

サービス満足度アンケート調査の結果報告

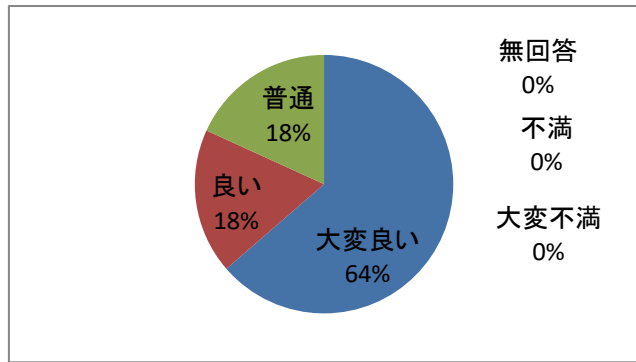
日頃より、当施設の運営につきましてご理解ご協力を賜り感謝申し上げます。
先般はお忙しい中、アンケート調査にご協力をいただきありがとうございました。
アンケート調査結果の集計が終了しましたので、ご報告させていただきます。

- 対象者：入居者家族 20 名
- 回答者：11 名 回収率：55 %

■全体の印象について

1 施設のサービスには満足していますか？

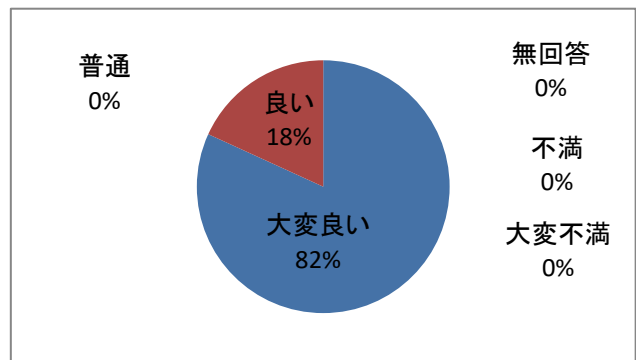
	人数
大変良い	7
良い	2
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



■サービス内容について

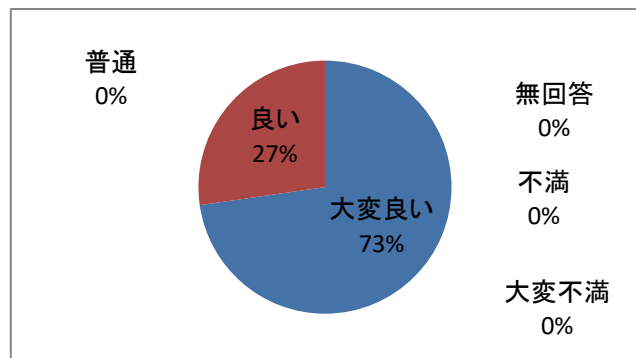
1 施設サービス計画書はご本人やご家族の意向や希望が反映されていますか。

	人数
大変良い	9
良い	2
普通	
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



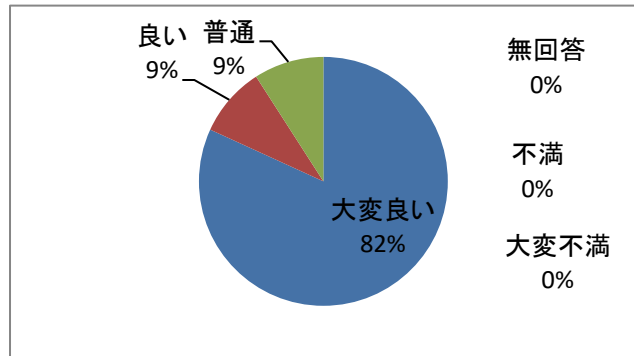
2 健康管理について施設の対応は適切ですか？

	人数
大変良い	8
良い	3
普通	
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



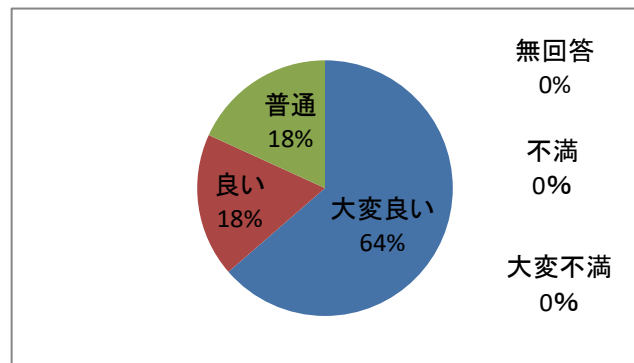
3 体調不良、怪我、その他の連絡時の内容や説明は分かりやすいですか？

	人数
大変良い	9
良い	1
普通	1
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



4 毎月のお便りで施設での様子は伝わっていますか？

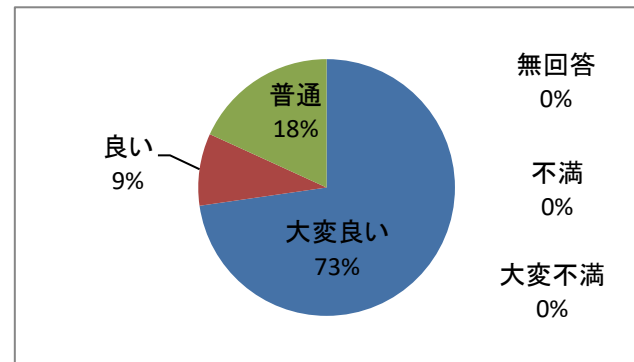
	人数
大変良い	7
良い	2
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



■ 職員の対応について

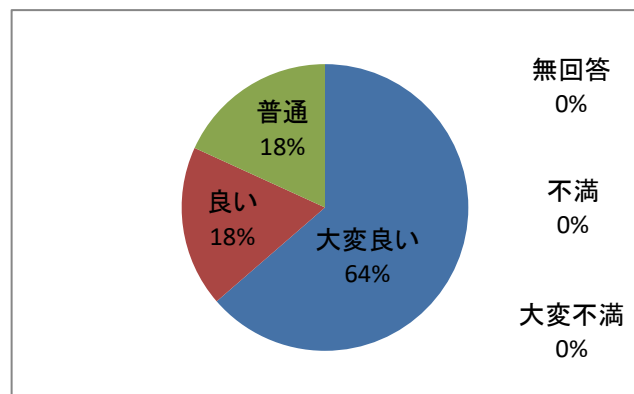
1 職員の挨拶はしっかりとできていますか？

	人数
大変良い	8
良い	1
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



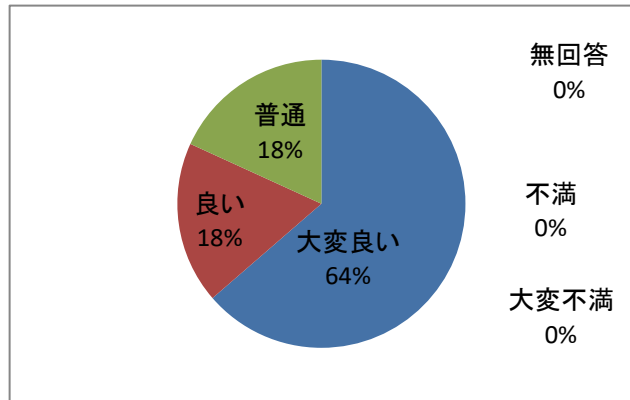
2 職員の言葉遣いは丁寧ですか？

	人数
大変良い	7
良い	2
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



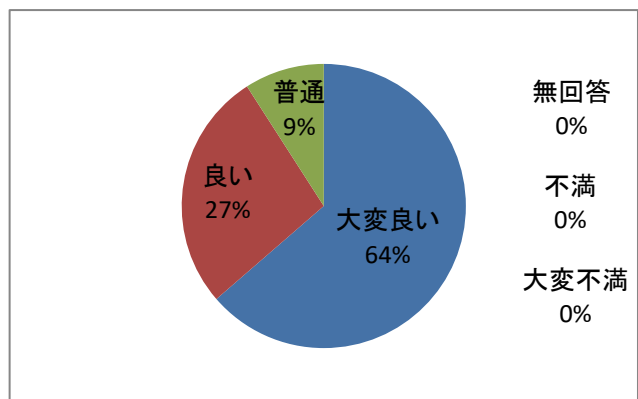
3 職員の電話での対応は丁寧ですか？

	人数
大変良い	7
良い	2
普通	2
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



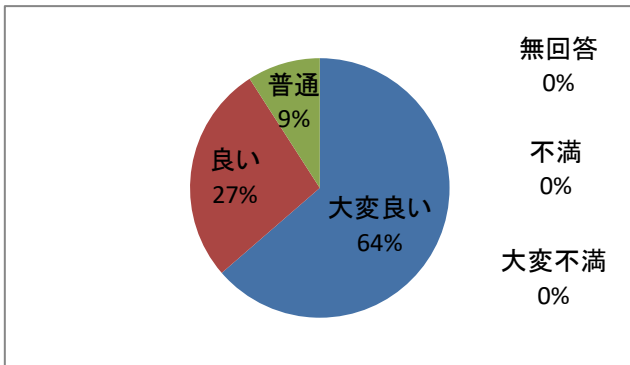
4 職員は話しやすい雰囲気ですか？

	人数
大変良い	7
良い	3
普通	1
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



5 希望や要望について話を聞いてくれますか？

	人数
大変良い	7
良い	3
普通	1
不満	
大変不満	
無回答	
計	11



☆ご意見・ご要望がございましたら、お聞かせ下さい。

- ・ 体調の変化があった時は、早めに連絡いただきたいです。
(回答)
ご連絡が遅くなり申し訳ございませんでした。これからは介護員、看護職員と情報の共有を図り、速やかに連絡できるよう対応していきます。
- ・ 本人の近況がわかるような写真が掲載されたお便りをお送りいただければ幸いです。
(回答)
お便りの内容、写真掲載についてはご家族様に日頃の様子が伝わりやすいよう検討していきます。ご意見等ありましたらお気軽にご連絡ください。
- ・ これからも母をよろしくお願い致します。
- ・ 引き続き宜しくお願い致します。
- ・ 大変良くしていただきありがとうございます。ありがとうございます。
- ・ これからも同様よろしくお願いいたします。
- ・ 特養にお世話になり、こちらの不安もなく安心して預ける事ができありがたい思いです。

この度は温かいお言葉を頂きありがとうございます。今後も家族様が安心されるよう職員一同努めてまいります。

貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。アンケート結果の内容については参考にさせて頂き、職員一同サービス向上に努めてまいります。今後もお気づき点がございましたらお気軽にお聞かせいただければと存じます。今後とも宜しくお願い致します。