

令和3年度 デイサービスセンター連 顧客満足度調査

アンケート期間 令和3年1月7日～1月20日

配布数 84枚 返信数 67枚 回収率 79.7%

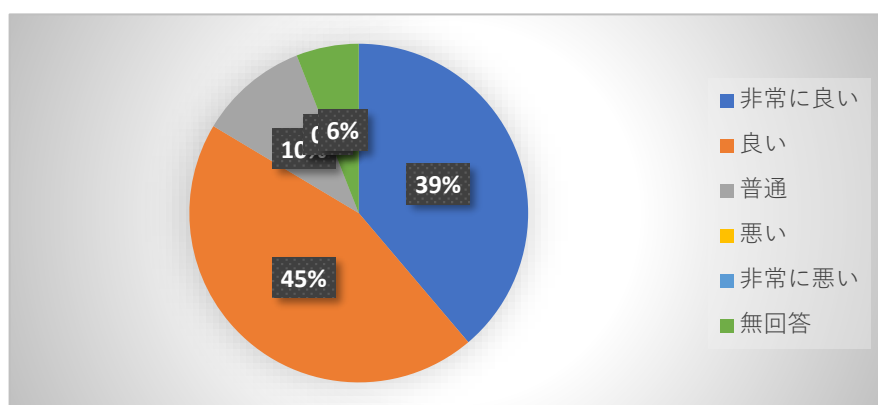
アンケート用紙

ご利用者にお聞きします。以下の質問の当てはまるところに丸を付けて下さい。

●職員の、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お伺いします。

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	30	7	0	0	4

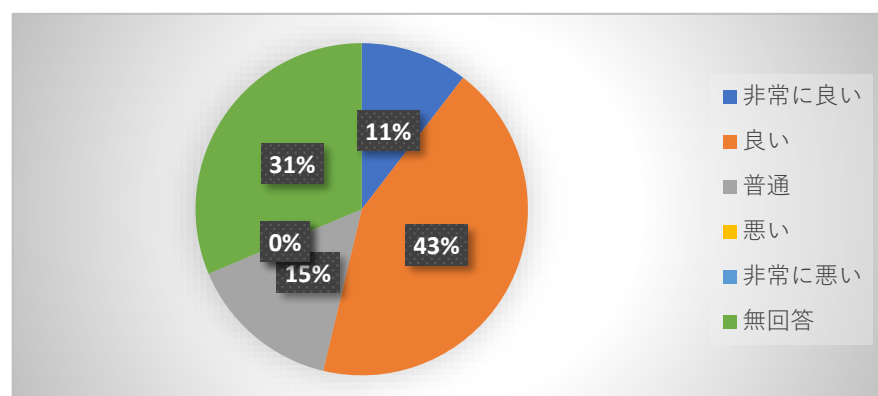


●機能訓練を実施されている方への質問です。

・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
7	29	10	0	0	21



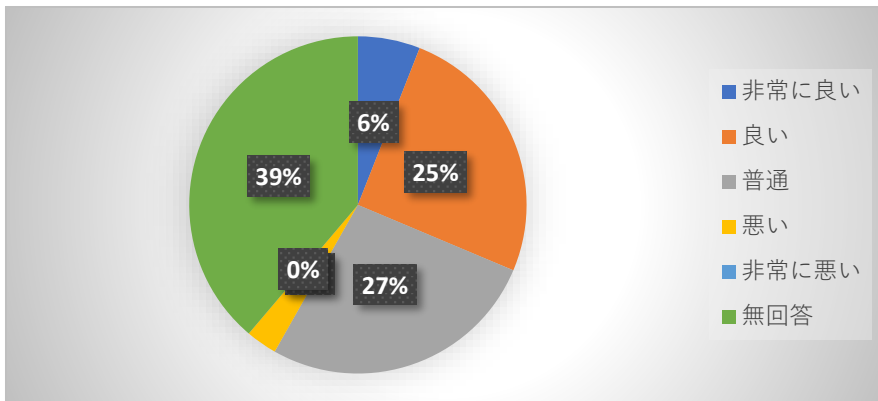
記述回答

- ・転倒しないよう歩行訓練を重点にお願いします。
- ・肩が痛いので十分に出来ませんができる限りでお願いします。
- ・筋力なく動きが大分難しくなっています。少しでも筋力がつくといいのですが。

・職員主導のリハビリから、自宅でも行える自主的なリハビリに変わりましたが、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
4	17	18	2	0	26



記述回答

- ・本人が覚えていない
- ・家ではしていない

●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。

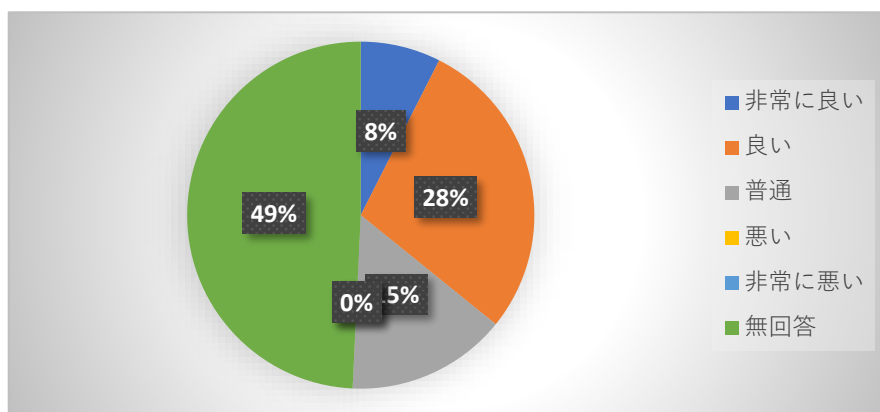
記述回答

- ・高齢であるため
- ・圧迫骨折をしているため
- ・本人が希望しない

●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
5	19	10	0	0	33



記述回答

- ・ありがたいですが、実際のところわかりません

●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。

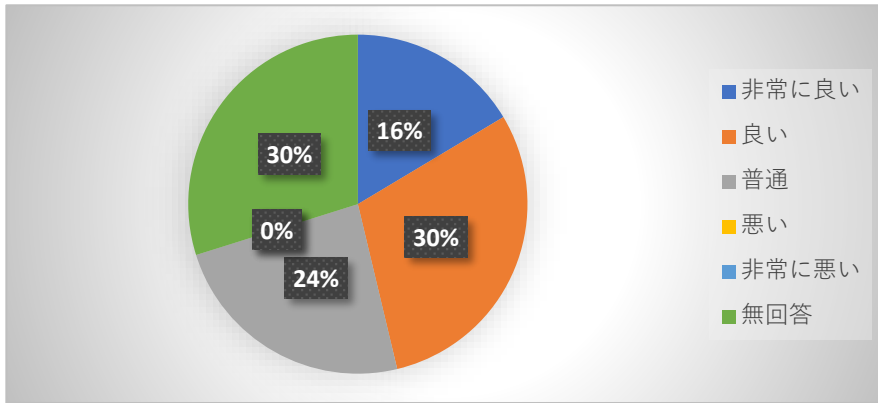
記述回答

- ・今のところ自分で嚙んだり飲み込んだりができるため
- ・本人が望まない
- ・自宅でやっている
- ・顎関節が脱臼する恐れがあるため

●入浴に関して、自宅でご本人及び介助による入浴ができるようになる、もしくは自宅での入浴が継続できる事を目的とした入浴に変わりましたが、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
11	20	16	0	0	20



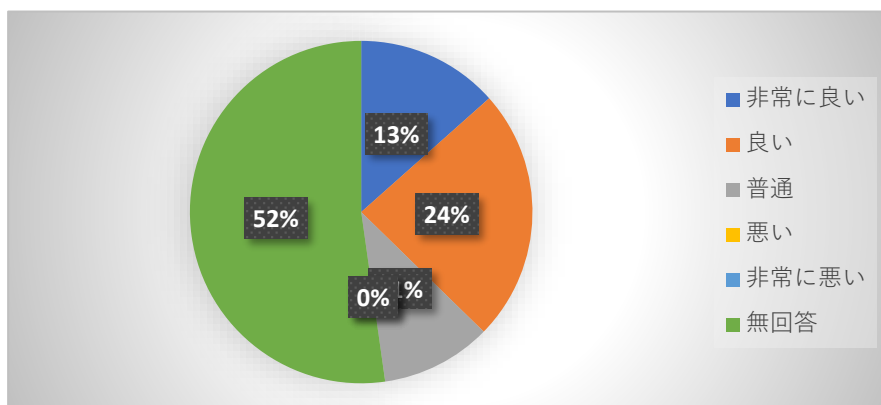
記述回答

- ・ 自宅入浴してやりたいが寒い時期なので今は無理です

●入浴時の職員の介助については、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
9	16	7	0	0	35



●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。

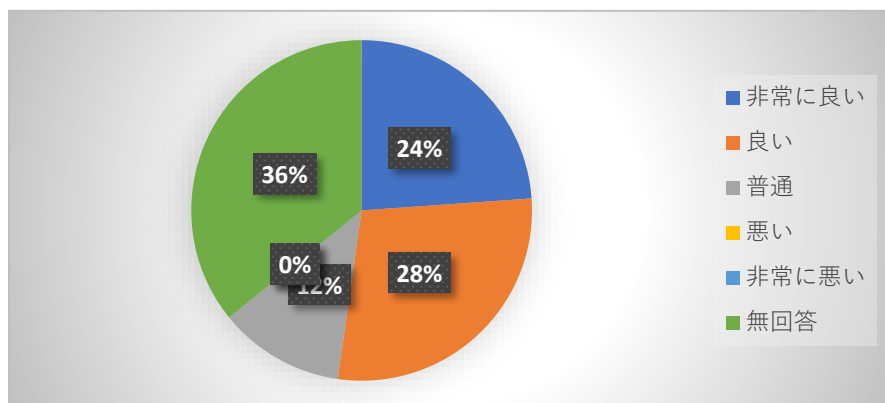
記述回答

- ・ 自宅で一人で入浴できるため
- ・ 今までお昼に入浴をしたことがないため
- ・ 時間を気にせずゆっくり入浴したい
- ・ ご本人が望まないのと、一部介助にて自宅入浴が可能のため

●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	19	8	0	0	24

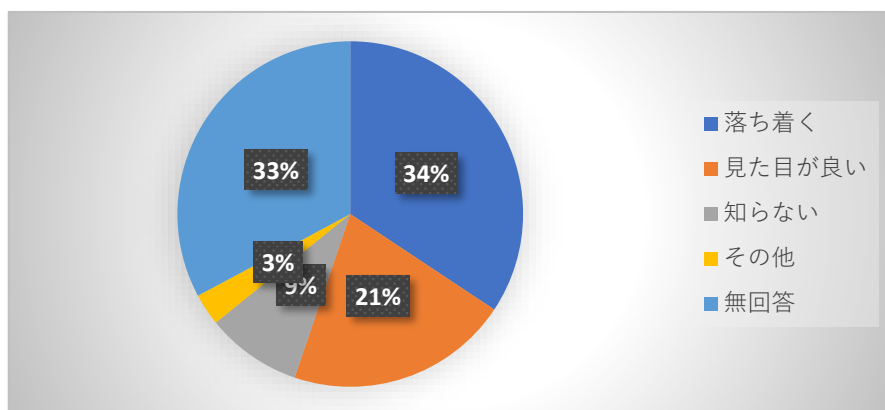


●祥水園の施設では、“奈良”の木材を使用しています。それについての質問です。

・当施設の“奈良”木材はどうですか

- ①落ち着く ②見た目が良い ③知らない ④その他 ⑤無回答

落ち着く	見た目が良い	知らない	その他	無回答
23	14	6	2	22

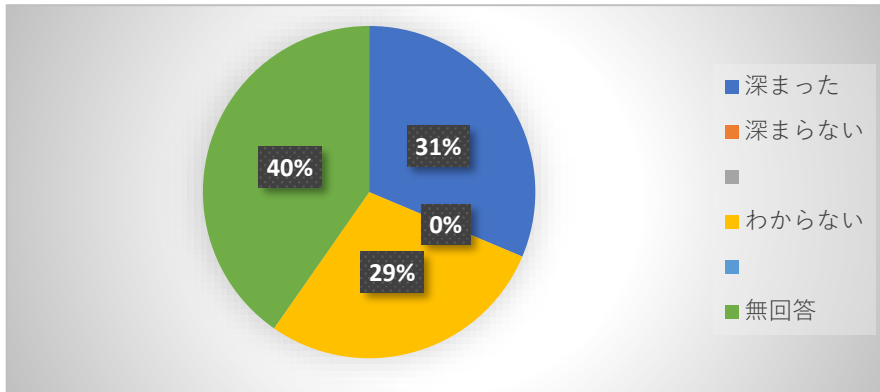


・当施設の利用で木材利用の意義や木の良さについて理解が深まりましたか。

①深まった ②深まらない ③わからない ④無回答

②の理由()

深まった	深まらない	わからない	無回答
21	0	19	27



記述回答

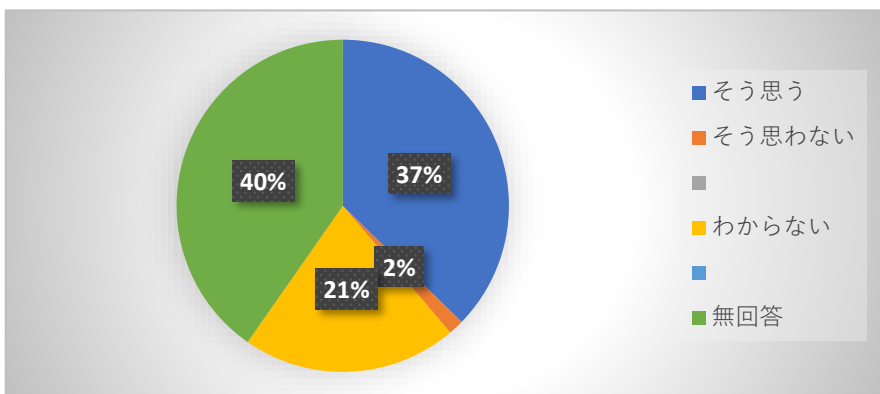
・日本人であるから日本の木を使ってほしい

・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
25	1	14	27



記述回答

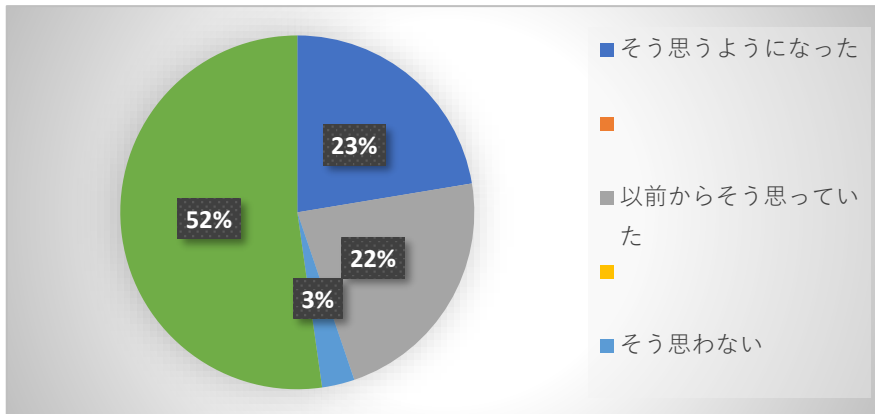
・見た目が良く木のぬくもりが良い体に優しい

・何故推進しているのか意図がわからない

・ご自分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 ()

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
15	15	2	35



記述回答

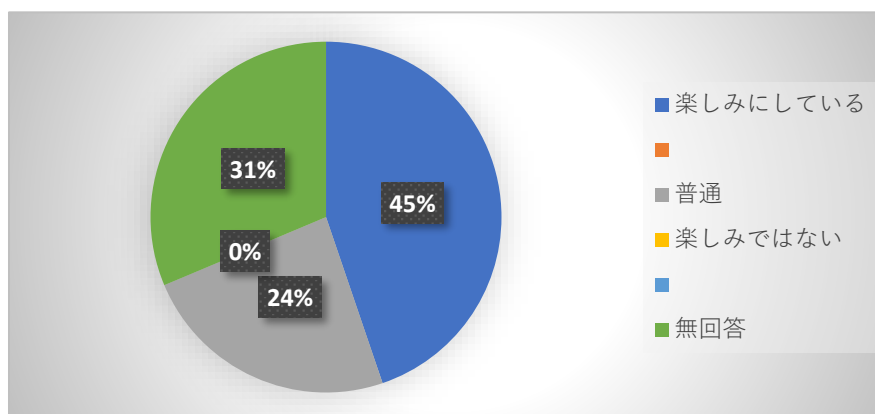
- ・木材、地域材にこだわらない利便性が良ければいい

●デイサービスの利用についての質問です。

・デイサービスのご利用を楽しみにされていますか。

- ①楽しみにしている ②普通 ③楽しみではない

楽しみにしている	普通	楽しみではない	無回答
30	16	0	21



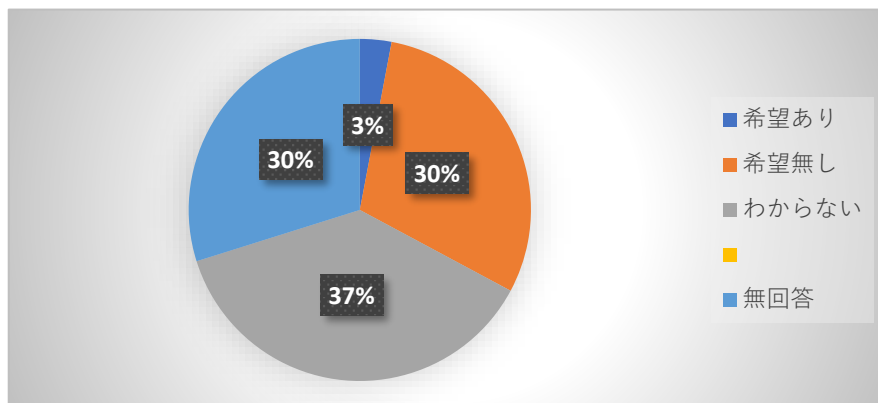
・今後、新たなサービスやイベントの希望があれば、お聞かせください。

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か。

()

希望あり	希望無し	わからない	無回答
2	20	25	20



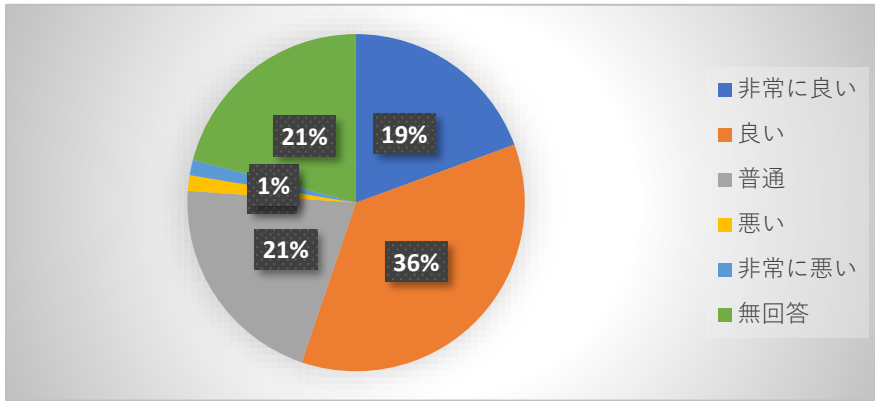
記述回答

- ・特に希望はありませんが、機会があれば積極的に参加したいと思います
- ・何をしているか見えてこないので答えられません
- ・塗り絵など簡単なことをして欲しい
- ・脳トレ、合唱、ゲームなど
- ・写真を撮る機会が少なくなっていて寂しいと感じています
- ・誕生日などにも自然な写真を撮っていただければ本人の思い出にもなると思います
- ・季節のイベント

・昼食について、キッチンカウンターに来ていただき、ご自分の食事を好きな分だけ入れていただく形に変わりましたが、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
13	24	14	1	1	14



記述回答

- ・目が見えにくいので以前の方が良いと思う
- ・申し訳ありませんが母には難しい様です
- ・主人にとって無理です
- ・どれだけ食べられるか自分で判断できるのか心配です
- ・本人からの答えがわからない
- ・本人は、美味しく沢山食べたと言っているが、どれだけ食べたかわからない

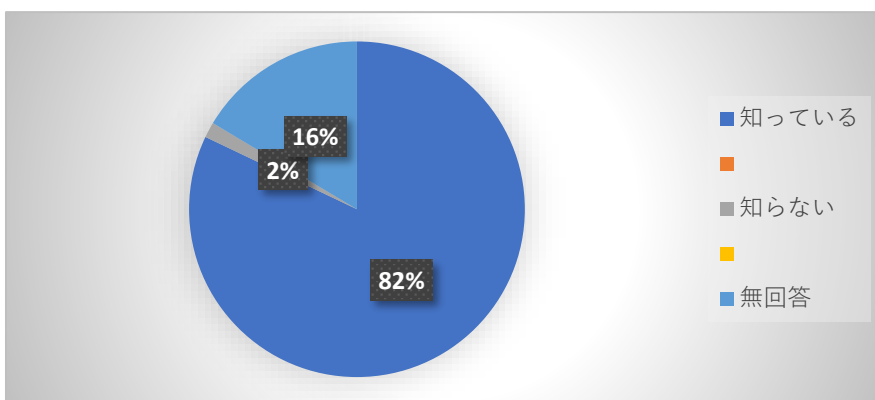
ご家族様に質問です。

●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 ③無回答

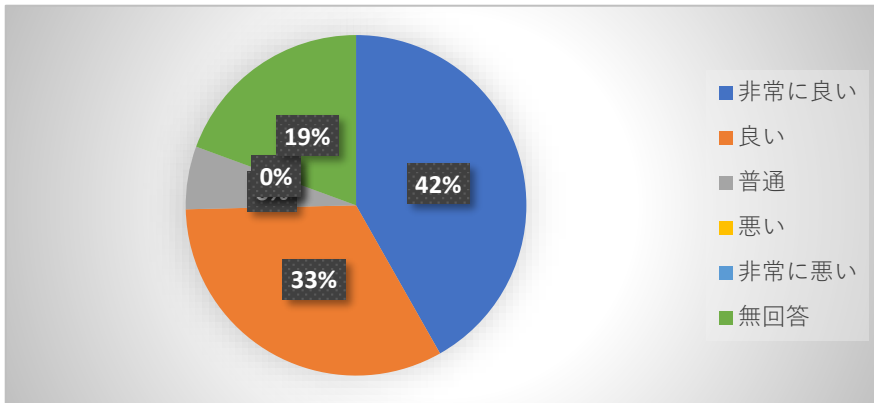
知っている	知らない	無回答
55	1	11



・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
28	22	4	0	0	13



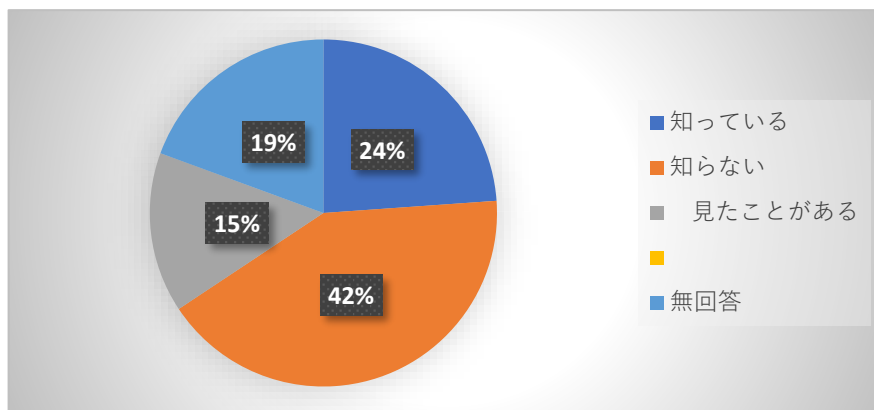
記述回答

- ・とてもありがたく思っています
- ・いつも有難うございます

●Instagramを利用した発信を行っていますがご存知ですか。また、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
16	28	10	13



その他（ご意見・ご要望・ご感想など）

- ・本当にありがとうございます。家にいるとほとんど動かないのでリハビリや健康に関わるチェックなど本当に感謝しています。本人が覚えていないので様子がわからないまま、お任せで本当に申し訳ありませんがこれからもよろしくをお願いします。
- ・本人から何をしているか聞くことが出来ないのではなかなかデイの様子がわからない。
- ・人から退屈と聞くことがある。
- ・送迎時間について、最近はお迎え時間が9時過ぎになりましたが、10時前になったこともあり一定の時間をお願いしたいです。
- ・本人が自分で生活していけるよういつも配慮して頂いていることに感謝しています。

【考察】

・職員のマナーや身だしなみ・エチケットについては良いとの回答を得た、一人一人の意識がこのような結果となったが、普段から言葉遣いや態度など気を付けなければいけない。それによって事業所の質が上がると考えられる。自宅でも行える自主的なリハビリに内容を変え、毎日のリハビリ継続することが転倒予防に繋がる。そのためご利用者にわかりやすく説明する必要がある。入浴について、自宅での入浴目的として良いとの回答を得た。今後も継続できるようにユニット体操での入浴体操を行っていただく必要があると考えられる。デイサービスについては、楽しみにしているとの回答を得た。季節のイベントなど考えていく必要がある。昼食様式はご利用者の状態により対応が必要ではないかと考えられる。Instagramで、デイでの様子を発信しご利用者、新規獲得に向けた取り組みを今後も行っていく必要がある。

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。