

承認	確認	確認	作成

平成 25 年度 顧客満足度調査（ご利用者）

調査日：平成 25 年 12 月 昼食後

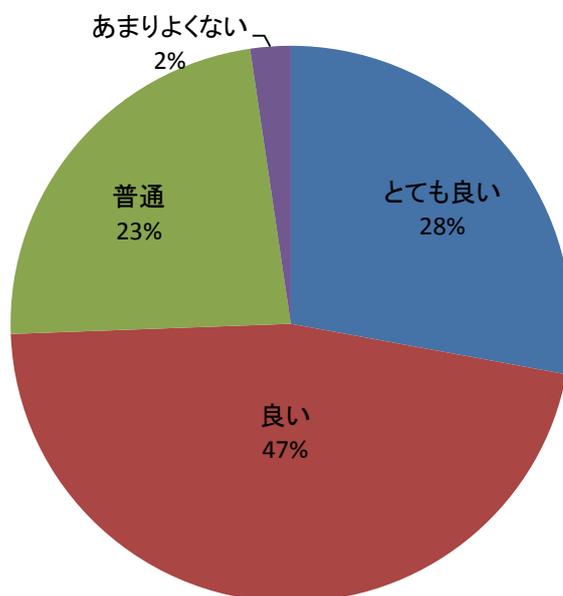
対象者：平成 25 年 12 月時点の軽費在住ご利用者

回収率：86.0%（43/50）

担当：軽費 相談員

Q1.職員の言葉使いや態度は丁寧でしょうか。

とても良い	良い	普通	あまりよくない	悪い	無回答
12	20	10	1	0	0

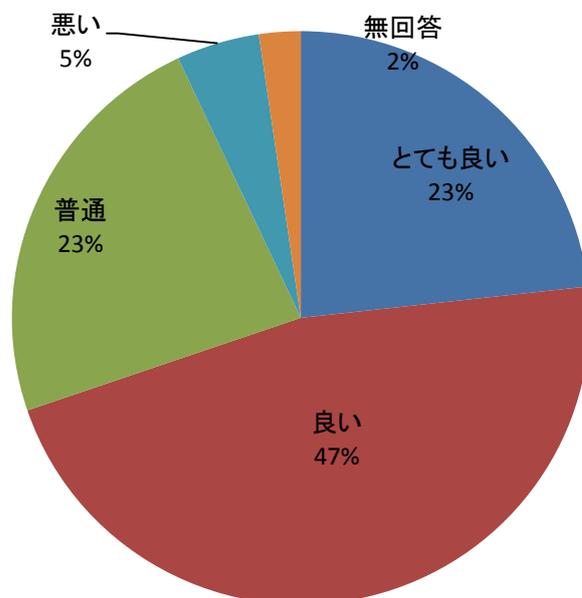


【意見】

・声かけしていただき嬉しいです。

Q2.施設の共有部分（食堂・お風呂・トイレ等）は清潔でしょうか。

とても良い	良い	普通	あまりよくない	悪い	無回答
10	20	10	0	2	1

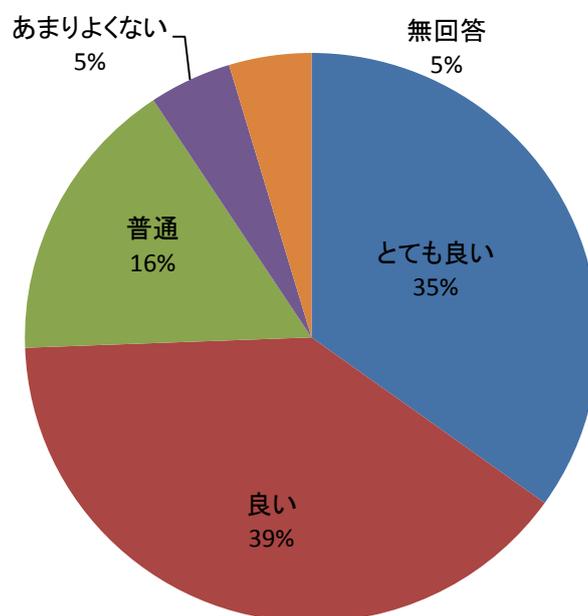


【意見】

・気分よくさせていただいています。

Q3.食事は満足されていますか。(食事・献立)

とても良い	良い	普通	あまりよくない	悪い	無回答
15	17	7	2	0	2

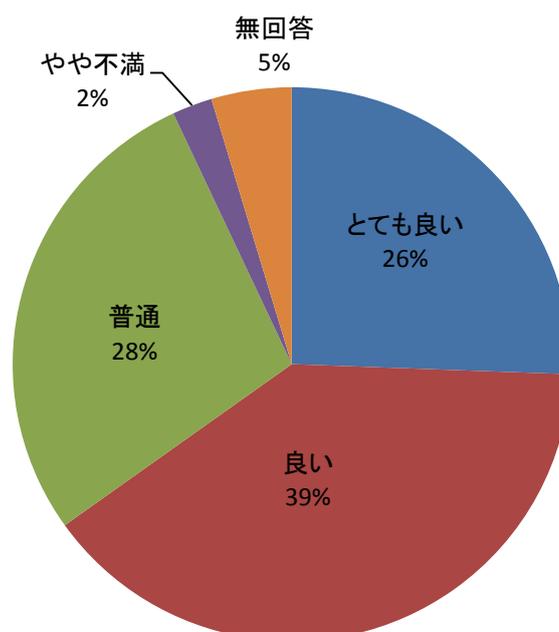


【意見】

- ・最近よく食べます。
- ・魚以外はおいしい。
- ・食事時間は個人差があって難しい。

Q4.共有部分（お風呂・洗濯場等）の利用時間は、満足でしょうか。

とても良い	良い	普通	やや不満	不満	無回答
11	17	12	1	0	2

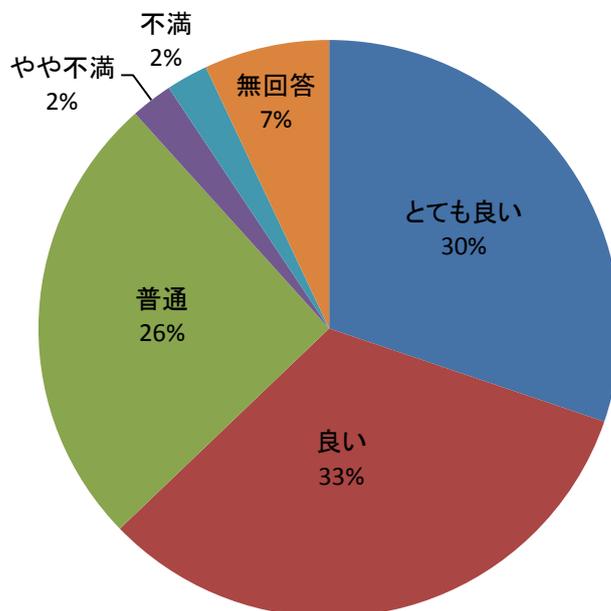


【意見】

- ・お風呂の時間がもう少しほしい。
- ・譲り合って使っています。

Q5.病気や怪我等の緊急時の対応はいかがでしょう。

とても良い	良い	普通	やや不満	不満	無回答
13	14	11	1	1	3

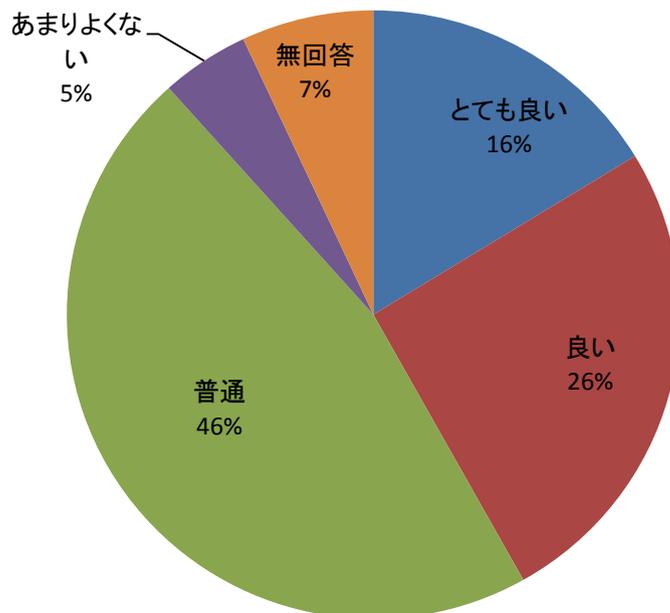


【意見】

- ・まだわかりません。

Q6.園の行事・予定、地域情報は十分知ることができますか。

とても良い	良い	普通	あまりよくない	悪い	無回答
7	11	20	2	0	3

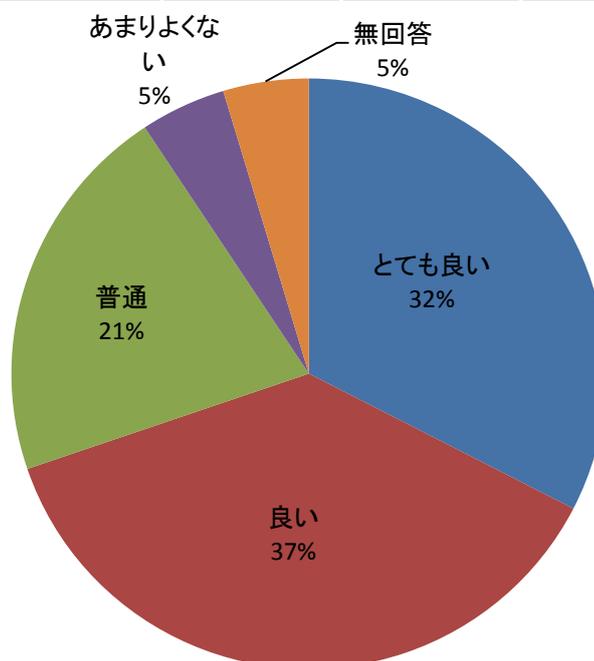


【意見】

- ・あまり知りません。
- ・情報が行き届いていない様子
- ・よくわかります。

Q7.私的な手紙や情報が他人に伝わらないようになっていきますか。

とても良い	良い	普通	あまりよくない	悪い	無回答
14	16	9	2	0	2

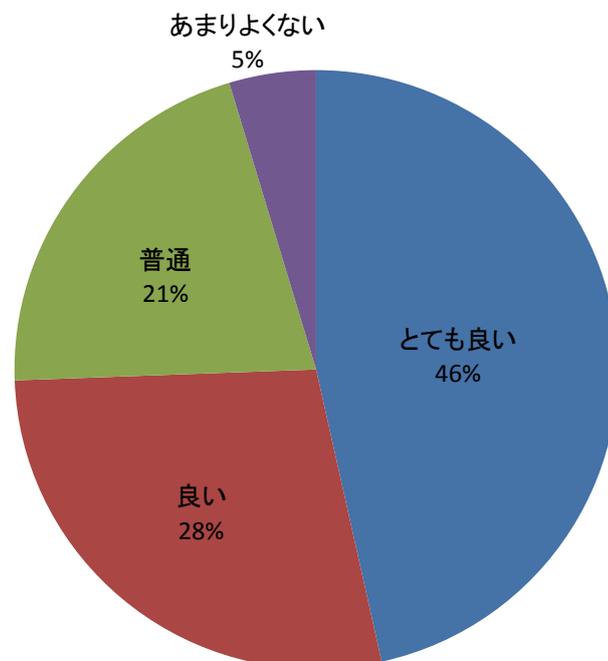


【意見】

- ・わかりません。
- ・他人のことは知らない方です

Q8.職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。(悩み・要望・目標等)

とても良い	良い	普通	あまりよくない	悪い	無回答
20	12	9	2	0	0

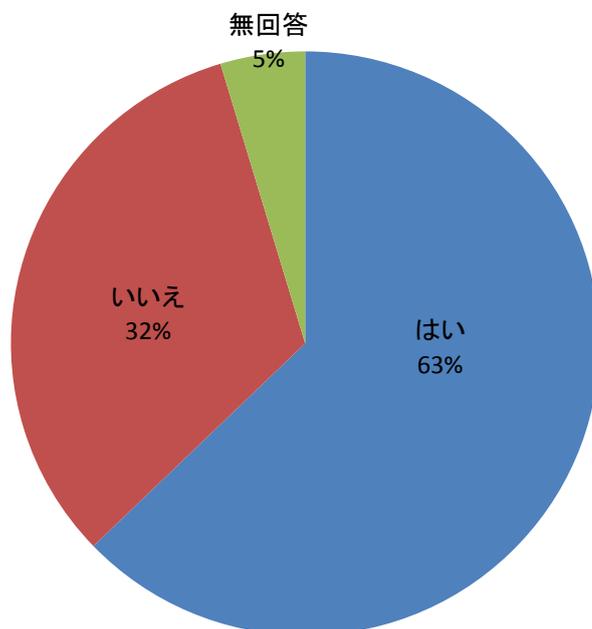


【意見】

- ・よく聞いてくれます。

Q9-1.クラブには参加していますか。

はい	いいえ	無回答
27	14	2

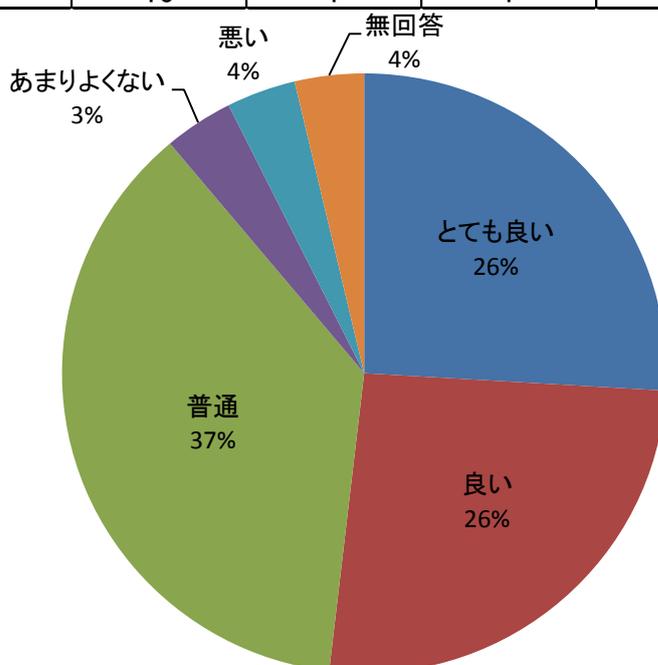


【意見】 (いいえの方)

- ・右手が不自由で参加していません。
- ・迷惑をかけたくないので参加していません。
- ・体調が悪いので参加していません。
- ・しんどい
- ・情報が十分でない。

Q9-2.クラブには満足していますか。

とても良い	良い	普通	あまりよくない	悪い	無回答
7	7	10	1	1	1

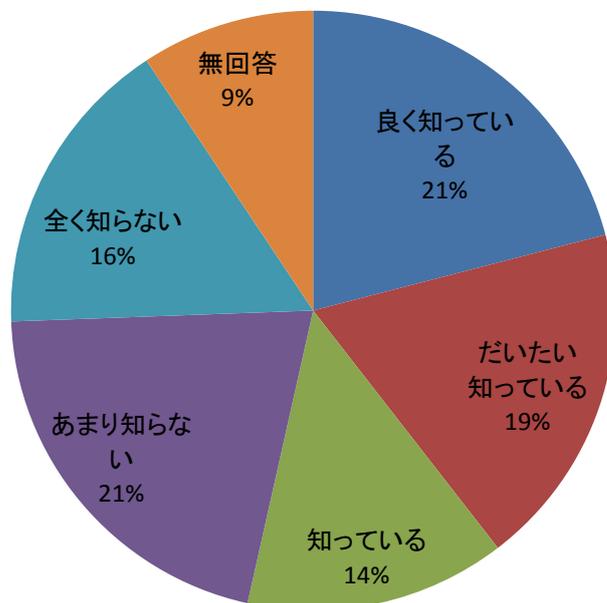


【意見】

- ・今のところ信仰関係のクラブのみ参加しています。

Q10.困ったことを第三者委員など職員以外の人にも相談できることを知っていますか。

良く知っている	だいたい知っている	知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答
9	8	6	9	7	4



【意見】

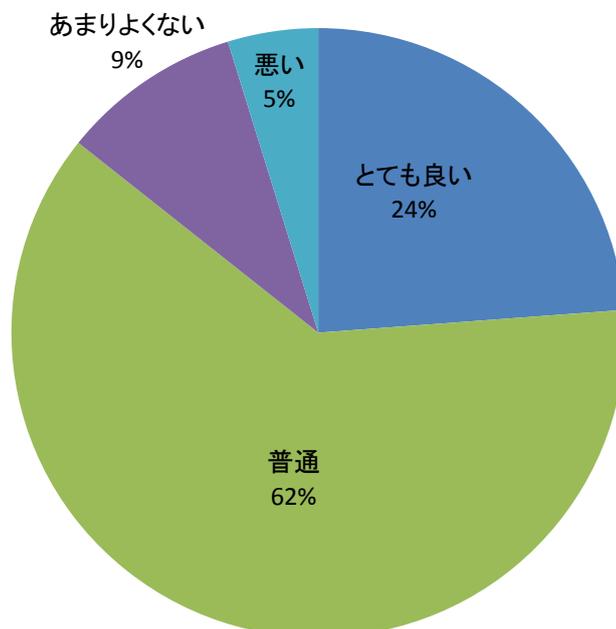
・今知りました。

Q11.施設のサービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったですか。(入園1年以内の方対象)

(入園1年以内のご利用者対象ですが、それ以外の意見も入っています。)

※入園1年以内の方：9名

とても良い	良い	普通	あまりよくない	悪い
5	0	13	2	1



Q12.その他、ご意見がございましたら何なりと、お書き下さい。

- ・日が浅いのでわからないことがあります。
- ・これからも信仰関係のことをやっていきたいです。