

H21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？	40	3	10	1		
2	施設利用開始時における内容・説明等はいかがでしたでしょうか？	36	3	14			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？	30	8	11	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？	25	7	16	1		2
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？	30	8	14	2	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？	26	8	14	4		
7	窓口の対応はいかがでしたでしょうか？	37	3	13			
8	電話の取次ぎはスムーズに行えていますでしょうか？	31	6	14	1		1
9	施設広報誌（ひろば）での情報提供や内容はいかがでしたでしょうか？	28	6	18			
10	苦情や不満に対する対応や回答はいかがでしたでしょうか？	22	5	11	3		7
	集 計	305	57	135	13	1	13