

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2年 年11月送付

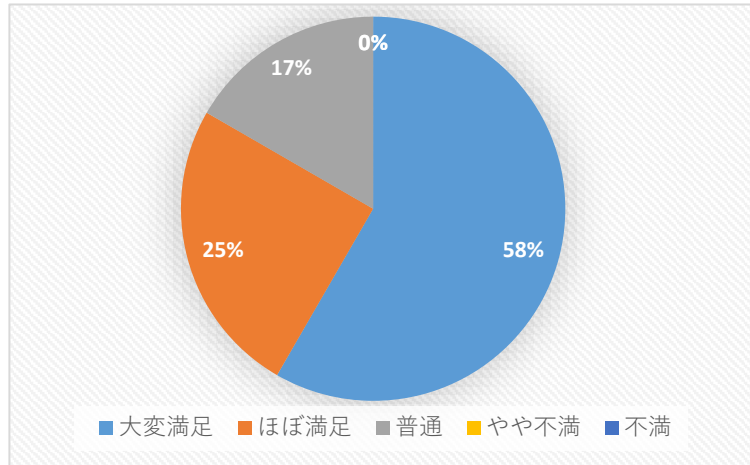
返信率 49枚送付 24枚返信 返信率 49.0%

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	14
ほぼ満足	6
普通	4
やや不満	0
不満	0

<その他ご意見>

- ・丁寧な対応をしてくださっています。

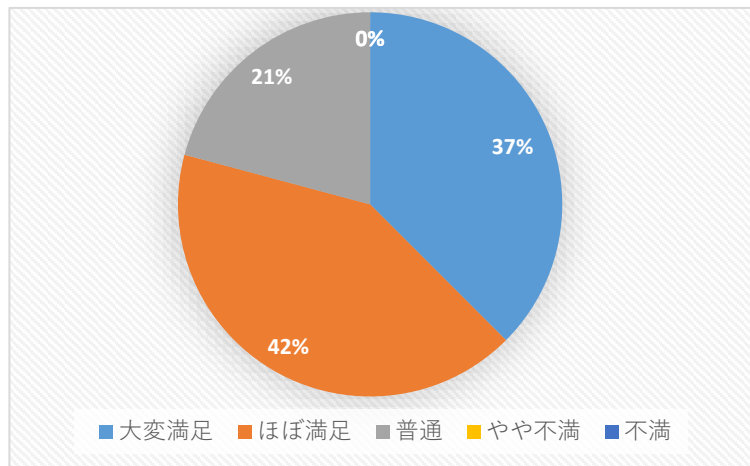


②職員に要望・困りごと等は相談しやすい環境でしょうか？

大変満足	9
ほぼ満足	10
普通	5
やや不満	0
不満	0

<その他ご意見>

- ・職員の方から利用者の様子を積極的に伝えてくださいます。

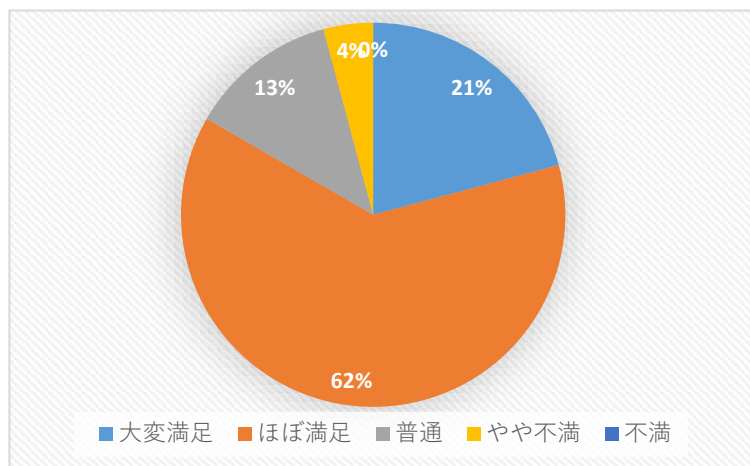


③ご利用者は祥水園の生活や環境に満足されている様子でしょうか？

大変満足	5
ほぼ満足	15
普通	3
やや不満	1
不満	0

<その他ご意見>

- ・ヘルパーのサービスを受けているので、衛生面でアップにつながっている。
- ・入居後まだ面会できておらず、ゆっくり話が出来ていません。

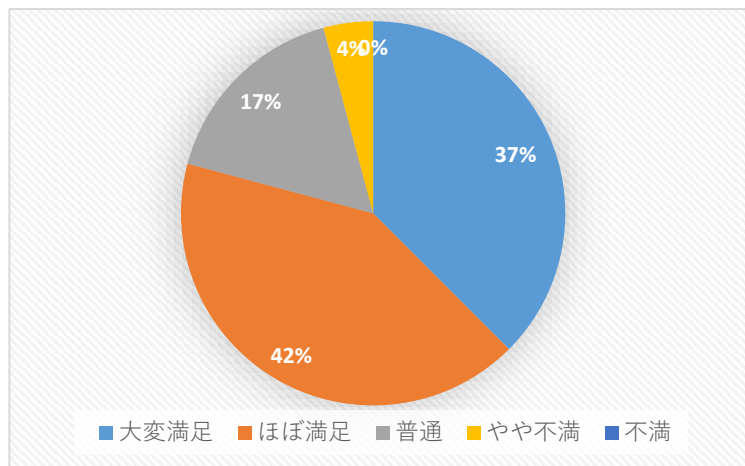


④緊急時や病気・怪我等の時の対応はいかがでしょうか？

大変満足	9
ほぼ満足	10
普通	4
やや不満	1
不満	0

<その他ご意見>

・特記事項なし

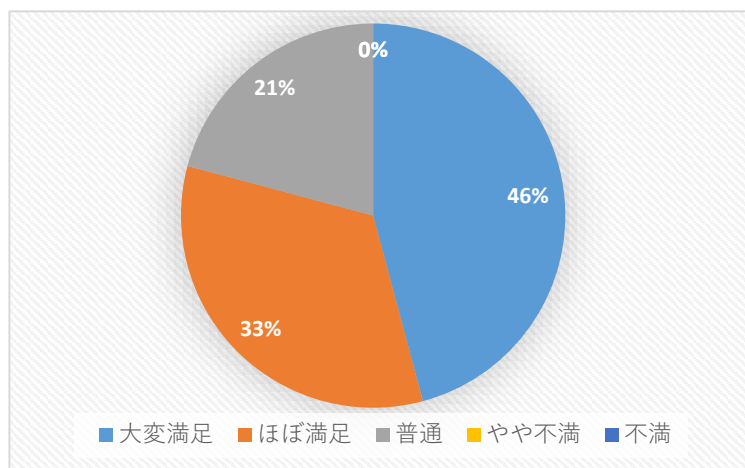


⑤事務手続きの対応（送付書類・行政への対応等）はいかがでしょうか？

大変満足	11
ほぼ満足	8
普通	5
やや不満	0
不満	0

<その他ご意見>

・利用者あての郵便物を転送してくださったり、税金支払いなどの疑問に的確に答えて頂いたり、手続きの代行をしてくださいました。有り難いです。

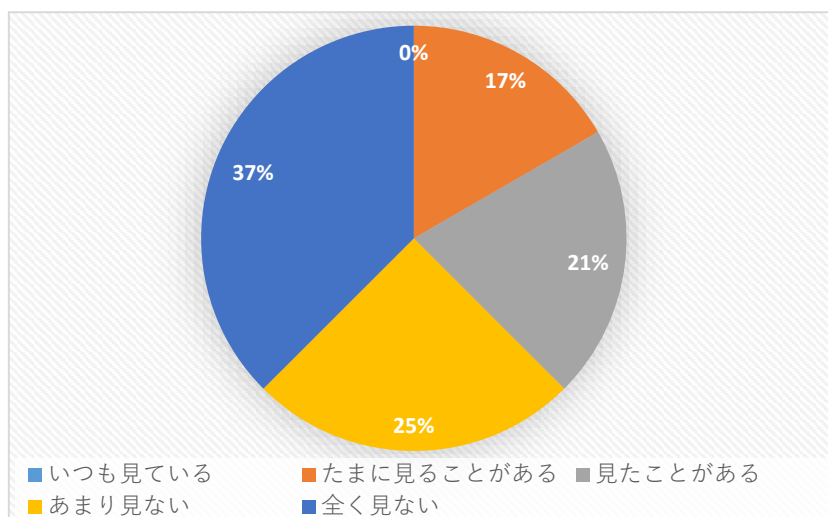


⑥祥水園のホームページ・ブログはご覧いただいておりますでしょうか？

いつも見ている	0
たまに見ることがある	4
見たことがある	5
あまり見ない	6
全く見ない	9

<その他ご意見>

・特記事項なし

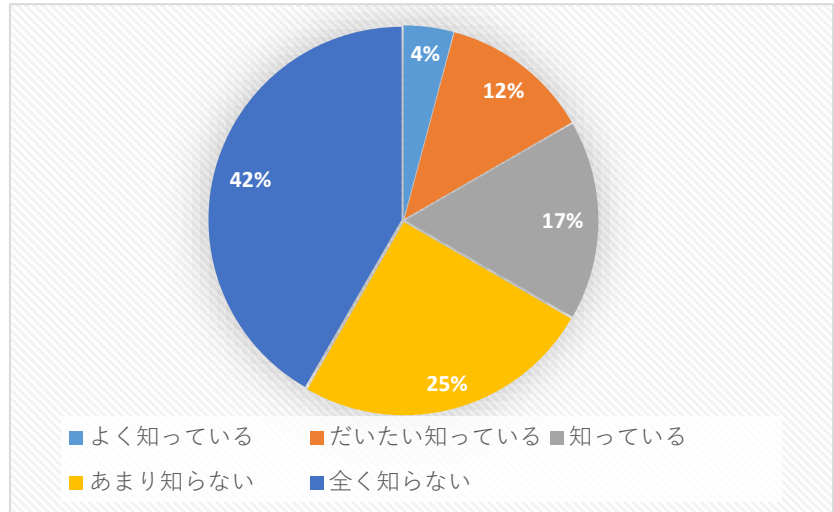


⑦第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることをご存じでしょうか？

よく知っている	1
だいたい知っている	3
知っている	4
あまり知らない	6
全く知らない	10

<その他ご意見>

・特記事項なし

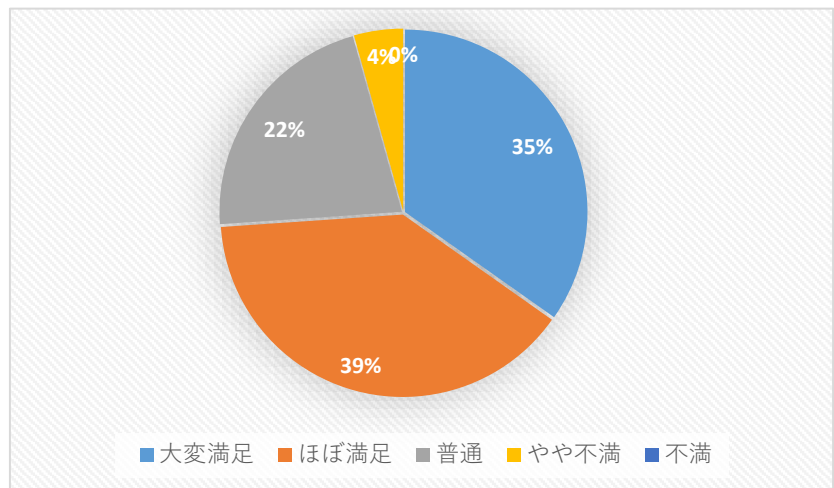


⑧軽費大規模修繕による引っ越しの書類の送付、説明等はいかがでしょう。

大変満足	8
ほぼ満足	9
普通	5
やや不満	1
不満	0

<その他ご意見>

・特記事項なし

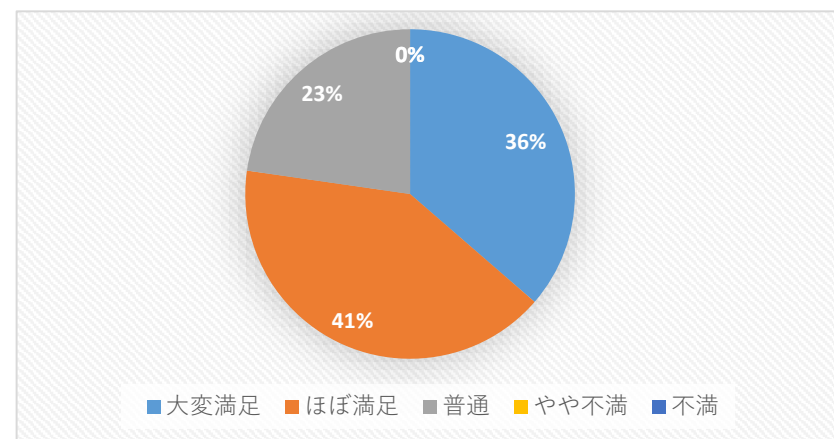


⑨コロナウイルス感染防止対策の対応はいかがでしょう。

大変満足	8
ほぼ満足	9
普通	5
やや不満	0
不満	0

<その他ご意見>

・本人入居後まだ面会できていないので分からない。



<その他ご意見>

- ・コロナで大変な時ですが、皆さまにはお世話になりまして、感謝しております。
- ・長きにわたり大変お世話になり誠にありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・母の引っ越しの際に昼食を頂きました。このような食事を母が食べているのだと思い、園の心遣いに感謝しました。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・自分勝手な性格であろうと思います。様々にお世話をおかけいたします。何卒よろしくお願いいたします。
- ・良くしていただき、感謝しています。本人も喜んでいるようです。職員の皆様今後ともよろしくお願いいたします。
- ・いつもご親切を賜っており、感謝しております。本当にありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・年内、または年明け面会に行く予定ですが、コロナ対策で面会禁止または面会時間、場所、等具体的に教えてください。
- ・好き嫌いが多く食事には不満を持って様子。特にご飯、玄米、雑穀米窓は食べられないので白いご飯を届けている。