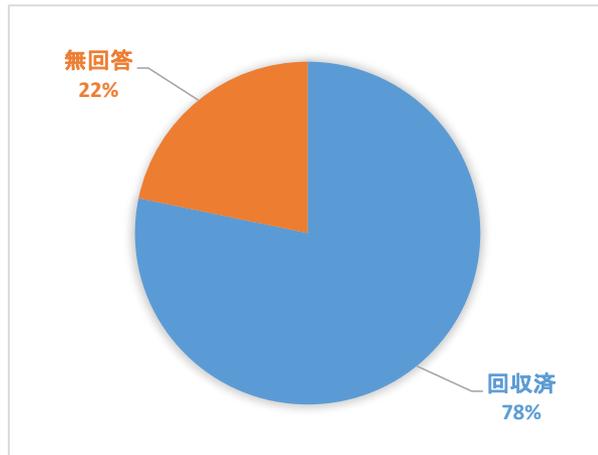


平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(くみのき苑ショートステイもず陵南)

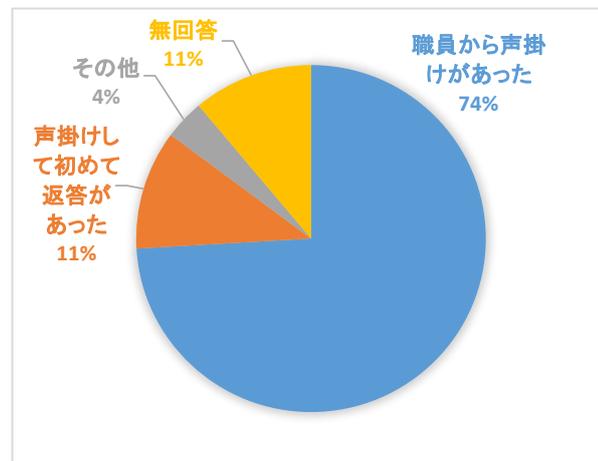
全体の配布数

項目	件数
配布数	69
回収済	54
無回答	15



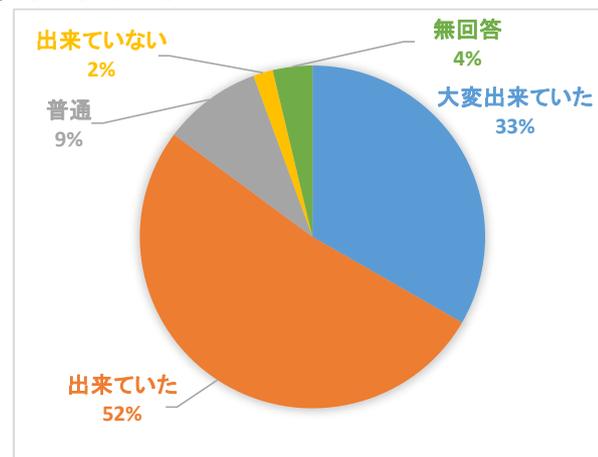
1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	40
声掛けして初めて返答があった	6
その他	2
無回答	6



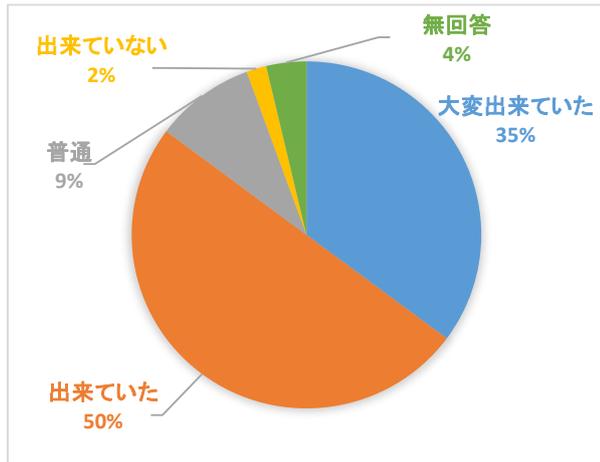
2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	18
出来ていた	28
普通	5
出来ていない	1
全く出来ていない	0
無回答	2



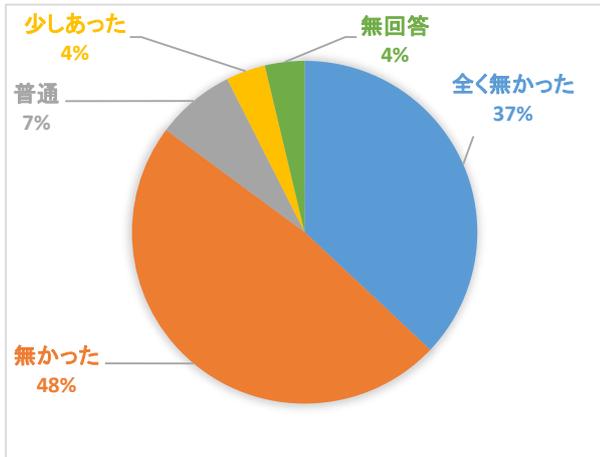
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	19
出来ていた	27
普通	5
出来ていない	1
全く出来ていない	0
無回答	2



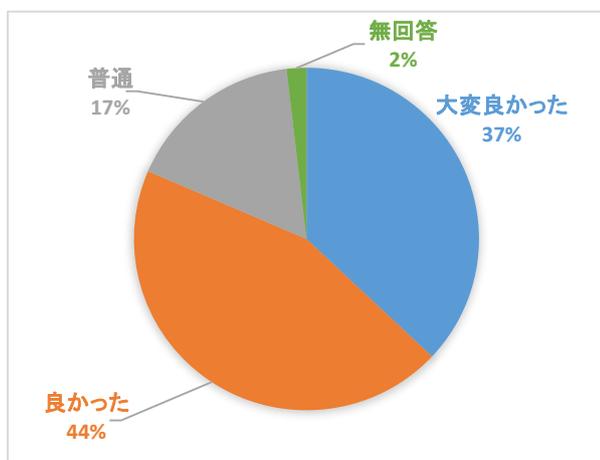
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか？

項目	件数
全く無かった	20
無かった	26
普通	4
少しあった	2
非常にあった	0
無回答	2



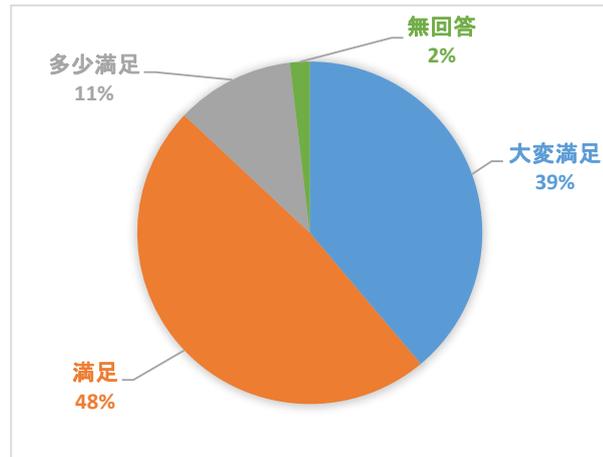
5.施設の雰囲気は良かったですか？

項目	件数
大変良かった	20
良かった	24
普通	9
悪かった	0
非常に悪かった	0
無回答	1



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	21
満足	26
多少満足	6
全く満足していない	0
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。

- ・介護のお仕事は大変だと思いますがよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。(複数あり)
- ・ショートステイでお世話になりありがとうございました。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・いつも辛抱強く対応してくださっています。これからもよろしくお願いします。
- ・この度で4回の利用をさせて頂き、行かせて頂いた主人はとても良くなっていつも帰ってきます。毎日主人の生活ぶりも丁寧に書いていただき私どもお預けさせて頂いた期間安心して頂いています。ただ感謝しかありません。今後ともよろしくお願いします。
- ・大変な仕事いつも気配り、目配りありがとうございます。
- ・泊めて頂いた日にも運動などが行われたらうれしいです。

【対策】

ショートステイでは1日2回、昼食と夕食前に口腔体操・運動を行っております。また自由に使用して頂く事が出来る腕の運動ができる機械も1台導入させて頂いております。今後は食事前の体操以外でもレクリエーションの一環として体操できる機会を増やしていくよう改善させていただきます。

- ・曜日を変更したときに連絡が徹底していないことがあった。

【対策】

時間が許す限り声掛けをさせて頂くように努めます。大変ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。以後このような事の無い様、職員間の申し送りを徹底致します。

- ・スタッフの皆様はとても良くしてくださっています。

母も同じように言っていますが、以前の責任者が居られたときは今以上に楽しく過ごしていたように思いま

【対策】

現場スタッフ、相談員ともに今後とも今以上に利用者の方々と向き合って、また来たいと思う事が出来る環境づくりに努め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。

【対策】

(訪問者の方に対していち早く対応できるように努めさせていただきます。) 不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。利用者の方々は人生の先輩であることを各職員に再度周知させ、改善に努めさせていただきます。