

2023年度 利用者満足度調査集計 部署名「ケアハウス花みずき」

| | | | |
|----------------|-----|--|--|
| | 利用者 | | |
| アンケートに答えていただく方 | 19 | | |

| | | | |
|---------------------------------|----|----|----|
| 1当法人及び豊中あいわ苑の理念・基本方針について | 満足 | 普通 | 不満 |
| ①愛和会の基本理念・方針・施設目標 | 5 | 11 | 2 |

| | | | |
|---------------------|----|----|----|
| 2当職員のマナーについて | 満足 | 普通 | 不満 |
| ①身だしなみ | 8 | 11 | 0 |
| ②挨拶・態度 | 8 | 10 | 1 |
| ③言葉づかい | 6 | 12 | 1 |
| ④個別支援の内容 | 6 | 12 | 1 |

| | | | |
|------------------------------------|----|----|----|
| 3サービス内容(行事・外出レクリエーション等)について | 満足 | 普通 | 不満 |
| ①行事食の内容 | 6 | 10 | 3 |
| ②行事の内容 | 3 | 14 | 1 |
| ③外出レクリエーションの内容 | 3 | 15 | 1 |

| | | | | |
|-------------------|----|----|----|-----|
| 4施設内環境について | 満足 | 普通 | 不満 | 未記入 |
| ①食堂 | 6 | 9 | 1 | 3 |
| ②共同浴室 | 3 | 4 | 6 | 3 |
| ③洗濯室 | 3 | 11 | 2 | 3 |
| ④廊下 | 3 | 11 | 0 | 3 |
| ⑤安全面への配慮 | 4 | 11 | 0 | 3 |
| ⑥掲示物の分かりやすさ | 3 | 11 | 1 | 3 |
| ⑦警備体制、夜間体制 | 4 | 12 | 0 | 3 |
| ⑧セキュリティ | 4 | 12 | 0 | 3 |

| | | | | |
|---------------------|----|------|----|-----|
| 5意見・苦情への対応 | 満足 | やや満足 | 不満 | 未記入 |
| ①意見・苦情解決に向けて対応しているか | 2 | 10 | 4 | 3 |
| ②対応の速さ | 0 | 13 | 1 | 5 |
| ③情報開示が出来ているか | 1 | 10 | 5 | 3 |

- ・食事に不満、単調なメニューだ。
- ・メニューの組み合わせを考えてほしい。
- ・共同浴の浴槽の淵が汚れている。
- ・利用者への支援・発信方法にばらつきがある。

