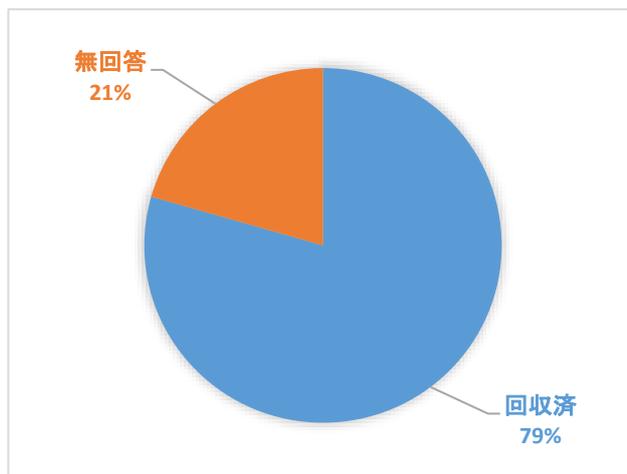


平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(デイサービス アクア堺北)

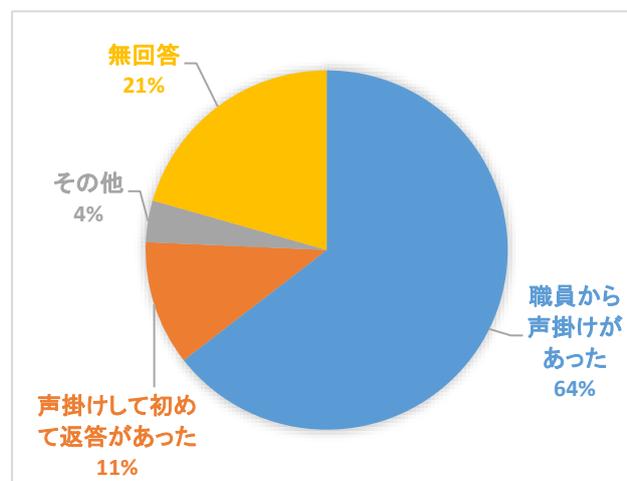
全体の配布数

| 項目 | 件数 |
|-----|-----|
| 配布数 | 107 |
| 回収済 | 85 |
| 無回答 | 22 |



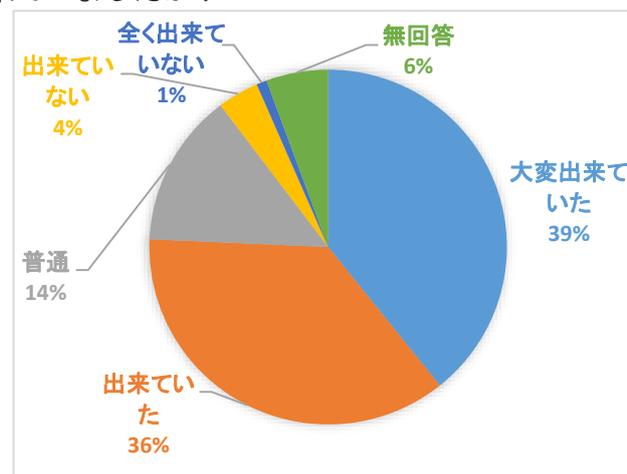
1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

| 項目 | 件数 |
|----------------|----|
| 職員から声掛けがあった | 69 |
| 声掛けして初めて返答があった | 12 |
| その他 | 4 |
| 無回答 | 22 |



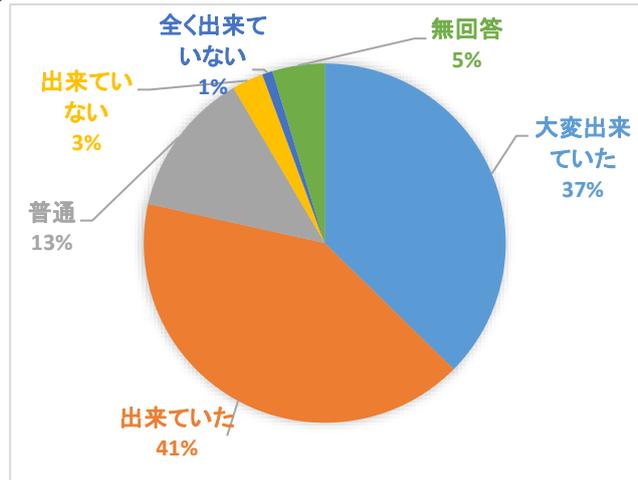
2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

| 項目 | 件数 |
|----------|----|
| 大変出来ていた | 42 |
| 出来ていた | 39 |
| 普通 | 15 |
| 出来ていない | 4 |
| 全く出来ていない | 1 |
| 無回答 | 6 |



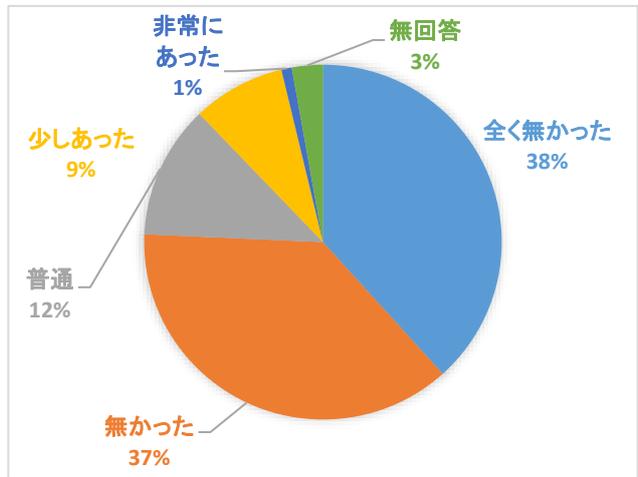
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

| 項目 | 件数 |
|----------|----|
| 大変出来ていた | 40 |
| 出来ていた | 44 |
| 普通 | 14 |
| 出来ていない | 3 |
| 全く出来ていない | 1 |
| 無回答 | 5 |



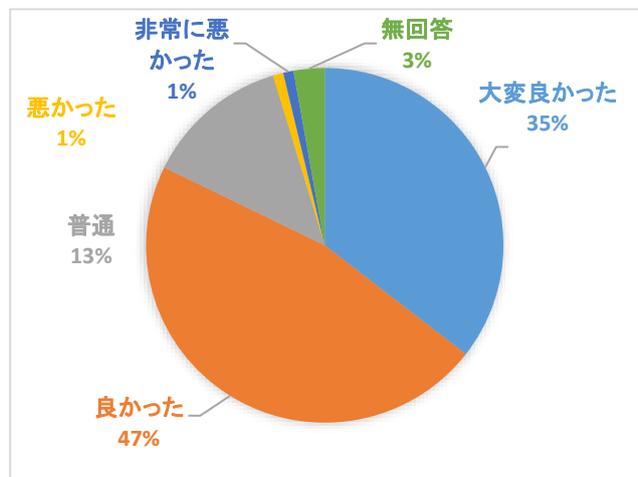
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか？

| 項目 | 件数 |
|--------|----|
| 全く無かった | 41 |
| 無かった | 40 |
| 普通 | 13 |
| 少しあった | 9 |
| 非常にあった | 1 |
| 無回答 | 3 |



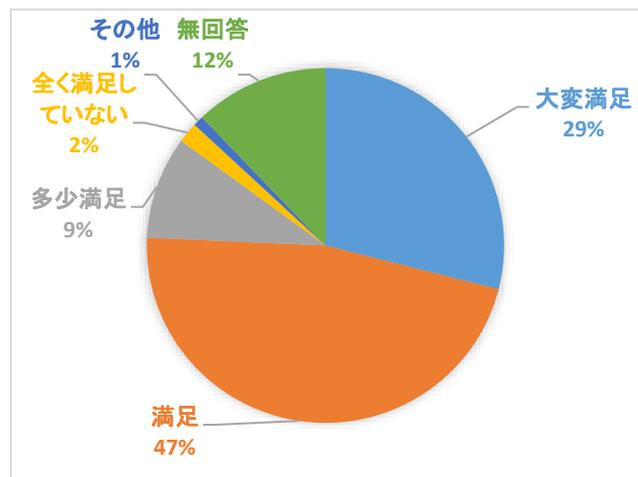
5.施設の雰囲気は良かったですか？

| 項目 | 件数 |
|---------|----|
| 大変良かった | 38 |
| 良かった | 50 |
| 普通 | 14 |
| 悪かった | 1 |
| 非常に悪かった | 1 |
| 無回答 | 3 |



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 | 31 |
| 満足 | 50 |
| 多少満足 | 10 |
| 全く満足していない | 2 |
| その他 | 1 |
| 無回答 | 13 |



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・大変良くなりました。満足です。
- ・職員の皆様には大変感じが良く世話くださり感謝しております。
- ・すごい助けていただいて嬉しいです。
- ・風呂・体操・運動用具も出来、又脳トレ・数独・折紙・塗り絵と1日が充実しています。
- ・笑顔で接してもらい大人の保育所と喜んでおります。
- ・お客様の人数が少ない時はサービスをいっぱいしてほしい。多い時はそこそこでいい。

【対策】

利用者様の利用人数によりサービスに差が出ないように注意するよう職員にお伝えいたします。

- ・プールの時間長くしてほしい。

【対策】

個別でウォーキングの時間を長くしたり、対応して行きます。利用者様より声掛けしやすいように再度案内を行います。

- ・弾性ストッキングの履き方を知識として知っておいて欲しかった。

【対策】

指摘内容を職員に伝え、指導教育を徹底し、勉強を行います。弾性ストッキングの履き方の資料を作成し、職員に配布し、周知徹底します。

- ・多少満足、全く満足していない時もある。その日によって色々有ります。もう少し気配りが欲しいですね。

【対策】

指摘内容を職員へ伝え、体調長により気配りにばらつきが出ないように注意し、職員への指導教育を徹底します。