

満足度調査を行いました。

・みゆき通所部門、あゆみの入所部門と通所部門において平成29年6月から8月に利用満足度調査を実施させていただきました。

	配布数	回収数	回収率
みゆき通所	80部	66部	82.5%
あゆみ通所	92部	90部	97.8%
あゆみ入所	90部	29部	32.2%

調査項目

- ・通所： 送迎、連絡帳、昼食やおやつ、リハビリやレクリエーション、日常の介護、ご意見ご要望
- ・入所： サービス、食事、衣類管理、リハビリやレクリエーション、職員の対応、ご意見ご要望

◎大方の方々の「満足」という回答をいただきました。
ご不満の内容については早急に改善やご説明をさせていただきました。

- *送迎車の運転が荒い、ドアの開閉が荒い、とのご指摘
→運転手の勉強会を実施いたしました。職員一同気をつけるよう心がけます。
- *送迎の時間が早い、長時間の乗車がきつい、とのご意見
→事情を把握し、個別対応出来るように実施しています。
- *食事のカロリー計算はしているのか、とのご意見
→管理栄養士により計算されているお食事であることを説明し、食形態調査を実施、再度利用者様各々に内容について確認しました。
- *トイレの数が少ない、とのご意見
→トイレの数が少なく申し訳ありません。効率的に使用していただけるよう時間をずらす等誘導対応致します。

また、ご意見ご要望として温かい言葉や励ましの言葉をいただき、大変感謝しております。職員の説明不足や言葉遣い、態度などを含めご不満や厳しいご意見などは真摯に受け止め、改めるべきところは早急に改善、対応していきます。更に接遇などの研修を行い、職員一人ひとりが利用者様に信頼して頂けるよう、丁寧で心のこもった対応を心がけ努力してまいります。
聰明会として常時、皆様のご意見ご要望をお待ちしております。

満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。