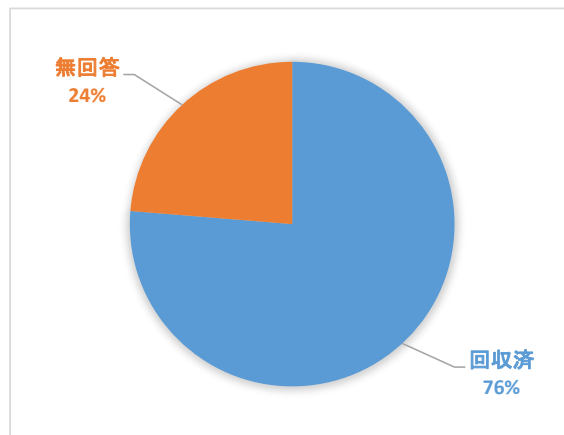


平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(デイサービス くみのき苑)

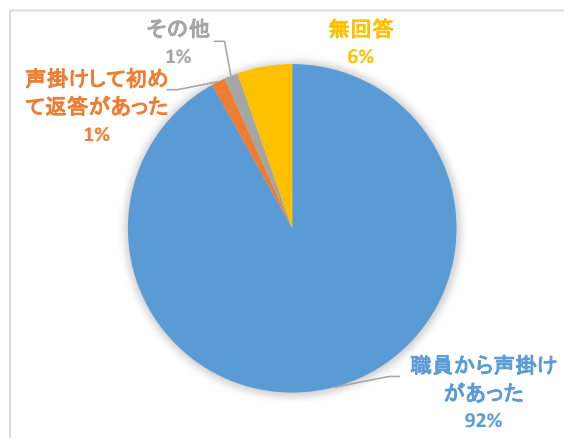
全体の配布数

項目	件数
配布数	92
回収済	74
無回答	23



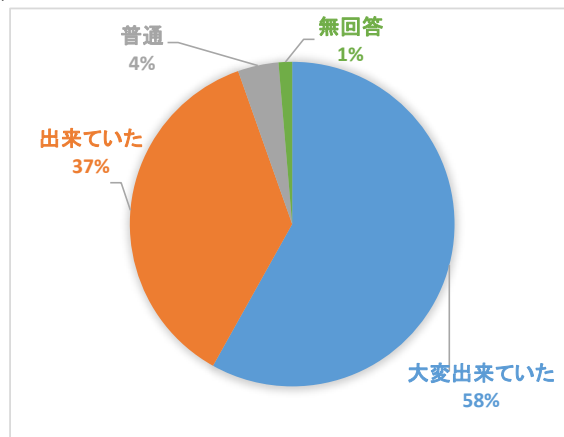
1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	68
声掛けして初めて返答があった	1
その他	1
無回答	4



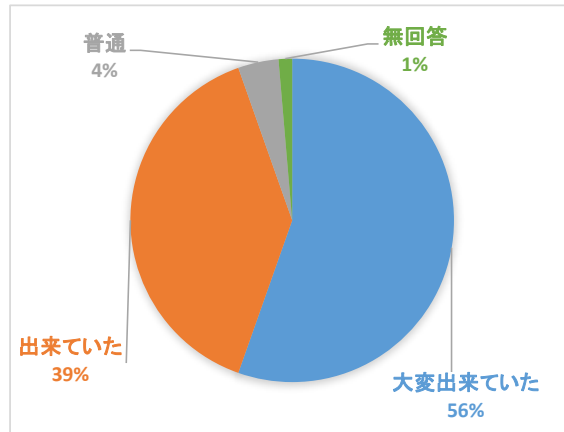
2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	43
出来ていた	27
普通	3
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	1



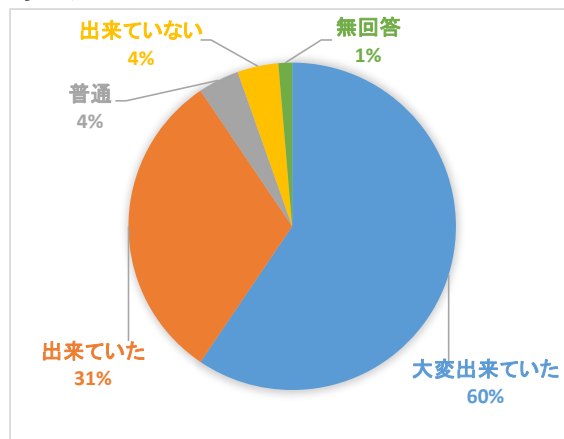
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	41
出来ていた	29
普通	3
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	1



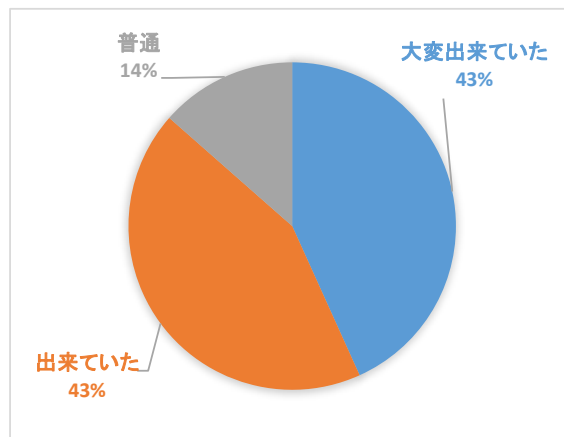
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか

項目	件数
大変出来ていた	44
出来ていた	23
普通	3
出来ていない	3
全く出来ていない	0
無回答	1



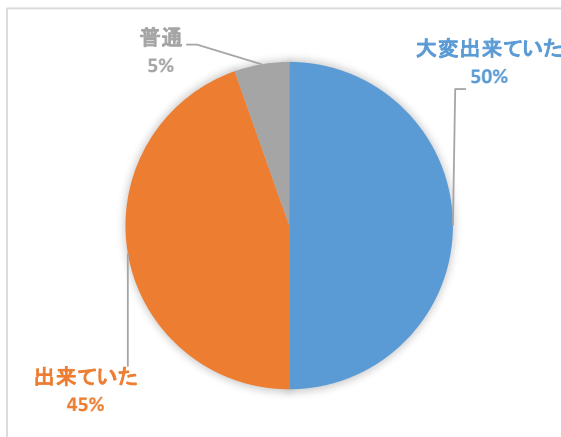
5.施設の雰囲気は良かったですか

項目	件数
大変出来ていた	32
出来ていた	32
普通	10
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



6.本日または現状の満足度をお聞かせ下さい。

項目	件数
大変出来ていた	37
出来ていた	33
普通	4
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・お花をやりたいのですが、点数が足りないので出来ないとのこと
- ・いつもありがとうございます。
- ・大変よかった。
- ・むつかしい主人をいつも優しくして下さい感謝しています。
- ・いつも気持ちよく、お迎えありがたく思っております。
- ・いつも良くして頂きありがとうございます。たまに、目やにや爪が伸びている事が有りました。宜しくお願いします。
- ・いつも有難うございます。これからも宜しくお願いします。
- ・だいぶん慣れてきて職員の方々とも仲良くさせて頂いております。皆さん明るく礼儀正しく応対して頂き喜んでおります。
- ・スタッフの皆さんとてもよく、笑顔でやって下さっていること、感謝いたしております。

本人も楽しい日々を過ごしており、本当に有難うございます。又その日の行動と書いて下さることにより

- ・大変喜んで利用させて頂いております。有難うございます。
- ・悪いことをしている人には指導してほしい。自由になっているので見ているのが嫌です。なぜ注意なさらないのかやめられないかと心遣いよくわかりませんが、嫌な部屋になっています。楽しく過ごせる様にしてほしいです。

【対策】

様々なお考えの御利用者様がおられる中で、皆様に気持ちよくご利用頂く対策と致しましては、日頃から職員がご利用者様とコミュニケーションをしっかりと取ることにより、お気持ちお聞きできる信頼関係を作っていきたいと思っています。

- ・カラオケの時、時々なんですけど歌にくいときがあります。曲の音量やマイクのエコーや音量が変な時がありますので、調節して下さい。

【対策】

職員の技量で調整不足がおこっている可能性があります。もう一度音量・エコーの調整方法を周知し、ご利用者様に気持ちよく歌って頂くように致します。。

- ・全員ちゃんとしてくれる。助けてくれる。
- ・いつもお世話になります。今は週2回ですが、毎回くみのき苑に何う事を楽しみにしているみたいです。又主人の嫌な行動を見たら遠慮なく指導して頂き家族に知らせてください。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・帰ってきた時の表情が穏やかで、一日の出来事など話してくれます。笑いがでました。

職員さんはとても親切であたたかな感じがします。有難いです。

- ・デイを利用しています。毎日でも来たい気持ちです。
- ・迎えるのときに個別対応をして頂いてとても助かっています。有難うございます。

- ・書く事（習字細筆）を月1でもやってほしい。

【対策】

10月より月2回書道教室を開催いたします。

- ・送迎時の時間連絡の不足。イスに座っている時間が長いと思う事があるので、少しでもその時間をリハビリ（歩行とか）に利用してほしい。食事の好き嫌いがあるので、メニューの見直しとかお願いしたいです。

【対策】

事前連絡後の申し送りの確認を徹底していきます。リハビリの歩行訓練時に遊歩道を歩いて頂きます。

- ・年2回の外出をお願いします。
- ・外出をお願いします。

【対策】

以前近くの量販店への歩行訓練の一環で買い物ツアーを実施し好評だったのでまた企画していきます。

- ・くみのき苑の使用について、何時も親切で、気配りのある対応、大変満足しています。

週1回の使用日を大変楽しみにしています。

- ・できればカラオケ、もっと歌いたい。
- ・皆と和気合々でとてもストレスが発散され元気に生かれることが楽しみです。この会がいつまでも続きます様に願います。
- ・別にありません。このままで良いと思います。
- ・楽しく過ごして、1日があっという間です。
- ・毎週楽しく、皆さんとお逢い出来るのが待ち遠しいです。これからも元気で来られるよう頑張りだと思います。
- ・文字通り生きがいがあり、毎週楽しみです。
- ・とても楽しくて良いです。