

2023年お客様満足度アンケート集計結果表

		はじめデイサービスセンター	
有効回答数 / 配布数		39/45 回答率86%	
質問	回答選択肢		
1	回答される方はどなたですか	お客様ご本人 ご家族様 その他 友人・知人・未回答	ご本人 19人 ご家族 20人 その他 0人
2	送迎サービスに満足されていますか	◎ 満足している	◎: 32人
		○ ほぼ満足している	○: 7人
		△ あまり満足していない	△: 0人
		× 満足していない	×: 0人
		□ 送迎サービス受けていない 若しくは、本人の意思が確認できない	□: 0人
3	入浴サービスに満足されていますか	◎ 満足している	◎: 21人
		○ ほぼ満足している	○: 6人
		△ あまり満足していない	△: 2人
		× 満足していない	×: 0人
		□ 入浴サービス受けていない 若しくは、本人の意思が確認できない	□: 2人
4	食事サービスに満足されていますか	◎ 満足している	◎: 23人
		○ ほぼ満足している	○: 7人
		△ あまり満足していない	△: 2人
		× 満足していない	×: 0人
		□ 食事サービス受けていない 若しくは、本人の意思が確認できない	□: 6人
5	質問4で(あまり)満足していないに○をされた方のみお答えください	1 メニューを豊富にする	1: 7人
		2 食事の形態を豊富にする (ムース食、とろみ食)	2: 2人
		3 味などの調理面	3: 4人
		4 量を多くする	4: 1人
		5 いろいろなど見た目	5: 0人
		6 そのほか	6: 0人
6	職員の対応や言葉遣いについてお答えください	◎ 好感が持てる	◎: 31人
		○ だいたい好感が持てる	○: 9人
		△ あまり好感が持てない	△: 1人
		× 好感が持てない	×: 0人
7	レクリエーション・行事 余暇活動は楽しいですか	◎ とても楽しい	◎: 13人
		○ 楽しい	○: 17人
		△ あまり楽しくない	△: 3人
		× 楽しくない	×: 0人
		□ 参加していない 若しくは本人の意思が確認できない	□: 7人

デイサービスより
 ○「満足している」のご意見が多く、とてもありがたく思います。
 ○送迎について、どの職員が送迎しても時間差無いように調整が必要。また、送迎が遅れそうなときは早めに電話連絡を致します。
 ○入浴について、入浴剤など工夫して皆様に喜んで頂けるように致します。
 ○浴室の背景壁紙を四季ごとに変更し、お客様に 季節感のあるお風呂を楽しんで頂きます。
 ○接客面にて、お客様、ご家族様に好感を得て頂けるように、毎日朝礼時ハイの練習と挨拶実習を行います。
 ○お食事面でお客様に更に満足いただけるように行事食の充実と、味付け、食材の硬さなどお客様ごとの好みに合わせられるようにリサーチを行ってまいります。
 ○お客様のお食事に関して「おかずが冷めていることがある」とご意見を頂きました。厨房職員より、お食事提供まで最高30分以内に盛り付けを終了し、なるべく温かいお食事を提供できるように改善します。
 ○レクリエーションにて好評の外出レクや交流会など、更に楽しんで頂ける内容を検討致します。お客様よりリクエストがありましたらぜひ、職員までお知らせください。

8	今後どのようなレクリエーションをご希望されますか (複数回答可)	1 身体を動かすもの	1: 14人	<p>デイサービス サービス改善会議より</p> <p>○頭の体操では、認知予防を目的としたプログラムとして、「間違い探し」「線つなぎ」「大人のぬりえ」「クロスワード集」など楽しめることをメインに用意しています。</p> <p>○絵手紙、華道、習字、手芸、工作に関しては順次レクに取り入れていく予定です。</p> <p>○音楽や踊り観賞は、歌や踊りのボランティアさんの招待を検討していきます。</p>
		2 頭の体操(認知症予防など)	2: 12人	
		3 こどもとの交流	3: 7人	
		4 園芸	4: 3人	
		5 カラオケ・合唱	5: 7人	
		6 楽器演奏	6: 2人	
		7 絵手紙	7: 1人	
		8 書道	8: 3人	
		9 華道	9: 2人	
		10 茶道	10: 1人	
		11 陶芸	11: 1人	
		12 手芸・裁縫	12: 3人	
		13 工作・日曜大工	13: 3人	
		14 音楽や踊りの鑑賞	14: 12人	
		15 ダンス	15: 2人	
		16 外出	16: 10人	
		17 そのほか	17: 1人	
9	相談やご要望の対応について満足していますか	◎ 満足している	◎: 24人	<p>デイサービス サービス改善会議より</p> <p>○電話対応について、電話は相手の顔が見えない為、対応の内容により会社全体の印象が決まってしまう場合がある。電話をされたお客様が気持ちよく用件を伝えられるように、電話対応のマナーや話し方を勉強します。</p> <p>○サービスを選ぶ理由に、知人の紹介、口コミがあり、良いサービスはプラスに繋がるが、逆であれば悪いイメージが広まってしまう。職員は常に誰かに評価されている意識やイメージを持ち、改めて身なりや言葉使い、表情など基本的なサービス意識を磨いてほしい。また、自己を改めて見直し、評価をする必要がある。</p> <p>○職員の人柄も大きなポイントである。お客様には常に安心してご利用できるように、丁寧な対応を心がけます。</p>
		○ ほぼ満足している	○: 11人	
		△ あまり満足していない	△: 0人	
		× 満足していない	×: 0人	
		□ 特に要望を伝えたことがないので分からない	□: 0人	
10	デイサービスのご利用は心身が健康で元気になる上で役に立っていると思われますか	◎ 役立っている	◎: 26人	<p>98%</p>
		○ まあ役立っている	○: 7人	
		△ あまり役立っていない	△: 1人	
		× 役立っていない	×: 0人	
		□ よく分からない	□: 0人	
11	サービス事業者を選ぶ際の原因を教えてください (複数回答可)	1 自宅からの距離	1: 21人	<p>100%</p>
		2 料金	2: 5人	
		3 サービス内容	3: 10人	
		4 サービスの時間帯	4: 8人	
		5 職員の人柄	5: 11人	
		6 設備の内容	6: 9人	
		7 知人の紹介・口コミ	7: 4人	
		8 ケアマネジャーの意見	8: 14人	
		9 本人の希望	9: 7人	
		10 今まで利用していたから	10: 1人	
		11 そのほか	11: 0人	

<p>12</p>	<p>ディサービスへのご意見・ご要望 その他何かございましたら ご記入下さい</p>	<p style="text-align: center;">その他 ご要望</p> <p>(プラス意見・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも職員の皆様には笑顔で接して頂きとても嬉しく思っています。 ・大変な事も多いとは思いますが、これからもどうぞよろしくお願い致します。 ・食事も充実しているし、レクリエーションのバリエーションも多いので満足しています。 ・トイレに温水便座が1台設置されて利用しやすくなったと喜んでます。時々便座が濡れている時があります。 ・行き始めて2か月後に入浴して頂きました。上手に誘って下さり、ありがとうございます。 ・行くのが嫌なら「嫌」という人ですが、言わないので多分楽しいと思っています。 ・はじめさんにはとても良くして頂いて、感謝しかありません。毎回楽しいと言って帰ってきます。 ・寝たと思ったらすぐに忘れて起きる人だから、ご迷惑をおかけしていると思います。 <p>(マイナス意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新人の教育をもっとしっかりして頂きたい。 ・その日の予定を朝1番に教えて欲しい ・何かを作りたい。歌を唄いたい ・レクは年のせいでもうついていけない ・レクはもっと複雑なものが良い。 ・他の施設には新聞があるのにここにはなぜないのか？ ・新聞があると良い ・お迎えの時間が遅れる時、連絡をくれるとありがたいです。 ・連絡が遅い ・食事が硬い ・食事の量が多いと思うが、もったいないので全部食べるようにしている ・話を聞いてもらえない。ちょっとまってね、あとでね ばかり ・対応が雑な時があり、指摘するところが多くある。 <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px;"> <p>○お褒めのお言葉、ありがとうございます。職員の励みになります。今後もお客様を第1に、喜ばれるサービスを目指して邁進いたします。よろしくお願い致します。</p> <p>○ご要望につきましては、随時実行します。たくさんのご意見、ありがとうございました。また、アンケート以外でもご意見、ご要望がございましたら、送迎時職員、またはお電話でもお気軽にご相談ください。</p> <p>○新聞に関しましては、現在本部と導入について検討中であります。いましばらくお待ちいただければと思います。</p> <p>○職員教育・指導の面にて厳しいお言葉を頂きました。貴重なお客様のご意見と真摯に受けとり、感謝申し上げます。</p> <p style="padding-left: 20px;">まだまだ至らぬ点が多く、お客様、ご家族様にご迷惑をおかけする事もありますが、一つ一つ勉強として指導してまいります。何か不備がございましたら、遠慮なくご意見を頂戴頂ければと存じます。</p> </div>
-----------	--	---