

生活介護事業所 利用者満足度調査

しつもん どうしせつをされてのまんぞくどについておうかがいします。

質問1. 当施設をされての満足度についてお伺いします。

32名配布 回答率 90.6%

こうもく 項目	まんぞく 満足	ややまんぞく やや満足	ふつう 普通	ややふまん やや不満	ふまん 不満
しよくいんのおうせつたいどについて 【職員の応接態度について】					
あいさつ ①あいさつ	19	4	6		
ことばづかい ②言葉づかい	20	3	6		
みだしなみ ③身だしなみ	21	2	6		
せつめいやたいおうのわかりやすさ・ていねいさ ④説明や対応のわかりやすさ・丁寧さ	18	3	8		
りようかんきようについて 【利用環境について】					
ぶらいばしーへのはいりよ ⑤プライバシーへの配慮	15	6	6		
しせつせつび・びひんのつかいやすさ ⑥施設設備・備品の使いやすさ	12	8	7		
かんきようのびか・あかるさ・しつおん・におい ⑦環境の美化・明るさ・室温・におい	11	7	9		
さーびすないようについて 【サービス内容について】					
かいごさーびすぜんばんについて ⑧介護サービス全般について	19	6	4		
こべつかけあについて ごほんにんやごかぞくのいこう・よ ⑨個別ケアについて(ご本人やご家族の意 うぼうのさーびすへのはんえい) 向・要望のサービスへの反映	17	4	8		
さーびすりようじかんについて ⑩サービス利用時間について	18	5	5	1	
せんたーないぎようじ・がいしゅつぎようじについて ⑪センター内行事・外出行事について	19	4	5	1	

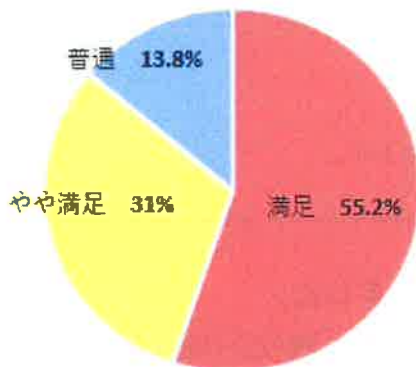
しつもん どうじぎょうしよぜんたいとしてのまんぞくどについて、かきにまるをつけてください。

質問2. 当事業所全体としての満足度について、下記に○をつけてください。

満足度

まんぞく 満足	ややまんぞく やや満足	ふつう 普通	ややふまん やや不満	ふまん 不満
16	9	4		

55.20% 31% 13.80%



質問4. アンケートの記入者はどなたですか。

下記に○をつけてください。

ごほんにん ご本人	ごかぞく ご家族	しよくいんだいひつ 職員代筆
2	22	5

いつもん ごいけん・ごようほうについておきかせください。

質問3. ご意見・ご要望についてお聞かせください。

・事業所・職員のすべての方にお願ひします。利用日の出来事を自分の口で家族に伝えることができない利用者家族に対しては日々の記録を連絡帳に記すことの意味や、重要性を深く理解していただきたい。

→今後より満足いただけるサービスが提供できるよう職員一同改善していきます。

・行事の帰りの車を出してくれるのは助かります。

→ありがとうございます。

・お楽しみ会で、センターの様子がビデオで見れてよかったです。

→ありがとうございます。

・外出行事、お金のかけ過ぎだと思います。

→外出行事等は、ご利用者様の実費負担分のみご負担していただいております。ご利用者様の大きな負担にならないよう行事等見直していきます。

・あたたかいごはんが食べたいです。

→調理後、すぐ提供させていただいておりますが、ご希望の状態になっていないのでしょうか。その場合は、職員にお伝えください。出来るだけ対応させていただきます。

・普段から職員さんへ伝えることができます。

→ありがとうございます。

・旅行へ行きたい。

→利用者様に満足いただけるサービス提供を目指しておりますが、職員体制等、対応が難しい場合がございます。近郊での外出行事等になる場合もございますのでご了承ください。

・いつもお世話になります。(土)もあれば助かりますが、難しいですよね…

→指定管理を受けている施設であり、土曜日の運営にあたっては関係機関との協議が必要になってくるため現時点では難しいです。申し訳ございません。

・新しい介助職員の方と家族の連携がとれないので、センターの方で前もって通知していただきたく思います。何度か同じ思いをする度、連絡はしているのですが、結局「言っはいるんですが…」となるのはなぜだろうと思う。

→ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。情報共有の方法を見直し改善を図っていきます。

・職員の皆さんにはいつも丁寧な言葉遣いで、明るい笑顔でとても感じが良いです。本人が楽しそうに利用している姿を見て、センターでの活動が充実していることがわかります。これからも変わらずよろしくお願ひします。職員のみさんのお仕事大変ですが、頑張ってください。

→ありがとうございます。

・今後も末永くよろしくお願ひします。職員の皆様によくして頂いてます。

→ありがとうございます。

・センター利用中の様子を撮った写真があれば、頂くことは可能でしょうか？もしくはカメラを準備しますので撮っていただくことは可能でしょうか？ご検討お願ひします。

→行事では、写真撮影しておりますので希望があれば職員にお尋ねください。

・いつもありがとうございます。職員の方とのお話も私が癒されています。

→ありがとうございます。

ご協力(きょうりょく)ありがとうございました。

いただいた個人(こじん)情報(じょうほう)は、適切(てきせつ)に取(と)り扱(あつか)い、評価(ひょうか)の目的(もくてき)以外(いがい)に使用(しよう)することはありません。