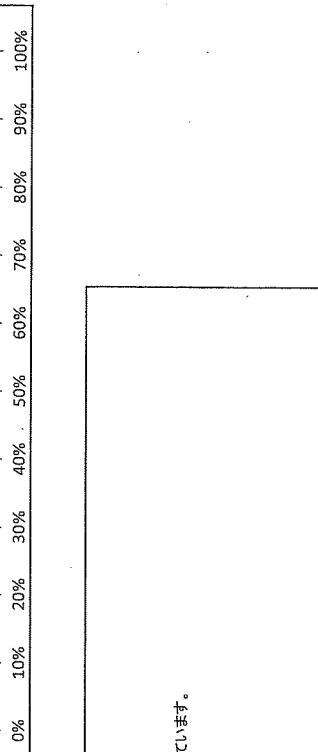
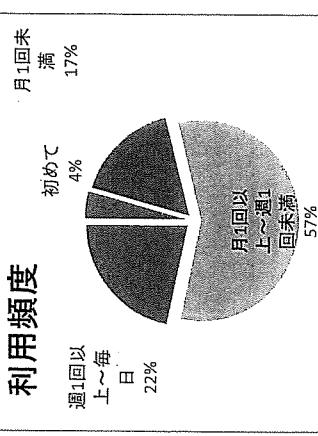


令和3年度【横浜市葛が谷地域ケアプラザ】利用者アンケート 集計結果

実施期間：令和3年10月1日～ 11月15日

	満足	やや満足	やや不満	不満
窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.7	76.2	17.3	5.9
職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか	3.8	82.1	13.9	3.0
職員はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されましたか	3.6	70.8	20.5	8.10
職員の説明はわかりやすかったですか	3.8	82.9	16.6	0.6
職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか	3.8	85.2	12.3	0.6
職員はお待たせすることなくすぐに応対しましたか	3.6	72.6	16.8	10.20
職員の言葉遣いはいかがですか	3.9	88.4	11.0	0.6
職員の身だしなみはいかがですか	3.9	87.1	12.1	0.8
職員のあいさつはいかがですか	3.9	87.1	12.4	0.5



いただいたご意見等

【質問】職員さんはいつも親切な対応をして頂いています。
 ・運転免許証の花替季節のお花が手入れされていてありがとうございます。ボランティアさんの協力素晴らしいです。
 ・玄関右側の花壇のお花が手入れされていてありがとうございます。ボランティアさんの協力素晴らしいです。
 【居宅介護支援課】
 いつもお世話になっています。コロナ禍での生活はストレスが溜ります。ありがとうございます。
 来てくれるのをまっています。月一回訪問して下さり感謝しております。ありがとうございます。
 【介護事業部】
 母は高齢ですが、お手洗いが苦手で、お風呂に入らなくなっています。お手洗いが苦手で、お風呂に入らなくなっています。
 【当施設の職員】
 ハーリーの気遣い配慮が施設の老廻化をはかるのにかかっていいる。
 【介護予防支援】
 職務上こなれていますが、ご相談にスムーズで安心してお話ししてもらっているううことです。
 【自立事業】
 キックボクシングや男性も参加したくなるものをお望します。

改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①すべての来館者に明るく元気にご挨拶を行います。
- ②接遇・マナー研修を継続して実施し、分かりやすいご案内を行います。
- ③介護保険部門を中心に合同で研修する機会を増やし、サービスの向上をはかります。

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付きの点がありましたら
 お気軽にお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
 あわせてご活用ください。