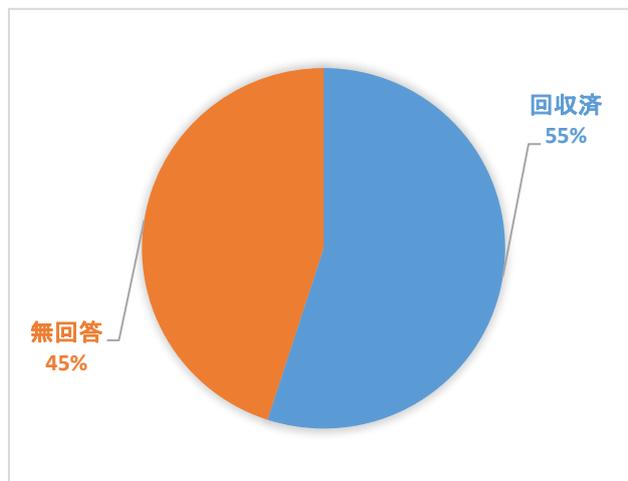


## 平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(デイサービス アクアくみのき)

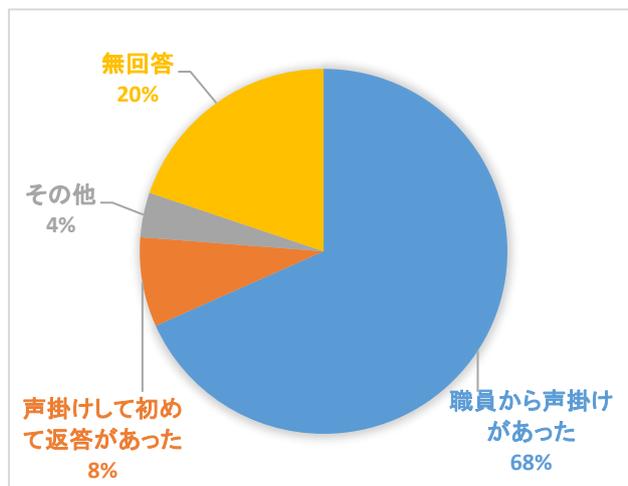
### 全体の配布数

項目	件数
配布数	180
回収済	99
無回答	81



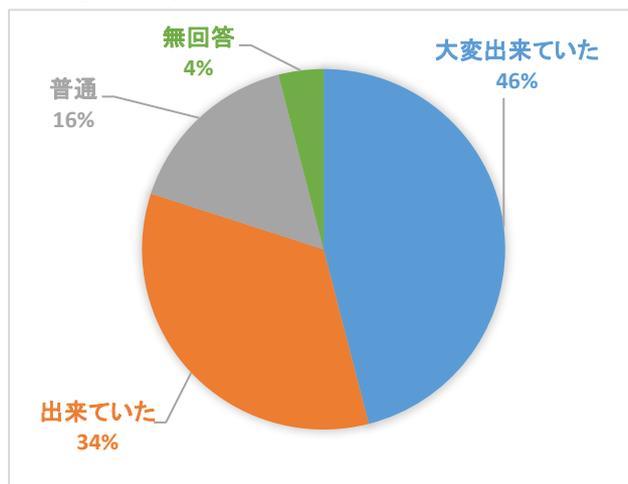
### 1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	69
声掛けして初めて返答があった	8
その他	4
無回答	20



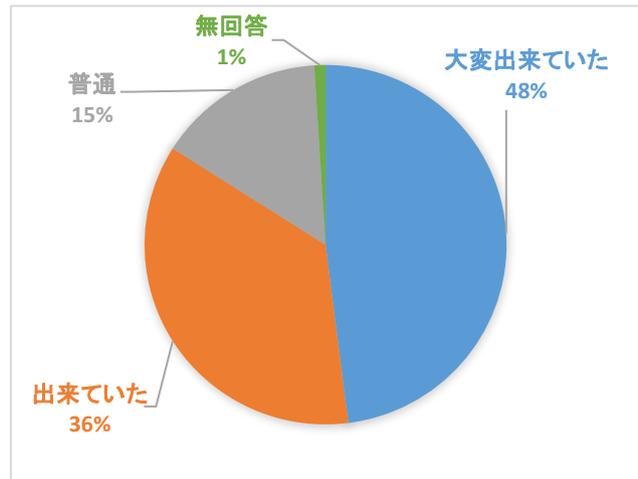
### 2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	46
出来ていた	34
普通	16
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	4



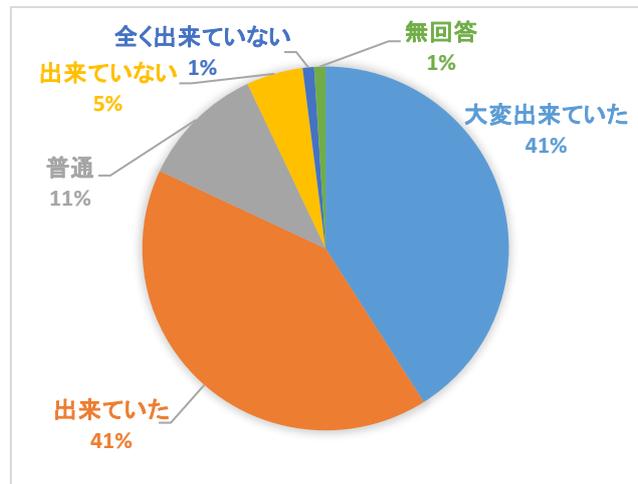
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	48
出来ていた	36
普通	15
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	1



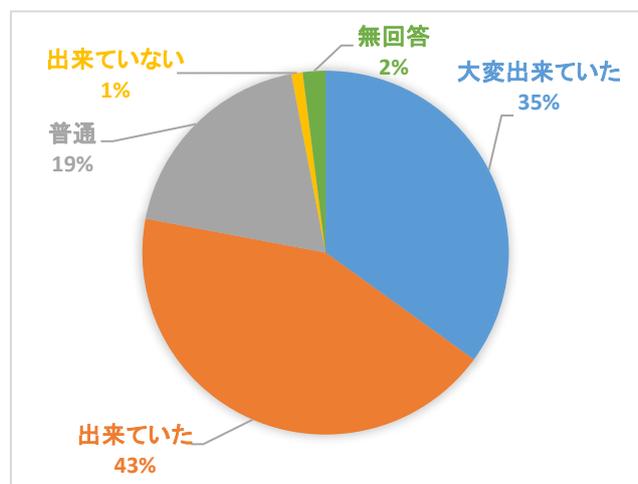
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか

項目	件数
大変出来ていた	41
出来ていた	41
普通	11
出来ていない	5
全く出来ていない	1
無回答	1



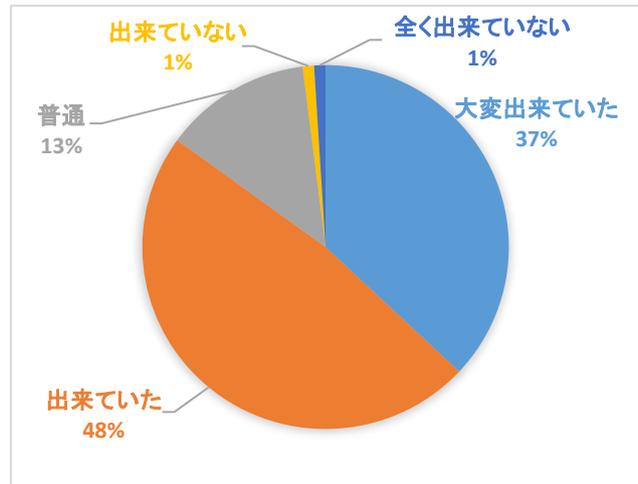
5.施設の雰囲気は良かったですか

項目	件数
大変出来ていた	35
出来ていた	43
普通	19
出来ていない	1
全く出来ていない	0
無回答	2



6.本日または現状の満足度をお聞かせ下さい。

項目	件数
大変出来ていた	37
出来ていた	48
普通	13
出来ていない	1
全く出来ていない	1
無回答	0



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・何時も感謝して居ます。
- ・やさしく皆様がして下さいました。
- ・大変指導が行き届いております。
- ・普通
- ・職員の皆様とても明るくいいです。
- ・スタッフの皆様親切です。
- ・いつもありがとうネ。
- ・職員さんのご挨拶が良い。
- ・大変嬉しく思います。この態度でお願い致します。
- ・良くして頂けるので大変嬉しいです。
- ・(訪問時)ご近所の方まで挨拶して頂いててうれしく思います。
- ・今後ともよろしくお願ひします。
- ・アクアくみのきしか知りませんがトイレがいつも綺麗です。掃除が行き届いています。
- ・いつも親切丁寧な声かけがうれしい。
- ・職員の皆様とても良く一生懸命されています。私達はいつも心良く喜んで通所させて頂いてます。
- ・トイレの床が汚れている事がある。

<対策>  
適宜トイレ内を確認し、清潔な環境を整えます。

- ・この頃スタッフの人数がマバラになってる。目が行き届かない時が多くなった。

<対策>  
以前から職員の人数は変わっておりません。時間帯よっての誘導（プールの対応等）塔でフロア職員の配置に偏りのある部分は、安定が図れるよう責任者が随時確認を致します。

- ・シーズン毎のイベントはうれしいがスタッフの方の多忙が気になります。サポートスタッフ必要ではないでしょうか。

<対策>  
お気遣いありがとうございます。職員が精一杯出来る範囲で行っております。ご安心ください。

- ・帰りの待ち時間が長い。

<対策>  
出来る限りお待ちして頂く時間を解消できるよう送迎車両の順番が分かりやすい様、ご説明させて頂きます。

・ドリンクサーバーを全く利用していないが一部協力金を払うのは如何なものか？

<対策>

ご利用料金の中にドリンク料金が含まれております。また、機能訓練の運動後の水分補給はとても大切な事ですので、出来る限りドリンクサーバーの活用で水分補給をお願い致します。

職員からその都度お声掛けをさせていただきます。状況によっては運動機器の活用もご説明させていただきます。

・弁当のメニューを再考願いたい。

<対策>

業者とも調整し、改めてご利用者様にもご意見をお聞き致します。

・機械を使っている時、名前のよく似た人と間違いがあり、不快な思いをしたので名前ははっきりと見てほしい。

<対策>

確認を怠らない様、職員全体に周知し、徹底します。

・利用者の伝達項目が職員に伝達されていない。

<対策>

確認を怠らない様、職員全体に周知し、徹底します。