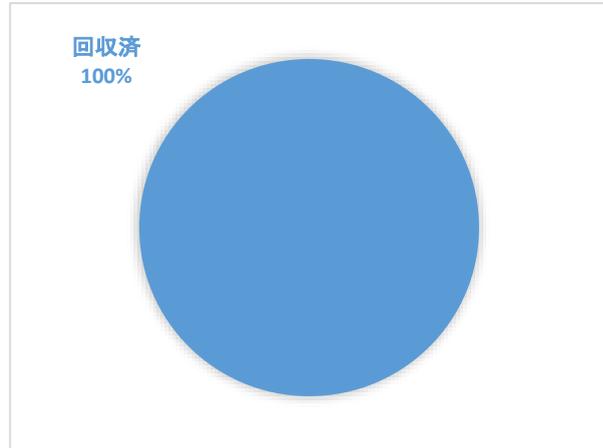


## 平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(介護付有料老人ホーム エコハウスくみのき)

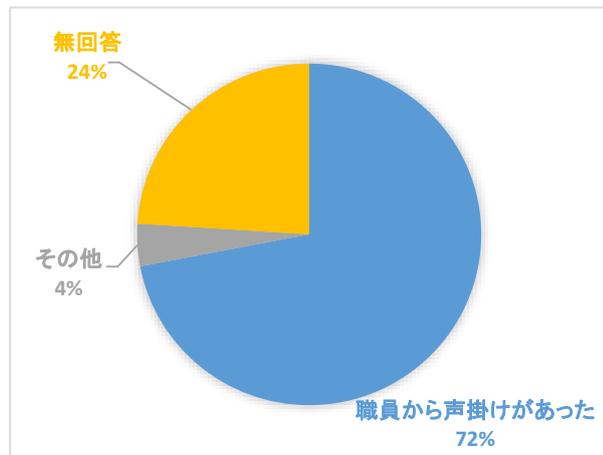
### 全体の配布数

項目	件数
配布数	25
回収済	25
無回答	0



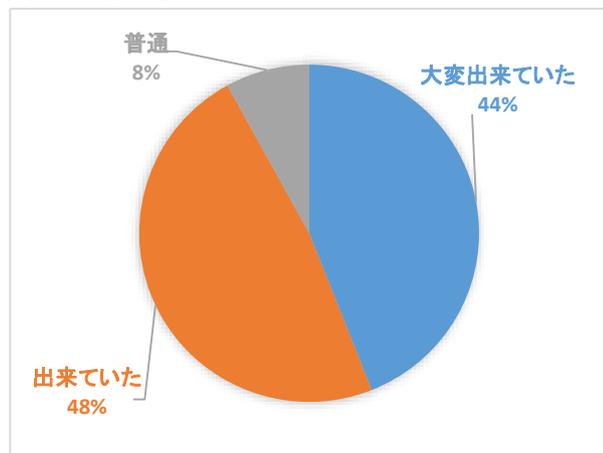
### 1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	18
声掛けして初めて返答があった	0
その他	1
無回答	6



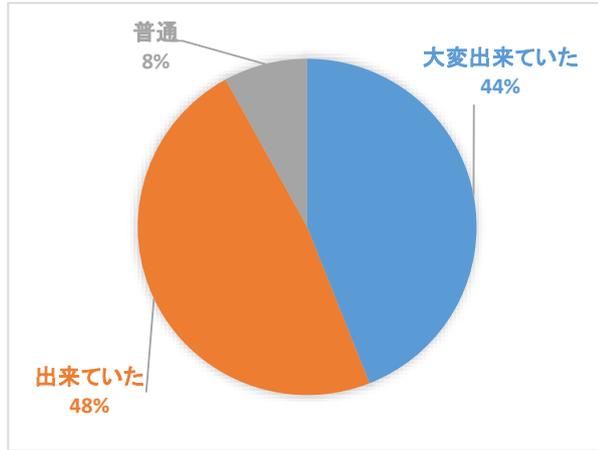
### 2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	11
出来ていた	12
普通	2
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



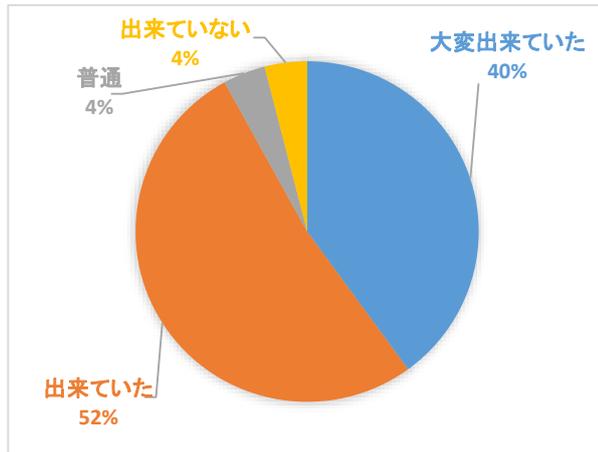
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	11
出来ていた	12
普通	2
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



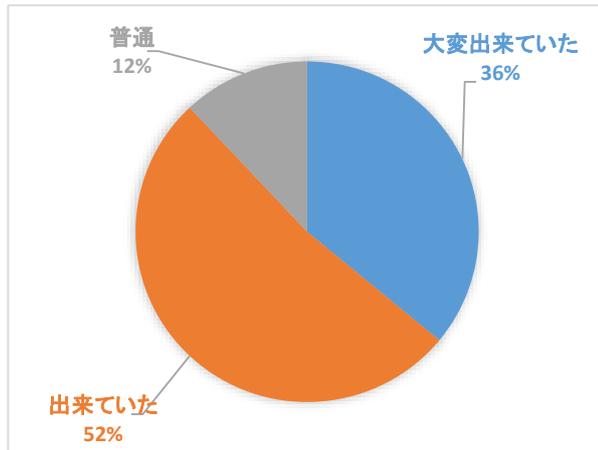
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか

項目	件数
大変出来ていた	10
出来ていた	13
普通	1
出来ていない	1
全く出来ていない	0
無回答	0



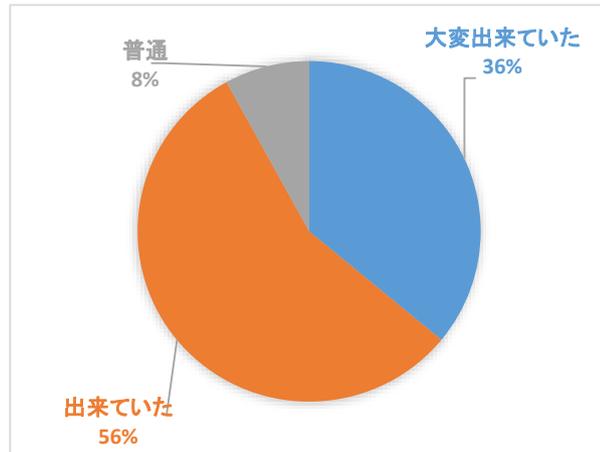
5.施設の雰囲気は良かったですか

項目	件数
大変出来ていた	9
出来ていた	13
普通	3
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	0



6.本日または現状の満足度をお聞かせ下さい。

項目	件数
大変出来ていた	9
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	0



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・日々職員の方々の親身なお世話に感謝するばかりです。今後ともよろしくお願いします。
- ・皆さんが笑顔で優しくしてくださるので、本当にありがたく感謝しています。訪問時、事務所に誰もいらっしゃらない時があります。少し不用心では・・・と思う事があります。（不審者が入ってもわからな

**【対策】**  
 事務所に誰もいないと言う件ですが、ご来死者の対応等で事務所を離れる場合は自動ドア左横にあるインターホンを押して頂ける様、掲示させていただきます。  
 また、センサーを設置しておりますのでチャイムが鳴り、職員に知らせるシステムも整備しておりますので、ご安心下さい。

- ・いつもお世話になっております。ありがたく存じます。
- ・皆さまとても優しく、にこやかでよくして下さいありがたく思っています。
- ・笑顔で挨拶ができてない職員もいます。他の施設を知らないで、意見はありませんが、こんな物でしょ

**【対策】**  
 笑顔で挨拶が出来てないという意見に対しまして、毎朝朝礼にて笑顔の確認を行い、指導し徹底して行きます。

- ・本人も家族も満足致しております。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・職員の方は、良い方ばかりです。車椅子で散歩できるような庭がほしい。
- ・耳の遠い母には、大声よりも耳元でゆっくりと話してやってほしいのです。大声は怒られているようだと感じるのだと思うのです。

**【対策】**  
 入居者様の対応は個々に違いますので、職員が統一した対応をさせて頂く為に部内会議にて個々の関わり方を話し合い徹底して行きます。