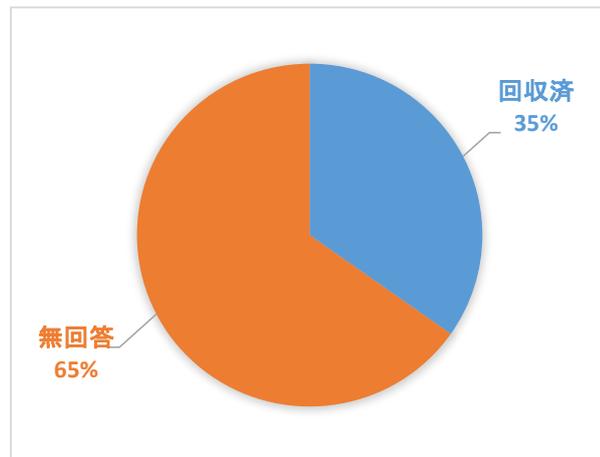


平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(サービス付高齢者住宅 くみのき苑堺北)

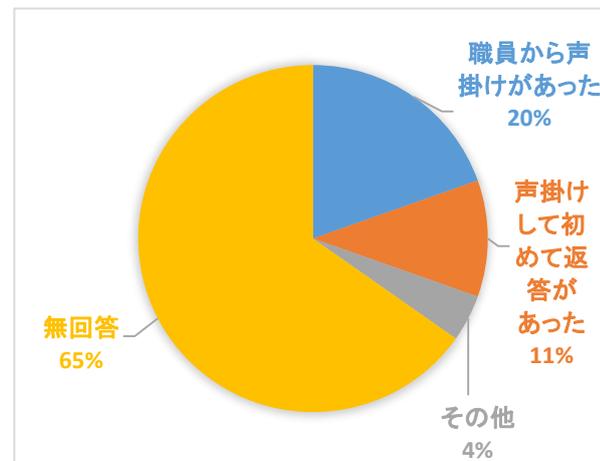
全体の配布数

項目	件数
配布数	46
回収済	16
無回答	30



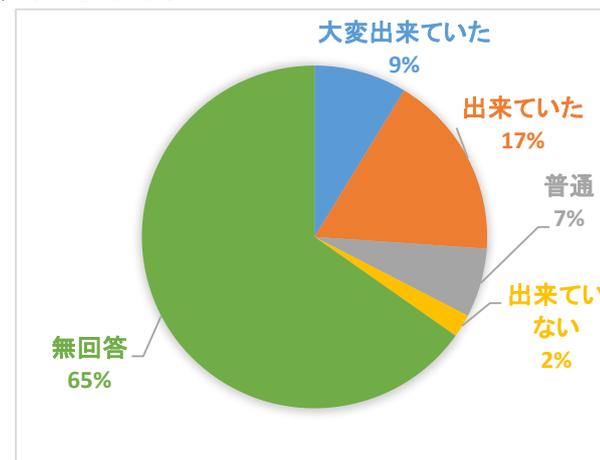
1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

項目	件数
職員から声掛けがあった	9
声掛けして初めて返答があった	5
その他	2
無回答	30



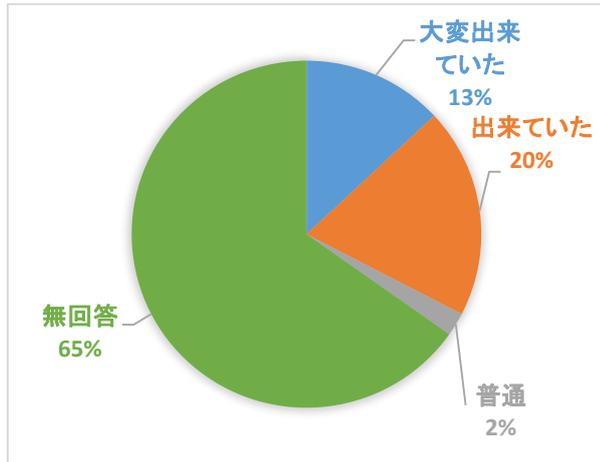
2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	4
出来ていた	8
普通	3
出来ていない	1
全く出来ていない	0
無回答	30



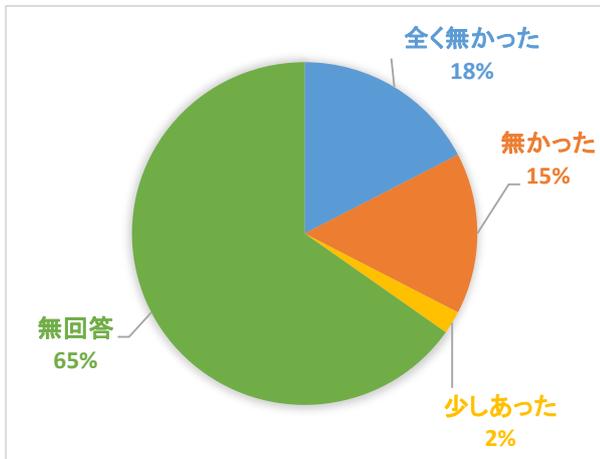
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

項目	件数
大変出来ていた	6
出来ていた	9
普通	1
出来ていない	0
全く出来ていない	0
無回答	30



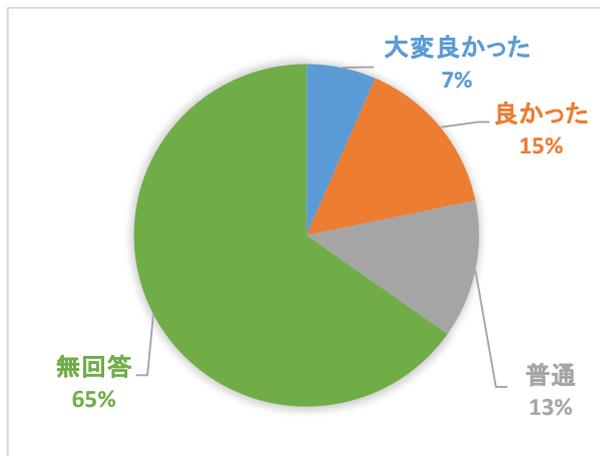
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか？

項目	件数
全く無かった	8
無かった	7
普通	0
少しあった	1
非常にあった	0
無回答	30



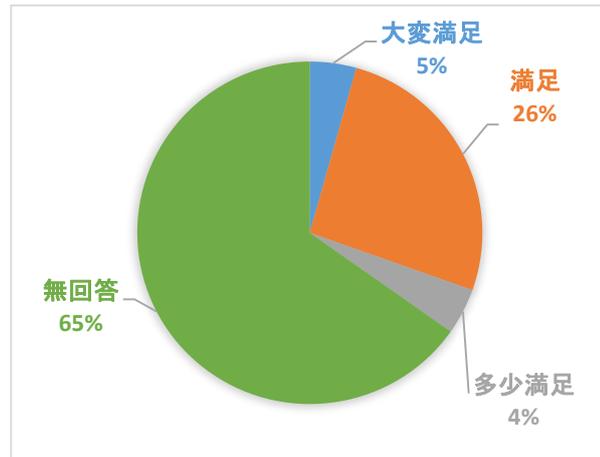
5.施設の雰囲気は良かったですか？

項目	件数
大変良かった	3
良かった	7
普通	6
悪かった	0
非常に悪かった	0
無回答	30



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	2
満足	12
多少満足	2
全く満足していない	0
その他	0
無回答	30



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・施設内の廊下等、いつもきれいにお掃除されていて、とても気持ちが良いです。
- ・食事はおいしいと思うが、入れ物がもう少しいいものを使うともっと見栄えが良くなる。
- ・3階に自販機つけてほしい。

【対策】

1階に設置させて頂いております。ご自由にお茶が飲める給茶機の設置を検討しております。

・食事は美味しいと思うが、入れ物がもう少しいいものを使うともっと見栄えがよくなる。

【対策】

定期的に見直しを検討いたします。陶器の食器を使用しておりますが、重いという意見もありますので現在、磁気食器も検討しております。

- ・夜間は人手不足のためサービス提供が出来ない事もあると言われていました。

【対策】

ご入居者のサービスニーズにより1人体制ですが、サービスニーズが増えましたら、職員を増員し、対応させていただきます。

- ・明るく丁寧な対応を出来ている人と出来ていない人がいる。

【対策】

朝礼、会議を通して再度職員に指導し徹底して参ります。