

ご利用者様・ご家族様満足度アンケート結果
平成24年3月 (回収率32/76=42%)

平成24年3月にご家族様向けに満足度アンケートを郵送にて実施。ここにその一部を掲載いたします。大項目6、小項目21の質問に対し回答を頂いています。内容によっては職種ごとの回答を頂くようにしました。これからも声を聞かせていただきながら接遇向上が高まるよう努めていきたいと考えています。

安心感

職員は利用者様（ご家族様）の話をよく聞いていますか

看護や介護に安心感を持てますか

あまり聞いていない (2名)

よく聞いている (20名)

まあまあ聞いている (10名)

持っていない (1名)

まあまあ持っている (14名)

無回答 (1名)

とても持っている (17名)

あまり持っていない (0名)

態度・応対

介護に対する態度は誠実ですか

親切で感じの良い対応ですか (看護職員・介護職員)

まあまあそう思う (16名)

とてもそう思う (16名)

あまり思わない (0名)
誠実とは思わない (0名)

あまり良くない (1名)

良い (22名)

良くない (0名)

挨拶

挨拶はできていますか

電話対応の印象は
どうですか

できている (27名)

ああまあできている (5名)

できている (29名)

しない職員がいる (0名)
全体的にできていない (0名)

ああまあできている (3名)

リハビリ

事務

電話

身だしなみ

身だしなみに清潔感を感じますか

まあまあ良い (9名)
いつも感じが良い (23名)

まあまあ感じる (10名)

清潔感を感じる (22名)

あまり感じない (0名)
清潔感を感じない (0名)

感じが悪い時がある (0名)
全体的に感じが悪い (0名)

食事

食事の時の雰囲気はどうですか

説明

わかりやすく説明していますか (ケアマネージャー・支援相談員)

無回答 (4名)

雰囲気は良い (9名)

あまり良くない (1名)

まあまあ良い (8名)

ややわかりにくい (0名)
わかりにくい (0名)

まあまあわかりやすい (7名)

とてもわかりやすい (25名)

音や匂いに対する配慮はされていますか

環境

施設は整理整頓・清掃・清潔ができていますか

あまりされていない (2名)

だいたいされている (11名)

配慮されている (19名)

配慮が足りない (0名)

まあまあできている (7名)

やや不十分 (1名)

できている (24名)

不十分 (0名)

