

令和6年度 “お客様満足度調査”の結果報告書

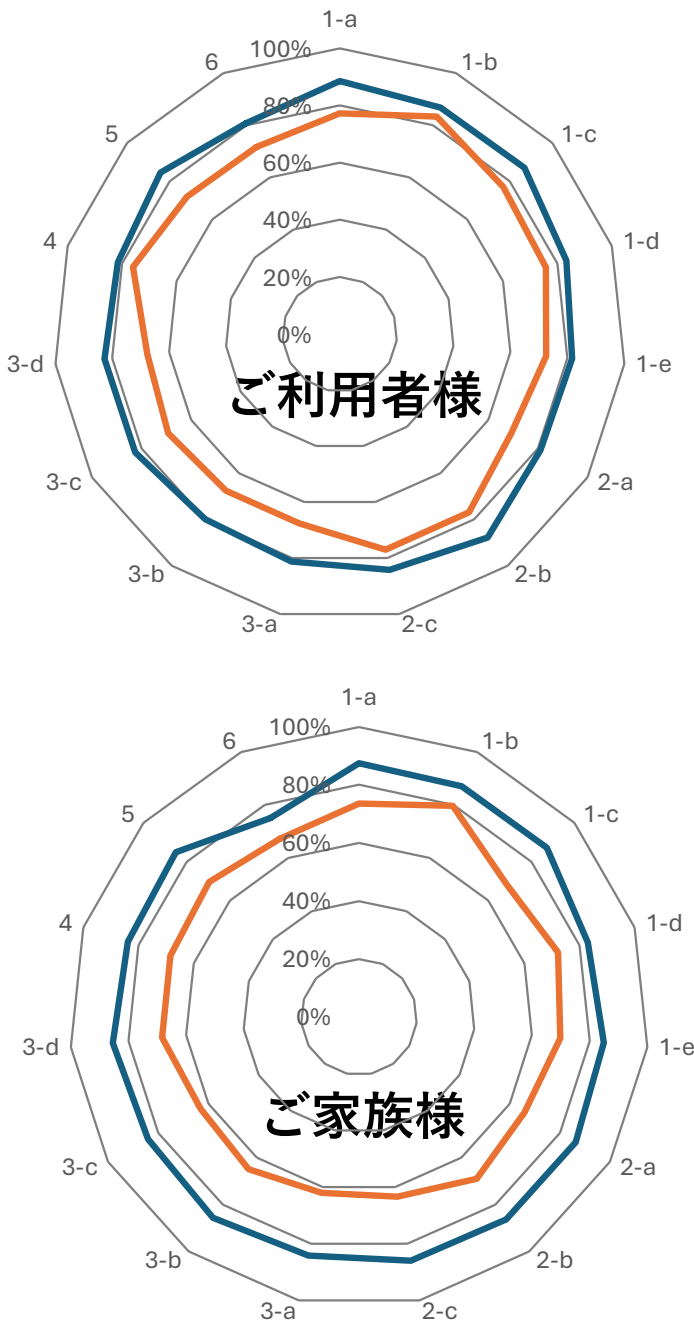
2024年11月にサービスご利用のお客様並びにご家族様へ「お客様満足度調査」のお願い用紙を配布致しました。お忙しいなか、ご回答のご協力をいただき誠にありがとうございました。この度、調査結果が出ましたのでご報告致します。

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

『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】

- ・エアコンの設定を下げてほしいです。コロナが落ち着いているときは窓も閉めていいです。
- ・夏は空調がきいていないと思います。猛暑なのでもう少しすずしくしてほしいです。

【回答】

換気を行いながら運営させていただいており、皆様には大変ご迷惑をおかけしております。室内の温度を管理しながら対応させていただいております。

【お客様コメント】

- ・どのスタッフに聞いていいのか分からないくらい忙しそうにしています。大変な時でも立ち止まって欲しいです。
- ・職員さんが忙しいときは一人でトイレに行きます。頼みづらいことがあります。運動の時間などもっと増えたらありがたい。

【回答】

配慮が足りず申し訳ございません。全職員で意識を高め、取り組んで参ります。

【お客様コメント】

いつも気ままに自由な時間を頂いて、楽しく過ごしています。お茶会やゴスペル等のサプライズ行事が楽しかったです。次回も楽しみにしています。

【回答】

引き続き、皆様に楽しんでいただける行事を提案していきたいと思っております。

【お客様コメント】

- ・送迎でお会いする職員の方、運転手の方も含め感じの良い方ばかりで、嫌な思いをしたことはありません。
- ・施設内での状態や、歩行状態など、動画で見せて下さりケアマネージャーさんからも「ここまでやってくださるところはないですよ」と特別な言葉を頂いたので、さらに安心しています。

【回答】

温かなお言葉を頂戴し、ありがとうございます。引き続き、信頼関係の構築と技術向上に取り組んで参ります。

皆様からいただきました貴重なご意見・ご感想は、今後のサービス向上の参考とさせていただきます。これからもお客様によりご満足いただける商品・サービスを提供できるよう、努力を重ねてまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

2025.2.18 悠生園デイサービスセンター 所長 染川 伸幸