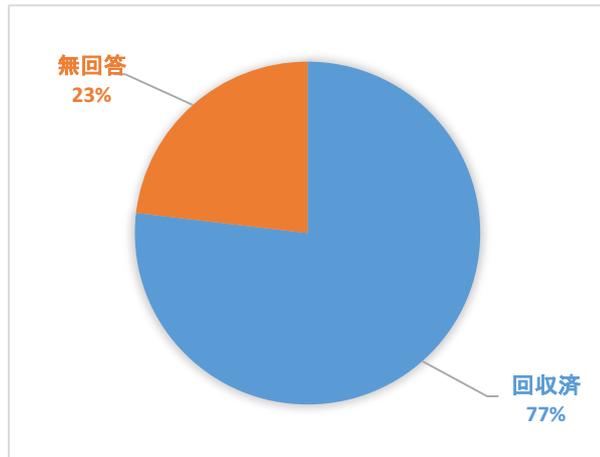


平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(くみのき苑デイサービス もず陵南)

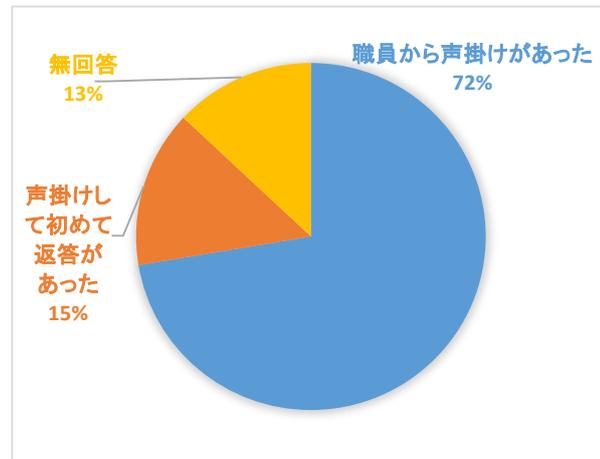
全体の配布数

項目	件数
配布数	160
回収済	123
無回答	37



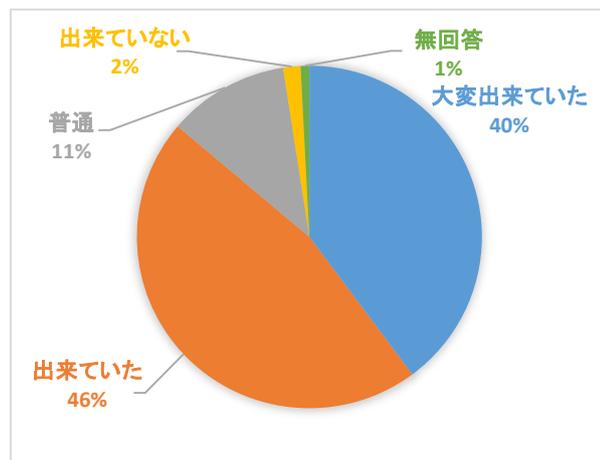
1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	89
声掛けして初めて返答があった	18
その他	0
無回答	16



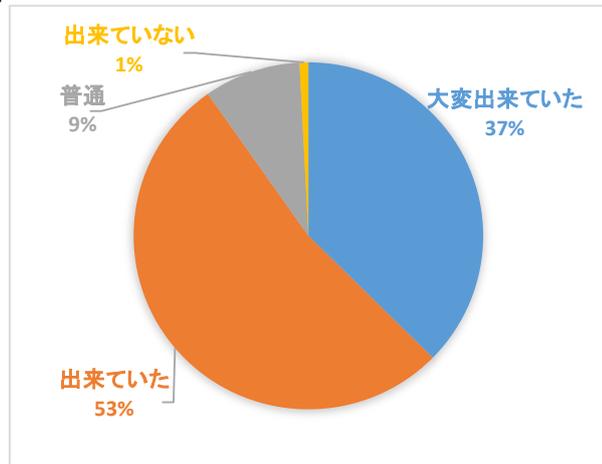
2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	49
出来ていた	57
普通	14
出来ていない	2
全く出来ていない	0
無回答	1



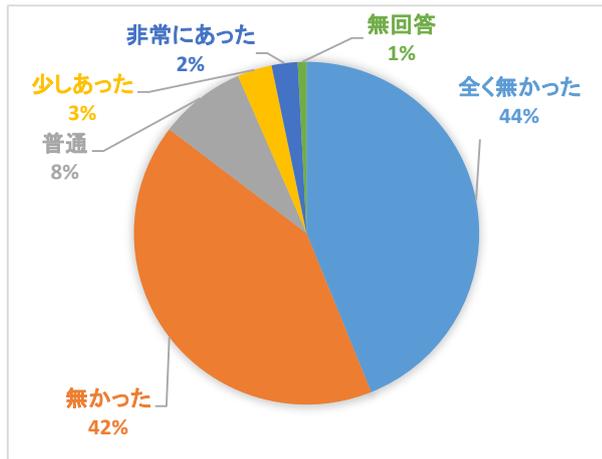
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	46
出来ていた	65
普通	11
出来ていない	1
全く出来ていない	0
無回答	0



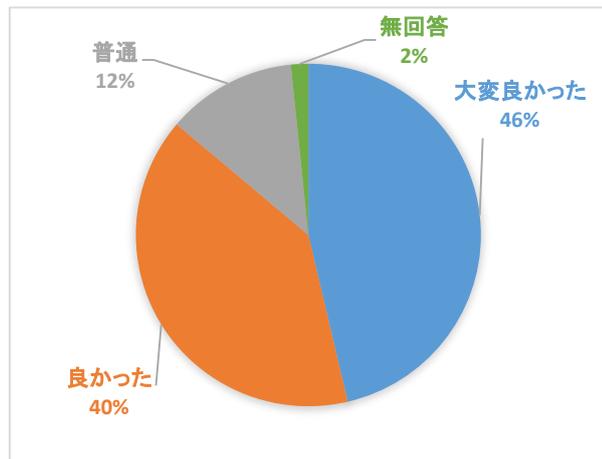
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか？

項目	件数
全く無かった	54
無かった	51
普通	10
少しあった	4
非常にあった	3
無回答	1



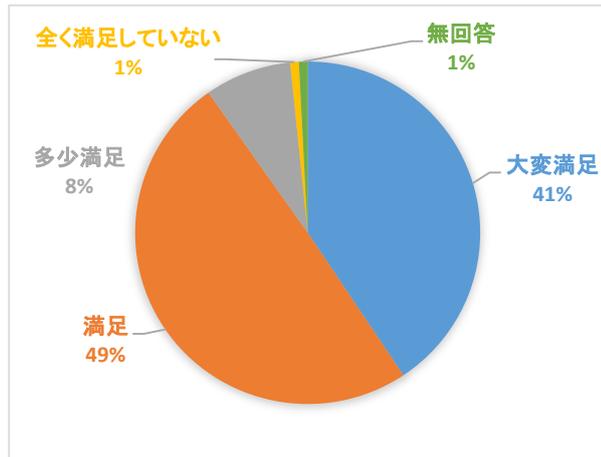
5.施設の雰囲気は良かったですか？

項目	件数
大変良かった	57
良かった	49
普通	15
悪かった	0
非常に悪かった	0
無回答	2



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	50
満足	61
多少満足	10
全く満足していない	1
その他	0
無回答	1



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・母が大変楽しく過ごさせていただいています。いつもお手数ばかりおかけして申し訳ないですが今後ともよろしくお願いいたします。
- ・毎週木曜日の午後にマッサージ担当者から約30分の時間をマッサージして頂いています。体も気分も良くなり感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・プール・大きな浴場・自宅が近いなどの理由でお世話になっています。出欠日の連絡時の電話対応、午前・午後の糖分補給などご親切に対応してくださっています。先日も頭の下がるような事になりお世話になりました。老々介護です。感謝しております。時々お昼のメニューを見せていただきおいしそうです。
- ・大変優しくして頂いておりますので感謝しております。
- ・大変良かった。これから自分もしっかりしようと思った。
- ・私の考え通りにさせてもらっているので満足している。
- ・スタッフの行き届いた目配りには本当にありがたく感謝しております。ですので安心して一日を過ごしております。送迎のスタッフも安全運転ですので心地がよろしいです。
- ・男性も女性の方々もみんな優しいです。
- ・職員の皆様、毎日ご苦勞様です。感謝しております。
- ・カラオケが歌いたいのですが自分でセッティングできないし題名が思い出せない。
- ・職員の方々が親切でやさしいと帰宅後いつも言っております。
- ・皆さん大変優しい人ばかりで楽しんで毎日行っています。
- ・毎日老人の面倒を見ていただきありがとうございます。感謝感謝です。
- ・応答がはきはきしていていつも笑顔で感じがいいです。
- ・施設のたたずまい、環境が非常に素晴らしくて快い癒しを感じています。すべての点でナンバーワンを目指してください。
- ・私は8月よりお世話になっていますが、職員さん皆さんが名前できちんと呼んでくれるのが大変いいことです。
- ・週2回お世話になっています。プールまたは体操、マッサージ、給食も色々楽しみにしております。スタッフの方々にもよくしてもらい感謝しています。送迎の時間の連絡も大変ですがよろしくお願いいたします。
- ・2食間選択はありがたいです。

・欲を言えばもう少しイベントが欲しいです。

【対策】

1ヶ月に1回のペースでイベントを実施できるよう、検討させていただきます。

・スタッフの名前がわかるようにしてほしい。（3件あり）

【対策】

ホワイトボードに名前と写真などを掲載させていただきます。

・施設での様子を時々どうしているか観察したいと思う時があります。ご利用者が何も話さないしどう過ごしているかわからないので連絡してほしい。訪問いただけますか？

【対策】

ご利用者から同意を得てブログを更新し、日々の様子を伝えさせていただきます。また希望者の方には連絡帳を作成させていただきます。

・1人の職員のみだが、話しかけてくる際に、不快な発言があった。・もう少し運動器具を増やしてほしい（2件）

【対策】

器具自体を増やすことは現状困難な為、新たな体操メニューを考案し満足度向上に努めさせていただきます。

・いろいろな自分で出来る体操を教えてください。

【対策】

リハウォーカーや、ボール体操、ゴム体操時に、ご自宅でもできる体操を伝えさせていただきます。