

## サービス満足度アンケート調査の結果報告

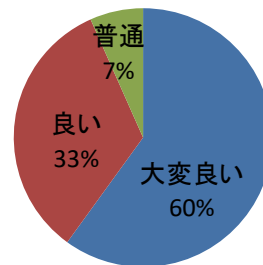
日頃より、当施設の運営につきましてご理解ご協力を賜り感謝申し上げます。  
先般はお忙しい中、アンケート調査にご協力をいただきありがとうございました。  
アンケート調査結果の集計が終了しましたので、ご報告させていただきます。

- 対象者：入居者家族 20 名
- 回答者：15 名 回収率：75 %

### ■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？

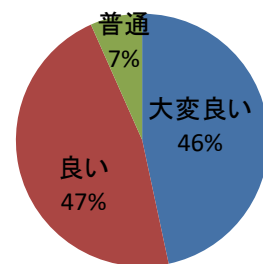
|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 9  |
| 良い   | 5  |
| 普通   | 1  |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



### ■サービス内容について

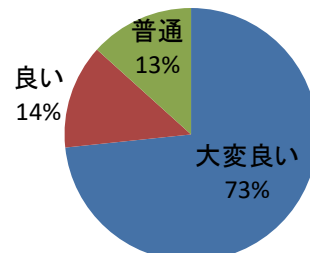
#### 1 施設サービス計画書はご本人やご家族の意向や希望が反映されていますか。

|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 7  |
| 良い   | 7  |
| 普通   | 1  |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



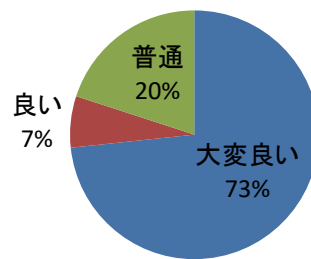
#### 2 健康管理について施設の対応は適切ですか？

|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 11 |
| 良い   | 2  |
| 普通   | 2  |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



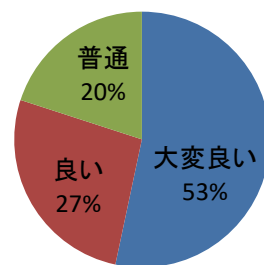
### 3 体調不良、怪我、その他の連絡時の内容や説明は分かりやすいですか？

|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 11 |
| 良い   | 1  |
| 普通   | 3  |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



### 4 毎月のお便りで施設での様子は伝わっていますか？

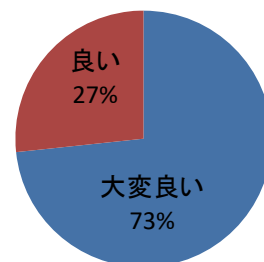
|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 8  |
| 良い   | 4  |
| 普通   | 3  |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



## ■職員の対応について

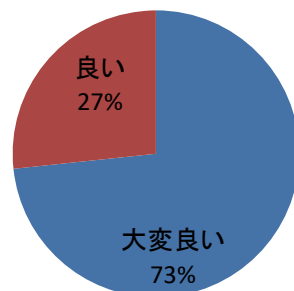
### 1 職員の挨拶はしっかりとできていますか？

|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 11 |
| 良い   | 4  |
| 普通   |    |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



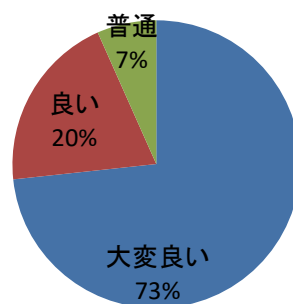
### 2 職員の言葉遣いは丁寧ですか？

|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 11 |
| 良い   | 4  |
| 普通   |    |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



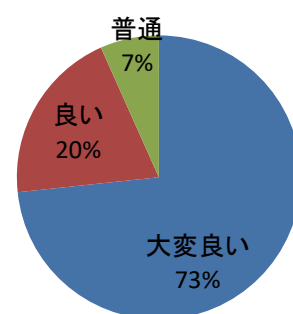
### 3 職員の電話での対応は丁寧ですか？

|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 11 |
| 良い   | 3  |
| 普通   | 1  |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



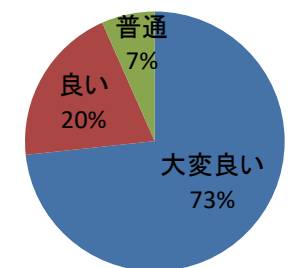
### 4 職員は話しやすい雰囲気ですか？

|      | 人数 |
|------|----|
| 大変良い | 11 |
| 良い   | 3  |
| 普通   | 1  |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



### 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 | 11 |
| 良い   | 3  |
| 普通   | 1  |
| 不満   |    |
| 大変不満 |    |
| 無回答  |    |
| 計    | 15 |



☆ご意見・ご要望がございましたら、お聞かせ下さい。

- ・ 共同生活をしている様子を月に1回くらい本人に気づかれずに見学させて頂きたい。  
(回答)  
日頃の様子を見て頂けるよう出来る限り職員も工夫致しますので、まずはお気軽にご相談下さい。
- ・ 他人の世話をして頂き大変感謝しています。大変な事が多いと思いますが今後も宜しくお願い致します。
- ・ 個別の我がまを聞いて頂きありがとうございます。
- ・ お世話して下さい大変ありがたく思っています。スタッフの皆様もお体ご自愛下さいますように。
- ・ 入所短期間ですので今後もよろしくお願い致します。
- ・ お世話になり感謝いたします。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・ 入居してまだ間もないのですが、皆さんから大変良くしていただいている様子でありがたく思っています。歯の治療なども施設内でして頂き助かります。人手が少ないのか(?) 介助にあたられておられる時など、ホール等にしばらくどなたもいらっしやらないこともあるようですが職員の皆さんはどなたも一生懸命取り組まれている印象があり素晴らしいと思います。今後ともお世話になります。どうぞ宜しくお願い致します。

この度は温かいお言葉を頂きありがとうございました。今回のご意見を励みに今後も家族様が安心されるよう職員一同、入居者様の生活を支えてまいります。

貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。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。