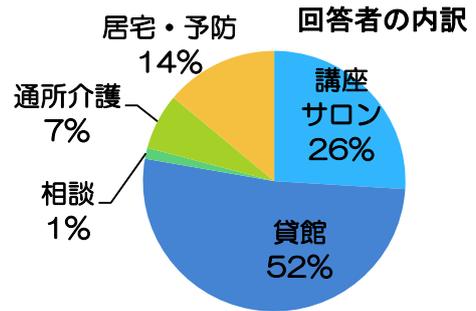


利用者アンケート 結果のご報告

11月～12月の間、皆さまにご協力をいただきました「利用者アンケート」の結果を報告させていただきます。

◆実施期間 11月16日～12月20日
(地域活動交流事業・通所介護事業のみ11月16日～12月6日)

◆回収枚数 589枚



○「はい」の割合が95%以上の項目

- ・今後も何かあった場合には、相談したいと思いませんか？
- ・職員のあいさつは良いと感じますか？
- ・職員の言葉づかいは良いと感じますか？
- ・制度のパンフレットや資料を使うなどして、分かりやすく説明していますか。

いつもご利用いただきありがとうございます。今後も地域の皆さまが使いやすいケアプラザを目指してまいります。

○「はい」の割合がどの部署も特に少なかった項目

苦情等を解決する窓口があるのをご存じですか？

苦情の解決窓口に関しては、昨年度とほぼ変わらない結果となりました。地域交流部門は昨年の29%→44%へと若干増えましたが、他のどの部署も50%程度の理解にとどまりました。

苦情解決の窓口は、**各部署担当者**です。その他**第三者委員**や区役所**福祉保健センター**にも窓口を設けています。また、玄関や各部屋に苦情解決のためのフローチャートを掲示してあるほか、窓口の前に**ご意見箱**を設置してございますので、ぜひご自由にご活用ください。

必要時ご活用いただくため、今後も丁寧な説明を心がけてまいります。

○その他、自由意見にて

★ボランティアルームの床に穴があります。椅子がはまりました。

詳細を確認し、カーペットをはがれないようにしましたが、場所があっていたか、また教えていただければと思います。職員も気づかなかったので、教えていただきありがとうございました！

★トイレのスリッパをきれいにしてほしい。

ご意見をいただいてすぐに洗浄しました。とれない汚れについては、買い替えも検討しています。貴重なご意見ありがとうございます。

★職員は名札をつけてほしい。名前がわからない。

ご指摘ありがとうございます。非常勤職員も含め、出勤時には名札をつけるよう徹底・改善していきます。

★体を動かす事の大切さを教えてもらって有難いと思っています。体調が優れない時でも、行けば参加されてる方達からパワーを頂けます。指導者の先生方の存在はとて力になっています。

嬉しいご意見をありがとうございます。ケアプラザを利用いただくことで、皆さまの健康につながる事が本望です。今後もどうぞよろしくお願いいたします。