

《 令和5年度顧客満足度アンケート集計 》

【 I . 職員の対応について】

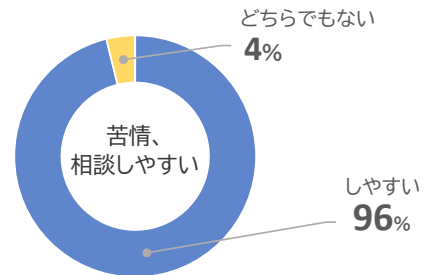
問1. 電話対応時・ご自宅訪問時・面会時・送迎時・ご利用中などの場面において、ご利用者様やご家族様に対する職員の対応や言葉遣いは、適切ですか？

早い	26 件
時々、不快に感じることがある	0 件
不快	0 件
無回答	0 件



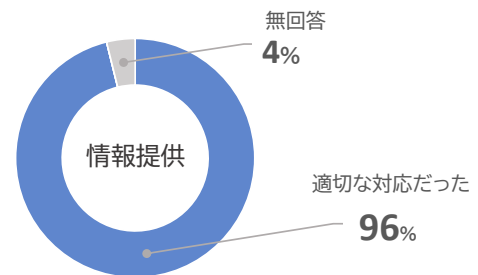
問2. 相談しやすい・苦情が言いやすい雰囲気になっていませんか？

しやすい	25 件
どちらでもない	1 件
しにくい	0 件
無回答	0 件



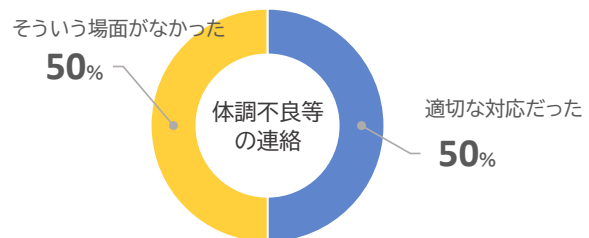
問3. 初回利用時の様子や近況について、職員からの情報提供は適切でしたか？

適切な対応だった	25 件
対応が不十分だった	0 件
そういう場面がなかった	0 件
無回答	1 件



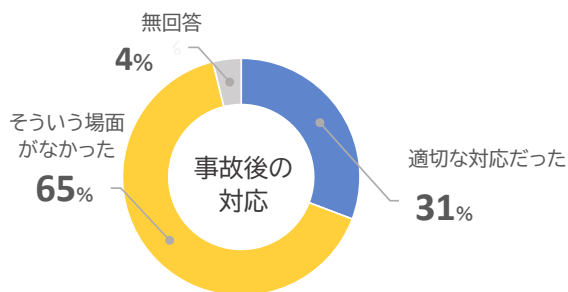
問4. 体調不良やお怪我（状況によっては受診のお願い）の際、施設の連絡は適切でしたか？

適切な対応だった	13 件
対応が不十分だった	0 件
そういう場面がなかった	13 件
無回答	0 件



問5. 事故（転倒・転落・誤薬など）が起きた際、施設の対応は適切でしたか？

適切な対応だった	8 件
対応が不十分だった	0 件
そういう場面がなかった	17 件
無回答	1 件



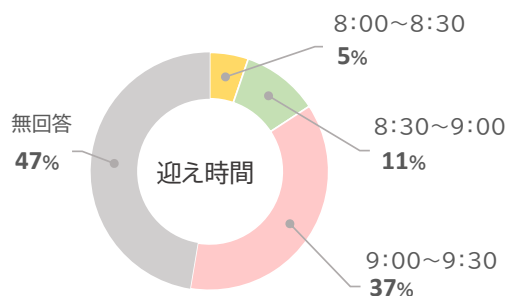
<ご意見に対するの取り組みについて>

●職員間の私語や笑い声などが気になるのご意見を頂きました。ユニット会議で話し合いを行い、ご利用者様とのコミュニケーションを大切に、ご利用者様が不快と感じないように、私語は慎むよう会議内で職員へ周知を行いました。

【Ⅱ. サービスについて】

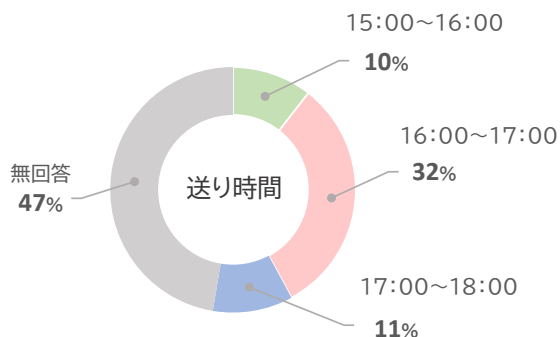
問1. ご自宅にお迎えに行く際、ご希望の時間帯は何時頃ですか？

8:00前	0 件
8:00~8:30	1 件
8:30~9:00	2 件
9:00~9:30	7 件
10:00以降	0 件
午後	0 件
おまかせ	0 件
無回答	9 件



問2. ご自宅へお送りする際、ご希望の時間帯は、何時頃ですか？

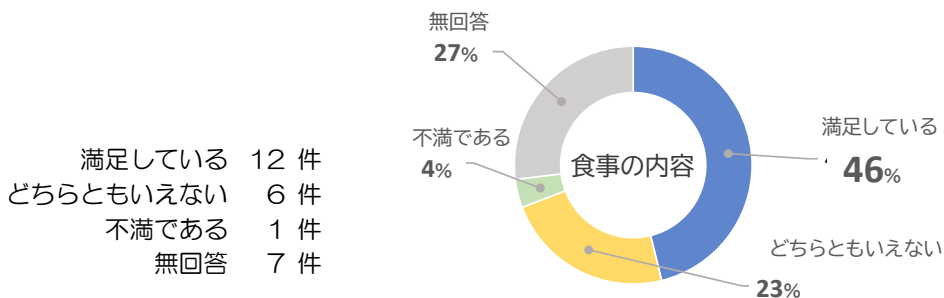
午前中	0 件
15:00前	0 件
15:00~16:00	2 件
16:00~17:00	6 件
17:00~18:00	2 件
18:00以降	0 件
おまかせ	0 件
無回答	9 件



<ご意見に対するの取り組みについて>

●送迎の時間帯については、ご希望の時間がありましたら生活相談員へご相談ください。また、急な時間変更につきましても、調整可能な場合もありますので生活相談員までご相談ください。

問3. 食事の内容（献立・味付け・配膳方法など）に満足していますか？

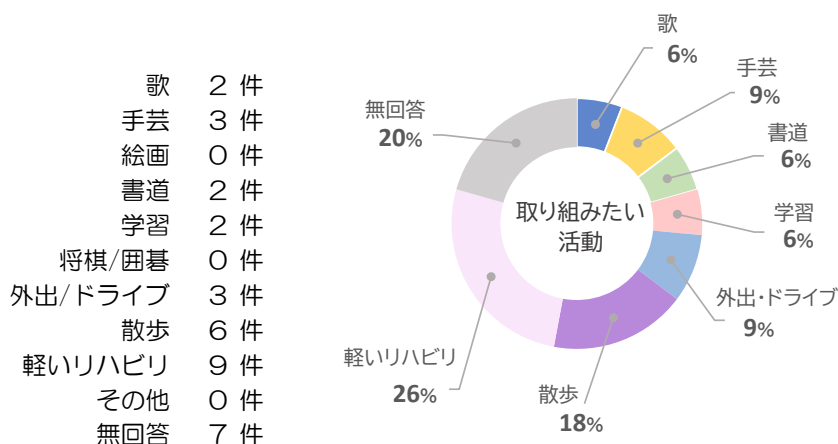


<ご意見に対しての取り組みについて>

●朝の食事メニューが少ないのご意見を頂きました。メニューを検討させて頂き、食事の満足度につなげていきたいと思っております。

●大量調理になりますので、お一人おひとりの嗜好に合わせて食事をお出しすることができませんが、調味料などはユニットで準備しておりますので、お好みでお使いいただけたらと思っております。

問4. 取り組みたい活動について、該当する項目に○を付けて下さい。



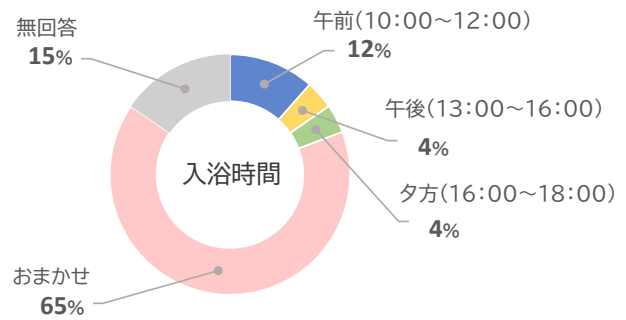
<ご意見に対しての取り組みについて>

●コロナが5類へ移行となり、多くのユニット行事などを実施しております。また、サークル活動も再開しておりますので運動、学習、カラオケ(歌)サークルを毎月実施しております。

活動の様子は、ブログやインスタグラムにて様子を挙げておりますので、ぜひご確認ください。今後もご利用者様のご希望の活動をユニット内でも積極的に実施していきたいと考えてます。

問5. 入浴したい時間帯は、何時頃ですか？

午前（10：00～12：00）	3 件
午後（13：00～16：00）	1 件
夕方（16：00～18：00）	1 件
おまかせ	17 件
無回答	4 件



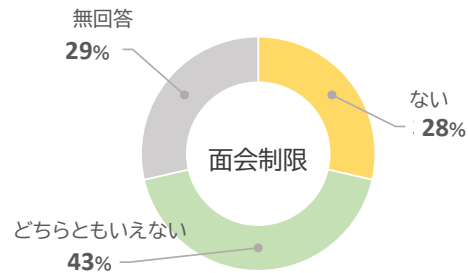
<ご意見に対しての取り組みについて>

- 入浴は、お一人ずつで入浴して頂きますので、湯温などはお好みに合わせた提供が可能です。ご自身の好みのお風呂剤等のご要望も、ご遠慮なくスタッフまでお声かけ下さい。

【IV. その他について】

問1. 現在、コロナの感染状況や国の措置を踏まえ、面会を制限していますが、面会の方法や時間についてご要望がありますか？

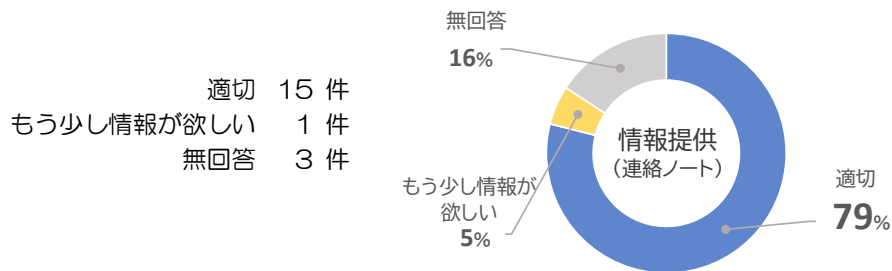
ある	0 件
どちらともいえない	2 件
ない	3 件
無回答	2 件



<ご意見に対しての取り組みについて>

- 冬場になり、コロナ感染、インフルエンザ感染者も増加している状況です。面会制限の緩和はタイミングや面会方法を検討し、慎重に判断していきたいと考えています。1月からは面会頻度を増やして対応しております。もうしばらくは感染状況を見ながら、徐々に緩和を検討していきます。

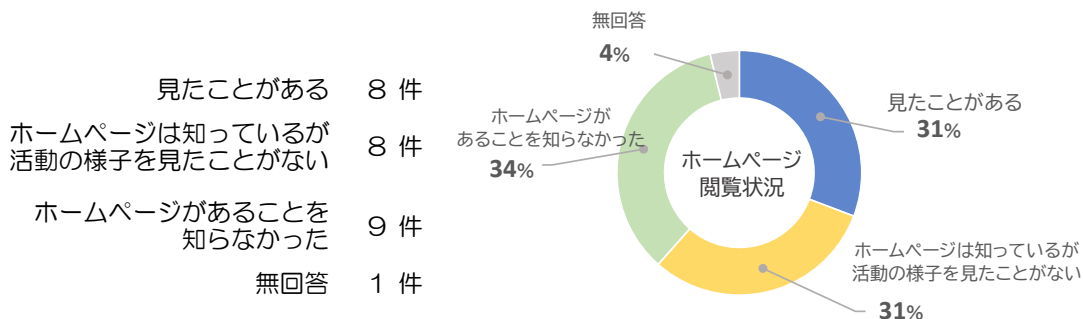
問2. 連絡ノート（準備品などを記載しているノート）にある利用状況の報告は、適切ですか？



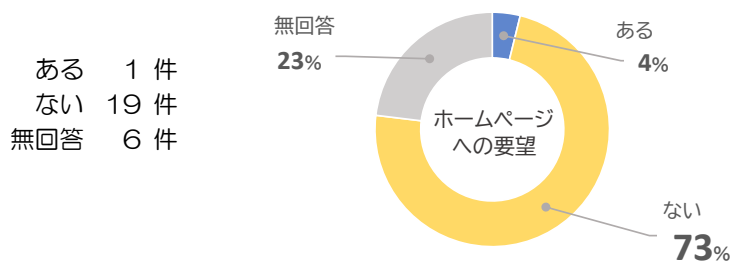
<ご意見に対しての取り組みについて>

●連絡ノートの記載内容につきましては、ご利用時のご様子を簡潔に記載するように職員内で話し合いをしました。連絡ノートの記載内容で足りない情報などは職員より連絡を致しますので、送迎時の職員に伝えて頂くか、もしくは連絡ノートにご希望を記載して頂けたら、生活相談員よりご連絡させていただきます。

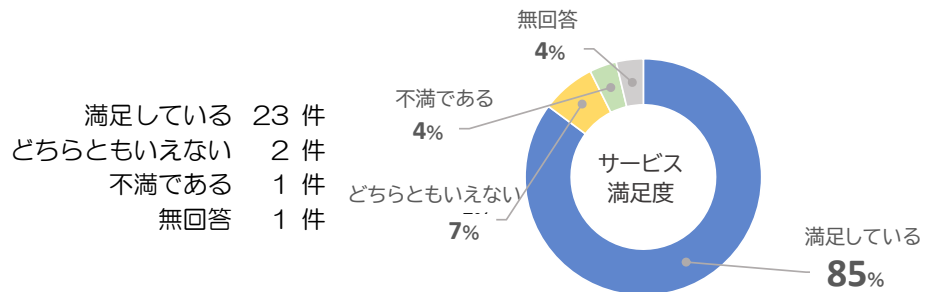
問3. ホームページで定期的に活動の様子（スタッフブログ）を載せています。ご覧になったことがありますか？



問2. ホームページについて、こういった情報が欲しい等のご意見がありますか？



問3. 総合的に考えて、当施設のサービスに満足していますか？



アンケートのご協力ありがとうございました。大変貴重なご意見を頂きました。
励みになるお言葉も、サービス向上に大切なご要望も、たくさんのお声を頂くことが
でき、大変有り難く、嬉しく思っております。

ご指摘を頂きました内容につきましては、可能な改善をひとつひとつ検討し、ご利用者
様・ご家族様に喜んで頂ける施設づくりを目指していきます。

今後ともよろしくお願い致します。