

事業所名

悠生園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。

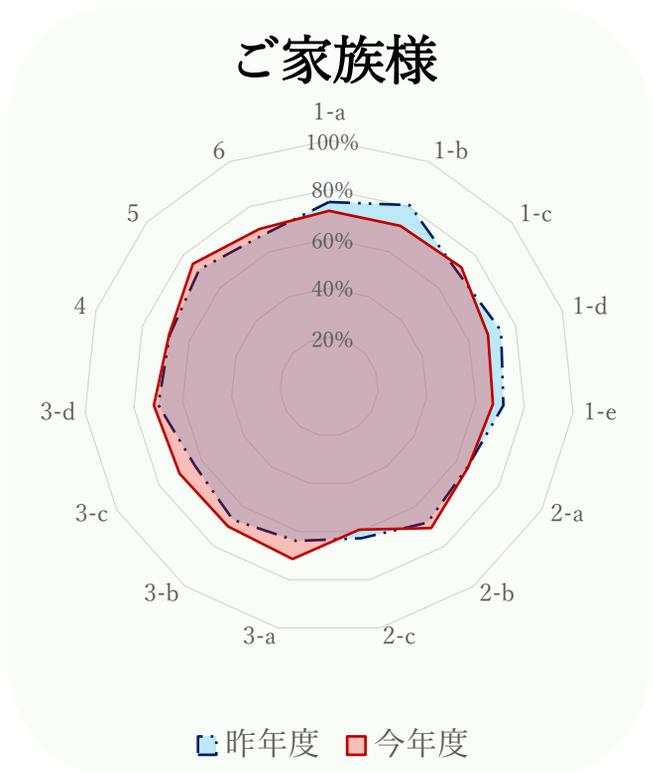
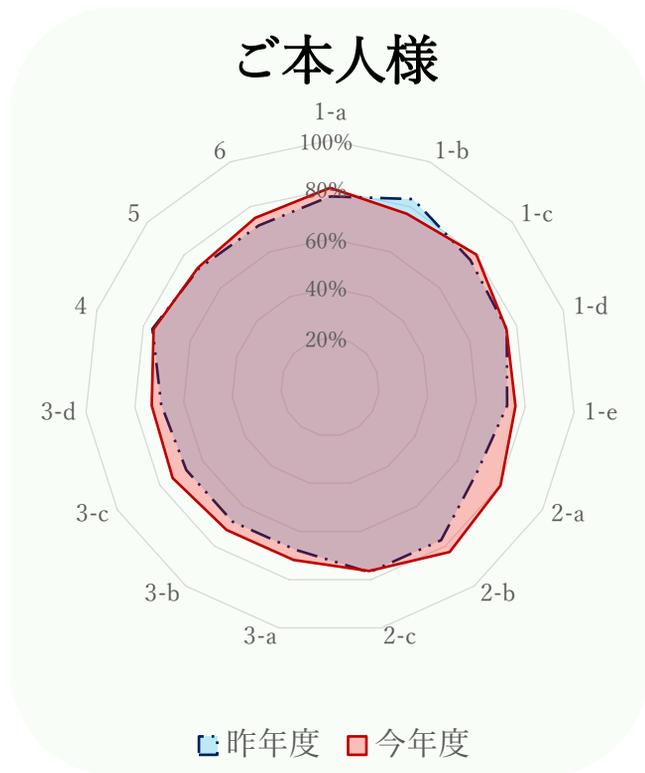
(1) 調査にて評価された点

| 設問 | 評価内容 | 評価された理由 |
|-----|-------------|----------------------|
| 2 | 施設・事務所の環境 | 事業所の雰囲気・温度等の評価水準が安定 |
| 4 | 尊厳・プライバシー配慮 | 日常対応の中で配慮が感じられる場面がある |
| 5・6 | ケアプラン・専門性 | 支援内容や職員対応に安心感がある |

(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 | 職員の基本的応対 | 言葉遣い等項目で、ご本人様・ご家族様とも評価に差 |
| 1 | 職員の基本的応対 | 電話・来所時等で、ご家族様へ評価に差が生じる |
| 2 | 施設・事務所の環境 | 温度・臭気等の項目で、ご家族様の評価に差異 |

(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・苦情は言やすい雰囲気 | 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 |
| 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 | |
| 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： 看護師のW先生がすぐに気づいていただき処置していただき、大変うれしかったです。ありがとうございました。 |
| | お客様より： いつもデイサービスに楽しく行けているのは、S先生のリハビリのおかげです。手のひらが温かくシップをしているような気持ちのいいリハビリで、最近歩いても痛みを感じていません。ありがとう。 |
| | 該当職員2名（看護師・W、理学療法士・S）より： お客様より温かなお言葉を頂戴し、誠にありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、引き続き信頼関係の構築と技術向上に取り組んでまいります。 |
| 2 | お客様より： いつも丁寧に対応してくださり、大変感謝しております。皆様のおかげで現在も在宅で過ごすことができいております。おかげ様で利用当初よりも健康に、そして笑顔で過ごすことができ、うれしく思います。これからも少しでも長く在宅にて生活が続けていけますように、お力添えよろしく願いいたします。 |
| | お客様より： いつも明るく挨拶していただき、目配り・気配り・心配りができた職員の方ばかりだと思います。 |
| | 事業所より： お客様のご協力のもと、在宅での生活をご支援させていただいております。生活の中でお困りごとがございましたら、お気軽にデイ職員へご相談いただければ幸いです。引き続き、笑顔で在宅生活を送っていただけるよう、お客様に寄り添ってまいります。 |
| 3 | お客様より： エアコンがきいている時とついていない時がありました。夏の間はつけていてほしかったです。 |
| | お客様より： 冷房をもっときかせてほしいです。 |
| | 事業所より： 適宜換気を行いながら、感染症予防に努めさせていただいております。 お客様にはご不便をおかけし、大変申し訳ございません。何卒ご理解のほど、よろしく願いいたします。 |

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。皆様からのご意見を今後のサービス向上に活かし、より安心してご利用いただけるデイサービスを目指してまいります。今後とも、どうぞよろしく願いいたします。

社会福祉法人 悠生会
悠生園デイサービスセンター 所長 染川 伸幸