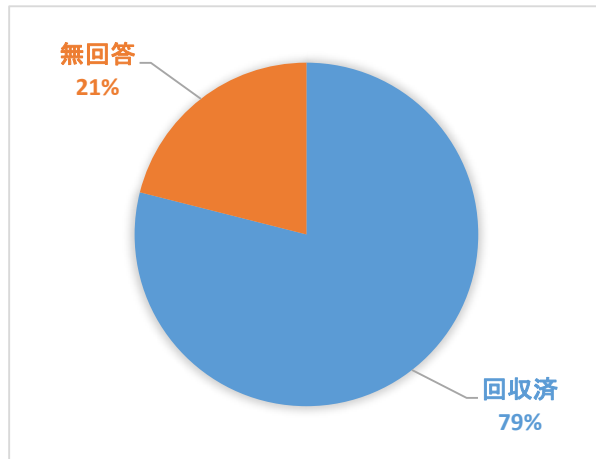


平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(ショートステイ くみのき苑北長尾)

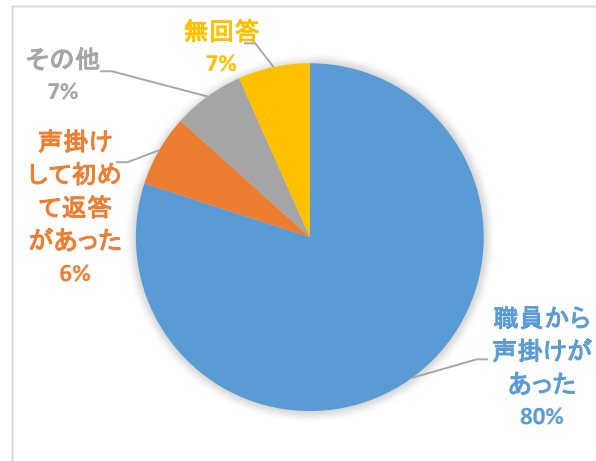
全体の配布数

項目	件数
配布数	19
回収済	15
無回答	4



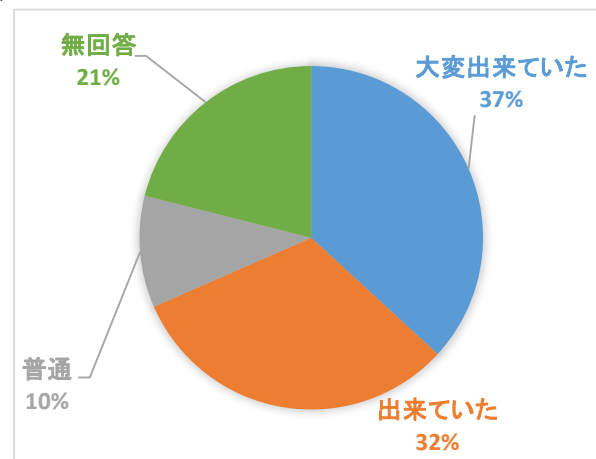
1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	12
声掛けして初めて返答があった	1
その他	1
無回答	1



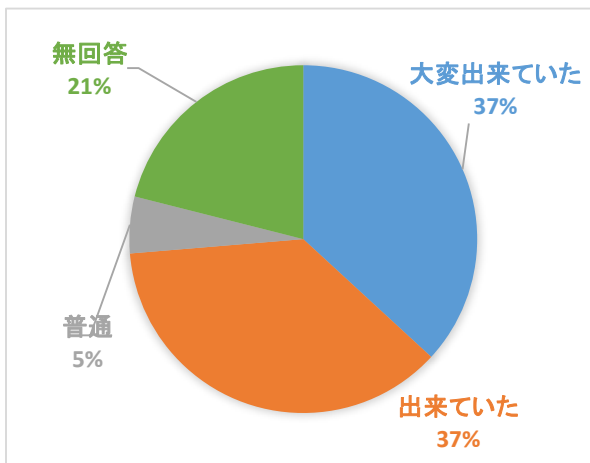
2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	7
出来ていた	6
普通	2
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	4



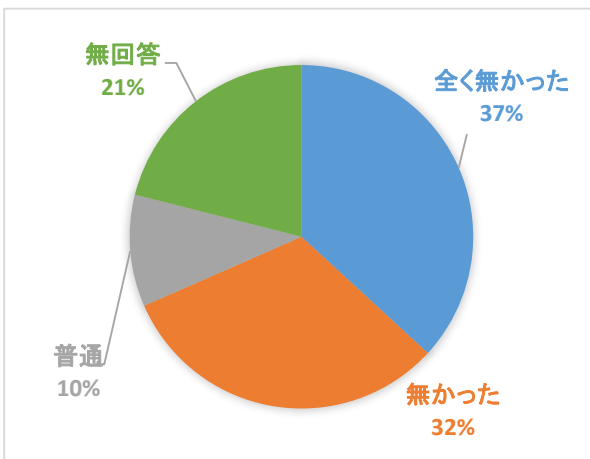
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	7
出来ていた	7
普通	1
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	4



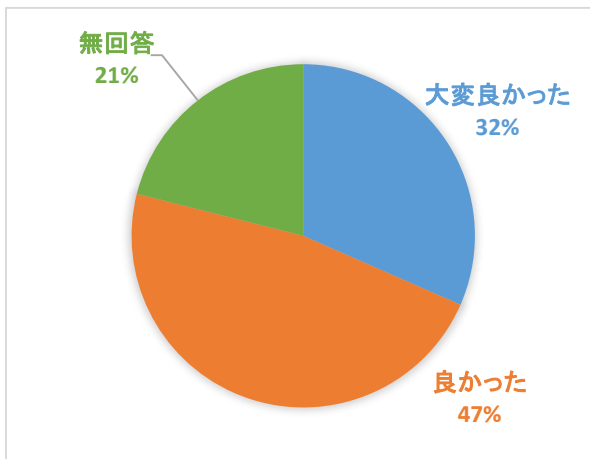
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか？

項目	件数
全く無かった	7
無かった	6
普通	2
少しあった	0
非常にあった	0
無回答	4



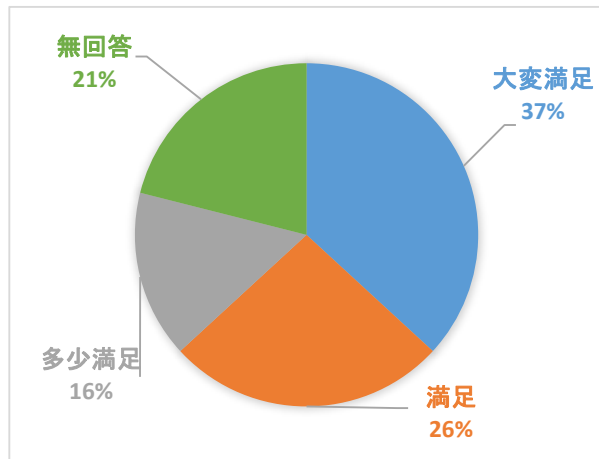
5.施設の雰囲気は良かったですか？

項目	件数
大変良かった	6
良かった	9
普通	0
悪かった	0
非常に悪かった	0
無回答	4



6.本日または現状の満足度をお聞かせ下さい。

項目	件数
大変満足	7
満足	5
多少満足	3
全く満足していない	0
その他	0
無回答	4



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・入所中の母親とコミュニケーションをとって頂きありがとうございます。
- ・いつも丁寧な対応をして頂きありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっています。安心してお任せしています事、本当にありがたく感謝申し上げます。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・大変お世話になっています。本人も楽しく行っています。
- ・日誌を見ても電話の対応も気持ちがかもっていて安心感があり、行き届いた見守りは伝わってきます。私の方も体調不良がある為、心が安らんだり、自由に過ごせる4～5日が待ち遠しいです。喜んでいきます。
- ・訪問時の様子はどうか？とお尋ねしますがお忙しいのでしょうか。部屋に案内して頂く間に「落ち着いています」「変わらないですよ」としか聞けず、本人に聞いてもわからないと言われますし・・・落ち着いてお話が職員の方から聞けたらうれしいです。最近こんな事がありましたとか食欲の事、1人でどうしているのか、周りの方々と話をしていますとか・・・何気ない事でもしょっちゅういけない人にとって、ちょっとした事でも知りたい部分があります。こちらからの問いかけのほか、何か気がついた事があったら話して欲しいのですが・・・いつもお世話になりありがとうございます。よろしく願います。

【対策】

上記内容があった事を職員に報告。家族さまへの対応、報告内容について細かく行うよう指導し徹底致します。

- ・利用者数に対する職員数が少ないと思います。特に夜間（夕方～朝）満足いく対応が出来ているかどうか不安です。

【対策】

ご利用者様のサービス内容の状況によって職員の人員調整を行っております。今後も、状況確認を徹底し適切なサービスの提供に努めます。

- ・スタッフの名前がわからないので、お願いした事やお願いする時に名前をこちらからお聞きしていいのかまよいます。名札などつけるのは危険ですか？

【対策】

出勤ボードを作成し、本日の出勤者、名前を明確に致します。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。部屋の床がいつもほこりや髪の毛が気になっています。特にベッドの下や窓側辺りです。

【対策】

再度確認を徹底し、定期掃除の際に全職員が意識して行うように致します。