

H20年度 ご利用者・ご家族アンケート集計結果

アンケート内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
1 職員の言葉遣い・態度・表情等はいかがですか？	16	1	7	1		
2 施設利用開始時における内容・説明等はいかがでしょう？	14	2	5			1
3 ご本人（利用者）やご家族が連絡されたことは正確に職員に伝わっていますでしょうか？	8	2	11	1	1	1
4 職員との意思疎通（コミュニケーション）はうまくいっていますでしょうか？	9	4	9	1	1	
5 ご利用者の健康管理や安全面・清潔感等満足できていますでしょうか？	16	1	6	1	1	
6 サービスの内容等ご家族から気軽に意見や要望を伝える雰囲気になっていきますか？	12	3	7	2	1	
7 窓口の対応はいかがでしょう？	15	4	6			
8 電話の取次ぎはスムーズに行えていますでしょうか？	14	5	6			
9 施設広報誌（ひろば）での情報提供や内容はいかがでしょう？	13	2	9			
10 苦情や不満に対する対応や回答はいかがでしょう？	10	3	8			
11 集 計	127	27	74	6	4	2
12 その他、頂いたご意見						

・利用者の介護に満足しております。

・家と家族の状況も分からないのに、自宅でみれると言われた事を、今でも覚えています。自宅介護の現状の辛さや苦しさを考えていない発言をされた事があります。自宅で数年間の介護はどれ程負担になるのかを理解してほしいと思います。

・この度は、母に対する対応につきまして、大変感謝しております。

・何度もトイレ介助をお願いしましたにも関わらず、嫌な顔せず介助していただき、有り難く思っております。また、挨拶等はとても良い感じの方ばかりで、良かったです。これからも、よろしくお願いします。

・いつもお世話になり、有り難うございます。

・一年を通じて、沢山の行事を予定して頂き、感謝しております。今後ともよろしくお願いします。