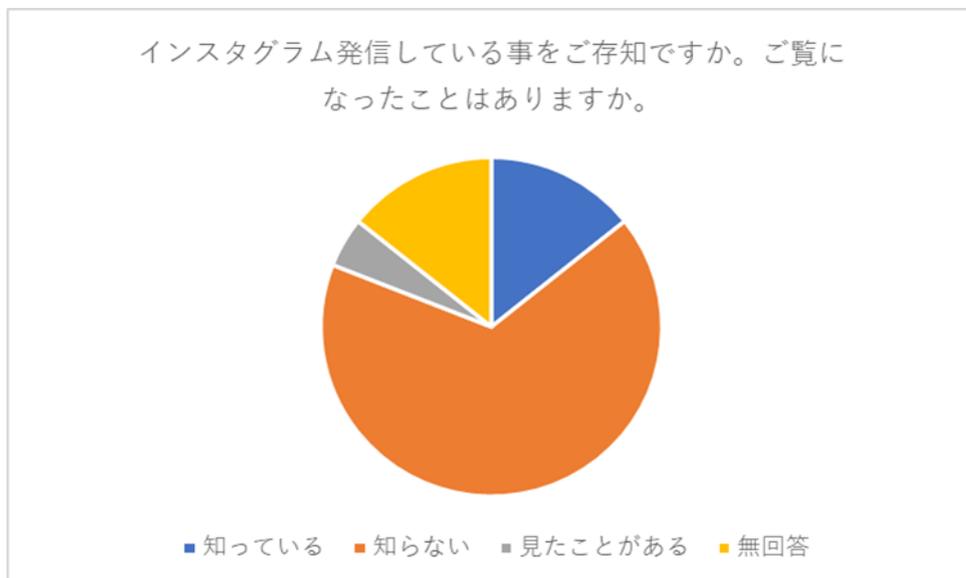
非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答
26	25	1	0	0	11



●Instagram発信している事をご存知ですか。ご覧になったことはありますか。

①知っている      ②知らない      ③見たことがある

知っている	知らない	見たことがある	無回答
9	42	3	9



その他（ご意見・ご要望・ご感想など）

- ・車椅子を使用せず歩かせて欲しい
- ・全体レクリエーションやイベント行事なども取り入れて欲しい
- ・いつも良くして下さい有難うございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・職員の皆さんが利用者に対してどんな時にでも笑顔で接して下さり感動しています。
- ・全体レクリエーションやイベント行事なども取り入れて欲しい

## 【考察】

今回コロナ対策としての質問をさせて頂いたところ、園でも手洗い・うがい・消毒等、徹底しているように自宅でも同じような対策をしているとの回答が多く下さいました。今後も引き続き行っていきたいと思います。

機能訓練については、実施されておられる方は良くなったとの回答が多く頂いていますが、コロナ禍で外出や散歩にも行けず、デイでの運動が重要になって来ると思います。今後もユニット体操・棒体操・プレステップ・踏み台昇降等、実施させて頂きたいと思います。

口腔リハビリについては、無回答の方が多く、義歯だからいい、定期的に歯科受診をしている等の回答があり、口腔ケアの重要性、誤嚥性肺炎の予防などを理解していただく必要があると思いました。

インスタグラム発信について、知らない方がほとんどいらっしゃいましたので、アピールを行いデイサービス漣の様子や行事などを今後も発信したいと思います。

たくさんのご協力をいただきありがとうございました。

皆様からいただいた貴重なご意見、ご希望を踏まえ今後もデイサービスの改善に取り組んでいきたいと思っておりますので、今後ともどうぞ宜しくお願い致します。