

事業所名

中央デイサービスセンター

1. 調査結果

今年度もお客様満足度調査にご協力いただき、心より感謝申し上げます。皆様からいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、さらなるサービス向上に努めてまいります。

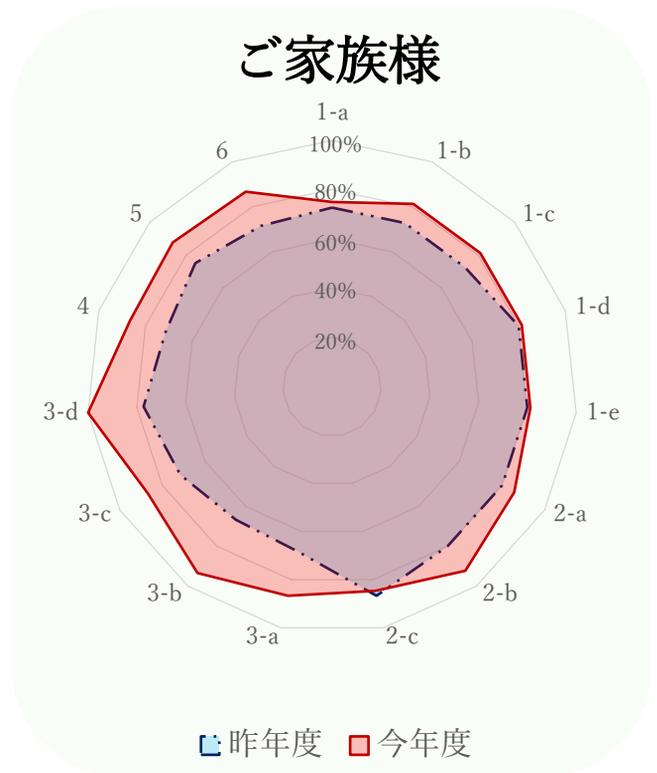
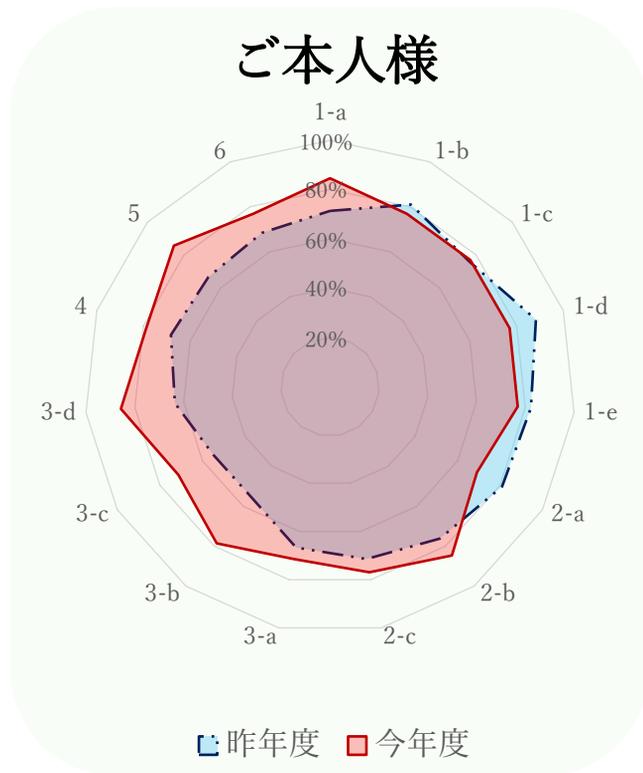
(1) 調査にて評価された点

設問	評価内容	評価された理由
3	要望・相談等の対応	ご意見や状況説明等への対応が高評価
4	相談等への対応・説明	日常対応の中で配慮が感じられる場面が多くある
5・6	ケアプラン・提供内容	期待水準やケア内容に満足している

(2) 評価にばらつきが見られた設問

設問	評価内容	評価された理由
1	職員の対応・印象	電話・対応にて、ご本人様へ評価に差
1	職員の対応・印象	連絡方法等にて、ご本人様へ評価に差
2	施設・事務所の印象	清掃・温度面で、ご本人様の評価に差が生じる

(3) 昨年度との比較グラフ



1 職員応対、身だしなみについて	2 施設、事務所の印象について	3 ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応	4 プライバシーや尊厳への配慮は十分
a：挨拶・礼儀	a1：整理・整頓・清掃（フロア）	a：要望や相談・苦情の訴えはきちんと受け止める	5 ケアプランに基づく提供内容への満足度
b：言葉遣い・態度	a2：整理・整頓・清掃（事務所）	b：説明は分かり易く、納得のいくものになっている	
c：印象・雰囲気・身だしなみ・清涼感	b1：雰囲気・明るさ・心地良さ（フロア）	c：要望・相談・苦情は言いやすい雰囲気	
d：電話・来所時の対応など受付・取次	b2：雰囲気・明るさ・心地良さ（事務所）	d：依頼に対して迅速に対応している	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
e：連絡や報告などの方法・時期・内容	c1：温度・換気・臭気（フロア）		
	c2：温度・換気・臭気（事務所）		

設問番号ごとの評価内容

2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
1	お客様より： 様々なお取り組みをしていただき、母がとても喜んでおります。
	お客様より： ポイントを増やすことを楽しんでいるようです。感謝です。
	事業所より： レクリエーションや軽作業で施設内通貨（ポイント）が溜まる仕組みを以前から行っておりました。 現在は更なるポイントの活用を促すために遠方への外出や買い物の実施、行事活動とは一味違う楽しみを提供するようにしております。 今後もお客様のお声を聞き、充実したサービスの提供に努めてまいります。
2	お客様より： 体調の状態がかなり悪く、透析が必要となる数値に近い状況です。自宅では制限のあるお弁当を、可哀想ですが食べています。 そちらでは普通食と聞いておりますが、本人が楽しんで食事できているのであれば、そのことが大事だと思っております。 このような状況があることのみ知っておいていただければと思います。
	事業所より： 食べる楽しみを提供するために、イベント時にはいつもと違う豪華な食事や、おやつを召し上がっていただいております。 何かご心配な事があれば適宜ご連絡をいただければ幸いです。
3	お客様より： 毎日疲れるみたいですが楽しんでかえってきます。みなさん優しく助かっています。レクレーション楽しそうです。
	お客様より： デイに行った日は元気になります。笑顔もでます。楽しいんだなって安心します。
	事業所より： 毎日違うレクリエーション、デイサービス近隣のお散歩、看護師や介護士による機能訓練等を日々実施しております。 お疲れになることもありますが、無理のないように今後もサービス提供に努めてまいります。

このたびは、お客様満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。
皆様のお声一つひとつが、私たちの支えであり、今後の指針です。
これからも、日々の関わりを大切にしながら、安心して通っていただけるデイサービスを築いてまいります。

社会福祉法人 悠生会
中央デイサービスセンター 所長 西方 隆司