

# 平成24年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

平成25年2月実施

府中町地域活動支援センターふれあい

配布枚数： 19 枚

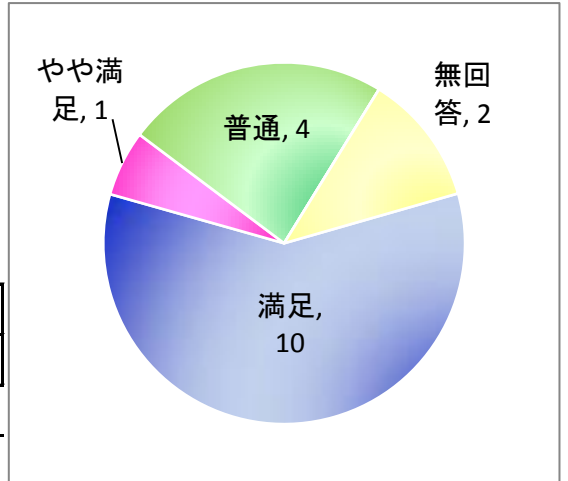
回答枚数： 17 枚 （ 回答率：89 % ）

## 1. センターの清潔感・室温など環境はいかがでしょう

- ・冬場での薄着で動き易いと思っています。
- ・
- ・
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
10	1	4	0	0	2	17

回答：空調や加湿等の調整を季節や気温に応じて引き続き行っていきます。併せて清潔の保持にも努めていきます。

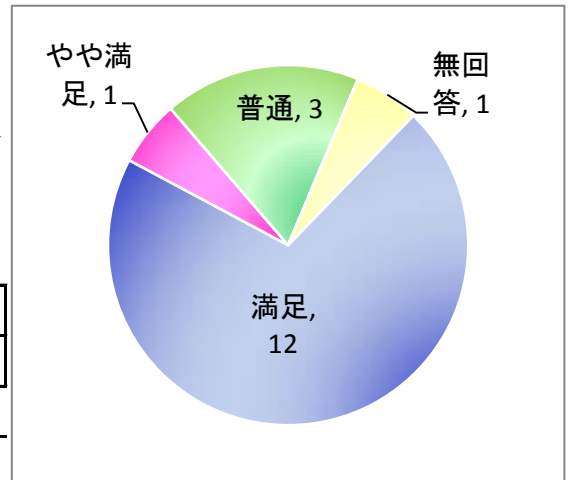


## 2. 職員の言葉使い態度はいかがでしょう

- ・笑顔でお迎えいただきうれしいです。
- ・プンプンしていても治ります。元気になります。
- ・言葉をはっきりと言って頂き、お茶の催促も嫌な顔せず対応して下さって有り難いです。
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
12	1	3	0	0	1	17

回答：十分注意させていただいていますがお気づき等ご遠慮なくお伝え下さい。社内研修等にて接遇向上に努めます。

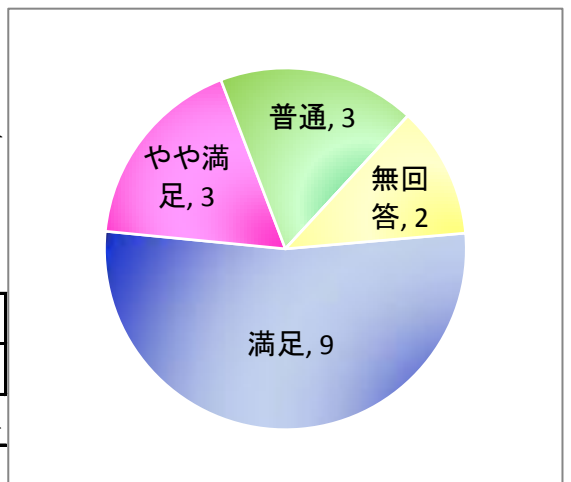


## 3. 職員の介護技術（お世話の仕方・言葉かけ）はいかがでしょう

- ・ゆっくり本人のペースに合わせて頂きありがとうございます。送迎時ちょっとの時間の雑談もうれしいです。
- ・朝の声かけは嬉しいです。家にいつも一人なので誰とも話をせず一日が過ぎるのが寂しい。
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
9	3	3	0	0	2	17

回答：お体にご負担があるときや体調の変化等ご遠慮なくお伝え下さい。今後もコミュニケーション能力の向上に努めます。



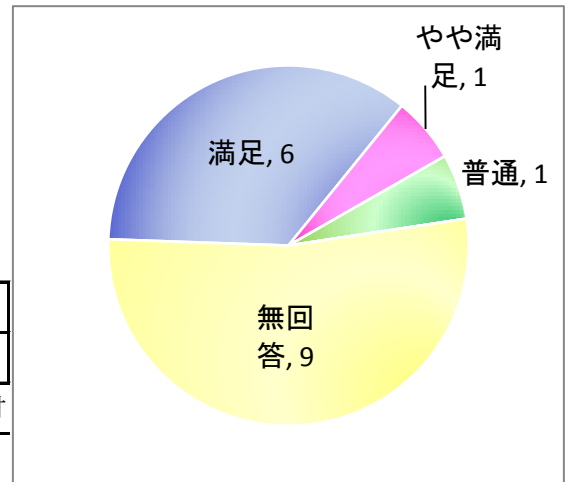
#### 4. 食事の内容はいかがでしょう

##### ① 味付け・食べやすさ・料理の品数

- ・ たまに塩分の辛さを感じる事がある。
- ・
- ・
- ・
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
6	1	1	0	0	9	17

回答：栄養バランスを考えて調理していますが、今後も量、食材など満足いただけるよう検討していきます。



##### ② お好きなメニュー・希望されるメニューがありましたらどうぞ

- ・ 刺身、にぎり寿司、ハンバーグ、グラタン、カレーライス、揚げ物、魚の塩焼き
- ・

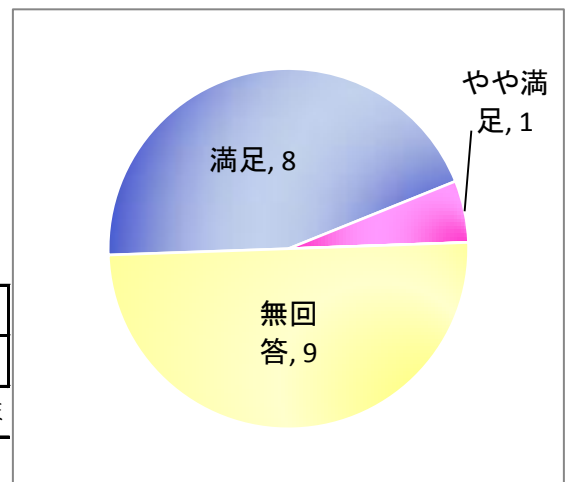
回答：曜日ごとにメニューが違いますので、ご利用曜日に合わない事もありますが出来るだけ楽しめるようにしていきます。

#### 5. 食事の雰囲気はいかがでしょう

- ・ 和気あいあいと楽しく食事させて頂いています。
- ・
- ・
- ・
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
8	1	0	0	0	9	18

回答：席の位置や音楽等、ご希望がありましたら対応していきます。

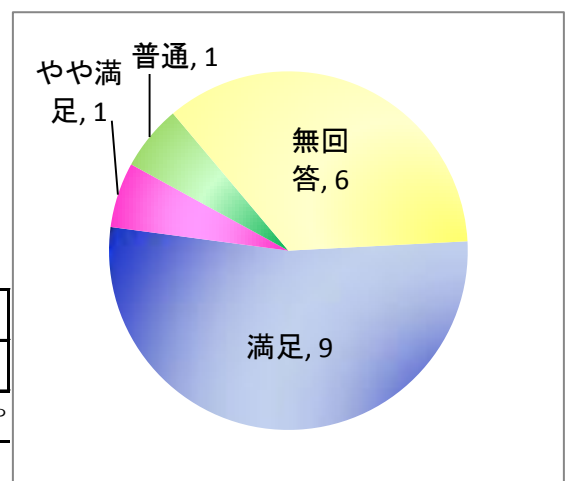


#### 6. 排泄時の対応はいかがでしょう

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
9	1	1	0	0	6	17

回答：心身の状態や、状況に応じて対応していきます。気付きや不安等がありましたら、いつでもお伝えください。

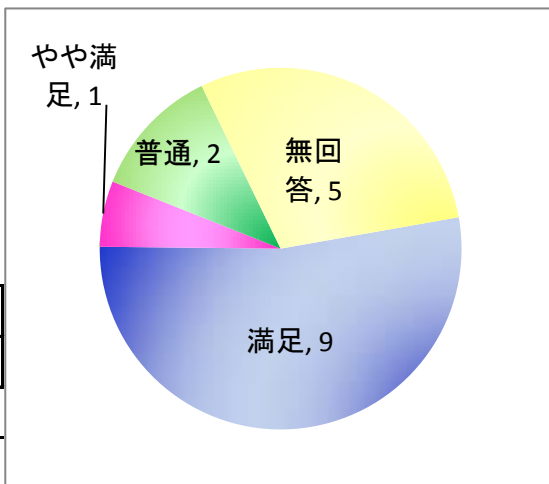


7. トイレの清潔感についてはいかがでしょうか

- ・
- ・
- ・
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
9	1	2	0	0	5	17

回答：汚染がありましたらすぐに掃除・消毒をしていますが、気になる点等ございましたらご遠慮なくいつでもお伝え下さい。

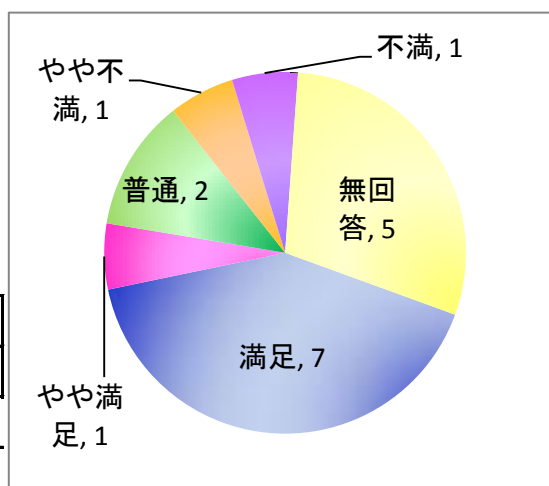


8. 入浴の対応はいかがですか

- ・身体を洗っている時や洗髪の人にタオルをかけてくれたら良い。
- ・寒い、湯をかけてほしい。
- ・髭剃りは無理ですか？
- ・シャンプーブローしていただきとても助かっています。
- ・各自ができる範囲でさせて頂く事は生活面で自立できる様に配慮されているので良い。できない所の手助けは今まで通り助けて頂ければ良いと思います。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
7	1	2	1	1	5	17

回答：プライバシーや心身に負担が無いように配慮した対応をさせて頂きます。要望等ありましたらいつでもお伝え下さい。

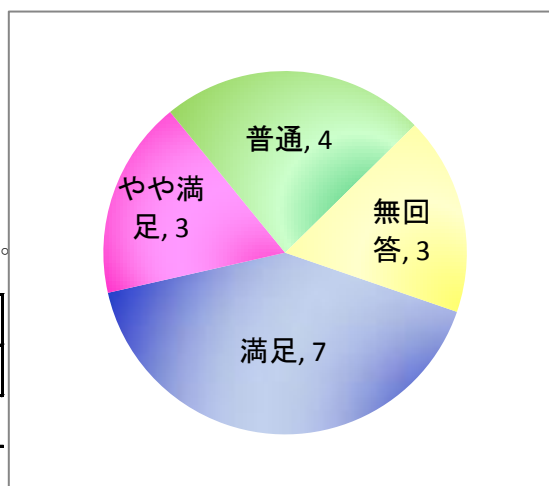


9. レクリエーションの内容はいかがですか

- ・ショッピング大好きなスーパーマン。自分の思いの物が買えて喜んでいるみたいです。親と一緒にだつて口を出してしまいます。
- ・全員で貼り絵など協同作業で仕上げできる物を考えて頂きたい。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
7	3	4	0	0	3	17

回答：楽しめる雰囲気を作るために、スタッフ一同で盛り上げていきます。



① 希望されるレクリエーション等ありましたらご記入下さい。

- ・貼り絵、ちぎり絵、折り紙などが好きなようです。時々あれば嬉しいそうです。
- ・車中よりの花見楽しみのようです。
- ・書道、漢字クイズ（四字熟語など）

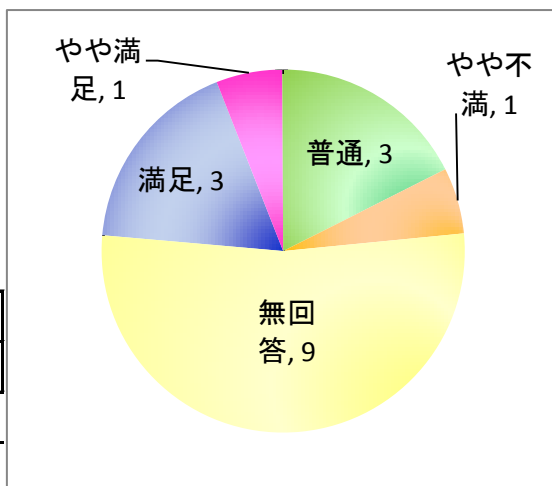
回答：皆様の笑顔がたくさん見られるような内容を今後も検討していきます。

10. 個別機能訓練の内容はいかがでしょうか

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
3	1	3	1	0	9	17

回答：一人ひとりの要望に応じて個別に運動をする場合や余暇活動を通した機能訓練を今後も継続していきます。

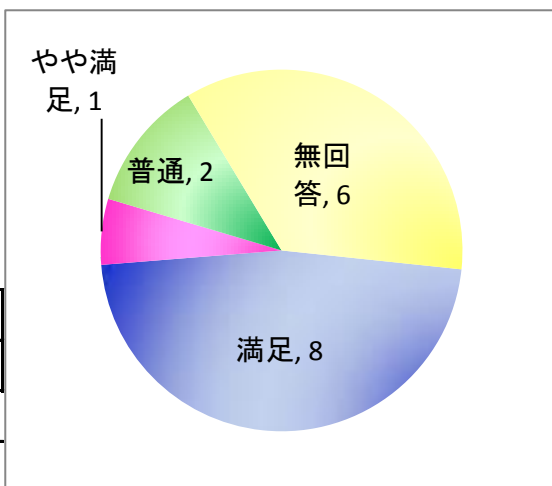


11. 口腔ケアについていかがでしょうか

- ・いつも丁寧にして頂いています。
- ・歯科健診に行っても上手に手入れが出来ていると言われ喜んでいます。治療の必要な歯はありません。
- ・口腔体操を毎日して頂けるので感謝はしています。
- ・

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
8	1	2	0	0	6	17

回答：口腔を清潔にする事で健康維持につながりますので、継続していきます。

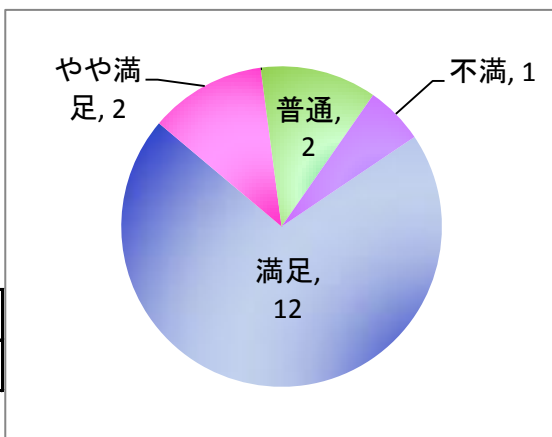


12. 送迎の時間・場所などはいかがでしょうか

- ・ムラがある。
- ・迎えの時間が早めの方が良いです。本人も希望しています。
- ・以前より迎えが早くなり、送りが遅くなりとても助かっています。
- ・痛みがある時など対応して頂いているので満足です。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
12	2	2	0	1	0	17

回答：通常時間と違うときはお知らせいたします。また、ご希望等ありましたら対応しますのでお知らせ下さい。

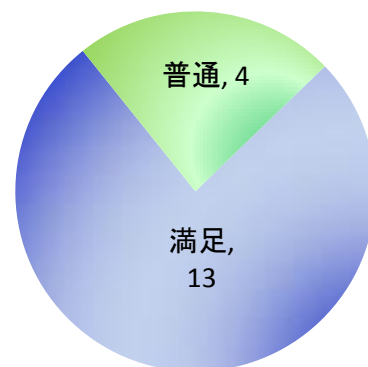


13. ふれあい便り・献立表・連絡ノートの記録などセンターからのお知らせはわかりやすいですか

- ・連絡ノート、あまり書いてありません。
- ・毎日のヘルスチェックで安心です。朝、献立を見て楽しみに出かけています。日々のスケジュールが分かり夕食時には話題になっています。
- ・便りに職員の方から一言コメントが入れば嬉しいです。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計
13	0	4	0	0	0	17

回答：様子や体調に関する事などお伝えしていますが、ご家庭でも気がつかれた事などご遠慮なくお伝え下さい。



14. その他、ご意見ご要望などがございましたら、ご記入下さい。（例：職員の対応・創作活動など）

- ・支援センター、職員の方々、連絡帳の記載等全面的に信頼申し上げていますので取り立てて申し上げることはございません。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・家庭ではなかなか落ち着いて取り組めない物作り（門松、習字等）にトライ出来てうれしいです。朝、身支度が終わっての待ち時間にも織り込みチラシで折り紙遊びをしています。
- ・簡単な料理教室等、日々の献立のヒントを頂きたいです。

回答：ご利用の皆様へのサービスが行き届かないところもありますが、さらに喜んで頂ける、健康維持につながるサービスの提供を行っていきます。多くのご意見ありがとうございました。今後とも皆様の期待に沿えるように努力していきます。