

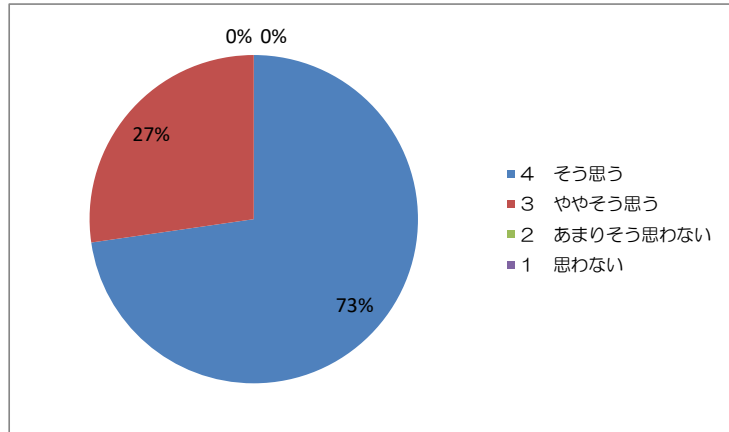
顧客満足度調査集計結果 デイケア

【利用者様対象調査結果】 調査時期 令和5年8月

2. 利用開始時の契約についてお伺いいたします。（利用開始1年未満の方のみ）

Q1.契約時の説明は“ていねい”かつ“正確”でしたか？

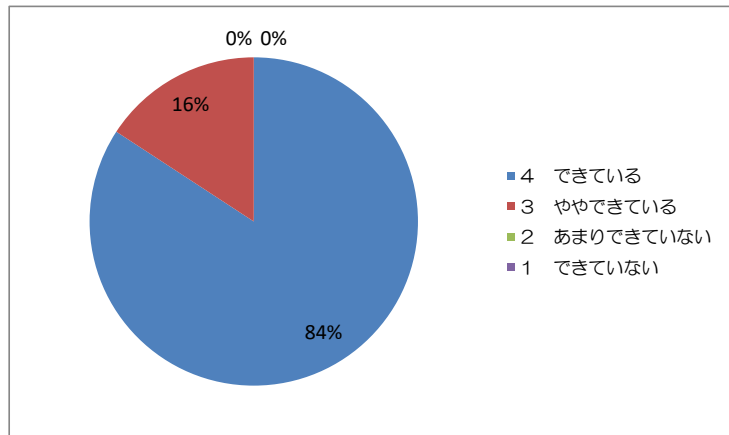
4	そう思う	24
3	ややそう思う	9
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
		無回答=
合計)		82



3. 送迎についてお伺いいたします。

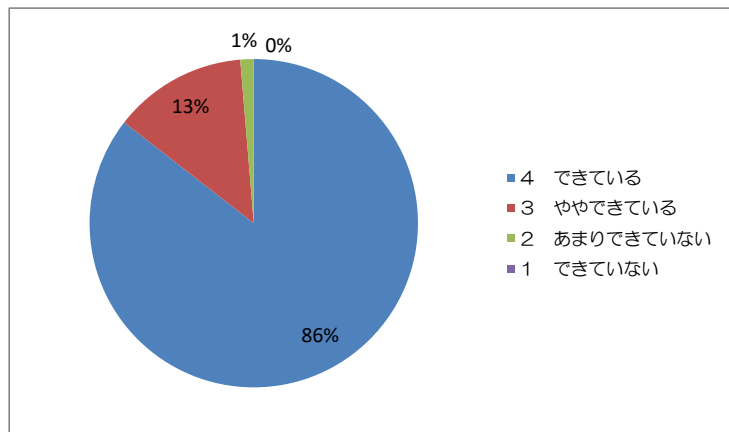
Q1.送迎スタッフの対応は“ていねい”かつ“安全”な介助ができていますか？

4	できている	64
3	ややできている	12
2	あまりできていない	0
1	できていない	0
		無回答=
合計)		82



Q2.送迎ドライバーは安全運転ができていますか？

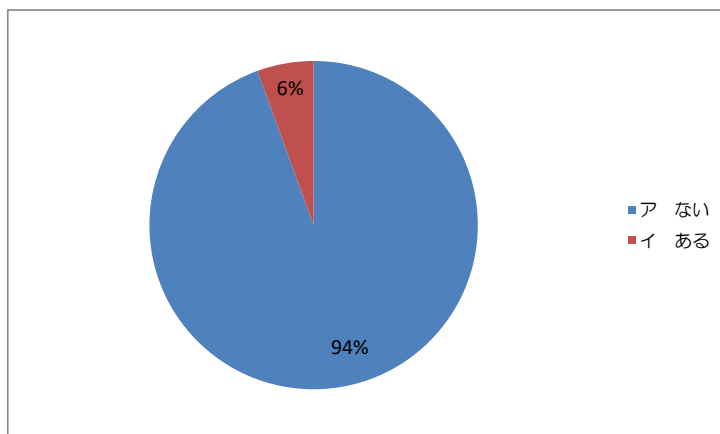
4	できている	65
3	ややできている	10
2	あまりできていない	1
1	できていない	0
		無回答=
合計)		82



Q3.送迎の時間に対する不満がありますか？

ア ない	68
イ ある	4
無回答＝	10

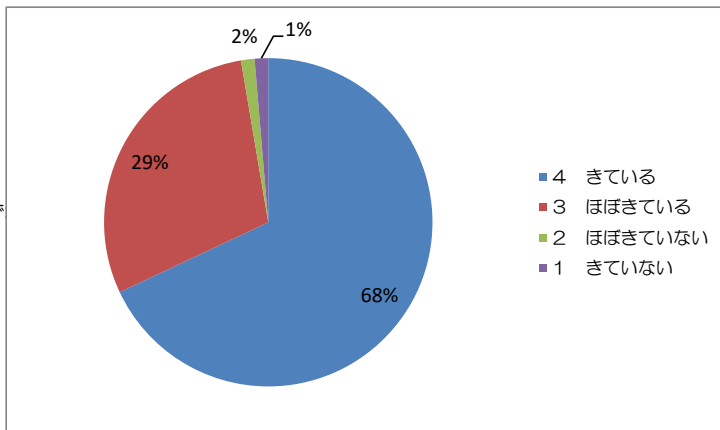
- 合計) 82
- 1 1回だけ50分程遅れた時がありました
電話したら曖昧な返事でした
- 2 一定でなく遅めなので一定にしてほしい



Q4.お約束の時刻から大幅にずれて送迎となる場合は連絡がきていますか？

4 きている	51
3 ほぼきている	22
2 ほぼきていない	1
1 きていない	1
無回答＝	7

- 合計) 82
- 1 大幅にずれている事はありません。少々のはあります。

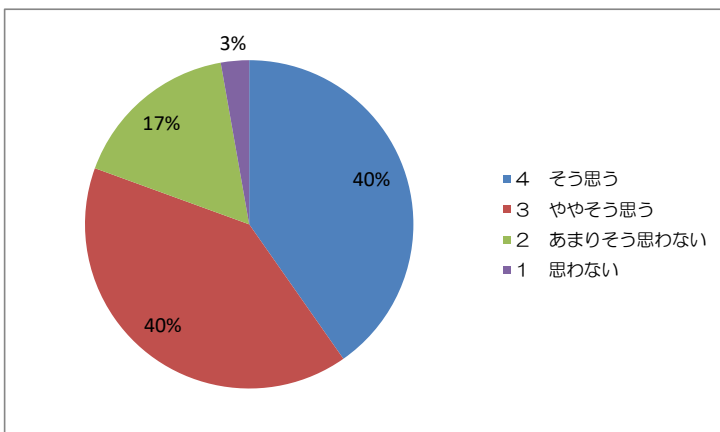


4. 食事についてお伺いいたします。(食事・おやつを召し上がっている方のみ)

Q1.お昼ごはんはおいしいですか？

4 そう思う	29
3 ややそう思う	29
2 あまりそう思わない	12
1 思わない	2
無回答＝	10

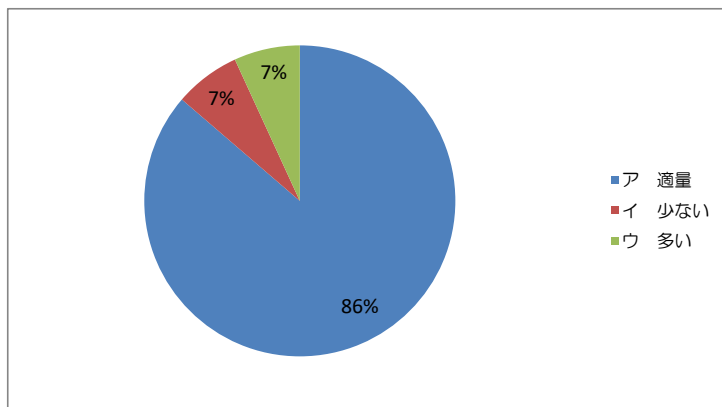
- 合計) 82



Q2.お昼ごはんの量は適量ですか？

ア 適量	63
イ 少ない	5
ウ 多い	5

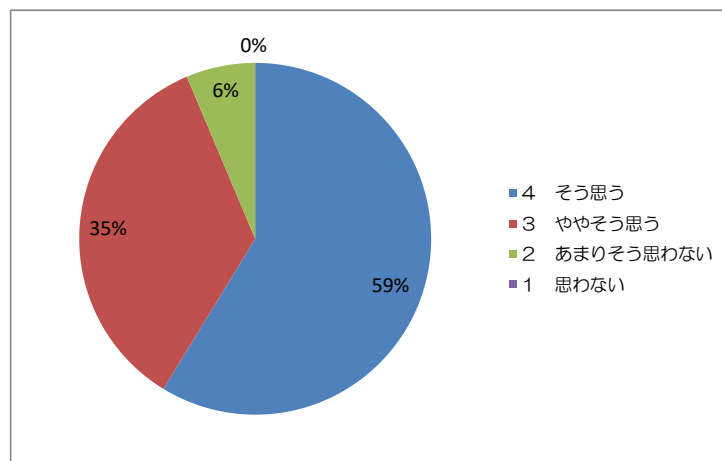
無回答= 9
合計) 82



Q3.おやつはおいしいですか？

4 そう思う	37
3 ややそう思う	22
2 あまりそう思わない	4
1 思わない	0

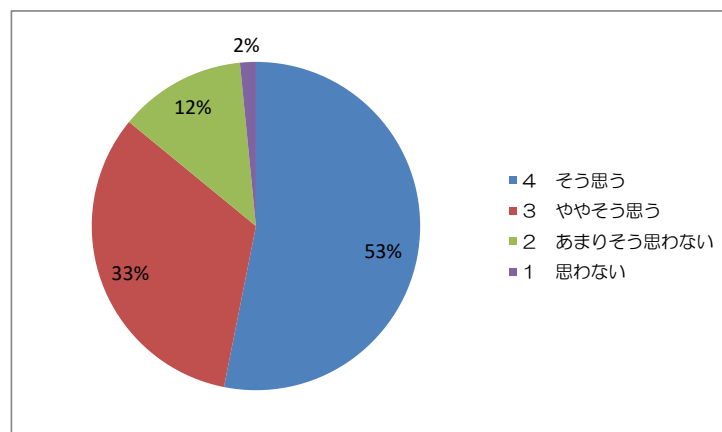
無回答= 19
合計) 82



Q4.おやつのは質は満足していますか？

4 そう思う	34
3 ややそう思う	21
2 あまりそう思わない	8
1 思わない	1

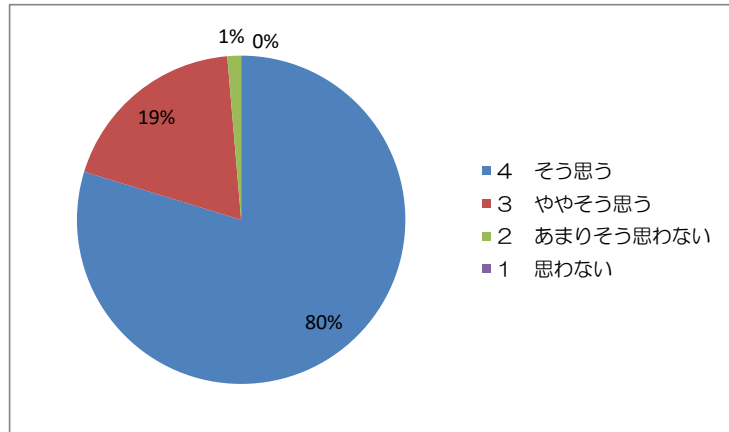
無回答= 18
合計) 82



5. フロア環境についてお伺いたします。

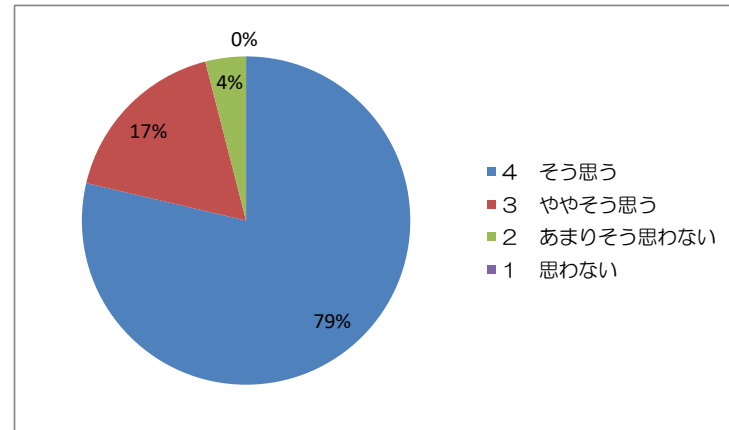
Q1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	59
3 ややそう思う	14
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無回答＝	8
合計)	82



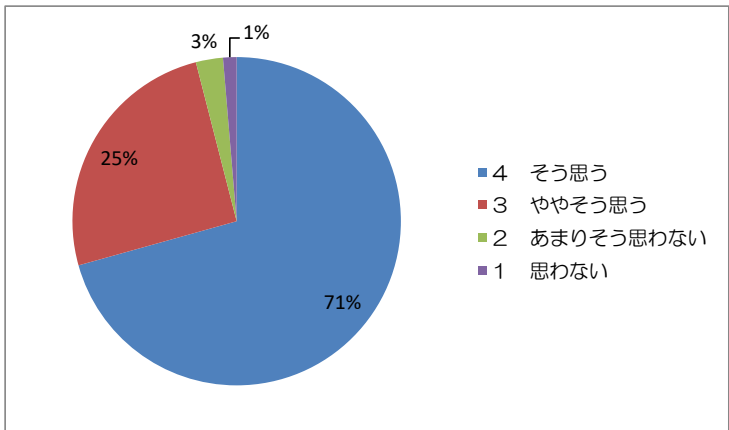
Q2.活動するのに安全な環境になっていますか？

4 そう思う	59
3 ややそう思う	13
2 あまりそう思わない	3
1 思わない	0
無回答＝	7
合計)	82



Q3.トイレはきれいに保たれていますか？

4 そう思う	53
3 ややそう思う	19
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	1
無回答＝	7
合計)	82

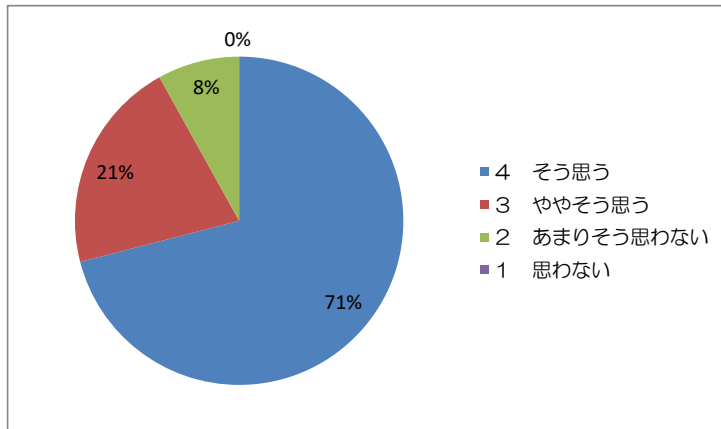


6. 入浴についてお伺いいたします。（通所で入浴されている方のみ）

Q1. 気持ちよく快適にできていますか？

4 そう思う	44
3 ややそう思う	13
2 あまりそう思わない	5
1 思わない	0
無回答＝	20

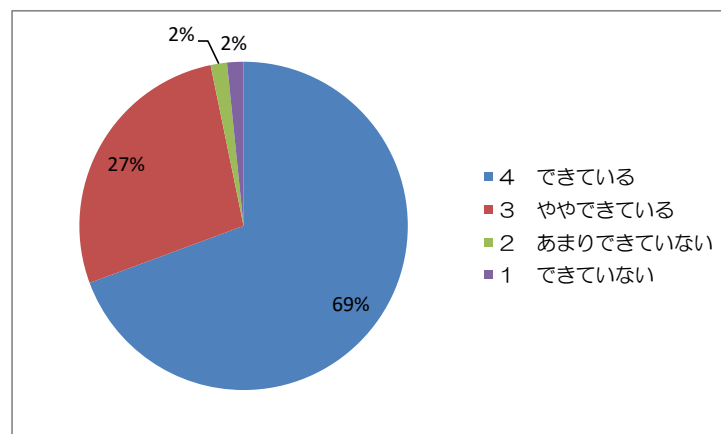
合計) 82



Q2. 浴室、脱衣所はきれいに保たれていますか？

4 できている	43
3 ややできている	17
2 あまりできていない	1
1 できていない	1
無回答＝	20

合計) 82

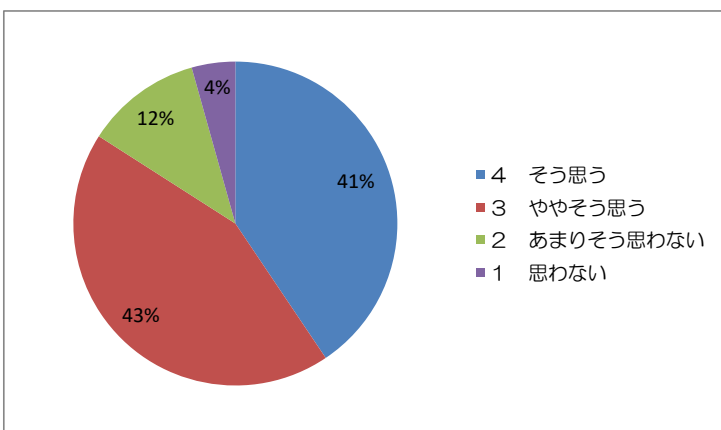


7. レクリエーション等についてお伺いいたします。

Q1. レクリエーションは楽しいですか？

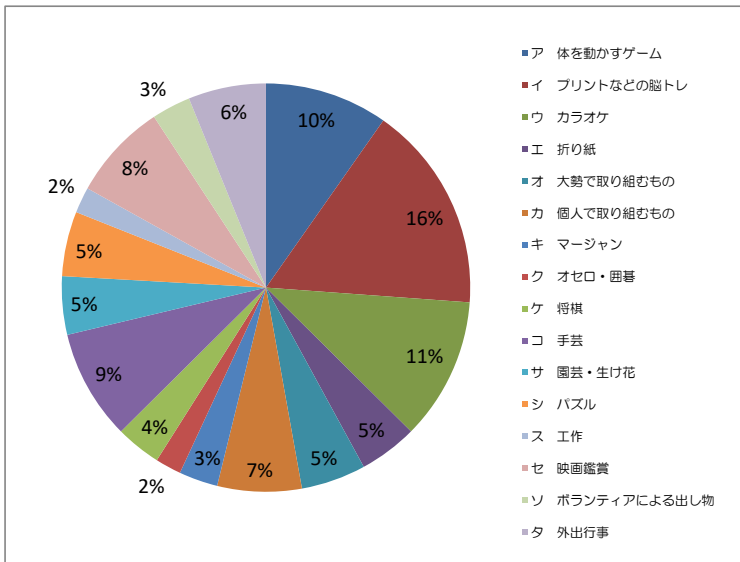
4 そう思う	28
3 ややそう思う	30
2 あまりそう思わない	8
1 思わない	3
無回答＝	13

合計) 82



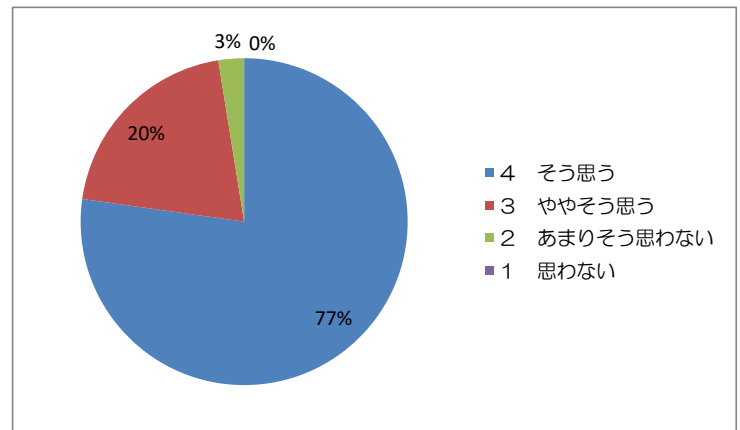
Q2.どのような活動に参加したいですか？（複数回答可）

ア 体を動かすゲーム	19
イ プリントなどの脳トレ	32
ウ カラオケ	22
エ 折り紙	9
オ 大勢で取り組むもの	10
カ 個人で取り組むもの	13
キ マージャン	6
ク オセロ・囲碁	4
ケ 将棋	7
コ 手芸	17
サ 園芸・生け花	9
シ パズル	10
ス 工作	4
セ 映画鑑賞	15
ソ ボランティアによる出し物	6
タ 外出行事	12
合計) 無回答=	195



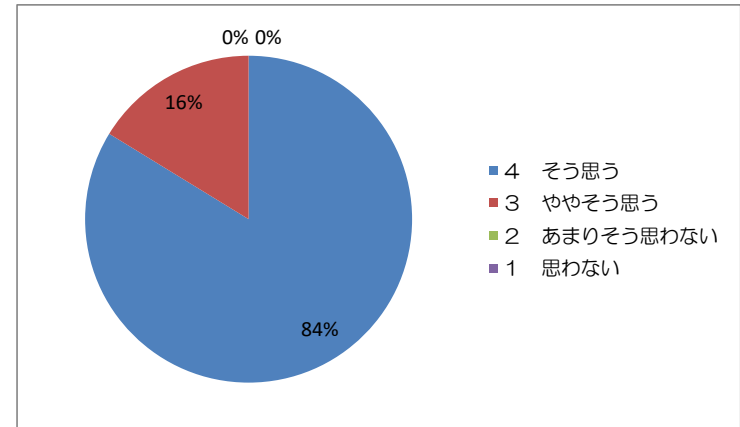
Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4 そう思う	61
3 ややそう思う	16
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
合計) 無回答=	82



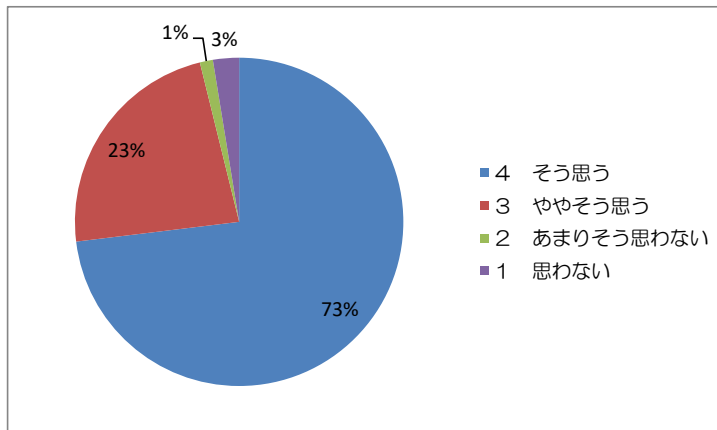
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	67
3 ややそう思う	13
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
合計) 無回答=	82



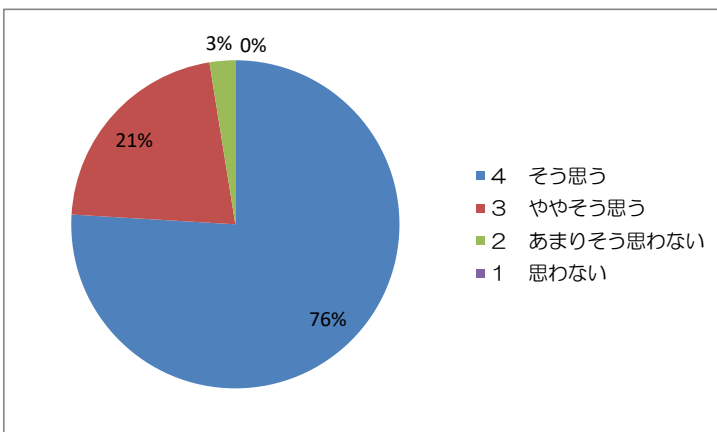
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4 そう思う	57
3 ややそう思う	18
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	2
無回答	4
合計)	82



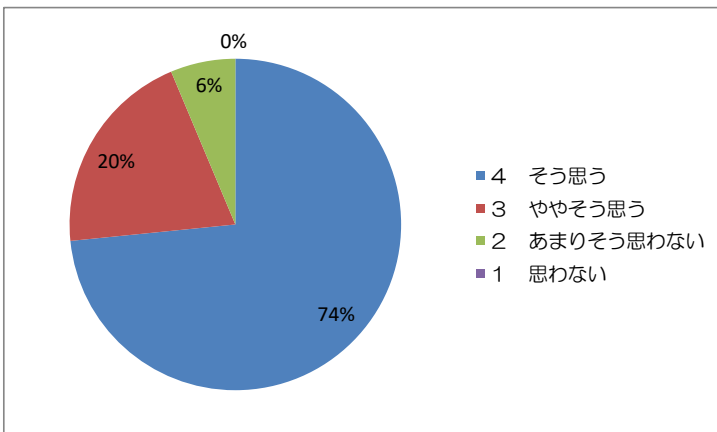
Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4 そう思う	60
3 ややそう思う	17
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
無回答	3
合計)	82



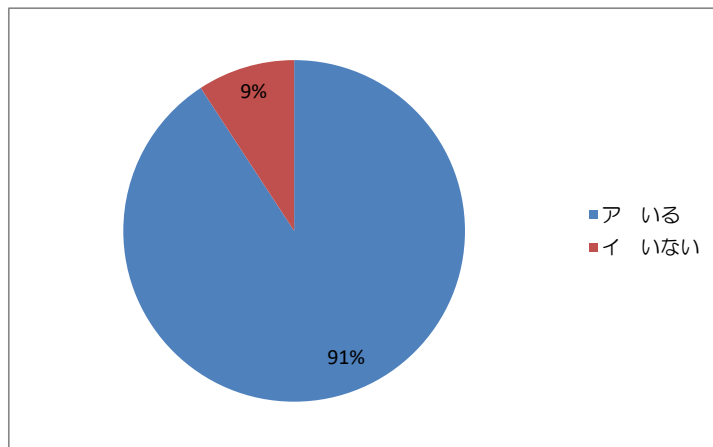
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4 そう思う	58
3 ややそう思う	16
2 あまりそう思わない	5
1 思わない	0
無回答	3
合計)	82



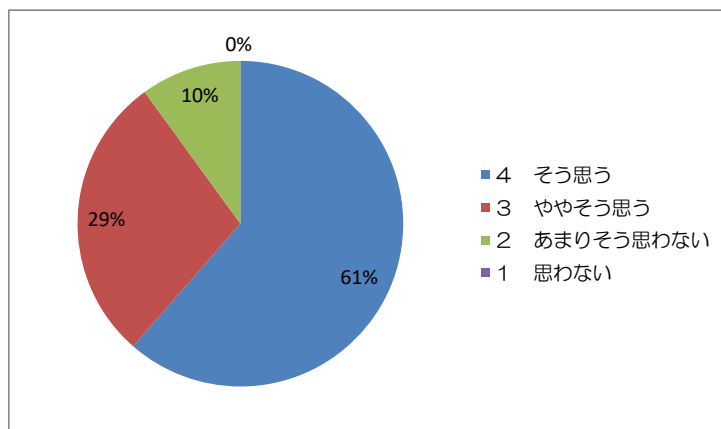
Q6.信頼できるスタッフはいますか？

ア いる	69
イ いない	7
無回答＝	6
合計)	82



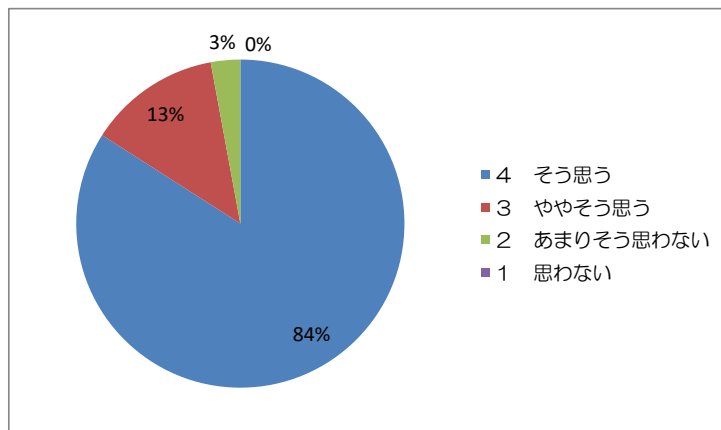
9. 個別リハビリについてお伺いいたします。(個別リハを受けている方のみ)
Q1.個別リハビリの内容は満足していますか？

4 そう思う	43
3 ややそう思う	20
2 あまりそう思わない	7
1 思わない	0
無回答＝	12
合計)	82



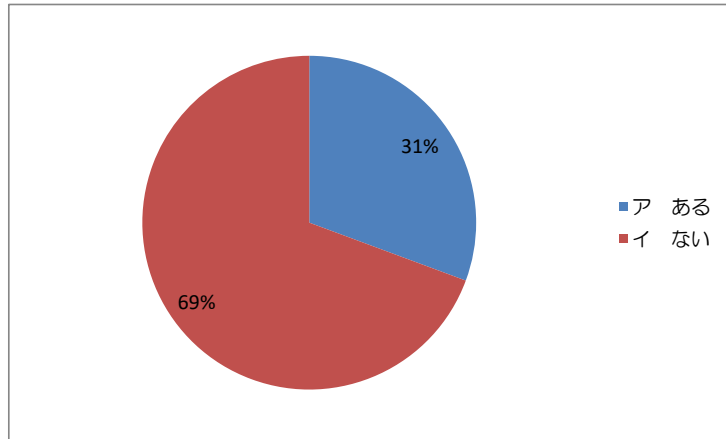
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	58
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
無回答＝	13
合計)	82



10. ホームページについてお伺いたします。
当施設のホームページをご覧になったことがありますか？

ア ある	19
イ ない	43
無回答	20
合計)	82



【通所サービスについてのご意見への回答】

・空調と温度計をもっと付けて下さい。

⇒温度計は、現在二か所に設置しております。温度を確認されたい場合は職員までお声がけください。

空調に関しましては、暑い寒いなどのご意見がございましたら、その都度対応させていただきます。

リハビリを行っている方も大勢いらっしゃる環境のため、調整しやすい服装もご持参くださいますよう、ご協力いただけますと幸いです。

・マイクの利用の仕方を研究してもらいたい。ボリュームが高すぎて声が聞きにくい。

⇒聞き取りづらい状況であったこととお詫び申し上げます。改善に向けて努力して参ります。

・入浴の予定時間を早めに知りたい。

⇒ご入浴の予定は朝のご挨拶の際に合わせてお伝えさせていただいております。多くの方にご入浴していただいておりますので、細かな予定時間についてはお伝えすることが難しい状況でございます。

・TV を見ている時間が長すぎる。

⇒TV以外に作業活動(習字、俳句、制作、パズル、脳トレ)やサガロイ体操、テレビ体操など各所にご用意しております。ご興味がございましたら、お気軽に職員にお声掛けください。

○リハビリについてのご意見

・園芸はレクリエーションにしてリハビリは身体の動きの方を重視して頂けるとありがたいです。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

ご利用者様によってお身体の動きを重視されている方、作業活動等を重視されている方など、様々なご要望を頂いております。当施設では、園芸活動もリハビリスタッフ指導のもと、リハビリの一環として実施させていただいております。

園芸活動等の通常のサービスと異なる内容を実施の際は、事前に趣旨をお伝えしたうえで参加の可否の聴取をさせていただきますが、より分かりやすく説明できるよう努めて参ります。

今後も様々な活動をご用意し、皆様に選んでいただける多くのサービスを提供できるように努めて参りたい所存でございます。今後ともよろしく願いいたします。

・リハの担当がなかなか分からない事が有る。

⇒リハビリ担当につきましては、リハビリ会議開催後にお渡ししております「リハビリテーション計画書」の1枚目上部に担当者を記載しておりますので、ご確認頂ければ幸いです。

リハビリ担当スタッフが休みの時などは、代行スタッフがリハビリを実施させて頂く事もあり、担当が分かりづらいこともあるかと思いますが、ご不明な点などがございましたらお気軽にスタッフへお声かけください。

・週2回を増やしてほしい。回数が無理なら時間を長くしてください。

⇒ご利用日の増回に関しては、ケアマネージャーと確認・調整が必要となりますので、相談員へお声かけください。

恐れ入りますが、リハビリの実施時間につきましては、個別リハビリの時間を長くすることはできかねます。しかし、ご自宅や施設内で実施して頂ける自主トレーニング等のご提案をさせて頂く事は可能です。是非リハビリ担当スタッフにご相談ください。

○レクリエーション活動についてのご意見

- ・津久井湖。城山湖。高田橋河原にドライブをしたい。
- ・懐かしい昭和頃の音楽や映画を鑑賞したい。
- ・利用者に出来る範囲で発表の機会を与えて欲しい。

⇒たくさんのご意見ありがとうございました。今後のレクリエーションをより充実できるよう参考にさせていただきます。

書道、俳句、料理などのクラブ活動を行っておりますので、ご興味がある方は職員までお気軽にお声掛けください。「サガロイ文化祭」では、皆様の発表の場を設けております。是非、ご参加いただけたらと思います。

○送迎についてのご意見

- ・1回だけ50分程遅れた時がありました。電話したら曖昧な返事でした。
- ・時間に遅れる場合連絡して頂ける方もいる、が予定より15分ぐらい遅れる場合は連絡をお願い致します。
- ・送迎が遅めなので一定にしてほしい。
- ・30分も早く帰宅していて驚いた。早く帰る連絡も無かったので決まった時間をお願いします。
- ・待ち時間が8:55~9:35と40分もある。ある程度予定を知らせてほしい。

※到着時間の当日の変更や遅延についてのご意見

⇒不手際な対応があったこととお詫び申し上げます。可能な限り予定時刻に合った送迎ができるよう心がけておりますが、到着が予定より15分以上前後する場合は、ご連絡させていただくことを全職員に再度周知いたします。

併せて、ご利用当日のご利用者様の増減や交通事情もございましたので、到着予定時刻や送迎ルート等については、日々変化してしまう可能性があることについてもご理解を頂けると幸いです。

・路面のマンホールを通過する際、静かにお願いします。

⇒ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。運転手にマンホールや段差がある場所の通過の際は配慮して運転することを周知いたします。

・出来れば迎えは早く送りは遅い方が助かります。

⇒毎日違う利用者様をご利用されており、送迎のコースも毎日違いますので、一定の時間にお迎えやお送りすることが難しいのが現状です。送りに関しては、16時以降に順次送迎車は出発しております。

併せて、ご利用当日のご利用者様の増減や交通事情もございますので、到着予定時刻や送迎ルート等については、日々変化してしまう可能性があることについてもご理解を頂けますと幸いです。

・隣の車が急に発車してあぶなかった。

⇒ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。安心・安全で快適な送迎となるよう、運転手に発進する前の前後、左右の確認を行うように周知・教育いたします。

○食事についてのご意見

・食事のカロリーなどは米食の増減のみの対応が知りたいです。魚メニューの時はしょっぱいと感じる事が多いようですが塩分はどのように対応されてるのかも知りたいです。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。エネルギー量の調整は主食量、調理方法(揚げ物・焼き物)で調整しております。塩分の対応については、計量し対応しておりますが、魚の種類や調理方法により、味を強く又は薄く感じる可能性がございます。今後もお食事についての感想をお聞かせいただけますと幸いです。

・ご飯の量を増やして欲しい。

⇒ご飯の量については、スタッフに直接ご相談くださいますと幸いです。

・誕生日ケーキが甘すぎる

⇒提供方法、ケーキの種類について検討させていただきます。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

これからも皆様に安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。

相模原ロイヤルケアセンター スタッフ一同

※重複するご意見や個人情報に関わる内容については、一部掲載していないご意見もございます。ご了承ください。