

ご利用者・ご家族サービス満足度調査

アンケート期間：令和5年5月19日～6月2日

依頼数：23名

回答数：18名

凡例	5	4	3	2	1	0
	はい	⇔	普通	⇔	いいえ	不明

- ① サービスの詳しい内容や利用方法について、職員からわかりやすく説明を受けましたか
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 15 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
- ② サービスの利用料金と支払いの方法について、職員からわかりやすく説明を受けましたか
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
- ③ あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者の名前を教えてくださいましたか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 12 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 |
- ④ サービスをキャンセルしたいとき、又は契約をやめるときはどうすればよいのか、職員からわかりやすく説明を受けました
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 11 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 |
- ⑤ サービスの内容や料金についてあなたが質問したとき、職員は、あなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 12 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 |
- ⑥ サービスの内容や時間帯について、計画とおりにサービスが行われていますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 11 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 |
- ⑦ サービスの内容を変えてほしい時や、急な出来事が起こったとき、職員は、気持ちよく対応してくれますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 14 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
- ⑧ 職員は、あなたの身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 14 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
- ⑨ 職員は、その日のあなたの体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫してくれますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 13 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 |
- ⑩ 職員は、他人にあなたのことが見られたりして恥ずかしい思いをしたりすることがないように、あなたのプライバシーを守ったサービスを提供していますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 14 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
- ⑪ 職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 14 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
- ⑫ 職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 12 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 |
- ⑬ 職員は、サービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 13 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 |
- ⑭ 職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 13 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 |
- ⑮ 小多機癒庵を利用するようになってから、自分が出ることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。
- | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 11 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 |

【通い・宿泊サービスをご利用の皆様へ】

① 癒庵は、過ごしやすい環境ですか

5	4	3	2	1	0
12	3	3	0	0	0

② 清掃や整理整頓はきちんとしていますか

5	4	3	2	1	0
13	2	3	0	0	0

③ 食事に満足していますか

5	4	3	2	1	0
10	4	3	0	0	1

④ 入浴に満足していますか

5	4	3	2	1	0
12	3	3	0	0	0

⑤ 日中活動（レクや趣味活動など）に満足していますか

5	4	3	2	1	0
12	3	3	0	0	0

【改善を求めのご意見、ご要望等】

・長く利用させていただきましたが、当初はスタッフさんの中での共有や申し送りは、どのような感じかな？と疑問に思うことがありました。でもその疑問も徐々に解消され、どのスタッフさんも送迎の短い対面の時間に親身にお話を聴いてくださり、その日の母親の状況も詳しく伝えてくださいました。時には介護する側の体調も心配してくださり、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。これからも利用者様にとって、明るく楽しい癒庵でいてくださいね！

・車椅子におしっこの管の通し方、職員の人、それぞれまちまちで統一してほしいです。私のやり方に。

【特に満足されているサービスなど】

・毎日が感謝です。家族の用が早い時間でも遅い時間でも対応してくださることは安心して用事をすませられるので、とてもありがたいです。ゆーあんには、仕事半分？に行っていると本人は思っています。スタッフの皆さんいつも話を合わせて頂いてありがとうございます。

・皆さんに良くして頂き、喜んでます。お友達とも楽しく話をしていると聞いています。何より癒庵さんへ行くことを楽しみにしています。ありがとうございます。

・母は食べることが大好きなので、食事のことはよく話していました。「おいしいよ！」と毎回言っていました。

・急な要望に対してでも、すぐに対応してくださり、とても感謝しています。母は喜んでデイサービスに通っております。

・送迎時の挨拶が良いです。

・家族のものとして、大変感謝しております。これからもよろしく願い申し上げます。すべてのことに有難く思っております。ありがとうございます。

ご協力ありがとうございました。