

2021年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

<アンケート実施概要>

調査期間：令和3年9月20日～11月7日 対象者：弊社サービス利用者

調査方法：インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
通所介護	なんぶの郷デイサービス アンサンブル

集計結果について

問	質問内容	はい	どちらか といえば はい	どちらで もない	どちらか といえば いいえ	いいえ	未記入			
1	食事の内容(味・見た目)に満足されていますか。	15	7	2	0	0	0			
2	事業所内の環境整備や清掃等はいき届いていますか。	16	6	2	0	0	0			
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	18	5	1	0	0	0			
4	職員の介護技術は安心・安全におこなえていますか。	12	11	1	0	0	0			
5	ご利用者様、ご家族様と事業所間の連絡は十分におこなえていますか。	19	5	0	0	0	0			
6	当事業所がおこなう送迎時の対応は安心・安全におこなえていますか。	18	6	0	0	0	0			
7	入浴の内容(回数・時間・着替えの準備・塗り薬の依頼等)に満足されていますか。	15	5	2	0	0	2			
8	当事業所がおこなうレクリエーション(ゲーム・作品作り・外出)に満足されていますか。	14	7	3	0	0	0			
9	当事業所の提供時間(9:15～16:25)に満足されていますか。	15	7	1	0	0	1			
10	体調不良等でお電話いただいた際の電話対応に満足されていますか。	15	6	0	0	0	3			
11	万が一の事故発生時の際の対応に満足されていますか。	12	9	1	0	0	2			
12	当事業所の書類(契約書・計画書)の説明に満足されていますか。	15	7	1	0	0	1			
13	デイサービスを利用されている目的についてお聞かせ下さい。複数回答可									
	介護負担の軽減	入浴	社会交流	機能訓練	認知症の予防の為	その他				
	14	19	12	15	10	0				
14	当事業所を選ばれている理由に関してお聞かせ下さい。複数回答可									
	建物	社風	職員の対応	ケアマネ様のご紹介	ご近所様のご紹介	お知り合いのご紹介	イベント	食事	入浴	その他
	0	2	7	16	1	1	2	6	7	3
15	返答率						49%			

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>家族が気がつかない体の不調などをご連絡していただき、感謝しております。 ご迷惑ばかりかけて申し訳ございませんが、今後ともよろしくお願ひします。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。 今後も安心して利用していただけるよう職員一同精進してまいります。</p>
2	<p>入浴の時、体を洗うのに丁寧な人、そろかしい人色々あります。 その人の性格が表れます。全員とは言いません、一部の人のみだけ。忙しいのはよく分かります。私一人感じる事ですか？ いつもお世話になります。わがまま言って申し訳ありません。 今後ともよろしくお願ひいたします。 人間色々な人が居る事も勉強になりました。ありがとうございます。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 現状のサービスの質を確認し、満足していただけるようなサービスを職員一同努めてまいります。</p>
3	<p>職員の方々とても親切に下さっています。家族の私として感謝しています。大変なお仕事だと思っています。皆さまお体大切に頑張って下さい。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 今後も安心して利用いただけるように職員一同努めてまいります。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎の時、いつも優しい言葉かけをしてくれて元気になります。 ・天気が悪い時など、雨にぬれないようにしてくださり、ありがとうございます。 ・トイレに関しても無理なお願いもしっかり対応してくれる。 ・利用者があきる事がないように毎日の食事のメニューを考えてくれてうれしいです。 ・転ばないようにいつも見守ってくれてありがとうございます。 ・スタッフの方達がとても誠実な態度で接してくださり、感謝です。 	<p>うれしいお言葉ありがとうございます。 今後も毎日行きたいと思っていただけるようなデイサービスにしていきたいと思ひます。</p>
5	<p>入浴の時間が短いのはよく分かります。髪を少し丁寧に洗ってほしいです。お願ひします。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 現状のサービスを今一度確認し、今後、満足していただけるようなサービス提供に努めてまいります。</p>