

## H25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	7	5	0	0	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 か？	38	8	5	0	2	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？	34	9	7	0	0	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？	35	9	7	0	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？	31	13	5	4	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？	32	10	8	1	2	1
7	窓口の対応はいかがでしょう か？	42	3	8	0	1	0
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	4	9	1	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ょ うか？	38	6	11	0	0	0
10	苦情や不満に対する対応や回答はいかがでしょう か？	31	8	7	1	0	5
11	集 計	359	77	72	7	8	14