

2021年10月1日

お客様 各位

遠州鉄道株式会社
介護事業推進課

アンケート結果のご報告

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。また日頃は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。

さて、本年7月に実施いたしました「サービスに関するアンケート」では、多くの方から貴重な意見をいただき誠にありがとうございました。簡単ではございますが、集計結果の一部を紹介させていただきます。皆様からお寄せいただいたご意見をもとに、今後の運営の参考とさせていただきます。今後ともよろしくお願い申し上げます。

敬具

1. サービス内容について

(1) 評価の高かった設問項目

デイサービス	現場職員は、笑顔で明るい挨拶をしていますか？
	現場職員は、丁寧な言葉遣いで接していますか？
	送迎時の運転や付き添いは安心できますか？
ショートステイ	電話・施設受付での対応、言葉遣いは丁寧ですか？
	送迎時の運転や付き添いは安心できますか？
	現場職員は、笑顔で明るい挨拶をしていますか？
レジデンス	電話対応や受付での対応、言葉遣いは丁寧ですか？
	施設からの案内はわかりやすく説明されていますか？
	職員は、丁寧な言葉遣いで心地よく接していますか？

(2) 評価の低かった設問項目

デイサービス	機能訓練は活発に行われていますか？
ショートステイ	集団レクリエーションは楽しめていますか？
レジデンス	訪問診療は満足されていますか？

2. いただいたコメントの一部

(1) 機能訓練について

機能訓練については、「訓練で足どりが軽くなった」「機器が充実している」「訓練を熱心にやってくれる」「訓練で筋肉がついた」と回答をいただいた一方、「機器の順番待ちで時間がかかる」「運動が物足りない」といったご意見をいただきました。

現在、新型コロナウイルス感染予防の観点から、内容を変更して実施しております。皆様のご要望を踏まえ、新たな訓練の開発や訓練機器の導入を積極的に取り組んでまいります。

(2) 食事について

食事については、「メニューを選べるのがよい」「とにかく食事がおいしい」「味がちょうど良い」と回答をいただいた一方、「追加メニューがあってもよい」「おやつを量を増やしてほしい」「献立の字が小さい」「味が薄い」「味が濃い」といったご意見をいただきました。

食事の味については、毎日必ず検食にて確認をしておりますが、お好みに沿いきれない場合もあり申し訳ありません。引き続き、メニューの工夫や季節の食材の提供など、皆様にご満足いただける食事を目指し努力してまいります。

(3) 送迎について

送迎については、「運転手さんの人柄がよくて安心」「安全運転でよい」「お迎えの時間を知らせてくれて助かる」と回答をいただいた一方、「送迎時間の連絡はLINEだと助かる」「送迎の運転手が毎回変わる」「送迎時の座席が狭い」「座席に座っている時間が長い」といったご意見をいただきました。

送迎については、安全運転を最優先事項として取り組んでおります。同乗いただく人数によっては、時間が長くなっている点、申し訳ございません。引き続き、効率的な送迎ルートの見直しや快適にご乗車いただける車種の選定に取り組んでまいります。

(4) 入浴について

入浴については、「安心して入浴ができる」「車イスで入浴ができ助かった」「お風呂に入れて非常に助かっている」「お風呂が気持ちよい」と回答をいただいた一方、「お風呂にもう少しゆっくり入りたい」「シャンプーをもう少し丁寧に洗ってほしい」といったご意見をいただきました。

皆様のご要望に少しでも沿えるよう、サービス向上に努めます。

(5) 感染症対策について

感染症対策については、「朝の迎えから帰宅まで消毒が徹底されていて安心」と評価をいただいております。

当社では、高齢者の感染時の重症化を考慮し、引き続き施設の感染対策の強化を実施してまいります。感染予防に関し、皆様のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

担当 尾田