

平成29年12月 1日

## H29/11 上牧デイサービス 利用者 アンケート結果 回答数68件

下記の各サービス満足度を5段階: ①「とても良い」、②「良い」、③「普通」、④「悪い」、⑤「とても悪い」で評価

サービス項目	サービス内容	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	集計	上牧デイ 満足度	参考	
									Aデイ 満足度	Bデイ 満足度
1、清掃	・フロアやトイレなどよく清掃されていますか。	15	27	3			43/46	93.5%		88.9%
2、食事	・食事は美味しいですか	21	24	5			87/97	89.7%		80.7%
	・料理の種類や色合いに満足していますか。	18	24	5						
3、入浴	・入浴方法や順番は満足していますか。	13	19	8	1		140/164	85.4%		63.3%
	・丁寧に入浴の介助をしてくれますか。	16	19	7						
	・入浴時のプライバシーの配慮はしてくれますか	11	24	4	1					
	・浴槽(機械浴も含め)は清潔感がありますか。	14	24	3						
4、運動・リハビリ 介護ケア	運動・リハビリの内容はどうか。	14	17	14			86/134	64.2%	78.6%	77.9%
	・認知症予防のプログラム実施に満足していますか。	8	18	16	1					
	・口腔ケアの内容はどうか。	8	21	17						
5、排泄介助	・丁寧に介助してくれますか。	13	22	5			35/40	87.5%		
6、レクリエーション	・レクリエーションの内容や種類は満足していますか。	14	26	9			41/50	82.0%		
7、送迎	・送迎時間は丁度いい時間帯ですか。	25	28	6			53/59	89.8%		91.7%
8、接遇	・送迎時職員は気持ちの良い挨拶が来ていますか。	38	24	3			246/261	94.4%		89.9%
	・職員の電話での対応は丁寧ですか。	27	33	3						
	・職員の言葉遣いは、丁寧ですか。	31	29	5						
	・職員の身だしなみはどう思われますか。	27	34	4						
9、苦情	・苦情や意見を迅速に適切に対応してくれますか。	23	28	2	1		51/54	94.4%		
<b>サービス全体の満足度</b>							782/905	<b>86.4%</b>	85.9%	83.9%

## H29/11 上牧デイサービス アンケート結果

## 一、現在、上牧デイサービスのご利用目的

	項目	現在(一人一つ回答)	利用当初(一人複数回答)
①	認知症予防	10	21
②	入浴	30	86
③	運動・リハビリ	5	31
④	ご家族の負担軽減	20	29
⑤	外出確保	4	27
⑥	他者交流	6	43
⑦	清潔保持	2	0
⑧	食事	2	1
⑨	安全確保	2	17
⑩	口腔ケア	2	3
⑪	その他(鍵預かりで)	1	
⑫	その他	1	

## 二、上牧デイサービスを利用してご利用者の表情に何か変化があったか

	項目	
①	元気で明るくなった	40
②	変わらない	22
③	悪くなった	0

## 三、ご家族が上牧デイサービスの行事への参加や施設見学を希望するか

	項目	
①	希望する	17
②	希望しない	11
③	らともいえない	32

## 四、ご相談やボランティアさん等で施設内に訪問し易くなったか

	項目	
①	大変入り易い	16
②	少し入り易くなった	5
③	変化なし	18
④	入りにくくなった	0

## H29/11 上牧デイサービス アンケート結果

### ● ご利用者・ご家族からのご意見ご希望等

#### 苦情

- ・ 入浴介助で、自分自身に洗わせる時間をもう少し長くください。短くてかゆみが残ります。アタ等のぬるぬる感が残る。

#### 要望

- ・ 帰りの時間を都合に応じてもう少し延長して頂ければ有難いです。
- ・ OTさんの常駐を希望します。
- ・ 日曜日、午後のメニューをカラオケ以外も検討ください。
- ・ 運動リハビリのより充実を望みます。
- ・ 利用日全てお風呂に入らせて貰いたいです。
- ・ 1日が長いのでマージャン等出来ないでしょうか。

#### 感謝・御礼

- ・ いつもありがたく思っています。
- ・ 送迎時いつも良くして頂いています。
- ・ 家族が相談出来る所ができて大変心強いです。
- ・ ていねいなケアをして頂いて感謝です。
- ・ 食事もいつも残さず食べている様です。写真もいつも楽しそうです。満足していると思います。
- ・ 喜んで行っていますのでうれしいです。
- ・ いつも楽しく利用させて頂き有難うございます。