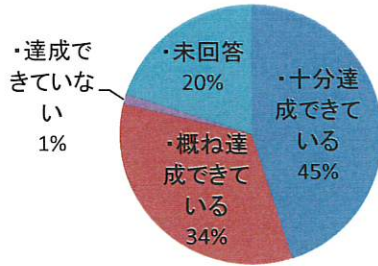


平成30年度 デイサービス 顧客満足度アンケート 集計結果

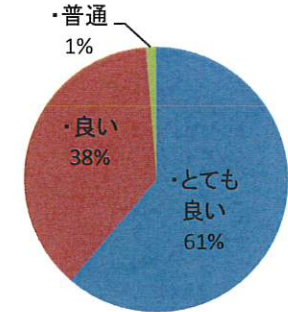
I 当施設敬愛荘では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう 支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

・十分達成できている	36
・概ね達成できている	27
・あまり達成できていない	0
・達成できていない	1
・未回答	16



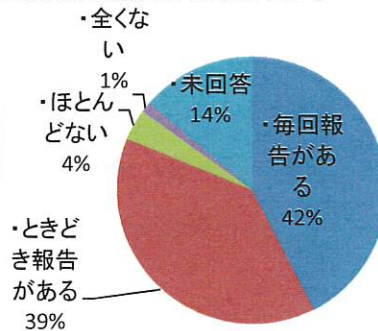
II-1 職員の対応は礼儀正しいですか。

・とても良い	49
・良い	30
・普通	1
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	0



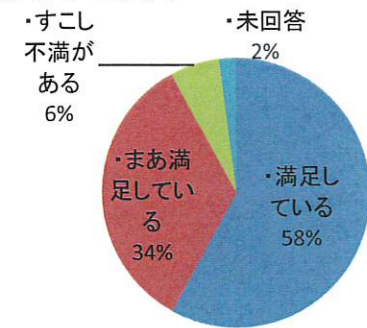
II-2 職員からデイサービス利用時の様子をご家族に報告がありますか。

・毎回報告がある	34
・ときどき報告がある	31
・ほとんどない	3
・全くない	1
・未回答	11



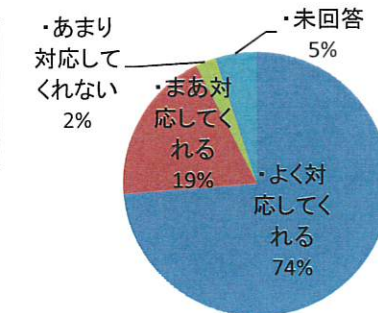
II-3 送迎の時間帯や送迎時の職員の対応はいかがですか。

・満足している	29
・まあ満足している	17
・すこし不満がある	3
・不満がある	0
・未回答	1



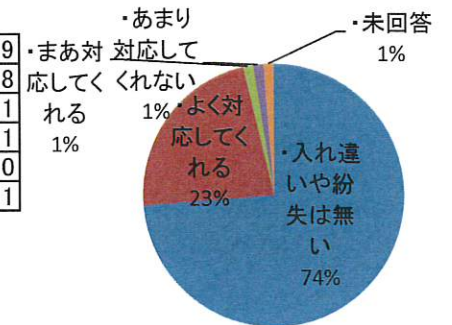
II-4 職員はご家族やご本人のその時の状況や要望に合わせて、柔軟に対応していますか。

・よく対応してくれる	59
・まあ対応してくれる	15
・あまり対応してくれない	2
・全く対応してくれない	0
・未回答	4



II-5 利用時に入れ間違いや物が紛失したことはありませんでしたか。あった場合の対応はいかがですか。

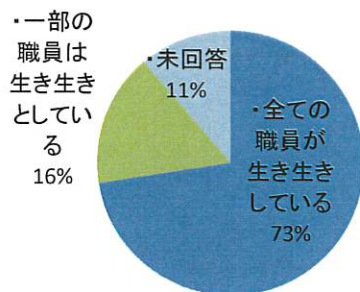
・入れ間違いや紛失は無い	59
・よく対応してくれる	18
・まあ対応してくれる	1
・あまり対応してくれない	1
・全く対応してくれない	0
・未回答	1



平成30年度 デイサービス 顧客満足度アンケート 集計結果

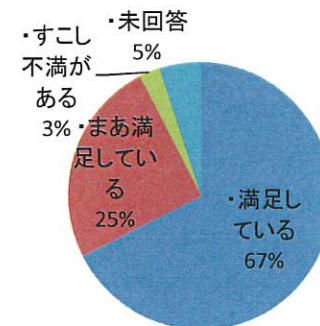
II-6 ご家族からみて、職員は生き生きと働いているようにみえますか。

・全ての職員が生き生きしている	58
・一部の職員は生き生きとしている	13
・生き生きしている職員がいない	0
・未回答	9



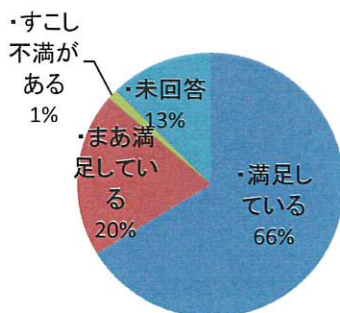
III-1 食事

・満足している	54
・まあ満足している	20
・すこし不満がある	2
・不満がある	0
・未回答	4



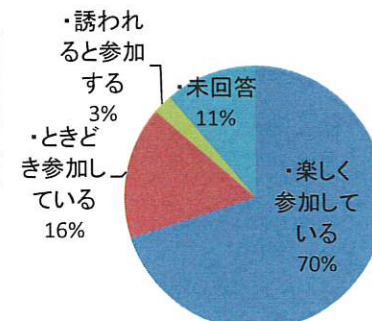
III-2 入浴の対応は丁寧ですか。

・満足している	53
・まあ満足している	16
・すこし不満がある	1
・不満がある	0
・未回答	10



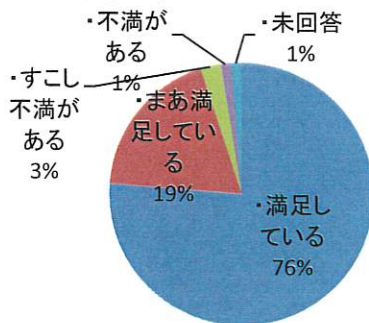
III-3 午後の余暇活動について

・楽しく参加している	56
・ときどき参加している	13
・誘われると参加する	2
・参加しない	0
・未回答	9



III-4 ご家族、ご本人は、今のサービスに満足していますか。

・満足している	61
・まあ満足している	15
・すこし不満がある	2
・不満がある	1
・未回答	1



《平成30年度 デイサービス 顧客満足度アンケート 回答》

【ご利用者・御家族様からのご意見ご要望】

【施設からの回答】

<p>1ヶ月の行事予定など、分かる範囲で良いので教えて欲しいです。献立メニューも分かる範囲で知りたいです。本人に聞いても忘れてしまい、夕食がかぶってしまう時があります。又、食事内容のアンケートも献立が分からないので何とも言えない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。連絡帳に書いて頂くか、直接職員にお話を頂けましたら個別に献立表を配布させて頂きますので、ご遠慮なくお申し付けください。</p>
<p>おやつの内容は連絡帳でわかるが、食事のメニューは分からない。 私は敬愛荘のデイサービスに去年12月から通所して9ヶ月お世話になっています。初めてのデイサービスで感じた事は入浴から食事の世話までよく気が付いてお世話して下さいです。車椅子の方や足腰の悪い人には職員さんから声をかけてトイレに連れて行って面倒を見てくれる様子です。入浴から食事まで良く介護して下さい感謝致して居ります。 食事のことですが、おかずは主菜、副菜とデザートを組合わせて、高齢者向きに魚は骨なしに、煮物は細かく切って、軟らかくて安心して完食しています。 あと、食器についての希望ですが、毎回使用している汁椀が黒く変色して、清潔に洗って使用していることと思いますが、新しくしたら如何でしょうか？多人数のまかないと経費の問題もある事ですから、勝手な言い分ですが、ご検討下さるようお願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 食器でございますが、食事を美味しく、楽しく召し上がって頂けますよう検討させて頂きます。ご要望にお応えできますよう、敬愛荘の職員一同サービスの向上を目指し頑張らせて頂きますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>食事の量が少ない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。主食だけの対応になってしまいますが、ご要望を頂けましたら多めにお出しすることも可能ですので、連絡帳に書いて頂くか、直接職員にお話を頂けましたら対応させて頂きますので、ご遠慮なくお申し付けください。</p>
<p>食事メニューとして「うどん」を希望をします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。月に数回は麺類などのメニューを提供させて頂いておりますが、利用日には提供されてなかったかと思われます。今後は毎月行っております「フェア」などでご希望にお答えさせて頂ければと思いますので、宜しくお願い致します。</p>
<p>食事メニュー「酢の物」や「茶碗蒸し」を希望します。ときどきご飯がやわらかすぎる事あり。</p>	<p>ありがとうございます。今後とも職員一同サービスの向上を目指し頑張らせて頂きますので、宜しくお願い致します。</p>
<p>食事の内容について、連絡帳にいつも全量なので満足していると思う！お世話になっています。有難う御座います。</p>	<p>ありがとうございます。今後とも職員一同サービスの向上を目指し頑張らせて頂きますので、宜しくお願い致します。</p>
<p>これから日が短くなったら早めに終わりにして、少し早めに帰るようにしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在のサービス提供時間外の送迎となりますと、施設側での対応は難しい状況で御座います。今回のご要望は真摯に受け止め、今後のサービス提供時間の参考とさせて頂きますので、ご理解をいただくと幸いです。</p>
<p>トイレに行く時の押し車を増やしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。購入を検討させて頂きますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>荷物などの確認不足で、必要な物を入れているにもかかわらず、職員さんにないと云われることが多々あります。しっかり見て下さい！！</p>	<p>申し訳ございませんでした。職員の意識向上に努め、再発防止を行って参りますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>洗髪の時、高い水圧で短時間で流してくれるが、耳の治療をしているので一寸心配。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。利用者様のご希望に沿ったサービスの提供に努めさせて頂きますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>訪問入浴も利用。左足首下だけではなく、膝下から皮膚が薄いので、丁寧に願いたい。お風呂のことだけ気にしています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。利用者様のご希望に沿ったサービスの提供に努めさせて頂きますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>

《平成30年度 デイサービス 顧客満足度アンケート 回答》

【ご利用者・御家族様からのご意見ご要望】

【施設からの回答】

<p>敬愛荘にお世話になり始めてから、もう少しで10年になります。本人も家族もたいへん助かっています。面倒をおかけする事多いと思いますが、これからも宜しくお願いします。</p>	
<p>いつもお世話様です。私共はいろいろな面で助かっており感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。</p>	<p>ありがとうございます。ご意見を励みにこれからもご満足いただけるよう職員一同努力して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>同じ日に利用する人たちとのグループ編成にも考慮されていること、本人も満足しています。職員の皆さんも気をくばり、話しかけてくれていると家族には話してくれます。引き続き宜しくお願いします。</p>	
<p>大変お世話になっております。皆様に感謝しています。</p>	
<p>いつも丁寧にお世話になってます。</p>	
<p>本人が希望しないので、入浴はしないで様で申し訳ありません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。入浴は本人が希望される時には対応できますので、お気軽にお申し付け頂ければと思います。</p>
<p>とてもお世話になってます。本人も喜んで行ってますので、家族としては満足しています。</p>	
<p>おかげさまで、本人も楽しく行けているようです。また、家族も大変安心してたずかっております。今後ともよろしく願いいたします。</p>	
<p>毎回お世話になりありがとうございます。お風呂に入り頭から足先まできれいになって帰ってくるので、敬愛荘を利用してほんとうによかったと思っています。私から見ると、わがままかってで自己中心的で言ってもわかったのかわからないのか、言うことを聞かず自分の思う通りに行動するにもかかわらず、いつもにこにこしてあいさつをし、本人に話しかけてくださり、さずがにりっぱな介護士さんだと感心します。毎回お茶をこぼしたり車いすからおりようとしていたり、まったく迷惑をかけることばかりしていて、ほんとうに申し訳ありませんが、よくめんどろをみて下さり、今のままで十分でございます。感謝しております。</p>	<p>ありがとうございます。ご意見を励みにこれからもご満足いただけるよう職員一同努力して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>心身共に健全の職員をお願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。職員が心身ともに健康な状態でサービス提供が行えるよう努力して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>私は半身不自由な体で20年余敬愛荘にお世話様になって居ります。感謝しながらまた明の光をもとめて生きていきたいと思います。みなさま方にかんしゃしながら、敬愛荘精神に心から手を合せます。</p>	
<p>本人はサービスに満足しています。今後とも宜しくお願いします。</p>	<p>ありがとうございます。ご意見を励みにこれからもご満足いただけるよう職員一同努力して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>みな様は本当に良くやって下さいます。スタッフの方々、大変な仕事だと思ってお世話になってます。これからもよろしく願い致します。</p>	
<p>いつもお世話になっております。家にいるよりも敬愛会の方がいいみたいです。彼からも家族ともどもよろしく願います。</p>	