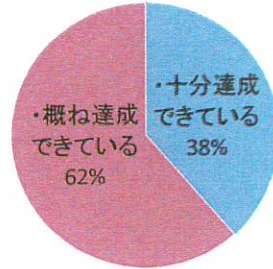


令和2年度 さらい 顧客満足度アンケート 集計結果

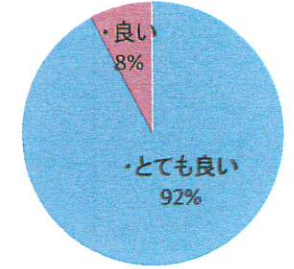
I 当法人敬愛会では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

・十分達成できている	5
・概ね達成できている	8
・あまり達成できていない	0
・達成できていない	0
・未回答	0



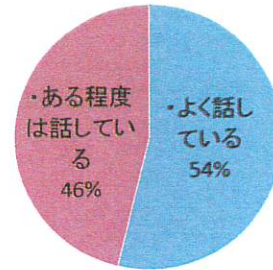
II-1 職員の対応は礼儀正しいですか。

・とても良い	12
・良い	1
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	0



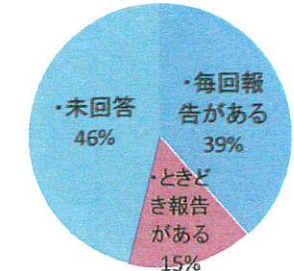
II-2 職員はご家族やご本人の健康面や安全面を考慮し、ご本人の思いや願い要望等について話したことはありますか。

・よく話している	7
・ある程度は話している	6
・ほとんど話していない	0
・話していない	0
・未回答	0



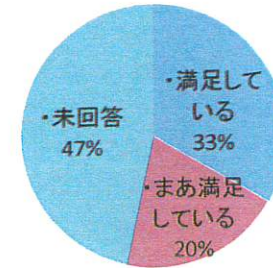
II-3 職員からデイサービス利用時のご様子をご家族に報告がありますか。

・毎回報告がある	5
・ときどき報告がある	2
・ほとんどない	0
・全くない	0
・未回答	6



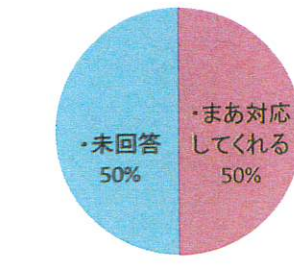
II-4 送迎の時間帯や送迎時の職員の対応はいかがでしょう。

・満足している	5
・まあ満足している	3
・少し不満がある	0
・不満がある	0
・未回答	7



II-5 利用時に物の入れ間違いや紛失したことはありますか。あった場合の対応はいかがですか。

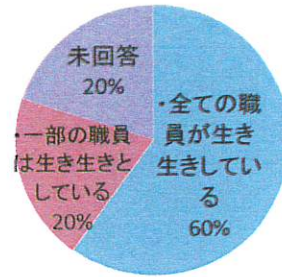
①ある	2
②ない	7
※①あるとお答えの方のみ下記の回答	
・よく対応してくれる	0
・まあ対応してくれる	1
・あまり対応してくれない	0
・全く対応してくれない	0
・未回答	1



令和2年度 さらい 顧客満足度アンケート 集計結果

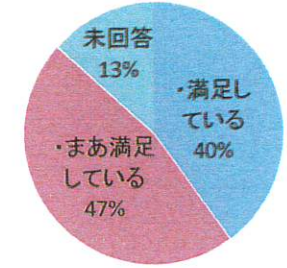
Ⅱ-6 ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか。

・全ての職員が生き生きしている	9
・一部の職員は生き生きとしている	3
・生き生きしている職員がいない	0
・未回答	3



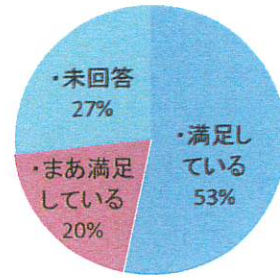
Ⅲ-1 さらいでは「ご入居者の方と共に一緒に過ごし、日常生活での自分で出来る事をする」の支援を実施しておりますが、内容等はいかがですか。

・満足している	6
・まあ満足している	7
・少し不満がある	0
・不満がある	0
・未回答	2



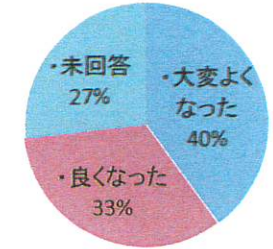
Ⅲ-2 さらいでは、「ご入居者の方ご利用者の方と職員と一緒に昼食を作る手作り調理」の支援を実施し、昼食を提供しておりますが食事の内容はいかがですか。又、今後希望されるメニュー等がありますか。

・満足している	8
・まあ満足している	3
・少し満足がある	0
・不満がある	0
・未回答	4



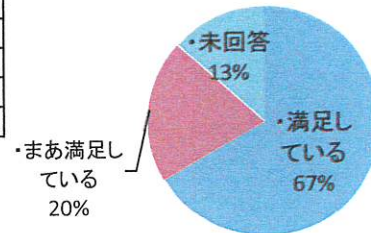
Ⅲ-3 居宅の計画に基づいてサービスを利用することで、ご本人の様子(表情や雰囲気等)に変化はありましたか。

・大変よくなった	6
・良くなった	5
・悪くなった	0
・大変悪くなった	0
・未回答	4



Ⅲ-4 ご家族、ご本人は、今サービスに満足していますか。

・満足している	10
・まあ満足している	3
・少し満足している	0
・不満がある	0
・未回答	2



《令和2年度 さらい 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】

わがママを言う母親に対応していただき、大変感謝しております。これからも宜しく願い致します。	ご家族様が安心して預けられるような施設を目指していきます。
大変お世話になっております。これからも宜しく願い致します。	ご家族様が安心して預けられるような施設を目指していきます。
いつもお世話になっております。ありがとうございます。	ご家族様が安心して預けられるような施設を目指していきます。
いつも皆様に良くしていただき、入居させていただき、本当に感謝しかございません。	お気遣いありがとうございます。今後も精進していきます。

※ご意見以外

質問内容	回答
Ⅱ-1 事務職員の窓口・電話対応は手際が良いですか。その理由を記入してください。	しっかり対応して下さり安心しています。
Ⅱ-2 職員の対応は礼儀正しいですか。 ・とても良い	気持ち良い対応で感謝です。
Ⅲ-2 新型コロナウイルスによる当施設の面会制限についていかがですか。 ・まあ満足している。その理由を教えてください。	短時間でも直接顔を見ることが出来るので有難いです。 リモート面会は良いと思います。 無理なことはわかっていますが、少し話せるといいかなと思っています。 止むを得ない。
Ⅳ-2 入居者様の様子(表情や雰囲気等)に変化はありましたか。どんなところに変化を感じましたか。 ・無回答	詳しくはわかりません。
Ⅳ-3 健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか。 ・あまりない	本人が体調崩すことがいつも心配していることです。そちらでの対応には何も心配ありません。

令和2年度 さらい(デイサービス) 顧客満足度アンケート 集計結果

I 当法人敬愛会では、「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。

II-1 職員の対応は礼儀正しいですか。

・十分達成できている	2
・概ね達成できている	0
・あまり達成できていない	0
・達成できていない	0
・未回答	0



・とても良い	2
・良い	0
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	0



II-2 職員はご家族やご本人の健康面や安全面を考慮し、ご本人の思いや願い要望等について話したことはありますか。

II-3 職員からデイサービス利用時のご様子をご家族に報告がありますか。

・とても良い	2
・良い	0
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	0



・毎回報告がある	2
・ときどき報告がある	0
・ほとんどない	0
・全くない	0
・未回答	0



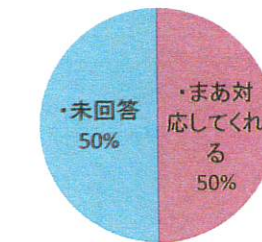
II-4 送迎の時間帯や送迎時の職員の対応はいかがでしょう。

II-5 利用時に物の入れ間違いや紛失したことはありますか。あった場合の対応はいかがですか。

・満足している	2
・まあ満足している	0
・少し不満がある	0
・不満がある	0
・未回答	0



①ある	0
②ない	2
※①あるとお答えの方のみ下記の回答	
・よく対応してくれる	0
・まあ対応してくれる	1
・あまり対応してくれない	0
・全く対応してくれない	0
・未回答	1



令和2年度 さらい(デイサービス) 顧客満足度アンケート 集計結果

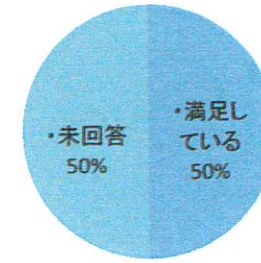
Ⅱ-6 ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか。

・全ての職員が生き生きしている	2
・一部の職員は生き生きとしている	0
・生き生きしている職員がいない	0
未回答	0



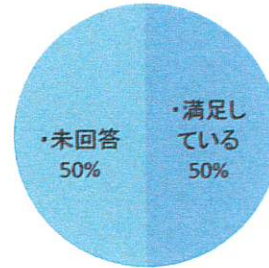
Ⅲ-1 さらいでは「ご入居者の方と共に一緒に過ごし、日常生活での自分で出来る事をする」の支援を実施しておりますが、内容等はいかがですか。

・満足している	1
・まあ満足している	0
・少し不満がある	0
・不満がある	0
未回答	1



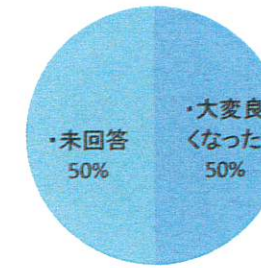
Ⅲ-2 さらいでは、「ご入居者の方ご利用者の方と職員と一緒に昼食を作る手作り調理」の支援を実施し、昼食を提供しておりますが食事の内容はいかがですか。又、今後希望されるメニュー等がありますか。

・満足している	1
・まあ満足している	0
・少し満足がある	0
・不満がある	0
未回答	1



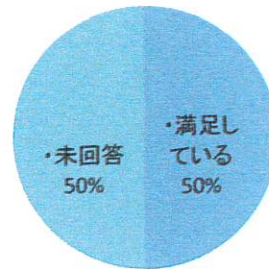
Ⅲ-3 居宅の計画に基づいてサービスを利用することで、ご本人の様子(表情や雰囲気等)に変化はありましたか。

・大変良くなった	1
・良くなった	0
・悪くなった	0
・大変悪くなった	0
未回答	1



Ⅲ-4 ご家族、ご本人は、今サービスに満足していますか。

・満足している	1
・まあ満足している	0
・少し満足している	0
・不満がある	0
未回答	1



《令和2年度 さらい(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】

父が大変お世話になっております。
年々体力と共に足腰が弱くなっておりませんが、皆様の介護のおかげで人生の終末期をゆったりと過ごすことができているように思われます。本当にありがとうございます。

ご本人、ご家族のご希望に添えるようこれからもご支援させていただきます。

※ご意見以外

質問内容	回答