

## H26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？	41	4	11			2
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 か？	39	4	13	1		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？	38	7	10	1		2
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？	30	11	12	1		4
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？	38	7	11	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 囲気になっていますか？	37	7	12	2	1	
7	窓口の対応はいかがでしょう か？	39	3	12			2
8	電話の取次ぎはスムーズに行えていますでしょうか？	38	3	13		1	2
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 うか？	34	7	15	1		2
10	苦情や不満に対する対応や回答はいかがでしょう か？	26	3	10	2	1	12
11	集 計	360	56	119	9	3	28