

# 令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

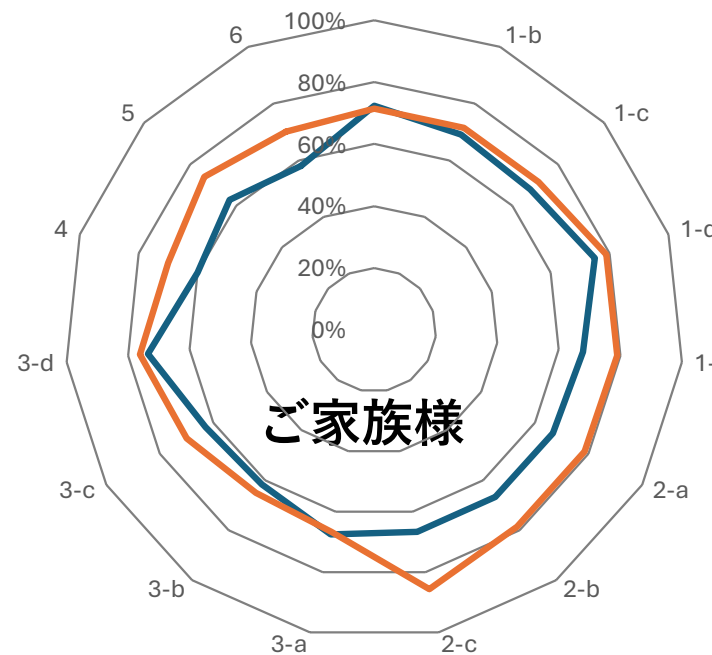
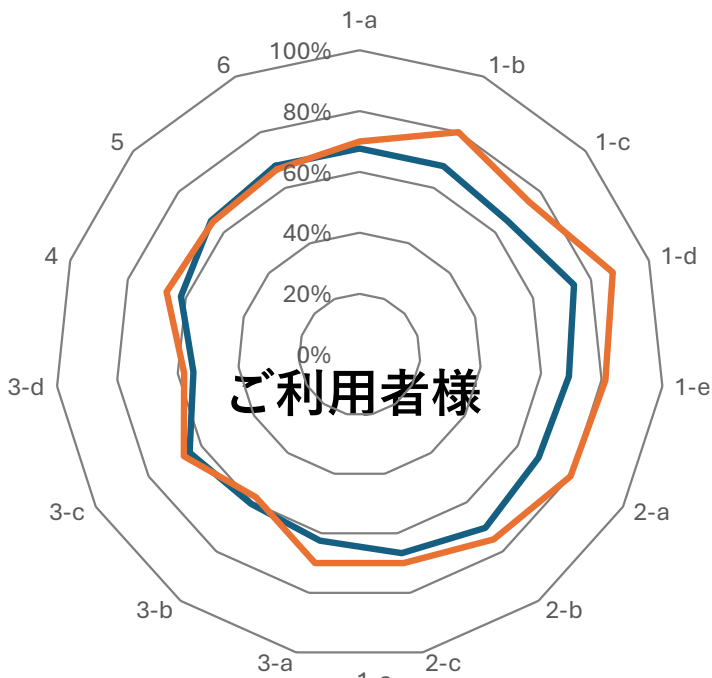
2024年11月にサービスご利用のお客様並びにご家族様へ「お客様満足度調査」のお願い用紙を配布致しました。お忙しいなか、ご回答のご協力をいただき誠にありがとうございました。この度、調査結果が出ましたのでご報告致します。

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。

## 中央デイサービスセンター

『満足』『期待以上』の割合 昨年度比較

— 2023 — 2024



### 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】

ほとんどのスタッフの方がプライバシーへの配慮はしてあるのですが、ある1名の方は他の利用者さんのことを話題にされることがあるので、どうなのかな？と思うことがあります

### 【回答】

職員の配慮が不足で大変申し訳ございません。今一度、個人情報やプライバシーに関して注意を払うよう指導していきます。

### 【お客様コメント】

運動ができる器具を増やしてほしい。ネット環境を整備してほしい。自分のタブレットがつかえるようにしてほしい。

他の施設では、水分補給用に、無料のお茶やコーヒー、サーバーのサービスがあったので、助かっていた。できれば導入してほしい。

### 【回答】

たくさん器具を導入することは難しいですが、お客様が使用しやすい器具などの導入ができればと考えています。

また、水分補給用の無料のお茶は常にご用意しておりますので、ご必要の際はスタッフにお声かけください。

コーヒーにつきましては、現在、常時提供はしておりませんが、施設内通貨（スマイル）を使用して購入が可能となっています。

スマイルとは、デイサービス内での活動を一生懸命取り組んでいただきたく、軽作業をしていただいた方やレクリエーション参加の順位で発行する、施設内通貨です。スマイルを使用することでコーヒー等の提供を受けることや外出等の特典が受けられます。

しかしながら、お客様のご要望通り、好きな時に気軽にコーヒー等を提供できる環境も整えていく事も検討いたします。【所長 西方】

ご自身のタブレット使用を使用したいとのことで、ご意見ありがとうございます。

当会ではお客様の個人情報をパソコンで管理しているため、セキュリティの観点から、お客様へのネット環境の提供を見送っております。中央デイではタブレットにも負けない様々な面白い行事がたくさんありますので、ぜひ、そちらでお楽しみいただければ幸いです。【法人部 鬼木】

このたびは、お客様満足度調査のご協力をいただき、誠にありがとうございました。

皆さまと共に過ごす時間は、私たちにとっても大変貴重であり、心温まるひとときです。

少しでも楽しく、安心してお過ごしいただければ幸いです。

これからも、より良い環境と心のこもったサービスを提供できるよう努めてまいります。

2025.2.18 中央デイサービスセンター 所長 西方 隆司