

アンケート集計表

アンケート母数： 16 各項目 総得点 36点

満足	やや満足	不満
3	1	-1

No.	質問	満足	やや満足	不満	未回答	計
1	スタッフは、笑顔で気持ちの良い挨拶をしていますか	12	3		1	39
2	スタッフの電話対応は丁寧でしょうか。	12	1	1	2	36
3	スタッフの服装や身だしなみ、態度について好感・親近感が持てますか。	12	2	1	1	37
4	スタッフの支援は適切で、ご利用者様のために頑張っているでしょうか	13	2		1	41
5	スタッフとは、連絡や意見交換などコミュニケーションがとれていますか	12	3		1	39
6	スタッフは、困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか。	13	2		1	41
7	重要事項や個別支援計画など、サービスを受ける上で適切な説明をしていますか。	10	3		3	33
8	要望や苦情があった際、また諸手続きなど、きめ細かく迅速に対応していますか	12	2		2	38
9	積極的な情報提供、情報開示に取り組んでいると思われませんか	10	2		4	32
10	とき、相手の能力、性格、ところによって使い分けて(つかいわけて)いますか	12	2		2	38
11	内容の難易と重要度、相手の立場と能力等を考慮していますか	10	2		4	32
12	要点を質問したり、復唱させたりして納得のいくまで確かめていますか	10	2	1	3	31
13	ご利用者様が受けるサービスの施設、設備または備品は快適で充実していますか	10	3	1	2	32
14	環境、臭いや清潔感は快適(かいてき)でしょうか	10	5		1	35
15	ご利用者様のプライバシーがしっかり守られていると思いませんか	11	2	1	2	34
16	不快や反感をそそるような表現ではないですか	9	3	2	2	28
17	一度に多く指示をだしすぎていませんか	10	5		1	35
18	ご利用者様の人権を尊重した対応を行っていますか	12	1		3	37
19	ケガなど緊急時の報告や処置を適切に行っていますか、又は体制ができていると思われませんか	13	1		2	40
20	サービス内容について、プログラムや活動はよく考えられ工夫されていますか	12	2		2	38
21	ご利用者様は、サービスを利用して充実感を感じていますか	12	2		2	38
22	プログラムや活動、サービス利用の中で余暇支援やレクリエーションは充実していますか	12	2		2	38
23	ご利用者様の清潔保持、身しなみについて、十分な支援やフォローを受けていますか	11	3		2	36