お客様アンケート

メドックガーデンビレッジ緒川デイサービス

送迎について

1. 送迎時、職員の対応(表情や態度、車の乗り降り)は心地よいものと感じられますか？

ア．心地よい(１２)　　イ.どちらとも言えない(２)　　ウ.不快(０)

≪ご意見：良い点≫

・親切な挨拶など、優しさをいつも感じています

・明かりを灯してくれます

・母も「ドライバーさんは皆さん親切な人ばかり」と喜んでいます

・高齢の方はいつも気持ちよく挨拶をしてくれて丁寧な対応をして下さる　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.若いスタッフさんの時、玄関前でインターフォンを鳴らさずに立っていた。荷物を持つこともなかった

⇒大変申し訳ございません。そのような事がないように、指導してまいります。

フロアの環境について

1. デイサービス内は、清潔感を感じられるでしょうか？

ア.感じられる(１３)　イ.やや感じられる(０)　　ウ.感じられない(０)　　未回答(１)

1. トイレ、洗面台は清潔感を感じられるでしょうか？

ア．感じられる(１２)　イ.やや感じられる(０)　　ウ.感じられない(０)　　未回答(２)

≪ご意見：良い点≫

・まだ施設も新しく全体的に清潔感を感じます

・入口等も清潔感を感じています　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

職員の接遇について

1. ご利用者様、ご家族様に対して失礼のない言葉遣いはできているでしょうか？

ア.できている(１３)　　イ.ややできている(１)　　ウ.できていない(０)

４，職員の雰囲気(表情や態度、服装など)は心地よいものと感じられますか？

ア．心地よい(１１)　　イ.どちらとも言えない(１)　　ウ.不快(０)

≪ご意見：良い点≫

・普段から接遇研修が行き届いており、全く失礼なことはありません

・いつも優しくして頂いています

・動きやすい服装で良いと思います

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.心地よいとは言えないが、特に不快に思うことはない

A.ご意見ありがとうございます。心地よいと思って頂けるよう、努力させて頂きます。

アクティビティについて

1. イベント・ボランティアや日常の活動の楽しみについては、いかかですか？

ア.満足している(１３)　　イ.やや不満(１)　　ウ.不満(０)　　　未回答(１)

≪ご意見：良い点≫

・女性専用のエステにお邪魔しているようです。首から上のマッサージをして頂いているとの事。良かった、良かったと聞きます

・目新しい色々な活動があって良い

・動物が好き、何か物を作るのが好き

・完成品を見て会話させて頂いている　　　　　　　　　　　　　　等

食事について

1. 食事、おやつについてはいかがですか？

ア.満足している(１２)　　イ.やや不満(１)　　ウ.不満(１)

≪ご意見：良い点≫

・美味しいです

・栄養バランスが良いとの事

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.満足ですが、数も多い事から、「味噌汁が冷めていた」とか言ってました

A.ご意見ありがとうございます。温かい物を温かい状態で、ご提供させて頂けるよう、工夫させて頂きます。

入浴について

1. 入浴については、いかかですか？

ア．満足している(１０)　イ.やや不満(０)　ウ.不満(０)　　未回答(２)　入っていない(２)

≪ご意見：良い点≫

・清潔

・家ではシャワーだけなので、大きなお風呂で体もつかり、最高のようです

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.温泉の基を入れて欲しい

A.ご意見ありがとうございます。ご検討させて頂きます

ご利用者様、ご家族様と職員間の連絡・伝達について

1. ご家族様から頂いたご要望、ご意見、伝達事項は、職員に伝わっていると感じますか？
2. 伝わっている(１０)　イ.伝わっていない(０)　ウ.何となく伝わっている(２)

≪ご意見：良い点≫

・色々、話して下さる

・常に明るい空気で良いです。人として扱って下さり感謝しています

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.CメールやLINEでも良いと思う

A.ご意見ありがとうございます。ペーパーレス化やITの活用などを検討中です

Q.周知には至ってはいないと思う

A.申し訳ございません。周知できるよう努力してまいります

1. 職員からの連絡、説明は分かりやすいものと感じられますか？

ア.分かりやすい(１３)　イ.やや分かりづらい(０)　ウ.分かりにくい(０)

≪ご意見：良い点≫

・現状で良いと思います

1. 連絡帳記載内容(ご利用期間中の様子等)は分かりやすく記載されていますか？

ア．分かりやすい(１１)　　イ.やや分かりづらい(１)　　ウ.分かりにくい(０)

　　未回答(１)

≪ご意見：良い点≫

・きめ細かく記入して下さりありがとうございます

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.時々、入浴の欄の実施中止の記入漏れがあるので、お忙しいとは思いますが、よろしくお願いします(母に聞くと、入っていないと言うので…)

A．大変申し訳ございません。記入もれのないよう、二重チェックなど行うよう検討させて頂きます

Q.記載内容と同じではない様に感じた事があった(近頃は、父の変化により、記載内容と食い違っていても気にしないようになった)

A.大変申し訳ございません。もっと分かりやすくお伝えできるよう、内容等を考えさせて頂きます

その他

1. デイサービスに対して、ご意見、ご要望がございましたら、ご自由にお書き下さい

≪ご意見：良い点≫

・私が安心した気持ちでフリーになる時間が少なく、メドックさんに行っている時間は大変貴重です。今後、更にタイミングがあれば通所できる日を増やせればと考えています

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　等

≪Q＆A：ご意見・ご要望≫

Q.父は毎週楽しみにしていますが、空きがなく週1回なので、とても残念に思っております

A.ありがとうございます。空きができ次第、ご連絡させて頂きます。今後とも、楽しみにして頂けるようなデイサービスを継続できるよう努力してまいります

Q.本人が一日過ごして心地よいと感じられれば充分です。家では楽チンですが、案外、寂しい思いをしているかもしれません。他愛のない会話で、結構ですので、どんどん話しかけてやって下さい。今後、色々、相談に乗ってほしい。こういったアンケートを、度々実施して欲しいです

A.いつでもご相談下さい。お待ちしております