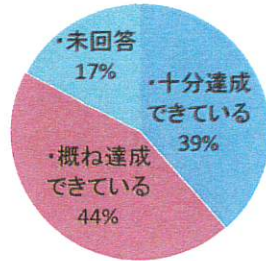


令和2年度 デイサービス 顧客満足度アンケート 集計結果

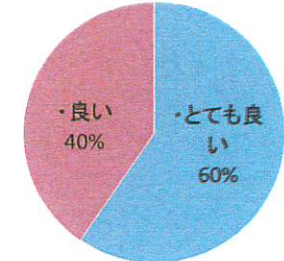
I 当法人では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

・十分達成できている	20
・概ね達成できている	23
・あまり達成できていない	0
・達成できていない	0
・未回答	9



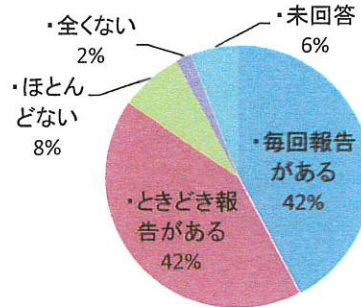
II-1 職員の対応は礼儀正しいですか。

・とても良い	31
・良い	21
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	0



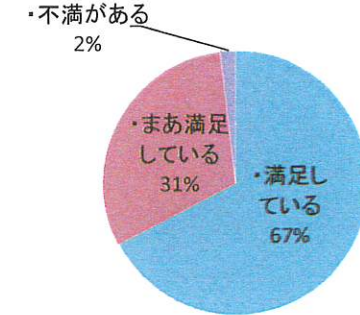
II-2 職員からデイサービス利用時の様子をご家族に報告がありますか。

・毎回報告がある	22
・ときどき報告がある	22
・ほとんどない	4
・全くない	1
・未回答	3



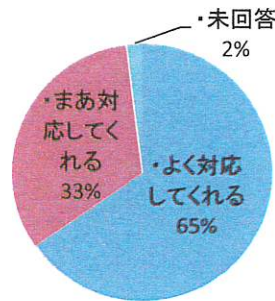
II-3 送迎の時間帯や送迎時の職員の対応はいかがですか。

・満足している	35
・まあ満足している	16
・すこし不満がある	0
・不満がある	1
・未回答	0



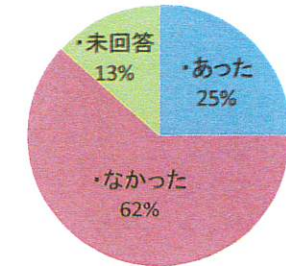
II-4 職員はご家族やご本人のその時の状況や要望に合わせて、柔軟に対応をしていますか。

・よく対応してくれる	34
・まあ対応してくれる	17
・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



II-5 -(1) 利用時に荷物の入れ間違いがありましたか。

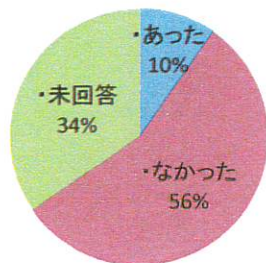
・あった	13
・なかった	32
・未回答	7



令和2年度 デイサービス 顧客満足度アンケート 集計結果

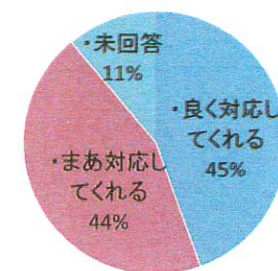
II-5-(2) 利用時に荷物の紛失がありましたか。

・あった	5
・なかった	29
・未回答	18



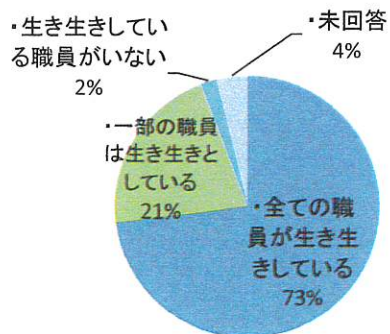
II-5-(3) 利用時に紛失した物や入れ間違いがあった場合の職員への対応はいかがですか。

・良く対応してくれる	8
・まあ対応してくれる	8
・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	2



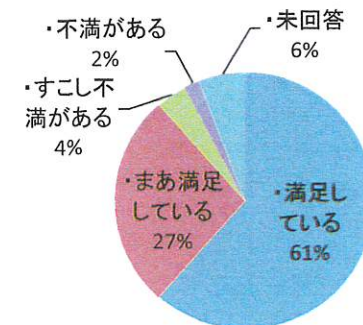
II-6 ご家族からみて、職員は生き生きと働いているようにみえますか。

・全ての職員が生き生きしている	38
・一部の職員は生き生きとしている	11
・生き生きしている職員がいない	1
・未回答	2



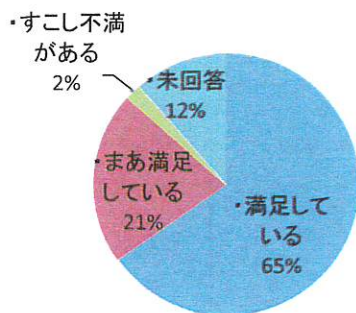
III-1 食事の内容はいかがですか。又、今後希望されるメニュー等はありませんか。

・満足している	32
・まあ満足している	14
・すこし不満がある	2
・不満がある	1
・未回答	3



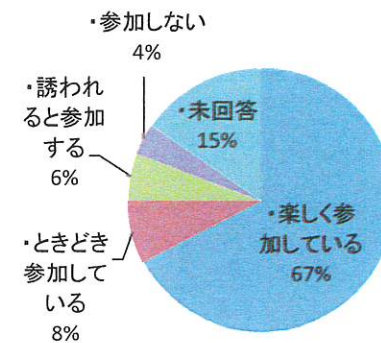
III-2 入浴の対応は丁寧ですか。

・満足している	34
・まあ満足している	11
・すこし不満がある	1
・不満がある	0
・未回答	6



III-3 午後の余暇活動について

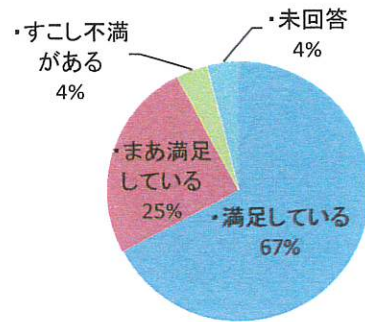
・楽しく参加している	35
・ときどき参加している	4
・誘われると参加する	3
・参加しない	2
・未回答	8



令和2年度 デイサービス 顧客満足度アンケート 集計結果

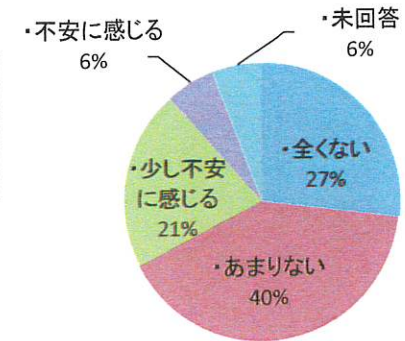
Ⅲ-4 ご家族、ご本人は、今のサービスに満足していますか。

・満足している	35
・まあ満足している	13
・すこし不満がある	2
・不満がある	0
・未回答	2



Ⅳ 当事業所における新型コロナウイルス等の感染症対策に係る対応について不安なことはありませんか。

・全くない	14
・あまりない	21
・少し不安を感じる	11
・不安を感じる	3
・未回答	3



《令和2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>最後におむつを替えた時間を知りたい。(ノートに記入) 自宅での取り換える時間の目安がわかるから。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後はデイサービスにて介助を行った最終時刻を連絡帳に記入させていただきます。</p>
<p>昼食の献立表があると夕食の参考になると思います。また、話すきっかけになるのでは？(本人はどんなものを食べたか覚えていない)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。職員に声をかけて頂ければ献立表をお渡しいたしますので、ご家庭で会話のきっかけにして頂ければと思います。</p>
<p>いつもお世話様です。メニューがもう少し脳トレとかを取り入れるとどうかと思いま</p>	<p>ご意見ありがとうございます。提供メニューの種類が増やせるよう検討させていただきます。</p>
<p>私の希望としましては、帰りの時間を早くしていただければありがたいですが、私のわがままを書かせてもらいました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。送迎はサービス提供時間に合わせて行っております。今後のサービス向上のために参考とさせていただきます。</p>
<p>冬期は帰宅時間を30分程度早めていただけますと助かります。</p>	
<p>前回のアンケートのときも指摘したが、送迎の車のステップが地面とステップとの間が高すぎて降りるのに危険があるように思われる。職員はその点を注意しているが、改善をする必要があると思われる。台を置くが、あれはすべるから危ない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。大変申し訳ございません。安心して送迎車からの乗り降りができるように、ステップの選定などの対策を進めて行きたいと思っております。</p>
<p>食事大変美味しく、一度も残した事がないそうです。職員の方々の対応にも感謝して居ります。</p>	
<p>大変いつもお世話になって有難うございます。職員さんもよく見ていただいております。今後共宜しく願います。</p>	
<p>一人暮らしなので家族の報告はありません。さびしいです。でも、敬愛荘に行き利用者皆様と楽しく出来て喜んでおります。9月の作品ランタンを作り私には何ともいえないささえになってくれて居ります。今年も色々ありました。ガンバッテ参りますのでよろしくお願い致します。</p>	<p>ありがとうございます。ご意見を励みに今後もサービス向上に努めて参りますので、よろしくお願い致します。</p>
<p>家族の気づかない所まで見ていただいたり心配くださったり、声をかけていただいたり、大変ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します</p>	
<p>毎回(金曜日)気持ち良くサービスを受けています。職員の皆様や利用者の方々と楽しくすごせているようです。ありがとうございます。</p>	

《令和2年度 デイサービス 顧客満足度アンケート 回答》

※ご意見以外

質問内容	回答
Ⅱ-5 利用時に入れ間違いや物が紛失したことはありましたか。あった場合の対応はいかがですか。 ・まあ対応してくれる。	今年の10月か11月で紛失があった。 黄色のカーディガンをカゴに入れておいたらなくなった。 仕方ないの対処だった。未だに出てこない。
Ⅲ-1 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。	希望されるメニュー → 野菜メニューがもっと出ると良い。
Ⅲ-1 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。 ・まあ満足している。	本人は好き嫌いが無いので問題はありません。 ごはんが少しかたい様の事です。 利用者の個人差があり、ご苦勞が多い事と思われれます。個々の詳細はわかりませんが、できれば昼食のメニューが知りたいです。 マッシュなので不明。 希望されるメニュー → 特にありません。
Ⅲ-1 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。 ・少し不満がある。	希望されるメニュー → 味付けが薄い。 希望されるメニュー → お魚がもう少しあってほしい。
Ⅲ-1 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。 ・無回答	食事内容がわからないので回答できません。 ×2
Ⅳ 当事業所における新型コロナウイルス等の感染症対策にかかわる対応について不安なことはありませんか。 ・不安を感じる。	どんな対策をしているか分からないので、不安を感じるが通所させている。