

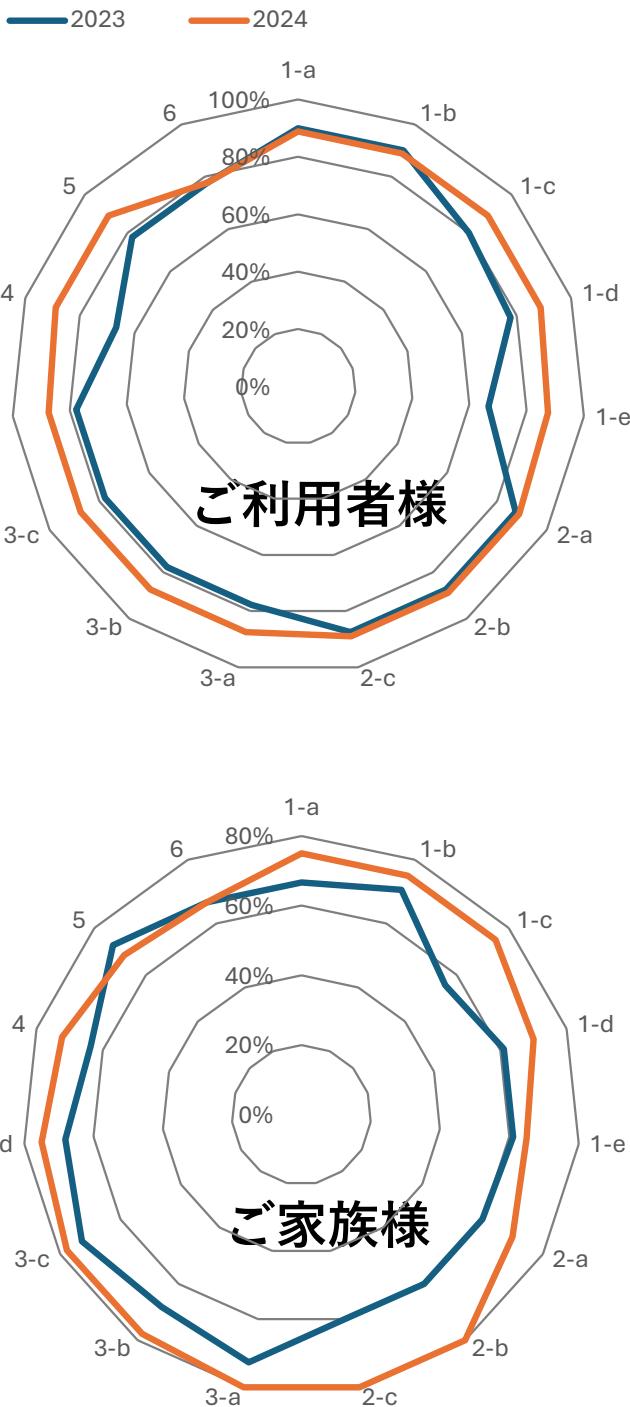
令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

2024年11月にサービスご利用のお客様並びにご家族様へ「お客様満足度調査」のお願い用紙を配布致しました。お忙しいなか、ご回答のご協力をいただき誠にありがとうございました。この度、調査結果が出ましたのでご報告致します。

皆様から頂いたご意見を、今後当会の運営の中で生かし、一層ケアの向上に努めていきたいと存じております。なお、ここではそれぞれの事業所の満足度をご報告すると共に、いただいた一部のコメントへの返信をさせていただきます。

悠生園デイサービスセンター サテライトだんらん

『満足』『期待以上』の割合 昨年度比較



1.職員対応、身だしなみについて

a.挨拶・礼儀

b.言葉遣い・態度

c.印象・雰囲気・身だしなみ・清涼感

d.電話、来所時の対応など受付、取次

e.連絡や報告などの方法、時期、内容

2.施設、事務所の印象について

a1.整理、整頓、清掃（フロア）

a2.整理、整頓、清掃（事務所）

b1.雰囲気、明るさ、心地良さ(フロア)

b2.雰囲気、明るさ、心地良さ(事務所)

c1.温度、換気、臭気（フロア）

c2.温度、換気、臭気（事務所）

3.ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応

a.要望や相談・苦情の訴えはきちんと受け止める

b.説明は分かり易く、納得のいくものになっている

c.要望・相談・苦情は言いやすい雰囲気

d.依頼に対して迅速に対応している

4.プライバシーや尊厳への配慮は十分

5.ケアプランに基づく提供内容への満足度

6.職員の知識・技術は要望・期待に応えるもので、信頼できる

お客様からのコメント回答

【お客様コメント】

入浴後の服を整えていただければと思います。（襟を直すとか下着をズボンに入れるとか）

【回答】

ケアについての貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた内容をスタッフ間で共有し、ご利用者様の身だしなみにも配慮したケアに努められるよう改善してまいります。

【お客様コメント】

運動の時間などもっと増えたらありがたい。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。ご要望に沿えるよう様々な運動を取り入れた活動やご自宅で継続して行って頂けるような日常生活訓練の実施ができるよう検討させていただきます。

【お客様コメント】

家庭内の負担が大きく下がったと感じています。

【回答】

温かいお言葉ありがとうございます。ご利用者様が生活で困っていらっしゃる部分や行ってほしいケア、方法などご家族の皆様と協力しながら一緒になって解決できるようスタッフ一同頑張っております。

【お客様コメント】

困った時は連絡帳で相談しますが、別のメモにて、丁寧にアドバイスの返信を頂いてありがたいです

【回答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後もデイサービスでのご様子を送迎時にお伝えしたり、連絡帳を活用したりしながら情報を共有させていただきます。いつでも気軽にご相談ください。

貴重なご意見や暖かいお言葉、励ましをいただきまして感謝申し上げます。今後も、お客様、ご家族様が安心して楽しく過ごしていただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいります。今後もお気づきの点などありましたらお気軽にお声かけください。

2025.2.18 悠生園デイサービスセンター サテライトだんらん 次長 馬場 大地