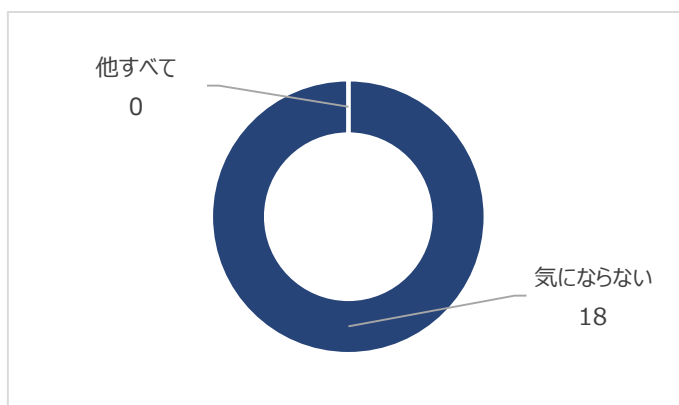


令和5年度 顧客満足度調査集計結果 ～サービス付き高齢者向け住宅 ディエス有田～

I. 環境について

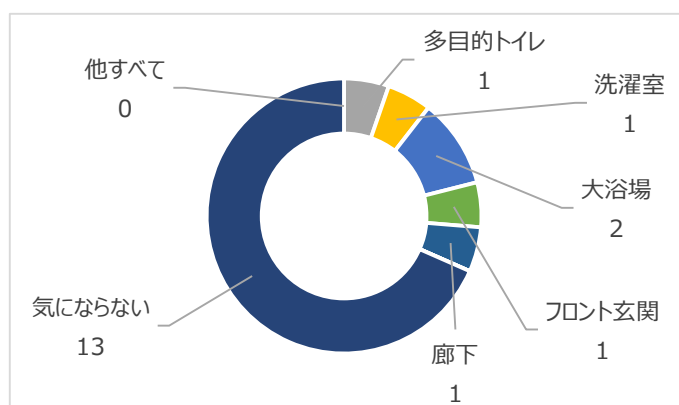
問1. 臭いについて気になる所はありますか。

居室	0 件
2階談話室	0 件
多目的トイレ	0 件
洗濯室	0 件
大浴場	0 件
フロント玄関	0 件
廊下	0 件
食堂	0 件
1階プレイルーム	0 件
その他	0 件
気にならない	18 件



問2. 汚れについて気になる所はありますか？

居室	0 件
2階談話室	0 件
多目的トイレ	1 件
洗濯室	1 件
大浴場	2 件
フロント玄関	1 件
廊下	1 件
食堂	0 件
1階プレイルーム	0 件
その他	0 件
気にならない	13 件



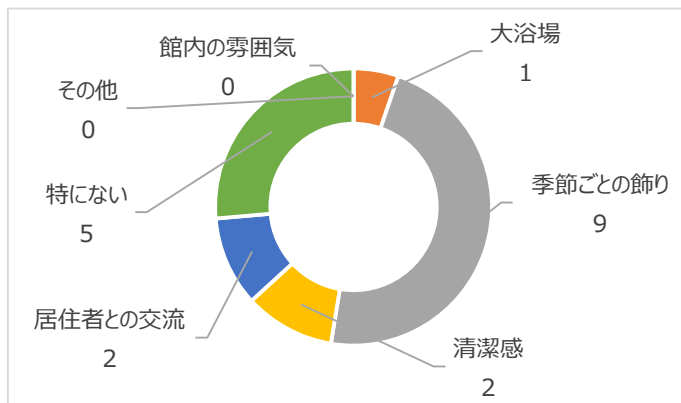
<ご意見に対しての取り組みについて>

- 館内は毎日清掃をしておりますが、これからも全体的な環境美化に努めて参ります。
- 洗濯機の清掃を行っておりますが、引き続き、清潔に努めて参ります。
洗濯機・乾燥機は、共有設備になります。使用上の注意点や利用時間をお守り頂くようご協力をお願いいたします。
- 玄関、廊下、多目的ルーム、浴室や脱衣所も、引き続き、毎日清掃を行います。
共有部となりますので、使用上の注意点にご協力をお願いいたします。
- VI.その他 問2. その他、当住宅・職員・設備面などに対してご意見、ご要望に「(器に入れた)水が2日くらいすると器が黒くなる」というご意見を頂きました。
至急案件のため、アンケートを受け取った当日に、居室・台所・食堂・厨房の水道から水を取り、陶器やセラミックの器で2日放置しましたが、そのような事が確認できませんでした。定期的に専門業者による点検と掃除を行っております。
設備について気になる事やお困りの際は、いつでも事務所へお知らせください。

問3. ディエス内の雰囲気等（家具や飾り付けなど含む）で、好きな環境があれば、

○をつけてください。

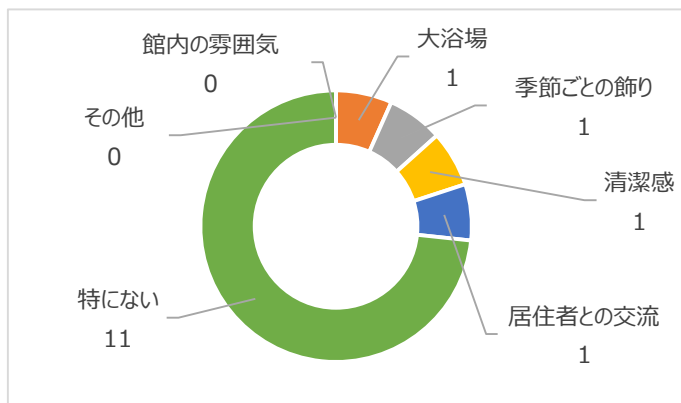
館内の雰囲気	0 件
大浴場	1 件
季節ごとの飾り	9 件
清潔感	2 件
居住者との交流	2 件
特にない	5 件
その他	0 件



問4. ディエス内の雰囲気等（家具や飾り付けなど含む）で、改善して欲しい環境があれば、

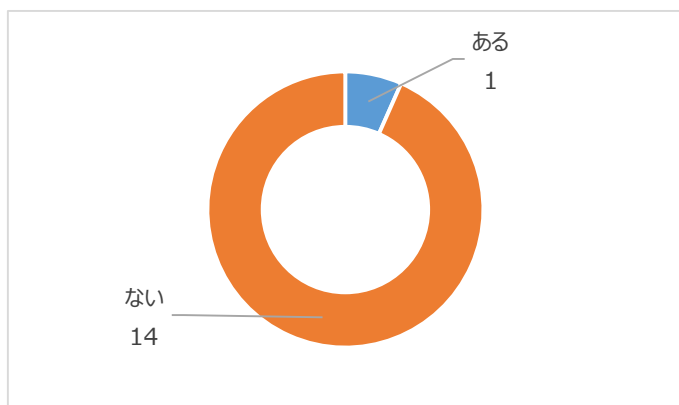
○をつけてください。

館内の雰囲気	0 件
大浴場	1 件
季節ごとの飾り	1 件
清潔感	1 件
居住者との交流	1 件
特にない	11 件
その他	0 件



問5. 館内に新たに作ってほしい場所がありますか？

ある 1 件
ない 14 件



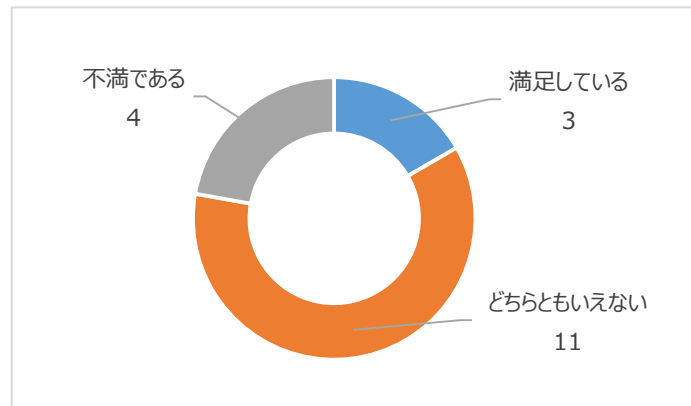
<ご意見に対しての取り組みについて>

- 館内や食堂では、懐かしの曲やオルゴール調を流しております。
ご希望の曲がございましたら、事務所までお知らせください。
- 屋上に洗濯干しを設けております。洗濯物は、原則、自己管理となります。
ご使用の際は、事務所までお声かけください。
- 戴いたご意見を基に、絵画の展示や図書の充実など、新たな環境づくりを、引き続き検討して参ります。

II. 食事について

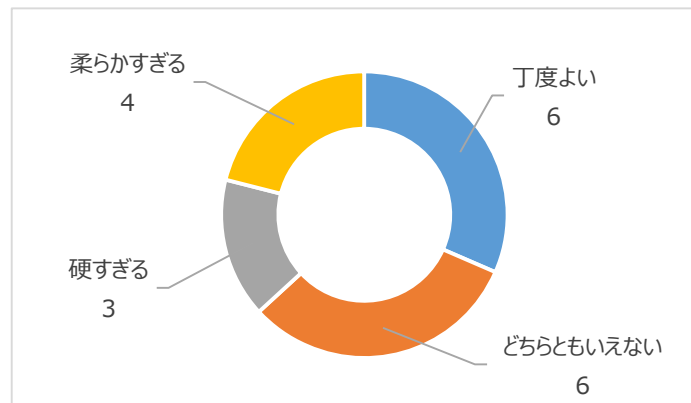
問1. 食事内容（献立・味付けなど）に満足していますか。

満足している	3 件
どちらともいえない	11 件
不満である	4 件



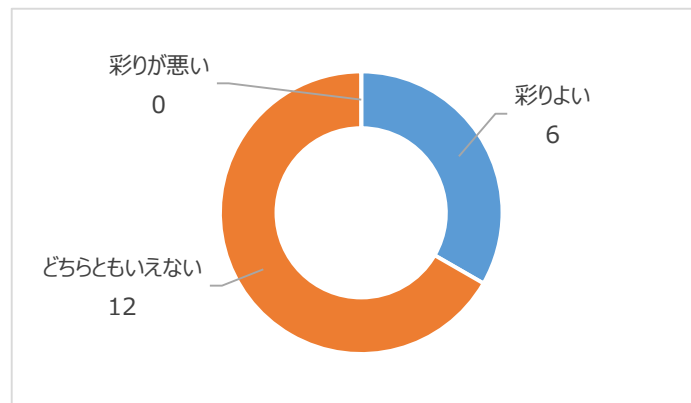
問2. 食事の硬さ（硬すぎる・柔らかすぎる）に満足していますか。

丁度よい	6 件
どちらともいえない	6 件
硬すぎる	3 件
柔らかすぎる	4 件



問3. 食事の見た目に満足していますか。

彩りよい	6 件
どちらともいえない	12 件
彩りが悪い	0 件



問4. 食事で提供して欲しいメニューはありますか。

問5. 毎月第4日曜日は、スペシャルランチ（特製カレー等）と宅配サービスの活用に取り組んでいます。
提供して欲しいメニューはありますか。

問6. その他、食事についてご要望はありますか。

※ 頂いたご意見の詳細は、割愛させていただきます。
1つ1つのご意見を大切に、検討させていただきます。

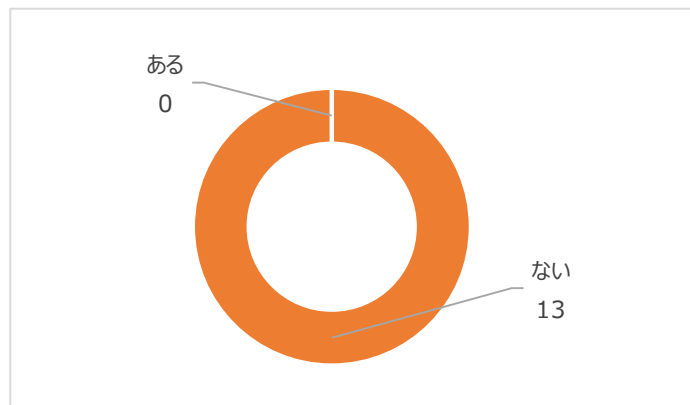
<ご意見に対しての取り組みについて>

- 感染予防の一環として、引き続き、全体的に座席を減らし、クリアボードを設置させて頂いております。入室時の手指消毒・マスク着用と合わせ、ご協力をお願いいたします。
- 食事に関して、たくさんのご意見を戴きました。誠にありがとうございます。食事でのご意見につきましては、いつでもお気軽にお申し付けください。
- 検食や日々のご意見をもとに、栄養士・食事委託業者と、食材や味つけ、献立等の意見交換を行っております。
メニューや調理方法、味付けについても、栄養士を交え、食事委託業者とも協同しております。今後も、栄養士・食事委託業者とミーティングを重ねていきます。
- 食事は、日常生活であり、生活の楽しみとされている方も多くおられます。日々の食事や行事において、食べる楽しみを提供できるように取り組んで参ります。
- 宅配ランチやBBQなどのイベントを継続し、引き続き、食の行事にも取り組んで参ります。

Ⅲ. 入浴について

問1. 現在の入浴時間（10：00～19：00）で不都合はありますか？

ある	0 件
ない	13 件



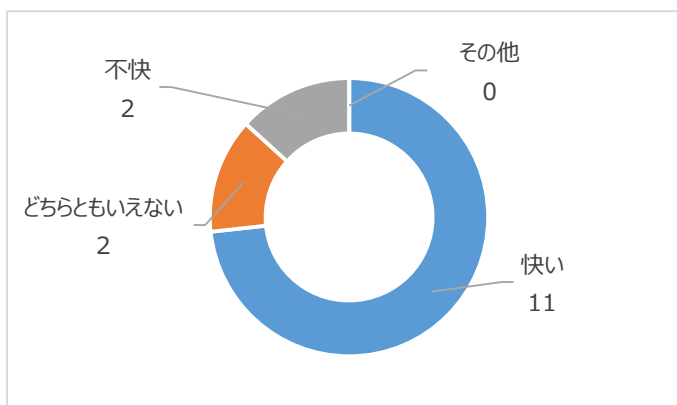
<ご意見に対しての取り組みについて>

- 浴室開放の時間や曜日については、各方面の精査を重ね、現状のようにしております。ご希望に添えない場合もございますが、何卒ご理解のほどよろしくをお願いいたします。
- 個室は予約制・別途使用料となっております。希望の際は、スタッフまでお尋ね下さい。
- 感染症拡大の予防・衝突や転倒の事故防止の一環として、浴室は定員を設けております。ご協力の程、よろしくお願いいたします。
- 浴室や脱衣所は、共有部となります。浴室の床に石鹸が残っていないか？、脱衣所で身体を拭いた後、お足元に水が溜まっていないか？、浴室で洗濯していないか？など、使用上の注意点や使用上のご協力をお願いいたします。

IV. 職員の対応等について

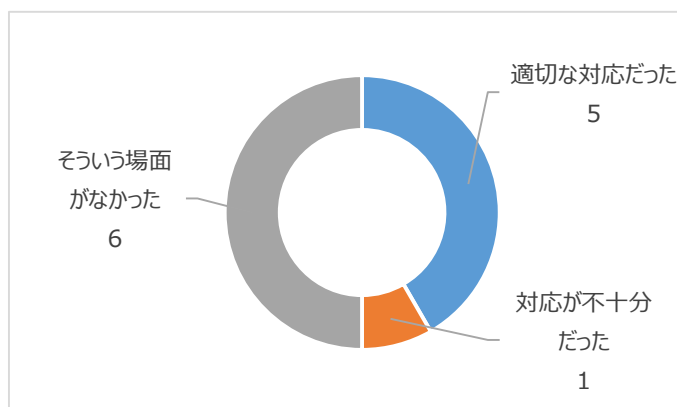
問 1. 入居者様やご家族様に対して、職員の対応や言葉づかいは適切ですか？

快い	11 件
どちらともいえない	2 件
不快	2 件
その他	0 件



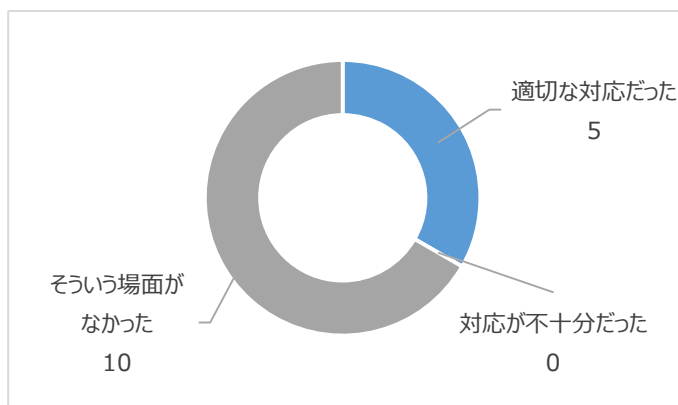
問 2. 近況について、職員からの情報提供は適切でしたか？

適切な対応だった	5 件
対応が不十分だった	1 件
そういう場面がなかった	6 件



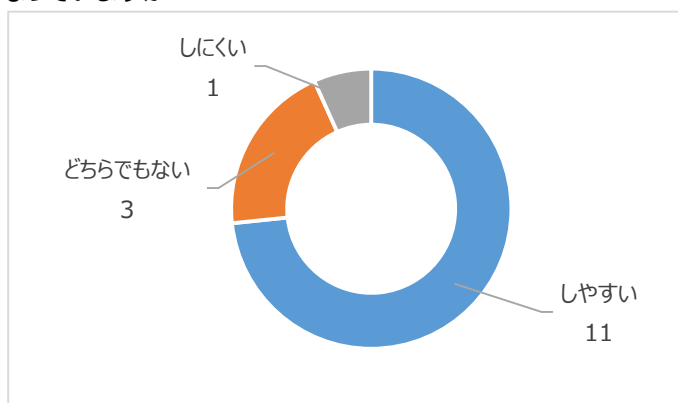
問 3. 事故（転倒・転落・誤薬など）が起きた際、施設の対応は適切でしたか？

適切な対応だった	5 件
対応が不十分だった	0 件
そういう場面がなかった	10 件



問 4. 相談しやすい・苦情が言いやすい雰囲気になっていますか？

しやすい	11 件
どちらでもない	3 件
しにくい	1 件



<ご意見に対しての取り組みについて>

- 何気ない日常での相談事や予め場を設けお話させて頂く相談内容など、皆様とお話しさせて頂く場面は、多くございます。
- ディエス有田は介護付きの施設で無い為、積極的な介護サービスがございません。事故や体調不良が生じた場合、その場の対応・判断を行い、連絡させて頂きます。
- すべての対応は困難ではございますが、一時的な介助が必要な場合は、有料オプションがございます。お困りの際は、事務所までご相談をお願い致します。
- 日常において何気ない相談事や、予め場を設けてお話しを伺う場面もあります。「相談しにくい」というご意見もございました。今後も、苦情や相談を言いやすい雰囲気づくりにスタッフ全体で努めて参ります。スタッフの言葉遣いや表情などの対応でお気づきの際は、ご遠慮なくお申し付けください。日々、向上に努めて参ります。
- コロナウイルスを含む感染防止対策として、面会は予約制・時間制限などの対応・食堂はクリアボードを設置したままなど、対策の一部を継続しております。引き続き、ご理解・ご協力をお願い申し上げます。

V. ディエスでの行事、イベント、活動について

問1.共有スペースでもある【新館のプレイルーム】で行いたい活動はありますか？

カードゲーム	0 件	カラオケ	1 件
テーブルゲーム	0 件	軽い運動	3 件
読書や団欒	2 件	リハビリ器具	1 件
映画鑑賞会	4 件	卓球	0 件
テレビゲーム	0 件	ビリヤード	0 件

問2. これまで行った行事で、参加してみたい行事はありますか？

七夕まつり	1 件	無料歯科検診	2 件
夏祭り・花火大会	3 件	健康・運動教室	1 件
かき氷大会	1 件	買い物ツアー	1 件
バーベキュー	4 件	ラ・ポールデイサービスの体験会	0 件
ひな人形の飾りつけ	1 件	衣類販売	1 件
餅つき大会	0 件	パンの訪問販売	3 件
		コンビニの訪問販売	4 件

※その他参加してみたいこと

- ・温泉1泊ツアー
- ・近場のコスモス鑑賞
- ・まぐろの解体ショー(追加料金を支払って実施)
- ・コンビニの訪問販売は物が少ない
- ・ドライブと食事
- ・ししゅう教室

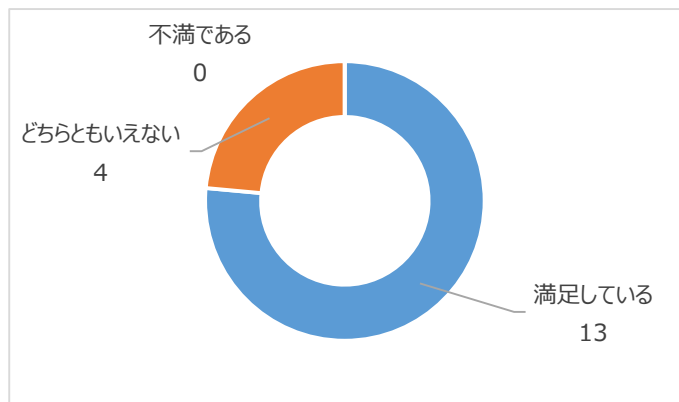
<ご意見に対しての取り組みについて>

- 『ドライブ』『教室』『訪問販売』など、たくさんのご意見をいただきました。
たくさんのご提案、誠にありがとうございました。
これまでの取り組みを継続しつつ、新たな取り組みもご検討させていただきます。
- 新館1階にあります「プレイルーム（娯楽室）」では、映画鑑賞やダーツ・囲碁などの趣味を楽しんでおられます。
また、読書や書き物、コーヒーなどのブレイクタイム等にご利用されている方もいらっしゃいます。
スタッフも会議や打ち合わせで使用する場合もございますが、共有設備でもありますので、引き続きご利用いただければと思います。くれぐれもお忘れ物にご注意ください。
- 状況や情勢を踏まえ、今後、開催するイベントを少しずつ増やしていきたいと考えております。楽しみにしていただき、開催の際は、皆さまのご参加をお待ちしております。
- 「こういった娯楽が」というご希望がございましたら、引き続き、お気軽にスタッフまでお申し付けください。

VI. その他

問1. 総合的に考えて、当住宅のサービスに満足していますか？

満足している	13 件
どちらともいえない	4 件
不満である	0 件



問2. その他、当住宅・職員・設備面などに対してご意見、ご要望。

<ご意見に対するの取り組みについて>

この度は、お忙しい中、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
今年も多くのご回答をいただいた事、また貴重なご意見やご要望等を頂戴できましたことを心より感謝申し上げます。

皆さまから頂いたスタッフへのねぎらいのお言葉は、我々にとって『励み』となります。
厳しいご意見もございましたが、たくさんのご回答を頂けることは私達職員にとって何よりも嬉しく、また励みに感じております。

皆様からいただいた一つ一つのご意見（改善策等）の全てにお答えすることができませんが、
ご入居されている方々より『ディエス有田へ入居して良かった』と感じて頂けるよう
これからも安心して生活ができる住宅を目指し、職員一同団結し、努力して参ります。
今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

令和6年1月吉日
サービス付き高齢者向け住宅 ディエス有田
スタッフ一同