

通所介護利用についてのアンケート結果報告

回答率 78%

アイリス花巻指定通所介護事業所

| 1、職員の対応について | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 |
|---------------------------|-----|------|----|------|----|-----|
| ① 身だしなみは清潔感がありますか？ | 20 | 6 | 5 | | | |
| ② 挨拶、言葉遣いは丁寧ですか？ | 19 | 7 | 5 | | | |
| ③ 笑顔、親近感はありますか？ | 21 | 6 | 4 | | | |
| ④ 介護技術、知識は十分にありますか？ | 18 | 7 | 4 | | | 2 |
| ⑤ 要望への取り組みは速やかにできていますか？ | 20 | 5 | 4 | | | 2 |
| 合計 | 98 | 31 | 22 | 0 | 0 | 4 |
| 2、サービス内容について | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 |
| ⑥ 食事の内容は満足されていますか？ | 20 | 7 | 4 | | | |
| ⑦ 入浴サービスは満足されていますか？ | 20 | 4 | 4 | | | 3 |
| ⑧ 送迎サービスは満足されていますか？ | 20 | 7 | 3 | | 1 | |
| ⑨ レクリエーション、行事は楽しく行えていますか？ | 14 | 10 | 6 | | | 1 |
| ⑩ 電話対応、事務対応はいかがですか？ | 21 | 3 | 5 | 1 | | 1 |
| ⑪ お支払いの方法、対応には満足されていますか？ | 23 | 4 | 4 | | | |
| 合計 | 118 | 35 | 26 | 1 | 1 | 5 |
| 3、環境整備について | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 |
| ⑫ ホール、トイレは綺麗に清掃されていますか？ | 19 | 5 | 4 | | | 3 |
| ⑬ 浴室は綺麗に清掃されていますか？ | 18 | 4 | 5 | | | 4 |
| ⑭ シーツ、布団などは清潔に保たれていますか？ | 19 | 3 | 6 | | | 3 |
| ⑮ 温度、湿度は適切に管理されていますか？ | 19 | 5 | 4 | | | 3 |
| 合計 | 75 | 17 | 19 | 0 | 0 | 13 |
| 4、対人関係について | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 |
| ⑯ 忙しそうで声をかけづらい職員はいませんか？ | 14 | 7 | 5 | 2 | | 3 |
| ⑰ あなたの話を親身になって聞いてくれますか？ | 18 | 4 | 6 | 1 | | 2 |
| ⑱ プライバシーに配慮した対応ができていますか？ | 15 | 6 | 7 | 1 | | 2 |
| 合計 | 47 | 17 | 18 | 4 | 0 | 7 |
| 5、契約について | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 |
| ⑲ 契約内容の確認は十分にできましたか？ | 18 | 6 | 6 | | | 1 |
| ⑳ 面接の約束時間は守られていますか？ | 18 | 3 | 8 | | | 2 |
| 合計 | 36 | 9 | 14 | 0 | 0 | 3 |

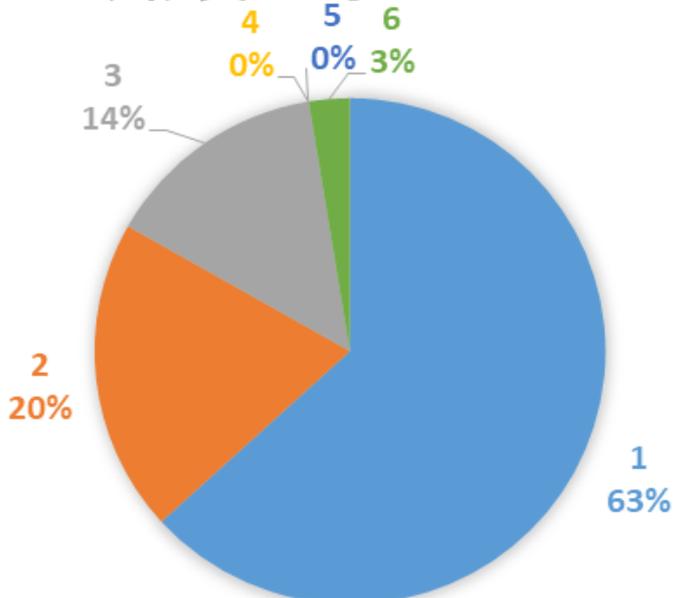
意見・要望一覧

| | 要望 | 施設の回答 |
|---|--|---|
| 1 | <p>デイサービスとショートステイを利用させて頂いています。デイサービスの方は、とても親切にして頂き、毎回楽しみに通っております。</p> <p>ショートの方も丁寧に対応して頂いておりましたが、お願いした事が守れない事が何回かありますので、お忙しい中、ご面倒をお掛けしますが、よろしくお願い致します。</p> | <p>いつもご利用いただき、ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願ひいたします。《デイサービス》</p> <p>職員間での申し送りが徹底されておらず、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。職員間での情報共有を徹底し、対応させて頂きたいと思ひます。《ショートステイ》</p> |
| 2 | <p>洗髪が水洗いだけの日もあったので、シャンプーしてほしいと思ひます。</p> | <p>大変申し訳ありませんでした。今後の対応として、パネルを用意し、意思疎通を図り、満足して頂けるような洗髪にしていきたいと思ひます。また、ご本人様の望む洗髪方法も確認した上で行っていきたいと思ひます。</p> |
| 3 | <p>車いすを利用する場合、後部席の揺れが前の席より大きいので、運転する方にちょっと配慮してほしいです。</p> | <p>配慮が足りず、大変申し訳ありませんでした。頂いたご意見を周知し、安全で丁寧な運転を心がけていきたいと思ひます。</p> |

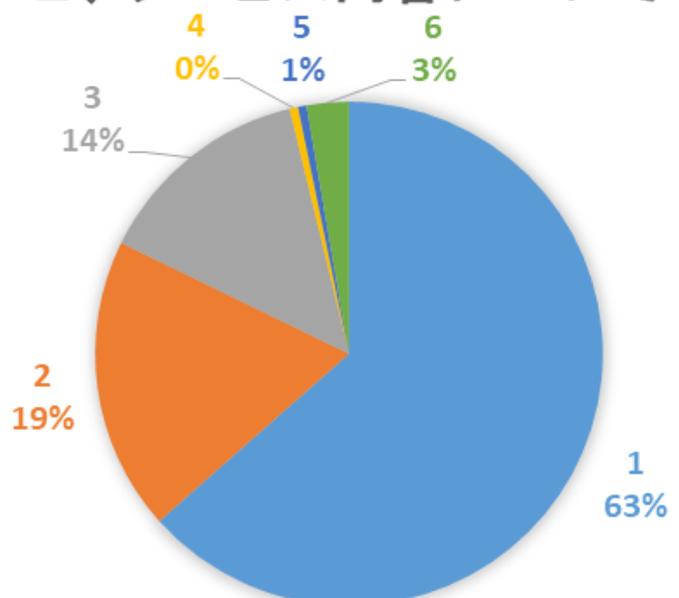
意見

| | |
|---|--|
| 1 | 特に不満な事はありません。よく働いてくれています。 |
| 2 | 母がお世話になっていますが、母はいつも職員の皆様に感謝しながら通所させて頂いています。家族の困り事や要望にもすぐ対応して下さり、心強く思っています。母も私も大満足です。これからも宜しくお願ひ致します。 |

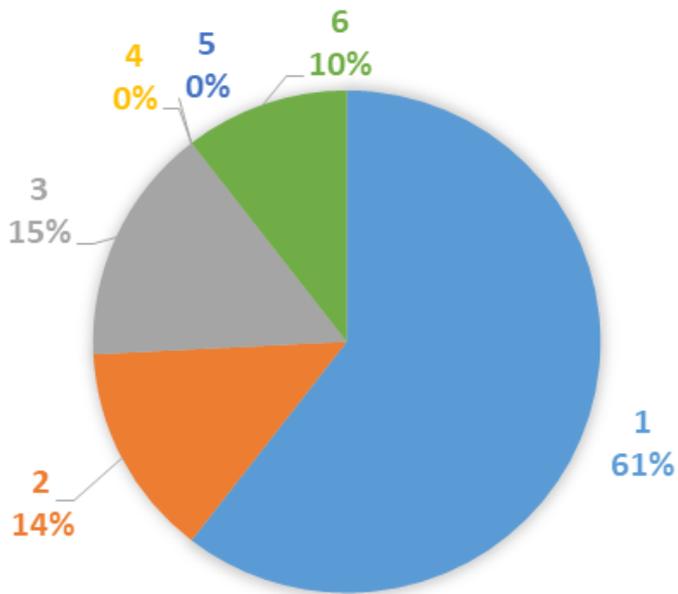
1、職員の対応について



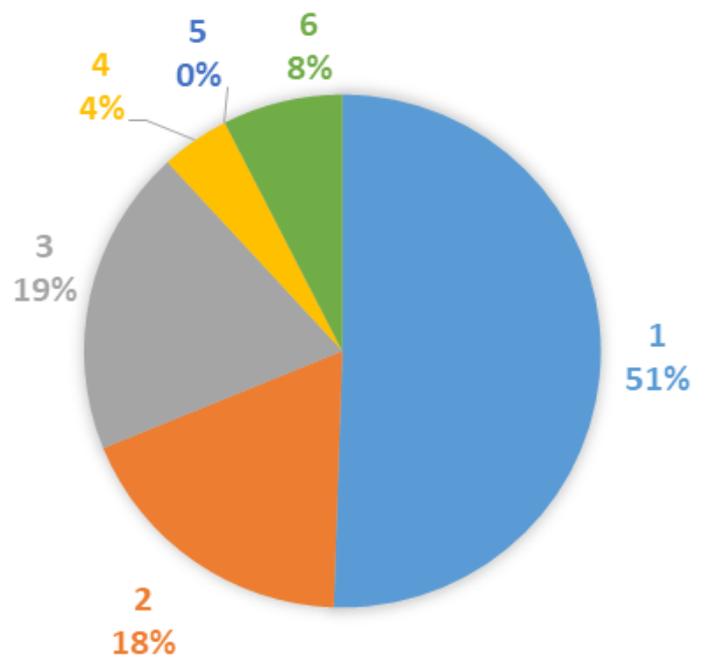
2、サービス内容について



3、環境整備について



4、対人関係について



5、契約について

