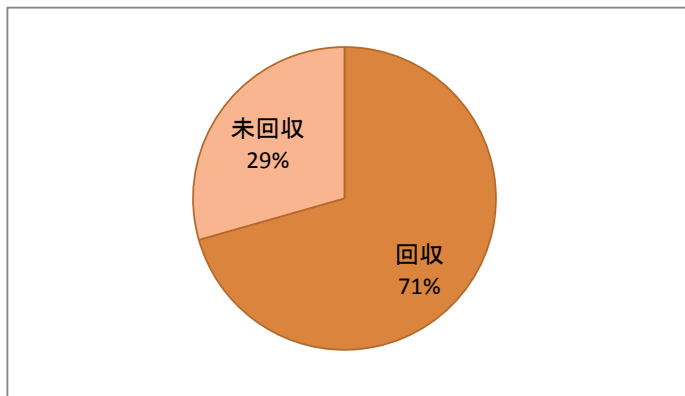


顧客満足度アンケート 集計結果

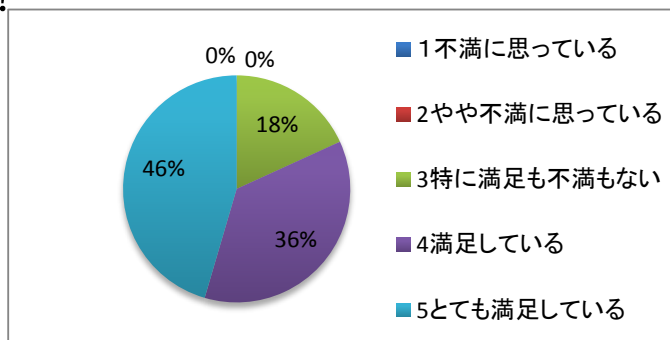
平成27年12月実施

アンケート回収率	
回収	70.6 %
未回収	29.4 %



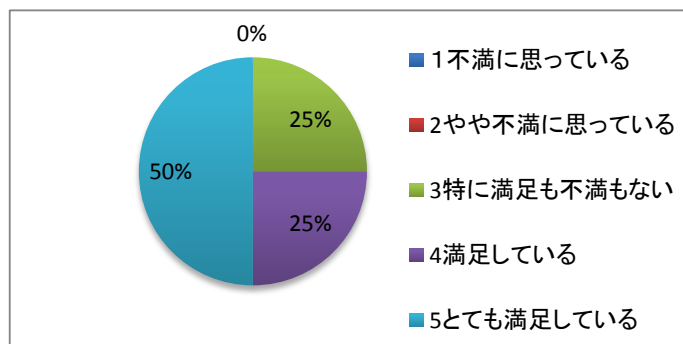
①職員の態度に満足されていますか？

5 とても満足している	46 %
4 満足している	36 %
3 特に満足も不満もない	18 %
2 やや不満に思っている	0 %
1 不満に思っている	0 %



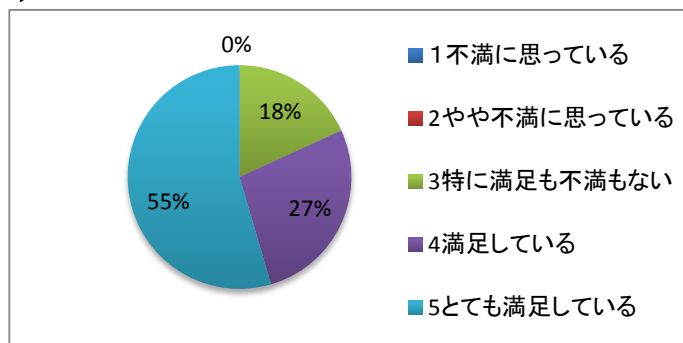
②職員の言葉使いに満足されていますか？

5 とても満足している	50 %
4 満足している	22 %
3 特に満足も不満もない	25 %
2 やや不満に思っている	0 %
1 不満に思っている	0 %



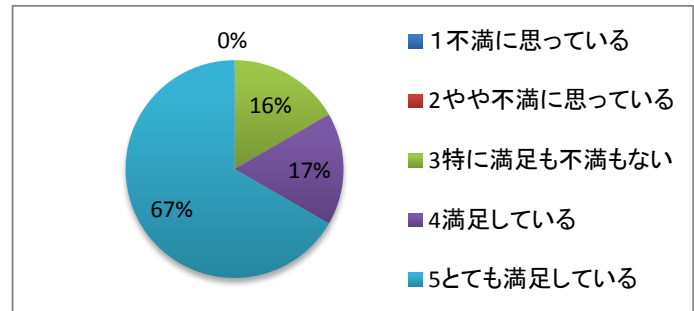
③職員の身だしなみに清潔感がありますか？

5 とても満足している	55 %
4 満足している	27 %
3 特に満足も不満もない	18 %
2 やや不満に思っている	0 %
1 不満に思っている	0 %



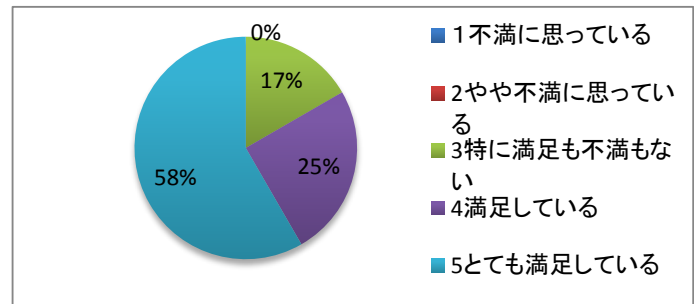
④ご利用者様への配慮や誠意を感じられますか？

5 とても満足している	67 %
4 満足している	17 %
3 特に満足も不満もない	16 %
2 やや不満に思っている	0 %
1 不満に思っている	0 %



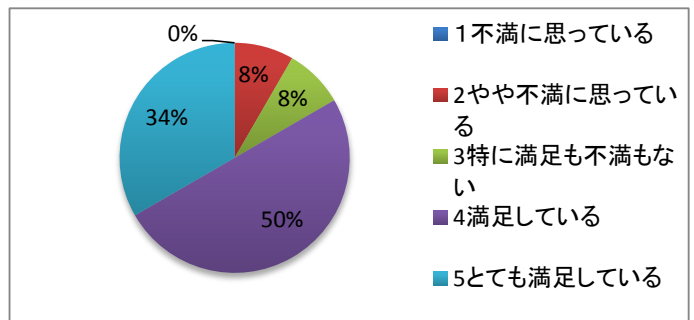
⑤契約時の事前説明について充分に行われていますか？

5 とても満足している	58 %
4 満足している	25 %
3 特に満足も不満もない	17 %
2 やや不満に思っている	0 %
1 不満に思っている	0 %



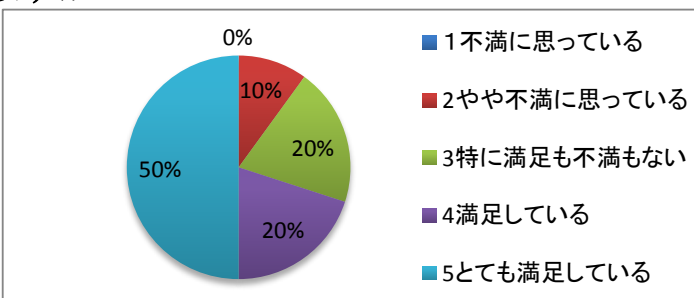
⑥約束の送迎時間は守られていますか？

5 とても満足している	34 %
4 満足している	50 %
3 特に満足も不満もない	8 %
2 やや不満に思っている	8 %
1 不満に思っている	0 %



⑦食事の内容について満足されていますか？

5 とても満足している	50 %
4 満足している	20 %
3 特に満足も不満もない	20 %
2 やや不満に思っている	10 %
1 不満に思っている	0 %

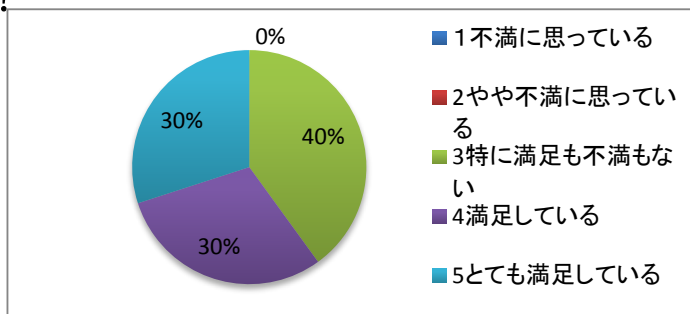


【ご意見】

食事提供時にご利用者様に感想を伺っておりますが、ご様子も注意深く観察して参ります。

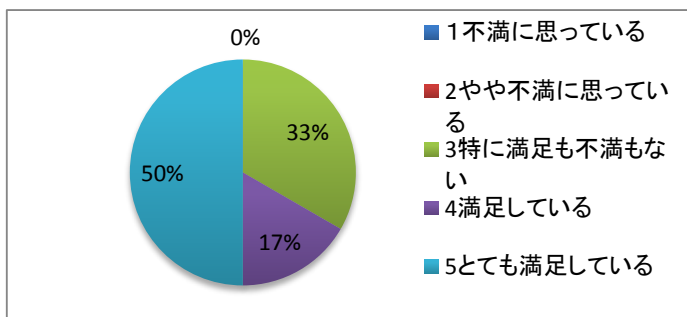
⑧入浴について満足されていますか？

5 とても満足している	30 %
4 満足している	30 %
3 特に満足も不満もない	40 %
2 やや不満に思っている	0 %
1 不満に思っている	0 %



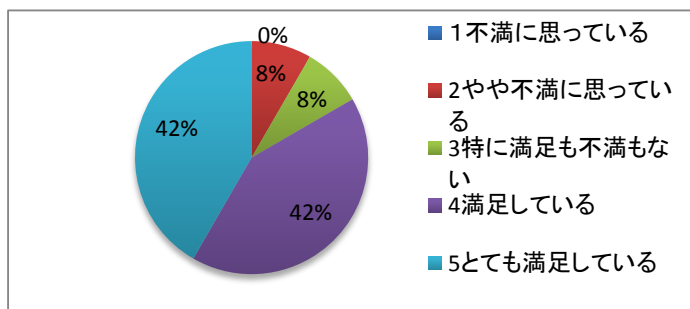
⑨事業所でお過ごしされている内容に満足されていますか？

5 とても満足している	50 %
4 満足している	17 %
3 特に満足も不満もない	33 %
2 やや不満に思っている	0 %
1 不満に思っている	0 %



⑩ご要望に対して満足できる対応が来ていますか？

5 とても満足している	42 %
4 満足している	42 %
3 特に満足も不満もない	8 %
2 やや不満に思っている	8 %
1 不満に思っている	0 %



【ご意見】

- ・いろいろな話しも良く聞いてくれて対応も申し分ありません。
- ・なかなか良くしてくれている。
- ・認知が進んでる中、いつもありがとうございます。家族は充分満足しております
(回答)
- ・ありがとうございます。今後も、気持ちよくお過ごし頂けるよう努めてまいります。

【その他ご意見・ご要望】

- ・職員の方々全員に細かい連絡が行き届いてないように思える。
(回答)
- ・大変ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。連絡帳以外で、送迎時や電話連絡頂いた要件については、漏れのないよう記録に残しスタッフ間での連絡の共有、申し送りは強化して参ります。