

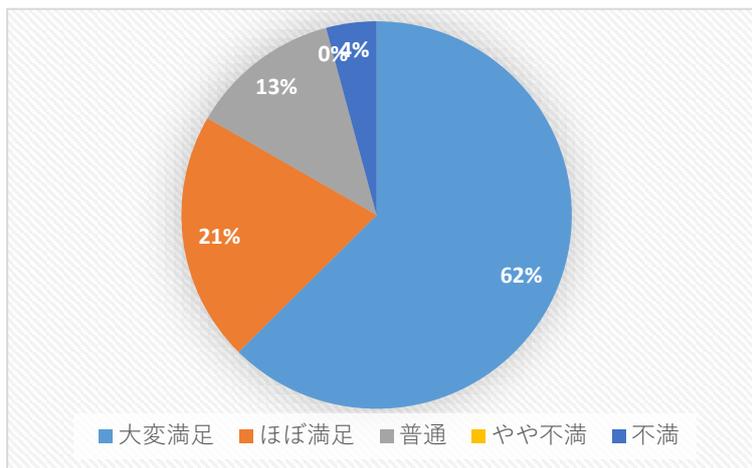
令和元年度 軽費ご家族・保証人 顧客満足度調査集計

アンケート期間 令和元年 年11月送付

返信率 51枚送付 24枚返信 返信率 47.1%

①職員の態度・対応・言葉遣いはいかがでしょうか？（電話対応・来園時など）

大変満足	15
ほぼ満足	5
普通	3
やや不満	0
不満	1

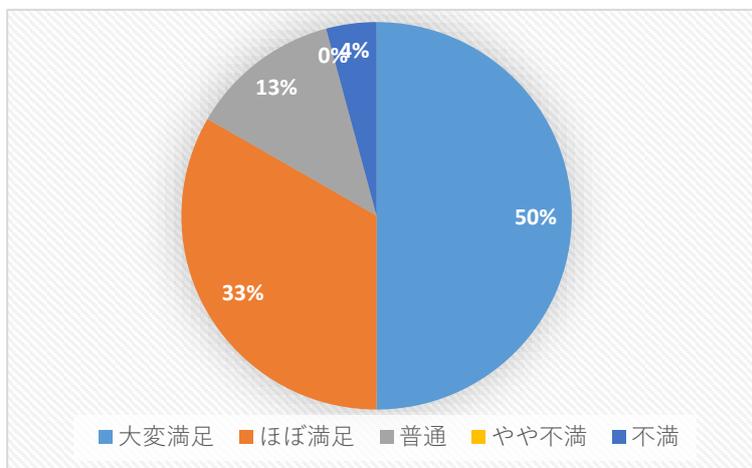


<その他ご意見>

- ・ 訪問したとき本人の状況などを話してくれて好感が持てる・
- ・ 挨拶してもらい、いつも朗らかな気持ちになります。

②職員に要望・困りごと等は相談しやすい環境でしょうか？

大変満足	12
ほぼ満足	8
普通	3
やや不満	0
不満	1

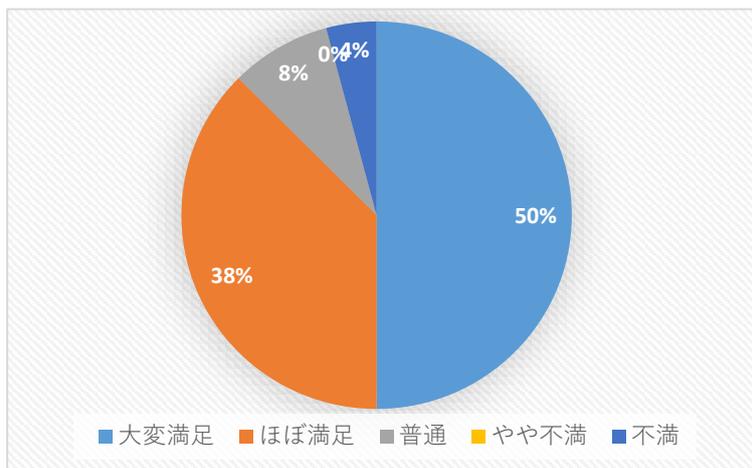


<その他ご意見>

- ・ 特記事項なし

③ご利用者は祥水園の生活や環境に満足されている様子でしょうか？

大変満足	12
ほぼ満足	9
普通	2
やや不満	0
不満	1



<その他ご意見>

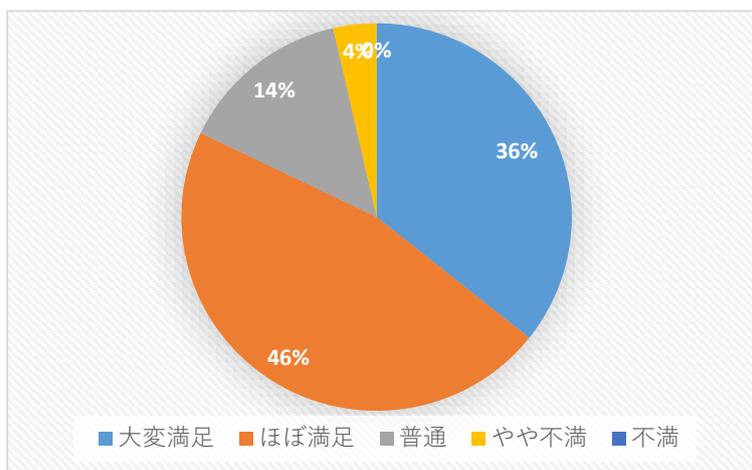
- ・ いつもよくしてもらっていると聞いています。

④緊急時や病気・怪我等の時の対応はいかがでしょうか？

大変満足	10
ほぼ満足	13
普通	4
やや不満	1
不満	0

<その他ご意見>

- ・特記事項なし

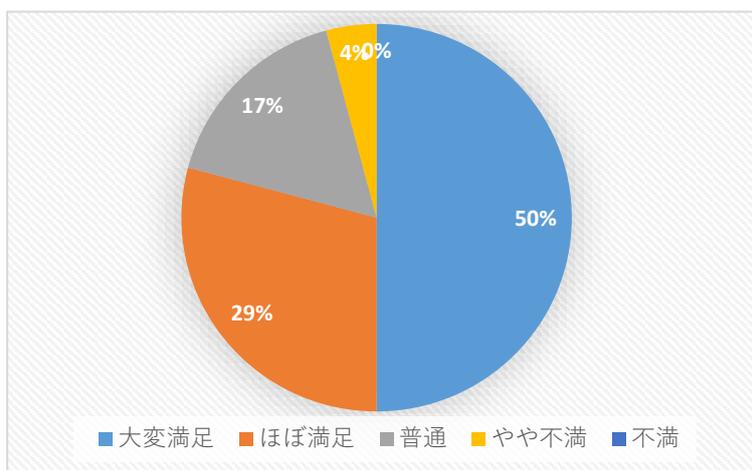


⑤事務手続きの対応（送付書類・行政への対応等）はいかがでしょうか？

大変満足	12
ほぼ満足	7
普通	4
やや不満	1
不満	0

<その他ご意見>

- ・特記事項なし

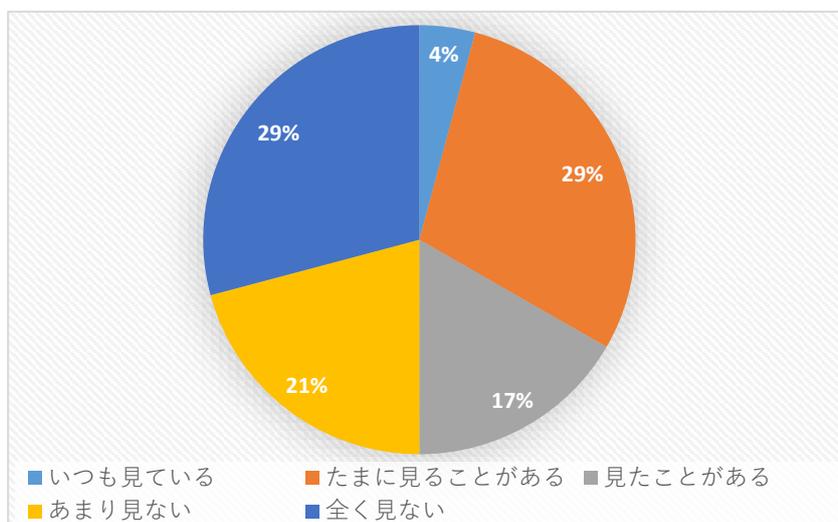


⑥祥水園のホームページ・ブログはご覧いただいておりますでしょうか？

いつも見ている	1
たまに見ることがある	7
見たことがある	4
あまり見ない	5
全く見ない	7

<その他ご意見>

- ・パソコン、スマートフォンを使えないので見ていない。

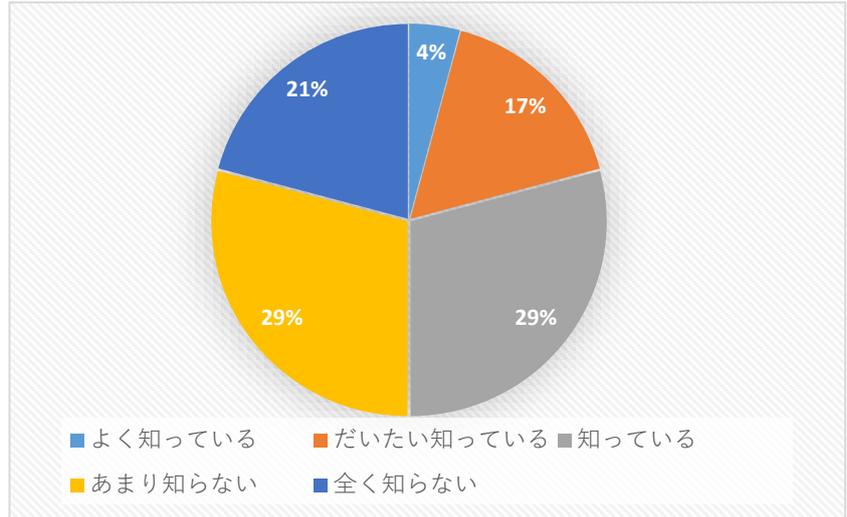


⑦第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることをご存じでしょうか？

よく知っている	1
だいたい知っている	4
知っている	7
あまり知らない	7
全く知らない	5

<その他ご意見>

- ・特記事項なし

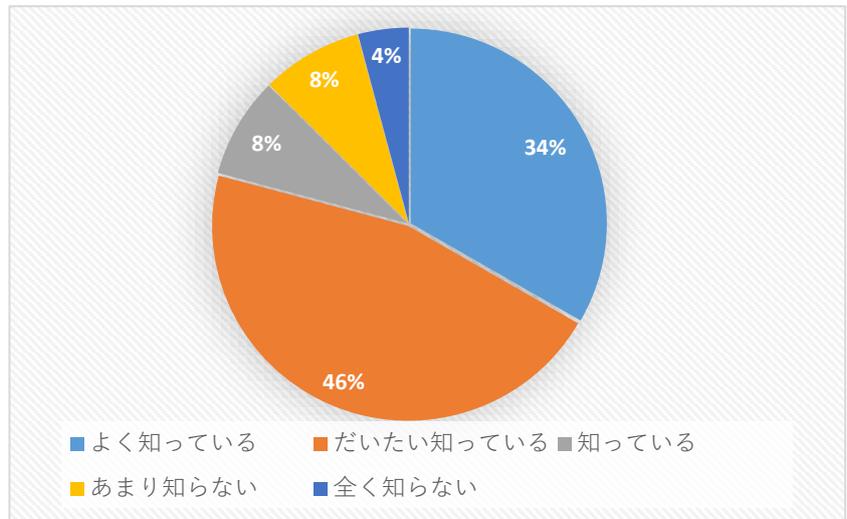


⑦軽費大規模修繕による引っ越しの書類の送付、説明等はいかがでしょうか。

よく知っている	8
だいたい知っている	11
知っている	2
あまり知らない	2
全く知らない	1

<その他ご意見>

- ・お手紙を受けましたが本人がいつ引っ越しかわかっていない。



⑧ご意見・ご要望等がございましたら、自由にご記入下さい。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・軽費でお世話になってから明るくなり、一人暮らしの時より有意義な生活を送っています。
- ・利用者も家族も大変満足しています。
- ・部屋が新しくなってからクローゼットが狭く、今までの荷物が入らず困りました。洗面台ももう少し小さくしてもよかったと思う。

