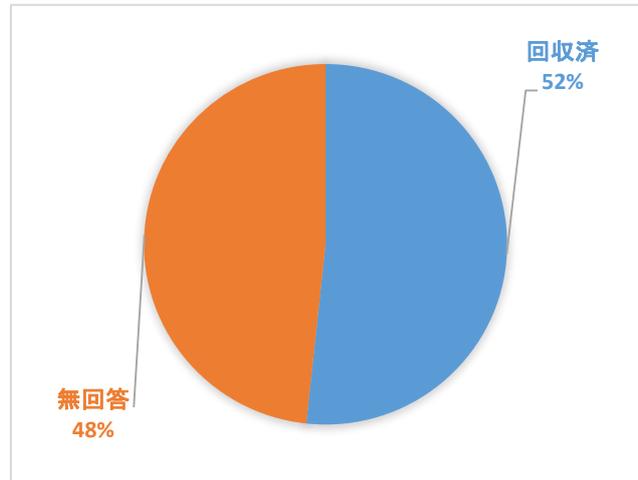


## 平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(くみのき苑 デイサービスセンター千寿)

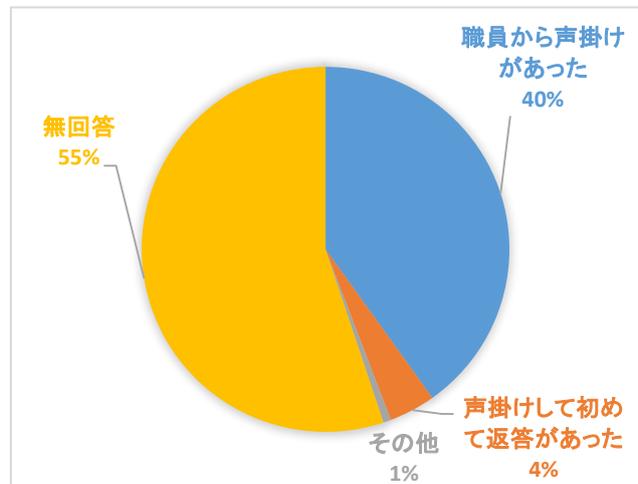
### 全体の配布数

項目	件数
配布数	140
回収済	76
無回答	71



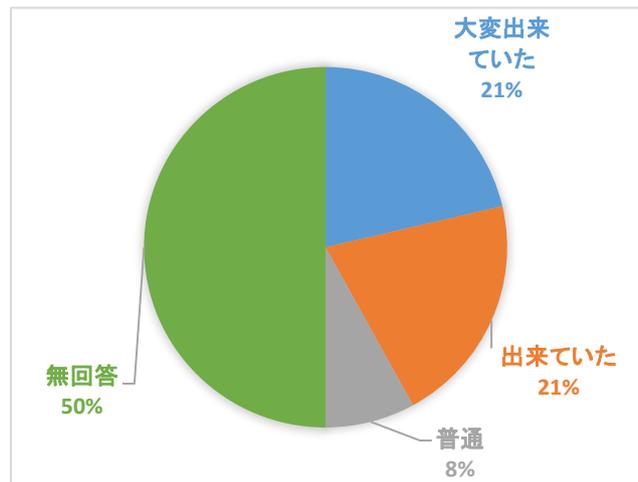
### 1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	59
声掛けして初めて返答があった	6
その他	1
無回答	81



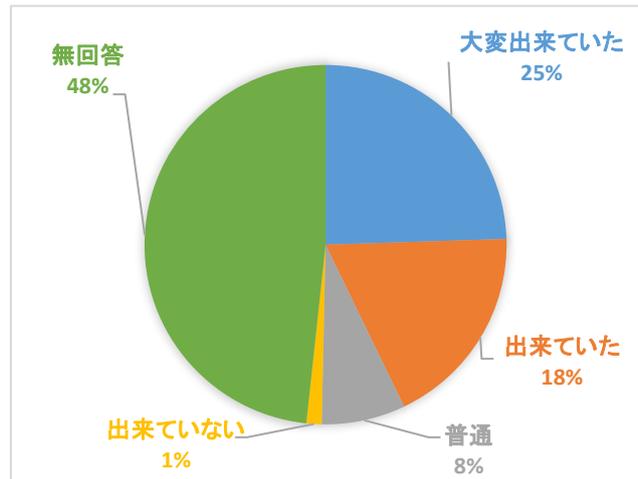
### 2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	32
出来ていた	31
普通	12
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	75



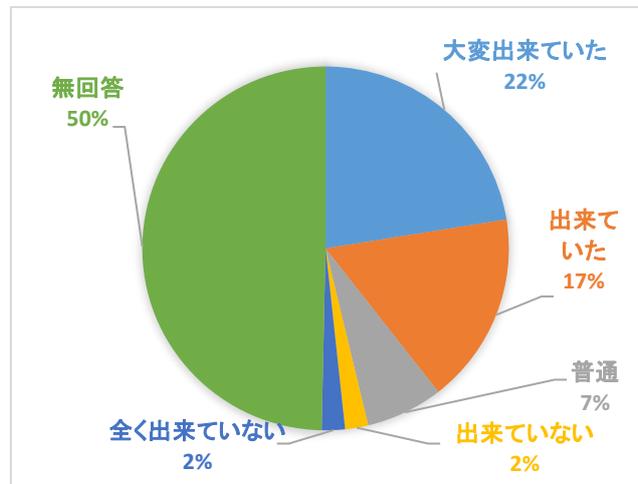
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	36
出来ていた	27
普通	11
出来ていない	2
全く出来ていない	0
無回答	71



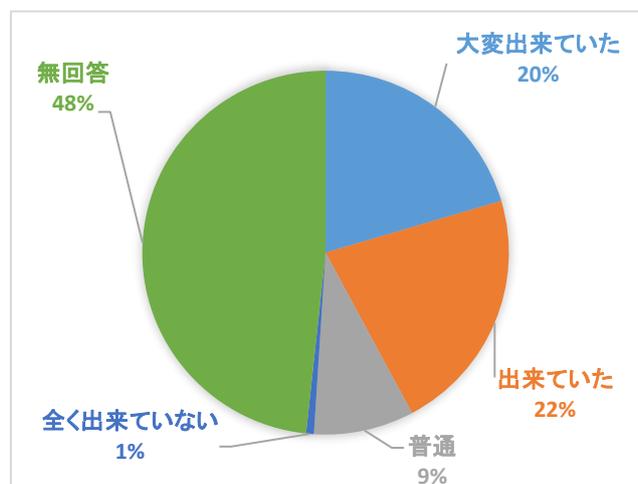
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか

項目	件数
大変出来ていた	33
出来ていた	25
普通	10
出来ていない	3
全く出来ていない	3
無回答	73



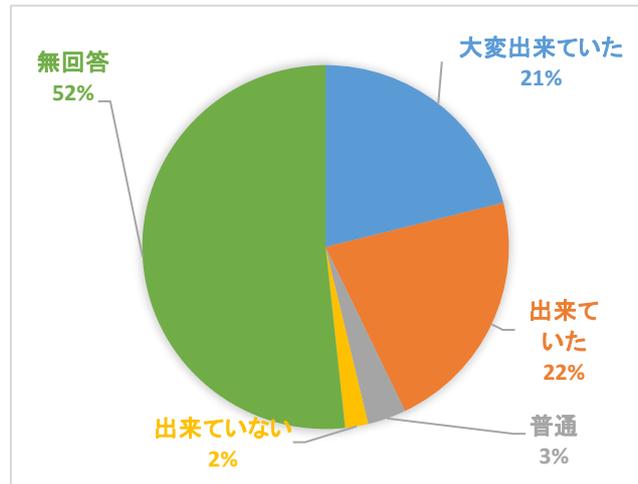
5.施設の雰囲気は良かったですか

項目	件数
大変出来ていた	30
出来ていた	32
普通	13
出来ていない	0
全く出来ていない	1
無回答	71



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	31
出来ていた	32
普通	5
出来ていない	3
全く出来ていない	0
無回答	76



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・皆さんとても明るく気持ちよく過ごさせて頂いています。
- ・感謝・満足・75点
- ・長く続いてこさしてもらいたいです。
- ・体操もしっかりしますが、マッサージしてくれる事がうれしいです。
- ・いつも出席を楽しみに来ています。

・大変満足して千寿に来たら楽しく元気をいただいて帰ります。  
と全体的には好評価をいただいている一方、『声掛けをして初めて返答があった。』という対応の遅れ。  
『私語や言葉遣いで不快にさせてしまう事』も、少しあった。や、非常にあった。というご回答もありました。

〈対策〉

- ・職員全員に挨拶の徹底を図っていきます。
- ・業務時間中の私語を慎む事は当然です。指導教育を徹底いたします。また、業務の報告伝達等は場所、場面等を改め簡潔に伝え、長々と話をしない様徹底いたします。