

平成 25 年度顧客満足度調査結果報告

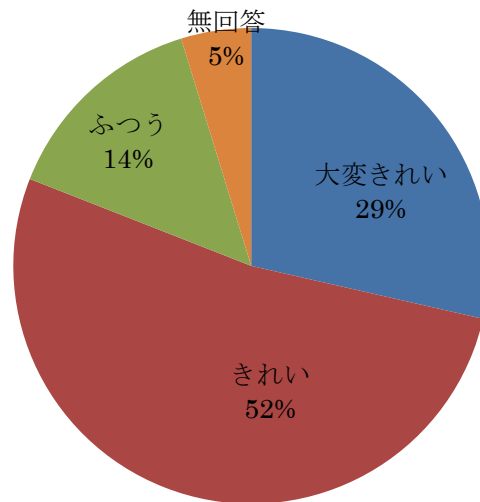
実施期間：平成 25 年 11 月～12 月中旬

実施方法：ご家族・保証人に送付し返信

送付数：48 件 返信数：21 件

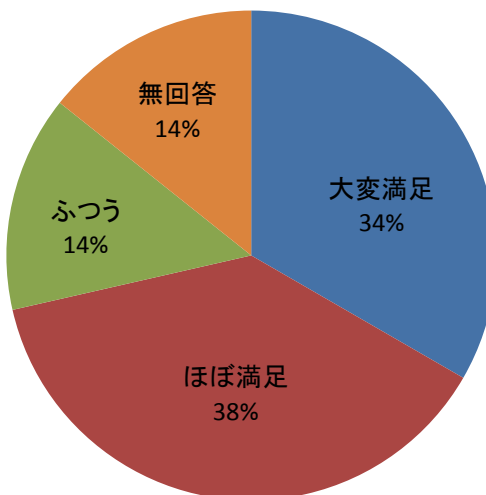
回収率：43.7%

①施設内環境は清潔でしょうか？



大変きれい	きれい	ふつう	やや汚い	汚い	無回答
6	11	3	0	0	1

②病気や怪我等緊急時の対応はいかがでしたでしょうか？

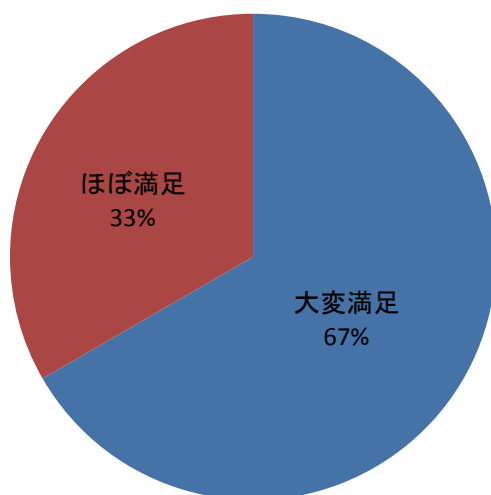


大変満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
7	8	3	0	0	3

・その都度連絡を頂き感謝しています。

・臨機応変な対応に感謝しています。

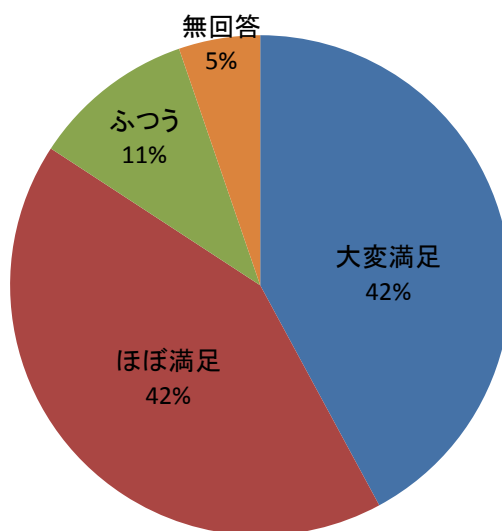
③職員の態度・対応・言葉づかいはいかがでしょうか？



大変満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
14	7	0	0	0	0

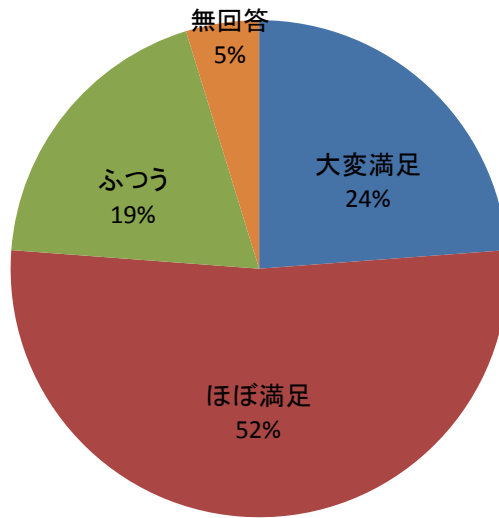
・相手の立場に立った対応に心掛けておられると感じます。

④職員に要望・困りごととは相談しやすいでしょうか？



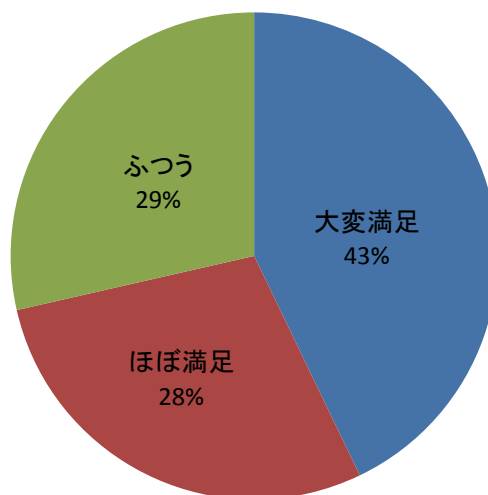
大変満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
8	8	2	0	0	1

⑤サービス提供にあたって、
プライバシーは守られているでしょうか？



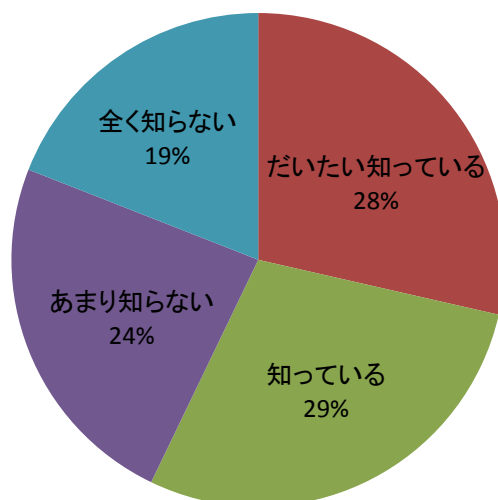
大変満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
5	11	4	0	0	1

⑥ご利用者は軽費の生活に満足されているでしょうか？



大変満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	無回答
9	6	6	0	0	0

⑦第三者委員など外部の苦情窓口にも
相談できることをご存じでしょうか？



よく知っている	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
0	6	6	5	4	0

⑧ご意見・ご要望

(1) 保証人になっており、入院の際になるべく早くに来てほしいといわれてのですが、制度的にそのようになっているのでしょうか。

⇒基本的に病院の受診はご家族・保証人での対応となっています。緊急時にご家族・保証人がすぐに対応できない場合は別途料金で職員が病院に付き添うことが可能です。しかし、病院側から入院や検査結果などの説明の際には、ご家族・保証人を呼ぶように言われますので職員では対応できないです。

(2) 施設の中にはほとんど入らないのでチェックできない部分があります。

⇒来園された際にご希望があれば館内を説明させていただきます。浴場だけは午後からご利用者が入浴されるので、浴場の見学をご希望される方は午前中の来園をお願いします。

(3) 来客用のスリッパが少ないと思います。

⇒正面玄関入ってすぐ右側の靴箱に来客用のスリッパを用意させていただいております。靴箱に「来客用のスリッパ」と表示をさせていただきます。また毎日の掃除の際にスリッパの数を確認させていただきます。

(4) 以前と比べると職員の人数が減ったのではないですか。

⇒軽費老人ホーム(A型)は県からの人員配置基準がありますので、職員数の増減はございません。

(5) ご飯の固さをふつうとやわらかい物で用意することが出来ませんか。

⇒祥水園ではご利用者に対し食事の嗜好調査やアンケートを実施しております。その中でご飯のやわらかさについて項目を聞いており、固いという意見はありませんでしたので検討はしていません。今後も定期的にアンケートなどを実施し、検討していきたいと思っています。