

# 平成30年度 顧客度満足度調査 集計結果

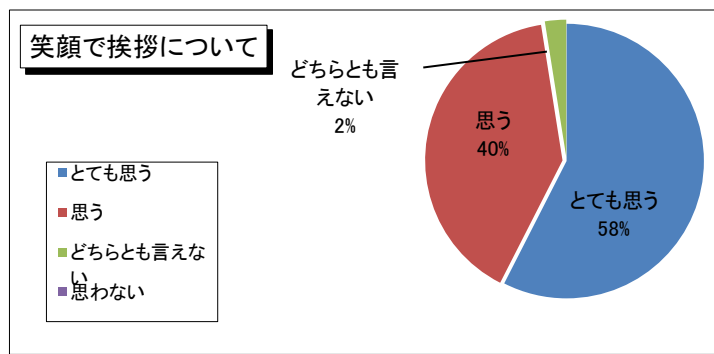
## (江之子島コスモス苑デイサービスセンター)

平成31年 1月

【アンケート対象者数】	50名	(H30.10末時点登録利用者のうち、 誕生月が7月～12月の利用者、新規利用者を中心に抽出)
【回答者数】	40名	【回収率】 80.0%
【回収方法】	返送用ハガキにて	
【実施期間】	H30.11.1～H30.11.31	

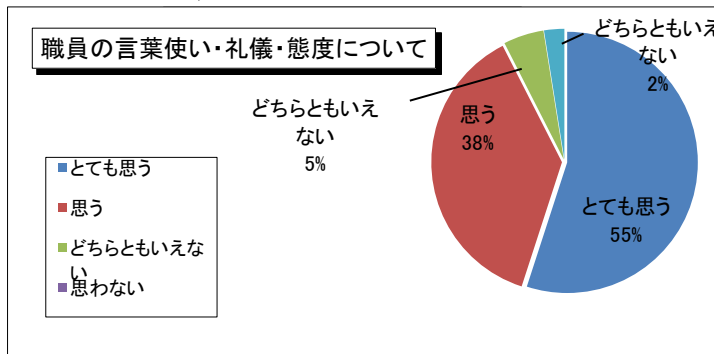
問1・法人は接遇に対して職員が“笑顔で挨拶”という目標で取り組んでいます、笑顔で挨拶ができていますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	23	58%
思う	16	40%
どちらとも言えない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	40	100%



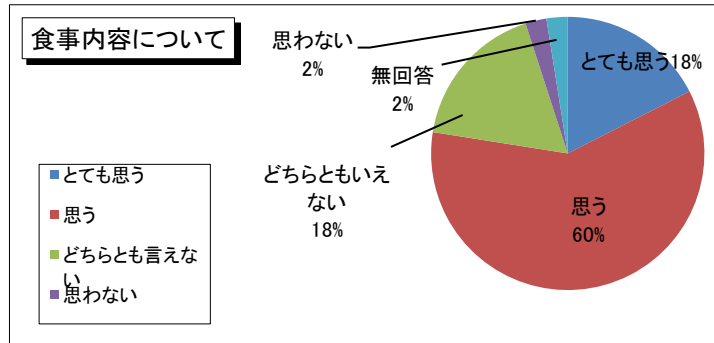
問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度はよいと思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	22	55%
思う	15	38%
どちらともいえない	2	5%
思わない	0	0%
無回答	1	2%
合計	40	100%



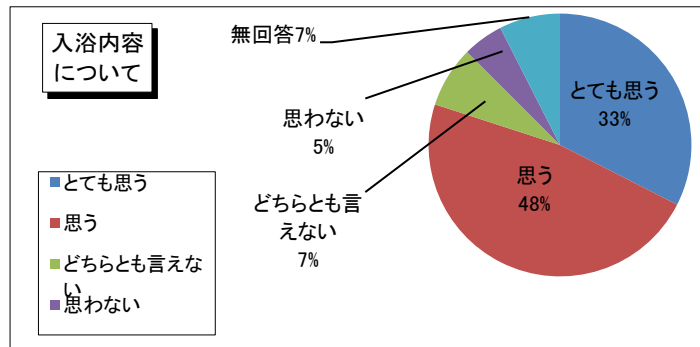
問3. 食事の内容に満足されていると思いますか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	7	18%
思う	24	60%
どちらとも言えない	7	18%
思わない	1	2%
無回答	1	2%
合計	40	100%



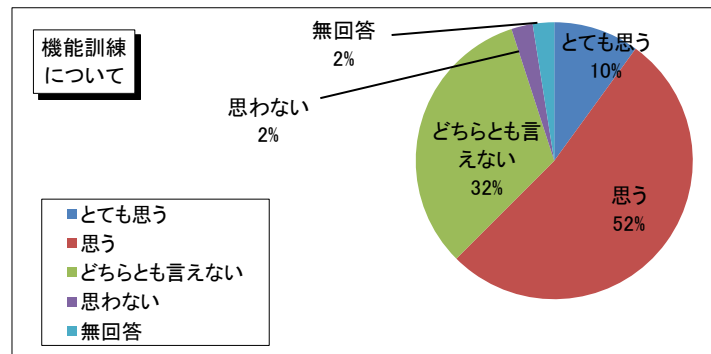
問4. 入浴の内容に満足されていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	13	33%
思う	19	48%
どちらとも言えない	3	7%
思わない	2	5%
無回答	3	7%
合計	40	100%



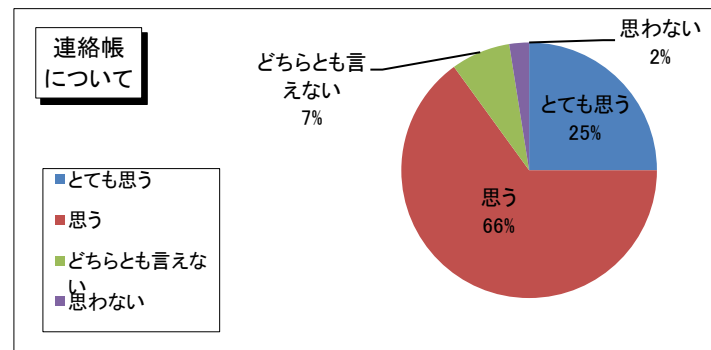
問5. 自立支援に向けた機能訓練、生活リハビリに取り組んでいます、効果はあったと思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	4	10%
思う	21	53%
どちらとも言えない	13	33%
思わない	1	2%
無回答	1	2%
合計	40	100%



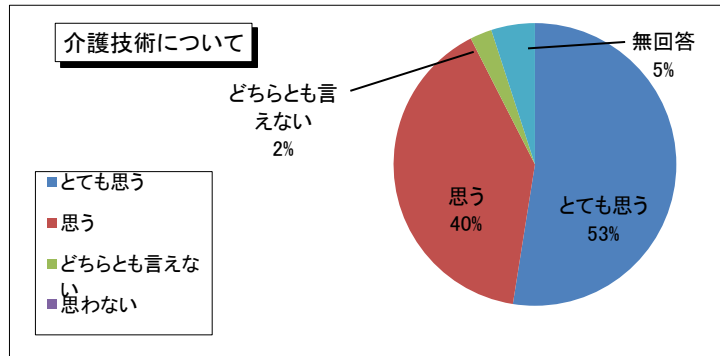
問6. 連絡帳の内容についてわかりやすく記載されていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	10	25%
思う	26	66%
どちらとも言えない	3	7%
思わない	1	2%
無回答	0	0%
合計	40	100%



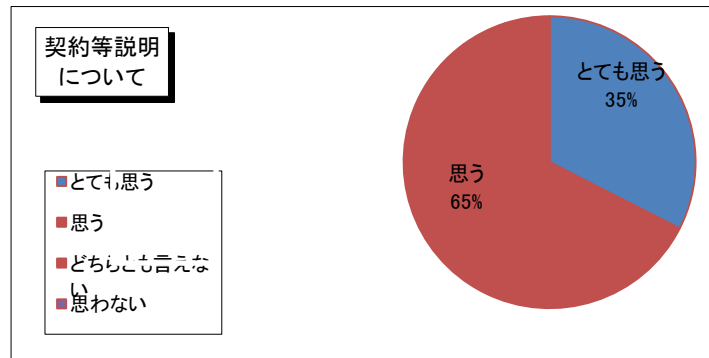
問7. 職員の介護技術に満足されていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	21	53%
思う	16	40%
どちらとも言えない	1	2%
思わない	0	0%
無回答	2	5%
合計	40	100%



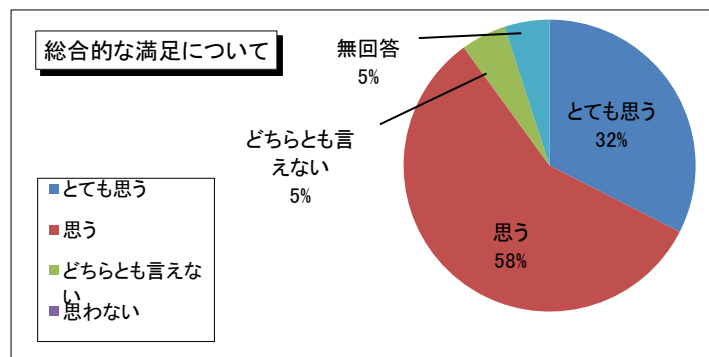
問8. 面接時、相談員からのサービス開始の説明（重要事項・契約内容など）はわかりやすいと思われましたか？（7月～10月に新規契約された方のみ回答）

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	6	35%
思う	11	65%
どちらとも言えない	0	0%
思わない	0	0%
無回答	0	0%
合計	17	100%



問9. 総合的に見て、コスモス苑の通所介護サービスに満足されていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	13	32%
思う	23	58%
どちらとも言えない	2	5%
思わない	0	0%
無回答	2	5%
合計	40	100%



問10. その他ご意見、ご要望ありましたらご自由にご記入ください。

**【ご意見】**

1. いつもありがとうございます。父はとても満足しています。今後とも宜しくお願い致します。
2. いつもよくして頂き本人も楽しく過ごさせていて感謝しています。
3. いつもありがとうございます。これからもよろしく願いします。
5. 満足しています。
6. 本人からの意思表示ができませんが、お世話になっています。
7. 食事と入浴のお世話をして頂き大いに助かっています。持病の為、冬場はしばしば体調を崩してしまう事が有り、ご迷惑をおかけしています。感謝しております。
8. 職員の方には大変良くしてもらっています。
9. 毎日の生活がデイ中心で回っています。お陰様で元気で毎日楽しく過ごさせて頂いています。職員の皆様には感謝しております。
10. きめ細かい対応をして頂きありがとうございます。感謝いたします。笑顔の対応に家族もパワーを頂いております。

**【ご要望】**

1. いつもお世話になりありがとうございます。もう少しゲーム的な事をして頂きたいです。

**【回答】**

娯楽(レクリエーション)は自立支援に向けた機能訓練の一環としておこなっています。その日により身体を動かす内容、頭を働かせる内容と分けておりますが、皆様が楽しく機能訓練に参加できるようにゲーム性も取り入れ検討していきます

**【ご要望】**

2. 連絡帳に小さな質問を書きますが返答がありません。重要な事ではありませんが返事を頂きたいです。連絡帳の中に入れた書類の取り忘れがありました。確認して欲しいです。

**【回答】**

配慮が足りず申し訳ございませんでした。連絡帳はご家族とコミュニケーションをとるための重要な手段の一つですので、今後はこのような事がないよう徹底していきます。

**【ご要望】**

3. 食事ですが、内容が悪い時もあると母は帰宅後言っています。そういうムラが無いようお願い致します。年が年なので食べる事だけが楽しみですので宜しくお願い致します。

**【回答】**

一人でも多くの利用者様が満足できるような食事が提供できるように、食事の際には皆様のご意見をお聞きするなどして、今後のメニュー改善の参考にさせていただきます。

#REF!

#REF!

0

0

0

0

0

0

0

0