

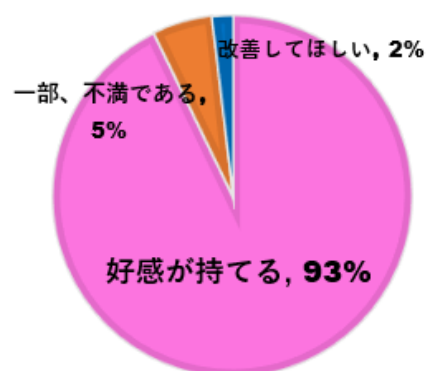
藤の木原デイサービスセンター ・ ショートステイ藤の木の里

# ご利用満足度調査結果

## 1

職員の接遇（声掛け、態度、表情、挨拶等）に好感が持てますか？

|          |     |
|----------|-----|
| 好感が持てる   | 93% |
| 一部、不満である | 5%  |
| 改善してほしい  | 2%  |



### 皆様からの声 【直してほしいところ】

- \* 電話の対応を改善してもらいたい
- \* ブドウ狩りの参加を希望したところ、迷惑そうな返事をされました
- \* 用事があるって呼んでも来てくれない人がいます（と本人が言っています）
- \* お友達がいないので会話が思う様にできない

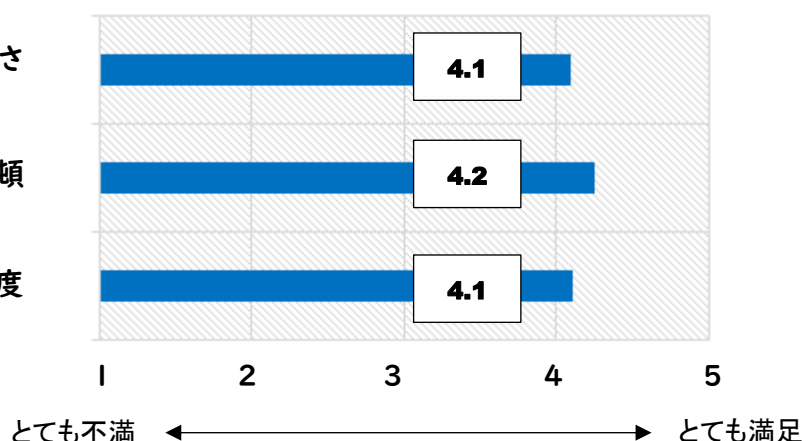
## 2

施設的环境や雰囲気について(5段階評価)

照明などの明るさ

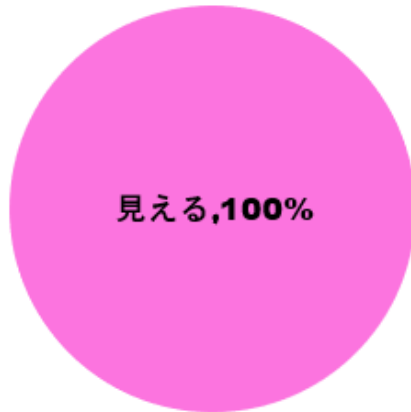
室内装飾・整理整頓

雰囲気・室内温度



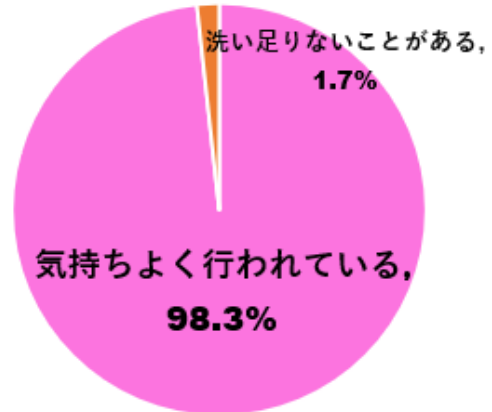
3

職員は明るく、元気に働いているようにみえますか？



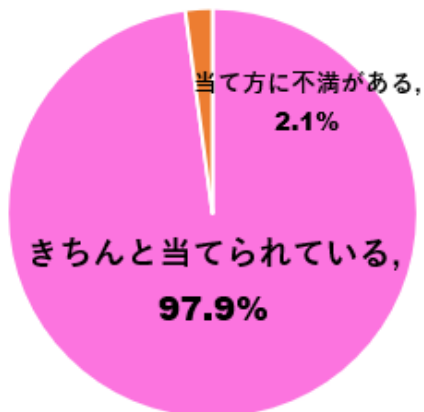
4

入浴時の洗体・洗髪はいかがですか？



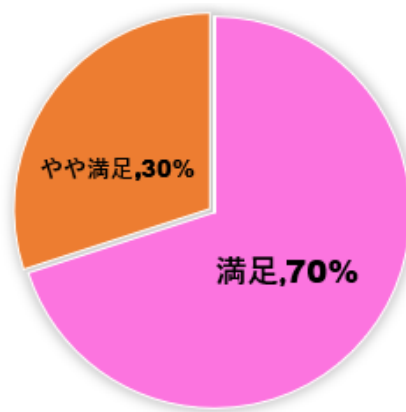
5

オムツ類はきちんと当てられていますか？



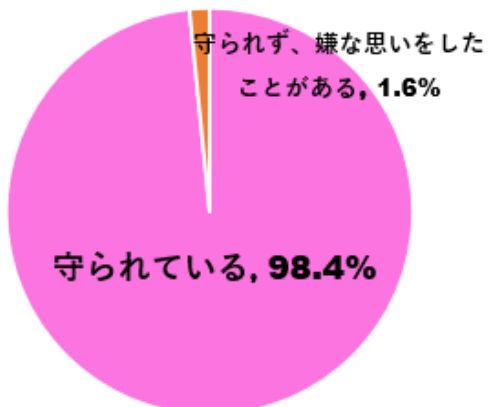
6

レクリエーションや行事は充実・満足されていますか？



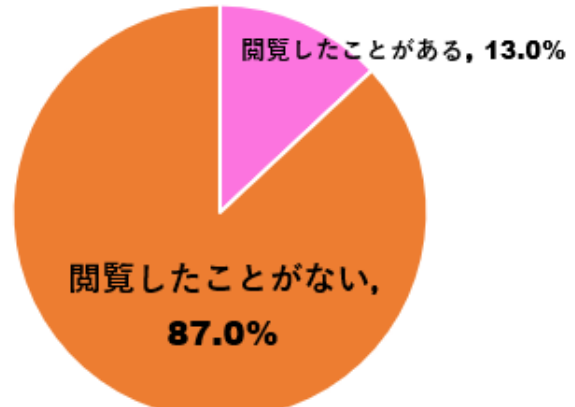
7

プライバシーは守られていますか？



8

当法人のホームページ、Facebook、Instagramを閲覧したことがありますか？



## 皆様からの声 【良いところ】

- \* 職員の皆様がとてもやさしく感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- \* 挨拶、態度、表情が明るくて、元気でとても良いです。
- \* 連絡がきちんとスタッフ間で共有できており、安心できております。
- \* 職員の皆様のご対応が優しくありがたいと、母がいつも言っています。「楽しい」とよく話してくれます。これからもお世話になります。よろしくお願いいたします。
- \* レクリエーションや行事はいつも楽しんでいます。
- \* 職員さん達がとても親切で、注意深くみてくれているところに大変助かっています。
- \* 皆様に親切にいただきまして明るい笑顔にこちらも温かくなります。これからも宜しくお願いいたします。
- \* ボランティアさんの踊りやレクリエーションなど楽しませてくれます。
- \* 問題が起きると、それに対する対応が早いと思う。家族が考えている以上の対応もみられます。

## 皆様からの声 【直してほしいところ】

- \* 報告等を簡潔にしてほしい。言いにくいことも含めてハッキリ伝えてほしい。
- \* スタッフの名前がわからないので、愛称とかニックネームで呼べたら良いと思います。また、家にスタッフの写真などがあると話が伝わりやすくなります。
- \* 一人、どうしても好きになれない職員さんがいます。家へ迎えにきてくださる時、みなさん「おはようございます」と挨拶してくださいますが、その方は挨拶しません。
- \* ショートステイへ電話した際、通話中で繋がらず、再度掛け直しても応答なく、デイサービスへ連絡したことがありました。電話が繋がるようにしてほしい。

## 皆様からの声 【ご意見など】

- \* ショートステイを利用すると本人も家にいるより刺激があり、介護者も休めるのでこれからも世話になりたい。
- \* 家ではデイサービスに行く以外は一人なので、大変助かっています。いつもありがとうございます。
- \* 寒い季節なので散歩などに行けず、歩く機会が少ないです。施設内で少しでも歩かせていただくとありがたいです。
- \* デイサービスの連絡ノートの内容がいつも同じです。
- \* こちらの対応や本人のタイミングが悪く待たせることがありますが、嫌な顔を見せず待ってくれるので、気持ちが楽になります。

サービスの向上を目指して満足度調査を実施し、多くの利用者様、家族様から貴重なご意見、ご要望をいただきました。全てのご意見を職員一同、じっくり読ませていただきました。ご回答いただいた貴重なご意見・ご要望は、サービス及び職員を含む、事業の質を向上させるために役立てていく所存です。

職員へいただいたご意見・ご要望は真摯に受け止め、温かい言葉は励みにし、現状に満足せず、より良い施設を目指していくため、これからも皆様の声をお伺いしつつ考えてまいりたいと思っております。また、お気づきの点がございましたら、遠慮なくお声かけください。

ご多忙の中、アンケート調査にご協力いただきました皆様に、心から感謝申し上げますとともに、引き続き藤の木原福祉会通所介護・短期入所生活介護事業に対しまして、ご指導とご鞭撻をいただきますよう宜しくお願いいたします。

藤の木原福祉会 サービス向上委員会