

事業所名 悠生園デイサービスセンター サテライトだんらん

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。

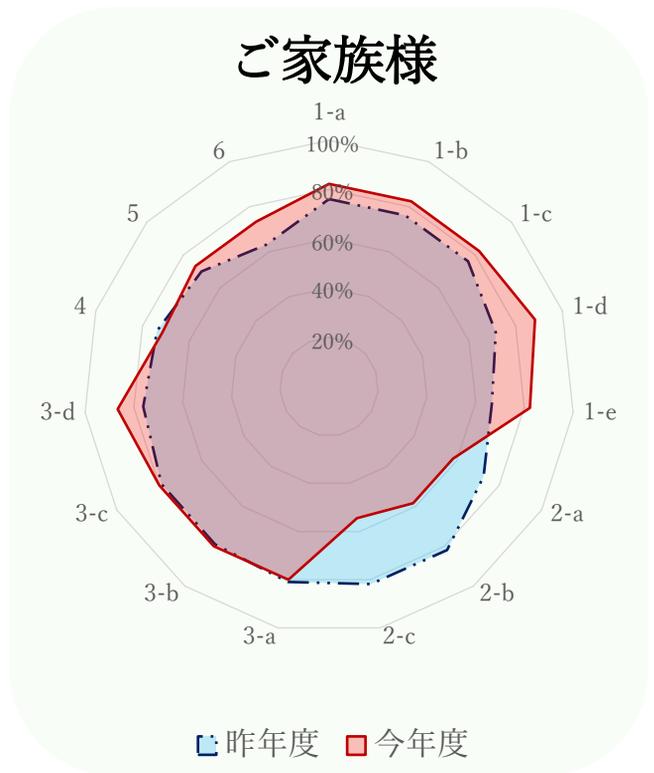
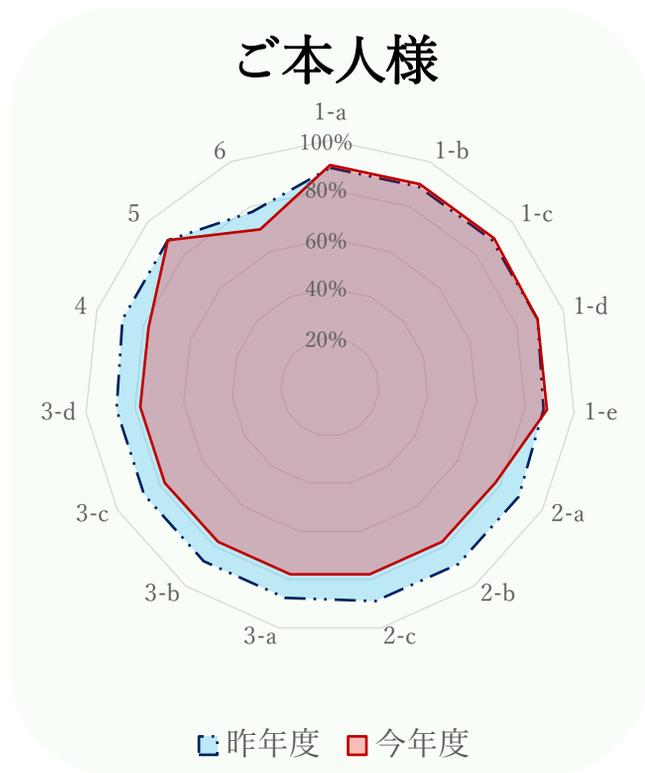
(1) 調査にて評価された点

設問	評価内容	評価された理由
1	職員の基本的接遇	基本的応対で、ご本人様・ご家族様ともに評価が継続
3	相談等への対応・説明	相談や説明の場面で一定の分かりやすさと安心感
5	ケアプラン・提供内容	ケアプランや提供内容の満足度に評価

(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
2	施設・事務所の環境	環境面全体で、ご本人様・ご家族様ともに、評価に差
3	要望・相談等への対応	応対全体で、ご家族様に対して、評価に差異
6	サービスの期待	支援に関する内容で、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・苦情は言しやすい雰囲気	
d：電話・来所時の応対など受付・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	<p>お客様より： 実際に、そっと施設内の様子を見る機会があればいいと思います。</p> <p>事業所より： だんらんは、ご利用者様に安心してお過ごしいただく大切な活動の場であり、ご家族様にもその雰囲気を感じていただきたいと考えております。事前のご連絡は必須ではございませんので、お近くにお越しの折には、どうぞお気軽にお立ち寄りください。</p>
2	<p>お客様より： 穏やかに帰宅しているのでありがたいです。いろんな制作や他の方との触れ合いなど、イベント盛りだくさんでうれしいです。</p> <p>事業所より： だんらんで活発に活動され、心穏やかに過ごしているとお声は、デイ職員一同の励みとなっております。制作活動やレクリエーションは、ご利用者様同士の交流や生きがいづくりにつながるものと考えております。 今後も季節感のある多様な活動を取り入れ、日々を楽しくお過ごしいただけるよう、サービスの質の維持・向上に努めてまいります。</p>
3	<p>お客様より： いつも明るくお迎えに来られるスタッフの方に感謝です。 朝の第一印象は大切だと思います。</p> <p>事業所より： デイ職員の対応につきまして、お褒めの言葉を頂戴し、心より感謝申し上げます。 送迎時の明るい挨拶や丁寧な対応は、一日の始まりを気持ちよく迎えていただくために大切にしている点です。 いただいたお言葉はデイ職員全員で共有し、今後も質の高い接遇を継続してまいります。</p>

2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
4	<p>お客様より：</p> <p>いつもお世話になり、大変なお仕事に感謝しております。</p> <p>日に日に体を動かすことが大変になっている中で、施設内での様子をお聞きするタイミングが難しく感じています。送迎の乗り降りの際も時間がかかり、「お変わりありませんか」とお声がけいただきますが、その日の体調を一言でお伝えするだけで精一杯です。</p> <p>希望面談などの機会がありましたら助かります。専門職の方の意見も参考にしたいと思います。</p>
	<p>事業所より：</p> <p>送迎時の限られた時間の中では、ご家庭での様子伺いが優先となり、デイサービスでの様子について十分なお説明ができず心苦しく感じております。</p> <p>送迎時でも気になることがございましたら、遠慮なくデイ職員までお尋ねください。内容に応じて別途お電話や対面にてゆつくりお話しできる時間を調整させていただきます。</p>
5	<p>お客様より：</p> <p>本人ができるお手伝いをさせていただいていることが、「まだまだやれる」という自信につながっているようで、ありがたいです。</p>
	<p>事業所より：</p> <p>ご本人様でできることを見つけ、前向きに取り組まれているご様子は、私たち職員にとっても大変うれしいことです。「まだまだやれる」というお気持ちは、日々を生き生きと過ごすための大きな力になると考えております。</p> <p>今後も、ご自宅でも継続できることを大切にしながら、無理のない形で取り組んでいただき、ご本人様の自信につながる支援を続けてまいります。</p>

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。
温かいお言葉を多くお寄せいただき、職員一同大きな励みとなっております。
これからも、皆様に気持ちよくご利用いただけるデイサービスを目指して取り組んでまいります。

社会福祉法人 悠生会
悠生園デイサービスセンターサテライトだんらん 次長 馬場 大地