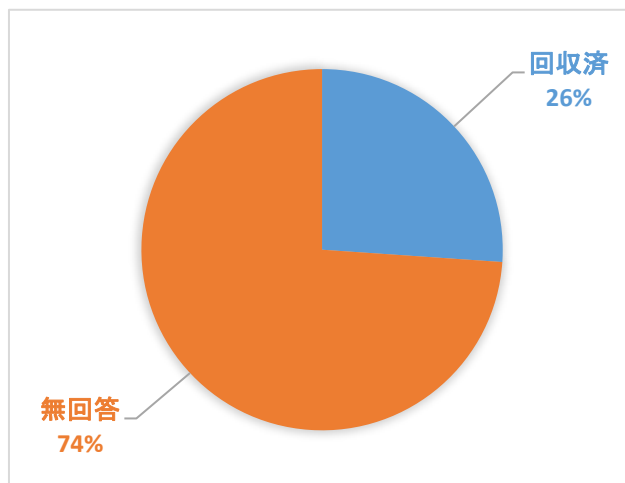


## 平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(小規模多機能ホーム 千寿)

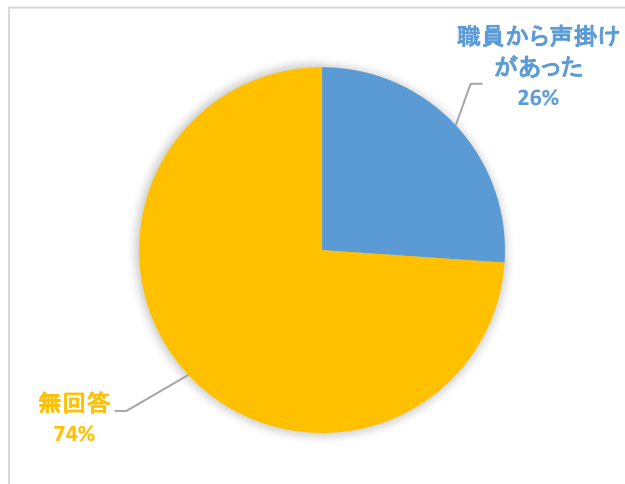
### 全体の配布数

項目	件数
配布数	23
回収済	6
無回答	17



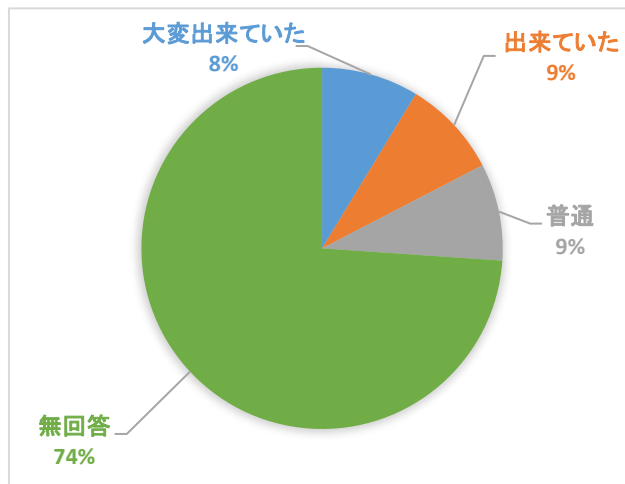
### 1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	6
声掛けして初めて返答があった	0
その他	0
無回答	17



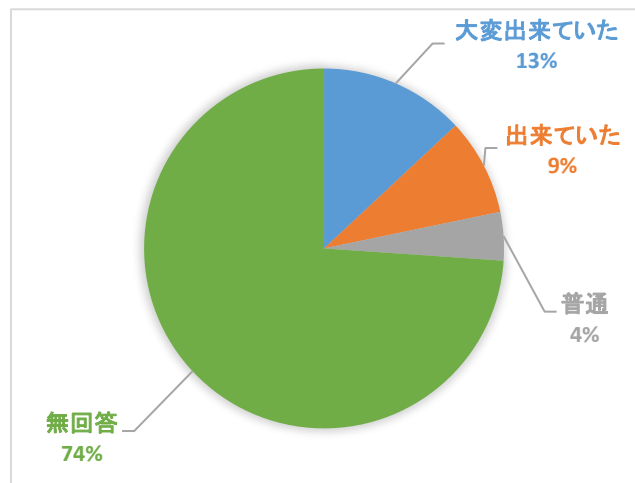
### 2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	2
出来ていた	2
普通	2
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	17



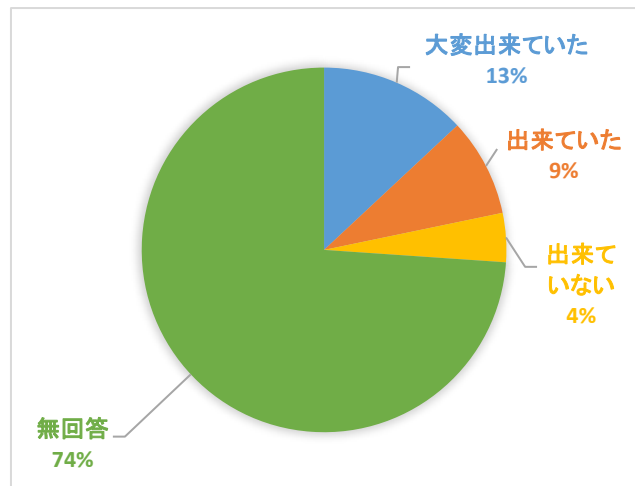
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	3
出来ていた	2
普通	1
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	17



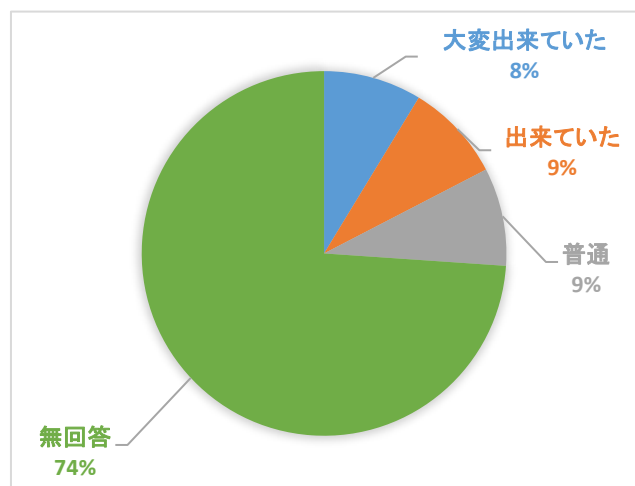
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか

項目	件数
大変出来ていた	3
出来ていた	2
普通	0
出来ていない	1
全く出来ていない	0
無回答	17



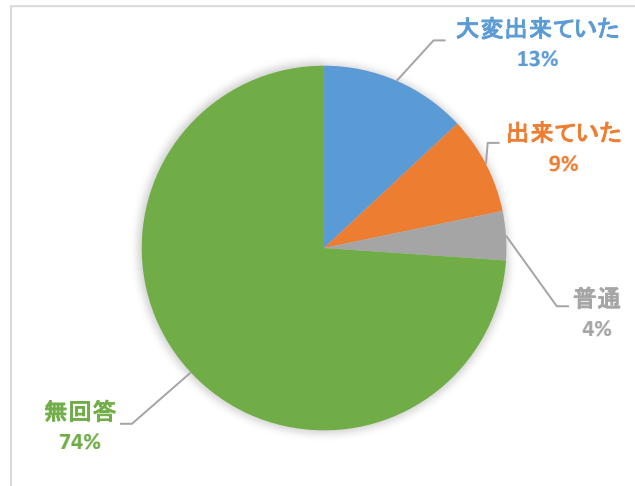
5.施設の雰囲気は良かったですか

項目	件数
大変出来ていた	2
出来ていた	2
普通	2
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	17



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	3
出来ていた	2
普通	1
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	17



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・主人の事だけでなく私の事（奥様）まで気に掛けて頂き、スタッフの皆さん本当に良くして頂いています。満点です。
- ・食事について頑張って全部食べるようにしているが、連絡帳に書いてもらえない。ソファァの様子や他の事ばかり書いている。嫌いな物でも食べた時は書いて欲しい。
- ・送迎車の乗降時、台を置いて欲しいのと手を持つなど支えて欲しい。（一部のスタッフ）
- ・職員の皆さん常に気を配って対応して下さい。
- ・デイフロアーにいつも貼り絵を飾っていたが最近見ないのでどうしたのかなと思っていました。
- ・デイサービスやその他職員さんの対応は全て満足しています。但し、お弁当の事で少しお願いがあります。主食のおかずが少ない時とみそ汁の味が薄く、具がほとんど入っていない時がある。
- ・父の話に食事がおいしくないという事が多い。量は良い、少し工夫してもらえればと思います。

**【対策】**

- ・連絡帳を活用しご家族様へ利用状況の伝達をしっかりと行います。またご家族様からもご希望等の意見を頂き、コミュニケーションを深めてまいります。
- ・おかず等の内容量が少ない時がある事について、配食業者へ少ない時の報告を行い増量の依頼をし対応させて頂きます。また、定期的に食事に関するご意見をお聞きし、対応させて頂きます。
- ・レクリエーションの計画と工夫、実施と充実した展開を行います。実施後ご利用者様に感想伺い改善して行きます。
- ・アンケート回答では、おおむね『出来ていた』の回答でしたが、職員の質疑では一部言葉遣いに注意すべきところがあったとの意見がありました。改めて適切な言葉遣いの徹底を行って行きます。