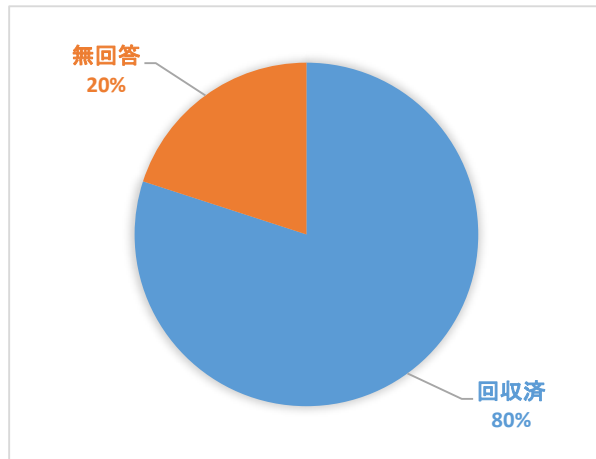


平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(介護付有料老人ホーム エコハウス三国ヶ丘)

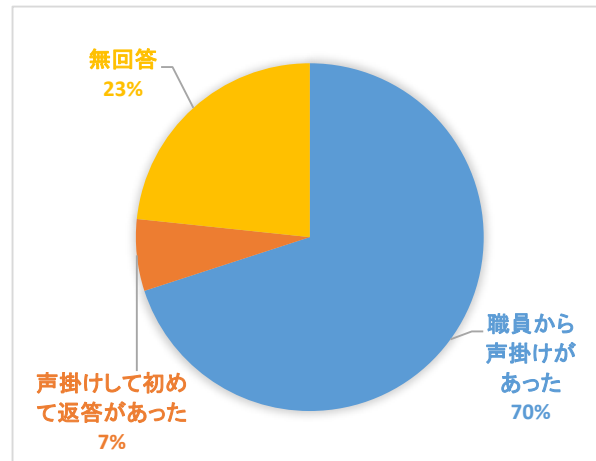
全体の配布数

項目	件数
配布数	30
回収済	24
無回答	6



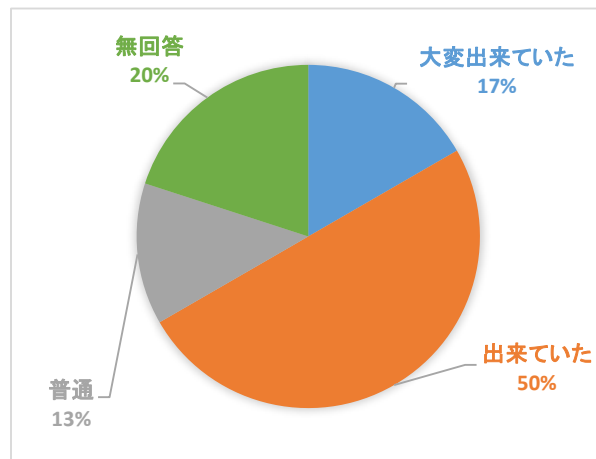
1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	21
声掛けして初めて返答があった	2
その他	0
無回答	7



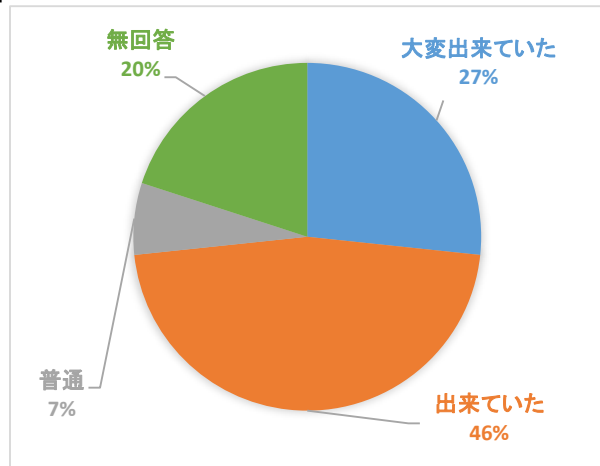
2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	5
出来ていた	15
普通	4
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	6



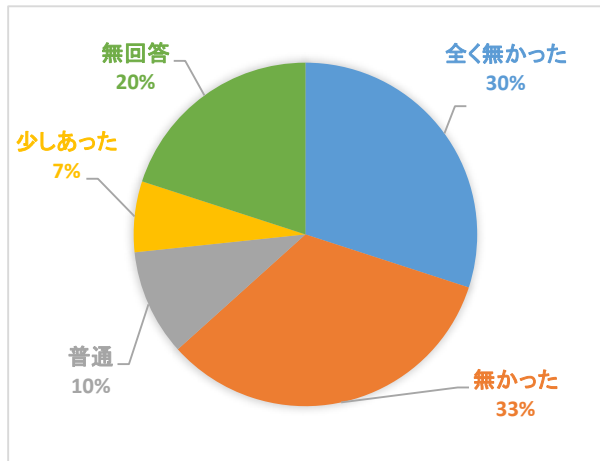
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	8
出来ていた	14
普通	2
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	6



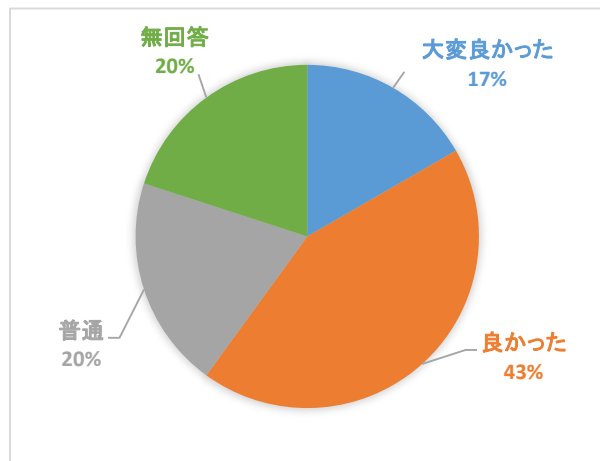
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか？

項目	件数
全く無かった	9
無かった	10
普通	3
少しあった	2
非常にあった	0
無回答	6



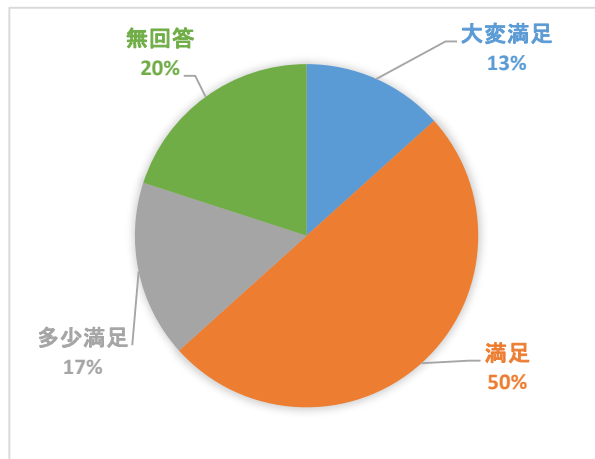
5.施設の雰囲気は良かったですか？

項目	件数
大変良かった	5
良かった	13
普通	6
悪かった	0
非常に悪かった	0
無回答	6



6.本日または現状の満足度をお聞かせ下さい。

項目	件数
大変満足	4
満足	15
多少満足	5
全く満足していない	0
その他	0
無回答	6



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・対象者が高齢なるも誠意ある態度に感謝。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・現状で満足しています。
- ・日々足が弱ってきずかない所にアザが出来ている。目が届く限りで良いので常に注意して見て頂きたいです。

【対策】

入居者様との対応時、常に体調確認し表情、アザなども同様注意徹底致します。また、職員間でも共有し対応させて頂きます。

- ・コールボタンを押してもなかなかすぐ介護の人が来ないと本人が言ってます。
- それ以外は、良くサポートして頂いてます。

【対策】

状況により、他のご入居者様の介助中などですぐに対応出来ない時は、他職員とも連携し出来る限り、素早く対応いたします。

- ・部屋やトイレの掃除が行き届いていない。床に小さなゴミが目立つ。足の爪の爪切りができていない。

【対策】

訪室した際、居室内の汚れなどチェックし、きずけばすぐに対応致します。素早く対応いたします。入浴後爪のチェックを徹底し実施させて頂きます。

- ・領収書のお金の訂正が多く、こちらがきっちり見ていないと不安になります。不信感が少しあります。金額訂正のないことを、お願いします。

【対策】

平成29年9月より3重チェックを実施しております。間違いのない様に人為的ミス無くします。