

令和6年度 お客さまアンケート集計結果

この度、皆様からご意見をお聞かせ頂き、より一層皆様に愛される施設を目指してまいりたいと、ご利用者のご家族様へのサービス満足度調査を実施しました。

調査の結果、職員の接客マナーやご利用者への対応の仕方、感染症予防、衛生面への配慮については、概ね皆様から、ご満足いただいている結果となりました。一方、面会方法について満足していない方が3%、ご利用者様の様子では、約70%の方々が気になるところがあるという結果となりました。この結果を受け、ご家族様との意見情報交換等とおし改善に努めてまいります。

皆様には、お忙しい中ご協力をいただき、誠にありがとうございました。
ご回答をいただいた皆様からの貴重なご意見・ご要望は、全て真摯に受け止めてサービスの改善・向上に今後も努めてまいります。

実施日：令和6年10月～令和6年11月

配布件数 84件 総回答数 64件

質問1

職員の言葉遣いや接客マナー、服装は適切ですか

	件数	割合	昨年
適切である	63	98%	95%
だいたい適切	1	2%	5%
適切でない	0	0%	0%

質問2

感染症予防、衛生面には配慮されていると思いますか

	件数	割合	昨年
十分配慮されている	55	86%	91%
だいたい適切されている	9	14%	9%
配慮されていない	0	0%	0%

質問3

面会方法についてどう思われますか

	件数	割合	昨年
満足している	55	86%	87%
どちらともいえない	7	11%	12%
満足していない	2	3%	1%

質問4

ご利用者様のことで気になることはありますか

	件数	割合	昨年
体調面	17	27%	35%
日常の様子	29	45%	35%
特に気になることはない	18	28%	30%

質問5

職員のご利用者への対応の仕方、違和感を感じたことはありますか

	件数	割合	昨年
はい	0	0%	0%
いいえ	64	100%	100%