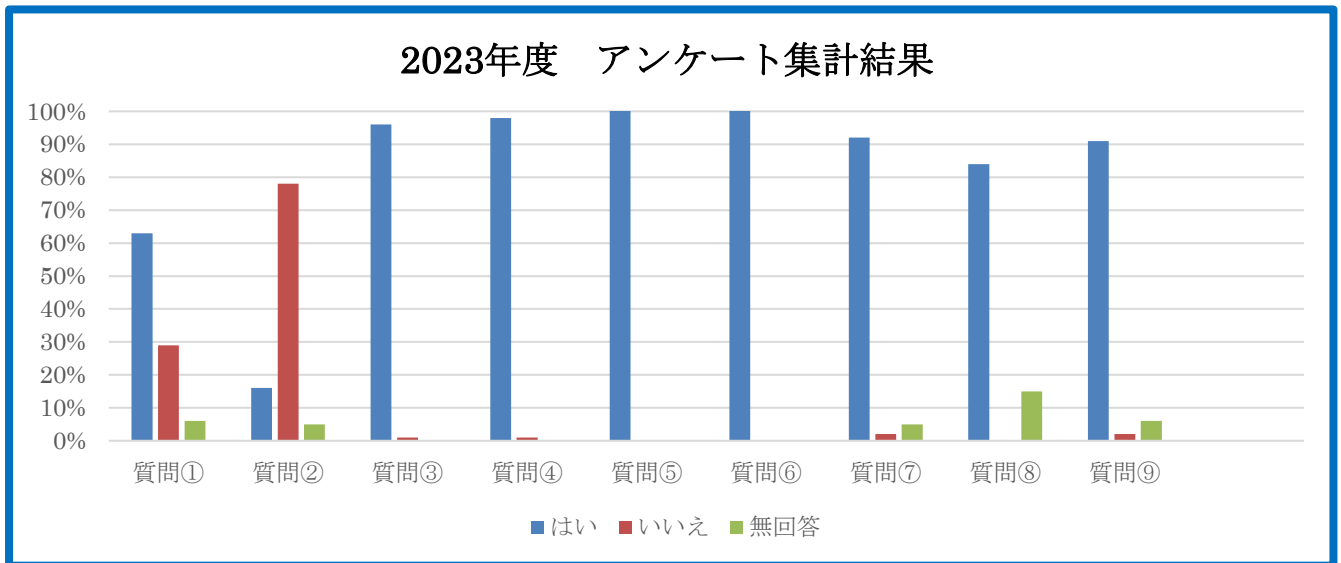


ご利用様 ご家族様

2023年けやきの郷通所介護のアンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族様に対してアンケートを実施させて頂きました。この度はその結果についてご報告させて頂きます。ご回答頂きましたご利用者・ご家族様には改めて御礼申し上げますと共に、今後も末永く当事業所をご利用して頂きますようお願い申し上げます。



アンケート内容

質問 1：顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？

(はい：本人 いいえ：家族 無回答：その他)

質問 2：(通所介護) 以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？

質問 3：(通所介護) スタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？

質問 4：(通所介護) スタッフ対応(電話、窓口、サービス提供時)は適切だと思われ
ますか？

質問 5：(通所介護) スタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して
丁寧に対応ができていますか？

質問 6：(通所介護) スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応できて
いますか？

質問 7：(通所介護) サービスは満足できるものになっていますか？

質問 8：(通所介護) ケアは満足できるものになっていますか？

質問 9：(通所介護) 喫茶サービスは、昨年度に比べて満足できるものになっていますか？

裏面へ続く

〔ご意見やご要望の回答〕

「カラオケ大会がしたい」「別日にもカラオケがしたい」**回答**：点数などで競い合う大会の開催は難しいです。（自信がない方が参加できない為）ご利用者の皆様が集い楽しんでいただけるように検討して参ります。

「トイレトーパーが出しにくい」**回答**：スタッフ間で情報の共有を実施し、支援方法を検討して参ります。

「将棋がしたいと言います」**回答**：将棋ができる曜日があります。曜日により異なります。よろしければ、ご相談いただければ曜日の変更など検討いたします。

「脳トレプリントが同じです」**回答**：ご利用者に選んでいただき、楽しめるよう改善に努めて参ります。

「回数分の入浴サービスを受けたい」**回答**：サービス時間やプログラムなどから、ご利用いただいている皆様に入浴いただけていない現状です。今後、入浴サービスの充実化も視野に入れて運用させていただきたいと思っております。

「細やかな手足の上がりにくい所のリハビリがしたい」**回答**：ご相談いただければ、機能訓練指導員との訓練が可能です。ご相談については相談員・職員にお声掛けいただければと思っております。

「本人が胸骨部にケガがあり、対応はしてくれたが家族への連絡がなかった」**回答**：今後、ご家族様・担当ケアマネージャーさんなどに、情報を細かくご報告できるように努めて参ります。

「マスク着用にて、聞き取りづらい」**回答**：感染マニュアルに基づき、ご利用者の安全・安心を最優先に考え運営をしております。何卒ご理解、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

「送迎の時間が長く、気分が悪くなりました」**回答**：この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。送迎につきましては最大7名の方にご乗車いただき、お迎えは（遠方の方から）お送りは（施設に近い方）から乗車いただいております。ご送迎中に、ご気分が悪くなった場合はいつでも乗車スタッフにお申し出てください。又、ご利用いただく方の状況（人数・送迎範囲）により、ご希望に添えないこともございますがルート等も検討させていただくことも可能ですので、お声掛けいただければ幸いです。

別紙へ続く

〔ご利用にあたり感謝のコメント〕

- ① 「何事も明るく親切で、楽しみに寄せてもらってます」
- ② 「これ以上のことは無理だと思います。いつもありがとう。」
- ③ 最近、周りから「元気」になったと言われるようになりました。
- ④ 母がデイに通い変わりました。ありがとう。
- ⑤ 「今日は〇〇してきたんか？」と、楽しい家族の輪が広がります。
- ⑥ 更に、充実したデイサービス頑張ってください。
- ⑦ 明るいスタッフさんに出会い感謝。デイが楽しい。
- ⑧ 幸せ！満足しています。
- ⑨ デイサービスを利用して母が明るくなりました。
- ⑩ レクリエーションが充実し、とっても楽しい。
- ⑪ ずっと家にいると刺激がない。デイサービスに行くようになりリズムができました。
- ⑫ カラオケが楽しくウキウキします。ウキウキ気分で夕食がとっても美味しいです。
- ⑬ 大変満足しています。（複数名）
- ⑭ 送迎時のスタッフさんの笑顔が幸せ。
- ⑮ 運動すると全然違う。大変喜んでいきます。
- ⑯ 本人がぐずってデイサービスへ行かない時も、スタッフさんが優しい対応で母を連れていってくれました。ブログアップも感謝しています。
- ⑰ あまり社会的なことはわからないけど税金・病院の話など話を聞いてくれました。
- ⑱ 食事が美味しい。

以上、ご利用者・家族より貴重なご意見をいただきました。引き続き、ご利用者が在宅生活を「楽しみを持ちながら」継続できるように、大切なご意見を基に向上・改善に努めて参ります。2023年度顧客満足調査のご協力ありがとうございました。

2023年度 けやきの郷通所介護アンケート概要

調査期間：2023年10月1日～10月31日

調査対象：顧客全員対象

調査方法：無作為抽出型方法にてアンケート用紙配布・回収

調査担当者：アンケート事務局