

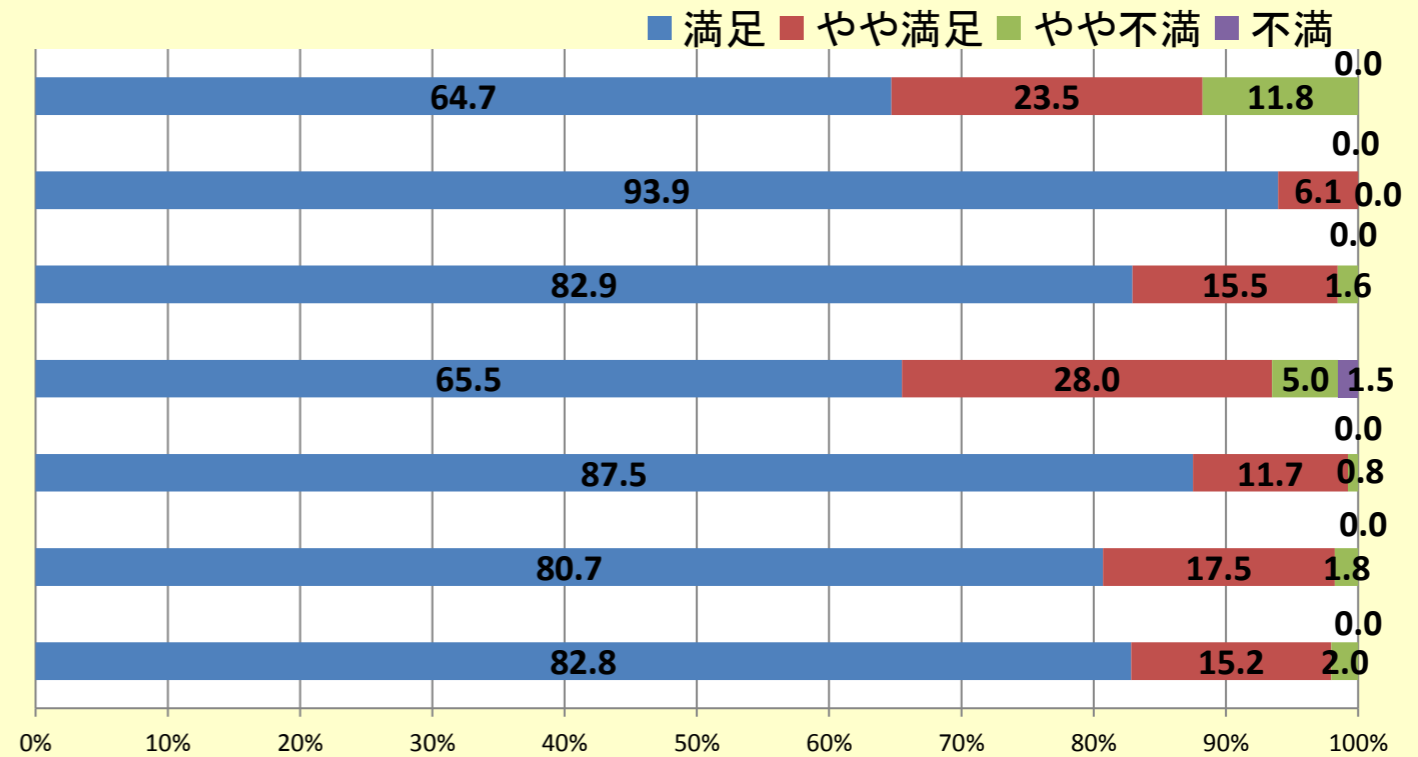


# 平成28年度【東戸塚地域ケアプラザ】利用者アンケート 集計結果

実施期間：平成28年11月1日～11月30日 回答者数：99名

平均値(4点満点)

職員の対応は丁寧ですか (挨拶や対応の際の言葉使いや態度は丁寧ですか)	3.8
施設は快適に利用できていますか	3.8
ご利用者さまやご家族の要望には適切に対応されていますか	3.9
職員の説明はわかりやすかったですか	3.6
相談に対する助言は的確でしたか また、相談対応する姿勢は丁寧でしたか	3.8
サービス提供にあたって人権に配慮されていましたか また、相談にあたっては配慮された環境にありましたか	3.9
施設で行っている事業の広報やPRは十分に行われていますか	3.5



## いただいたご意見等

### 【事業について】

- ・今後保健制度の仕組みについて説明会を定期的で開催してほしい。
- ・将来増える要介護者に対する各種支援の具体的な事業を促進してもらいたい。

### 【説明について】

- ・説明はわかりますが、書類はわかりにくいです。

### 【職員体制について】

- ・電話連絡の際、担当者不在のことが多い。人員不足ではないでしょうか。

他にもこのようなご意見をいただきました…

- ・何を相談したらよいのかもわからない混乱の中で思いつくままに喋らせていただいたのですが、しっかり問題点を整理していただき、必要なことや手順など、よく理解できました。
- ・大変親切、丁寧に対応していただいております。説明

## 改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

### 【事業について】

介護予防や福祉の制度に関する意識の高まりを受けて、交流会や説明会、各種事業において、参加者が満足でき事業内容になるよう講師選定など工夫を行います。

### 【説明について】

書類等については、内容の確認を丁寧に行い、分かりやすい説と行うように心掛けます。

### 【職員体制について】

質の高いサービスを提供するために職員の増員を検討します。

### 【その他】

相談者が気持ちよく相談できる環境づくりを進めます。

調査にご協力いただきありがとうございました。  
調査期間以外でもお気づきの点がありましたら  
お気軽に窓口へお申し出ください。  
また、館内にご意見箱を設置しておりますので