

社会福祉法人 鞍手ゆたか福祉会  
平成 年度 施設サービス利用満足度アンケート

|               |       |       |
|---------------|-------|-------|
| 利用サービス(○でかこむ) | 利用者氏名 | 評価時期  |
|               |       | 年 月実施 |

|    | 質問内容(サンガーデン所属の方は、日中活動についてお答え下さい。)      | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 |
|----|--|----|------|----|------|----|
| 1  | スタッフは、お会いしたときに気持ちのよい挨拶をしていますか。         | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 2  | スタッフの言葉づかい、対応はいいいでしょうか。                | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 3  | スタッフの電話対応は、適切でいいいでしょうか。                | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 4  | スタッフは、利用者さんやご家族の話しをよく聞きますか。            | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 5  | スタッフには質問や相談はしやすいでしょうか。                 | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 6  | スタッフは、利用者さんの様々な悩みや要望にきちんと対応してくれますか。    | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 7  | スタッフは、ご家族に対して、きめ細かく状況報告や意見交換をしていますか。   | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 8  | スタッフは、ケガなどの緊急時の報告や応急処置は適切に行っていると思いますか。 | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 9  | スタッフの服装や髪型、身だしなみに好感(清潔感)が持てますか。        | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 10 | スタッフの利用者さんへの関わり方は適切だと思いますか。            | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 11 | スタッフは利用者さん支援をよく頑張っていると思いますか。           | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 12 | 各施設の管理者は、部下を適切に指導していると思いますか。           | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 13 | 利用者さんは、施設に来ることを嫌がらず楽しみに来ていますか。         | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 14 | 利用者さんは、施設での生活に充実感を感じていますか。             | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 15 | 利用者さんに、日々の成長を感じますか。                    | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 16 | 利用者さんは、給食のメニュー、味、量などには満足していますか。        | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 17 | 送迎サービスには、満足していますか。                     | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 18 | 当施設は、利用者さんの知る権利が守られていると思いますか。          | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 19 | 当施設は、利用者さんのプライバシーが十分守られていると思いますか。      | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 20 | 当施設に、利用者さんに対する「優しさ」を感じるでしょうか。          | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 21 | 当施設は利用しやすいでしょうか。                       | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 22 | 当施設の地域での評判はいかがですか。                     | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 23 | 当施設の福祉サービス水準は高いほうだと思いますか。              | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 24 | 当施設に、将来性、発展性を感じますか。                    | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |
| 25 | 全体的に当施設の満足度を5段階で表して下さい。                | 4  | 3    | 2  | 1    | 0  |

|                                      |     |       |
|--------------------------------------|-----|-------|
| 不満・やや不満の内容について、よろしければ具体的な内容をご記入ください。 | 合計点 |       |
|                                      |     | 点/100 |

褒めたい・評価したいスタッフの名前とその理由をご記入ください。

施設運営について、ご意見、ご要望、ご質問等がありましたらご記入下さい。