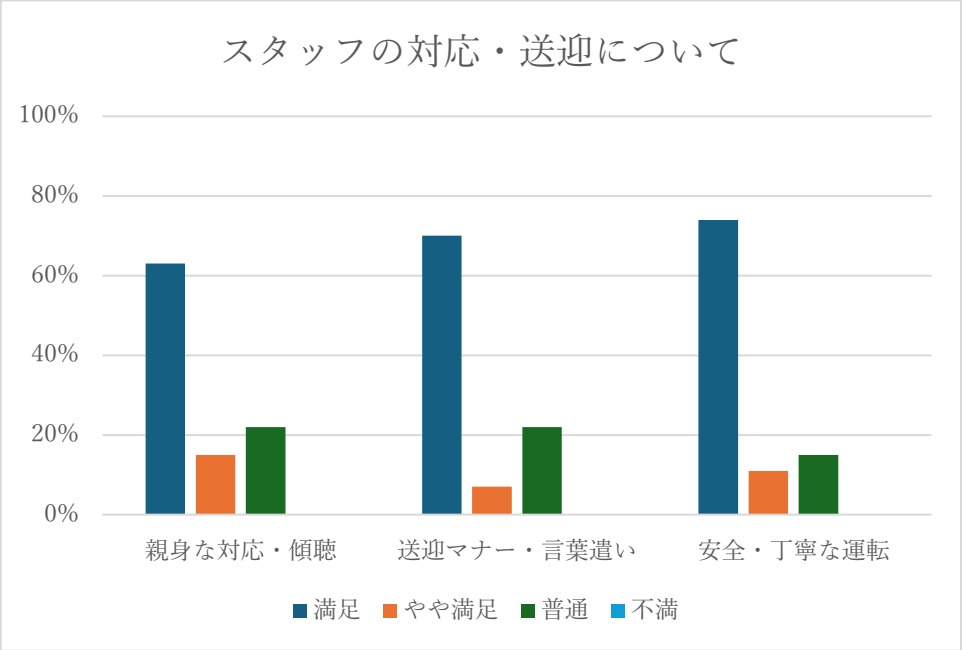
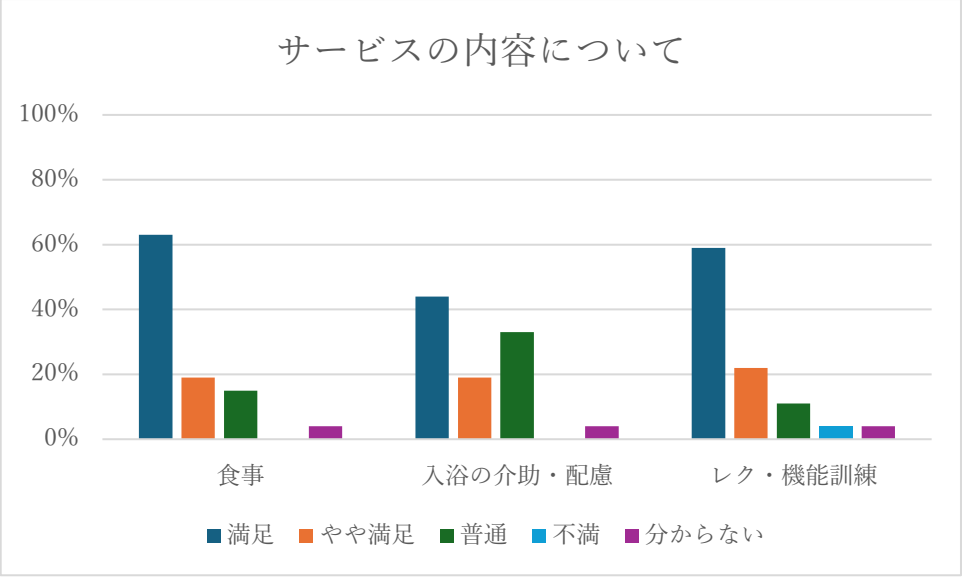
2026 年度　顧客満足度調査結果と改善のご報告

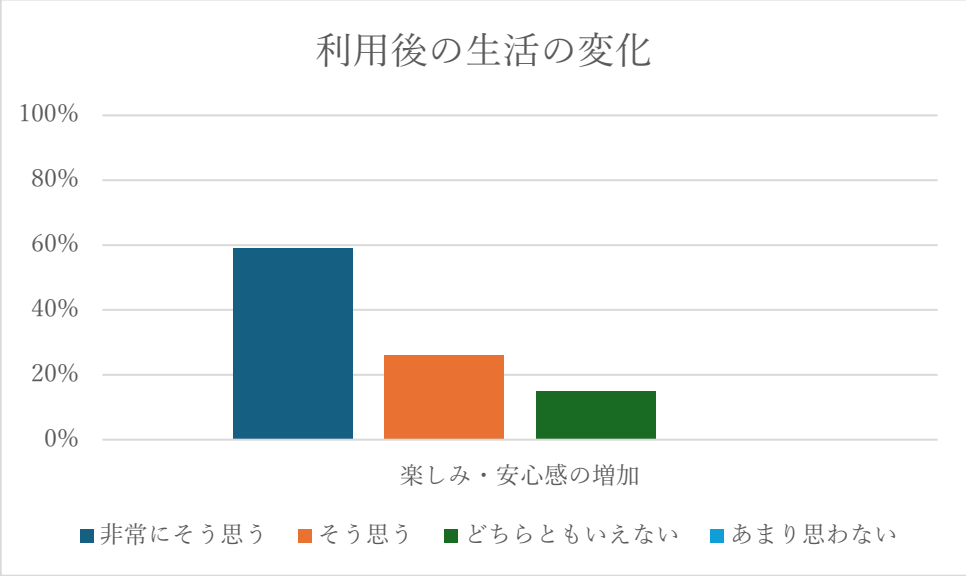
～「笑顔とありがとう」のマインドで、皆様の想いを形にする～

日頃より「デイサービス碧の郷」をご利用いただき誠にありがとうございます。この度、ご利用者様およびご家族様を対象に「顧客満足度アンケート」実施いたしました。多くの貴重なご意見・ご感想をいただきました。ご協力いただきました皆様へ、心より感謝申し上げます。今回の結果を真摯に受け止め、今後の具体的な取り組みをご報告いたします。

【1】 アンケート集計結果







【2】皆様からいただいた温かいお声（抜粋）

自由記述欄では、私たちの励みとなる多くの「生きたお声」をいただきました。その一部をご紹介します。

・（ご家族様より）初めての経験なので心配でしたが、皆様のお陰でゆっくりと楽しくさせて頂いておるようです。平日は仕事なので土曜日は片付けや買い物等安心して行けるようになりました。

・毎回楽しく喜びとしております。家族にも喜びの報告をしています。

・スタッフの皆様、心優しく楽しくいつもありがとうございます。毎回楽しみにしています。

・デイサービスのお陰て寝込まずに笑顔で過ごせている事、感謝しております。

・（ご家族様より）妻はデイに行くのが楽しいようで最近は明るくなってきています。スタッフの方々も親切で安心してお任せしており感謝しています。

【3】皆様の声を受けた課題と今後の取り組み

今回のアンケートでいただいた皆さまからのご意見・ご要望に応えるため、今後の取り組みを検討いたしました。

① 自宅に送った際にスタッフが「今日はこんなことができた。」「こんなことが困った。」等様子を伝えて欲しいとの要望をいただきました。

【取り組み】 ご自宅にお送りした際、デイサービスでの日中のご様子をタイムリーにお伝えし、また、インスタ等で皆様の表情あるご様子を細目に更新し、ご家族が安心して頂けるようにします。

② カラオケを時々プログラムに入れて使用して欲しい。

【取り組み】身体機能訓練を優先する方も多いため、リクエストして頂ければおやつ前からカラオケ時間を設けるようにいたしました。カラオケの要望がありましたら遠慮なく職員へ声掛けしてください。

③ 送迎者が狭くて辛い。

【取り組み】 送迎担当者の配慮が足りなかったと思われ、申し訳ありません。車両お席の配置を配慮したり、送迎時の配車に配慮するよう職員間で周知いたしました。今後同様の事が無いように致します。

④ 身体が多少動ける人たちで軽いスポーツがあると嬉しい。

【取り組み】職員間で様々な情報を取り入れ、皆様が楽しめる活動を試行錯誤しています。身体的・精神的障害があっても取り組めるスポーツも検討し実践していきます。

結びに

アンケート結果及びご意見・ご要望を真摯に受け止め、職員一同、サービスの質の向上を図るべく努力して参ります。今後とも、デイサービス碧の郷をよろしくお願い申し上げます。

2026年5月吉日　デイサービス碧の郷　スタッフ一同