

# お客様満足度アンケート

R4.11

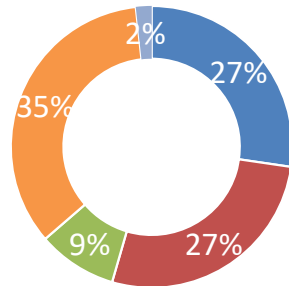
事業所名：（ 養護老人ホーム奥伊予荘 ）

配布数： 70 名  
ご記入者  
利用者様： 一 名

回答数： 55 名

ご家族様： 55 名

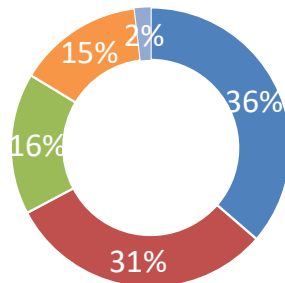
## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

- ・中に入っていないので、分からない。
- ・コロナなので、玄関での面会のため分からない。
- ・コロナ禍で3年間奥伊予荘に行っていないので、分かりません。

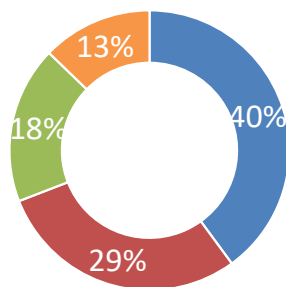
## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

- ・コロナ禍前に何度も伺いましたが、いつも明るかったです。
- ・ライトが少し暗いかもしれない。

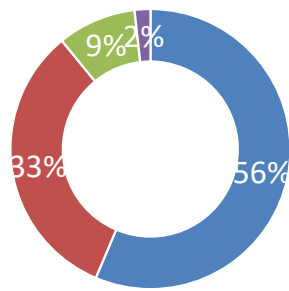
## 3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

- ・中の様子は分からない。

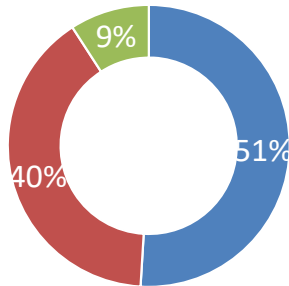
#### 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

- ・ 本人もいつも親切にしてもらっていると言っています。
- ・ いつもきちんと対応いただき、感謝しています。

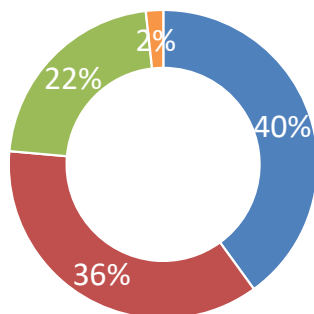
#### 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

- ・ いつも丁寧に対応してもらっています。

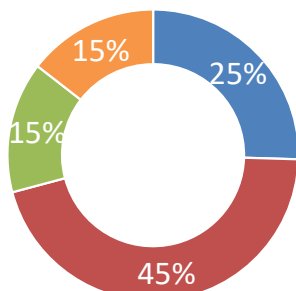
#### 6. 職員に気軽に相談できますか



- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

- ・ 外出について相談し、柔軟に対応してもらえました。
- ・ 相談の電話、時々させていただきます。

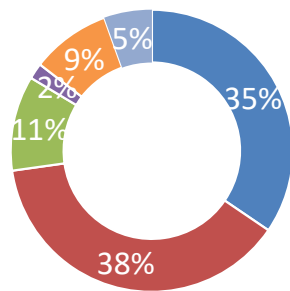
#### 7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

- ・ よく連絡いただき、感謝しています。

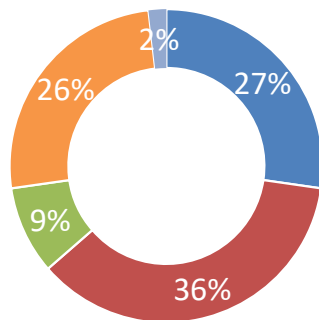
## 8. ご利用者の当施設(事業所)での過ごし方について満足されていますか



- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥分からない
- 未記入

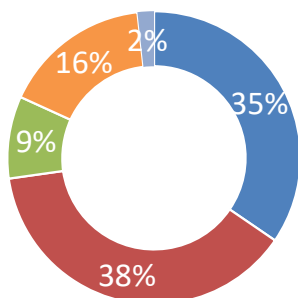
- ・認知症があってもよく分からないが、機嫌が良いので、良い過ごし方をしていると思います。
- ・コロナで仕方ないと思いますが、もう少し周囲の散歩や外出など、外に出られると良いと思います。
- ・TVの見る場所がどんな様子か分かりませんが、見たい番組があっても、一人の人がいつも同じ番組を見られている（本人から聞いた話）
- ・一度だけ面会時に服の前のボタンができていなくて、入浴に急いだのかもしれませんが、だらしなく感じました。

## 9. プライバシー、個人情報を守られているとされますか



- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥分からない
- 未記入

## 10. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥分からない
- 未記入

- ・施設内の対応の様子が分かりません。
- ・相談によって頂いています。

## 11. ご利用者やご家族の意向は、サービスに活かされていますか



・コロナで制限がある中では、精一杯していただいていると思います。

## 12. 外出、外泊時の職員の対応はいかがでしょう



・面会時、一緒にいてもらえるのは嬉しいのですが、二人だけで話したいこともあります。

### 1 3. 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

また、今回の新型コロナウイルス感染症に関する対応について、ご意見等ありましたらお書きください。

- ・いつもお世話になっています。これからもよろしくお願ひします。(4名)
- ・なにかとご迷惑をおかけしますが、よろしくお願ひします。
- ・親切に対応していただき、いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします。
- ・とても丁寧な対応に感謝しております。今後ともよろしくお願ひします。
- ・相談にもきちんと対応いただき感謝しております。ありがとうございます。
- ・近況報告などちゃんと連絡があり、ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・大変助かっています。仕事が忙しく、中々面会には行けないのですが、これからもよろしくお願ひします。
- ・スタッフの方々に感謝しております。常日頃、色々と入所している人のことを介護さんに気遣ってもらって助かっています。ありがとうございます。
- ・介護、援助等においても、コロナの対応においてもいろいろと配慮していただき安心しております。職員の皆様にはご苦労も多いかと思いますが、心より感謝しております。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっています。母は耳が聞こえにくくなり、職員の皆様にご迷惑をお掛けしています。いろいろと報告をしていただき、ありがたく思っています。これからもよろしくお願ひします。
- ・通常でも大変なお仕事ですが、コロナ禍での衛生面での対応ありがとうございます。施設の皆様もお体にお気をつけていただけたらと思います。
- ・皆さんに良く声掛けをしてもらっている様子で、本人も不満はない様子です。
- ・施設まで遠いので全然会いに行けていません。すべて任せきりで申し訳ありません。よろしくお願ひします。
- ・コロナの関係で面会できていません。今後も現状が続くとは思いますが、よろしくお願ひします。
- ・ホームページで施設内の様子などいろいろ載せていただいて、楽しみに見させていただいています。コロナが落ち着いて可能であれば、一度本人の部屋の様子など見れたらなと思っています。
- ・いつも心温まる対応で感謝しております。面会時、少しふっくらとしていたので安心しました。介護の仕事は精神的・肉体的にもとても大変だと思います。コロナ中に入所したので、中の様子が見えません。収束したら中に入って、個室で面会に行けるのでしょうか。寒い季節になってきました。入所者の方も、施設で働かれている職員の方もインフルエンザ等気を付けて下さい。
- ・施設の中にまだ入ったことがないので分かりません。
- ・コロナのこの時、よく頑張っていると思います。
- ・以前より顔色も良くなって安心しています。「転倒しないように、気を付けて」と本人にはいつも言っていますが、職員さんも声掛けをお願いします。
- ・面会室で面会ができることを心待ちにしております。
- ・少しでも早く、普通に面会できるよう願っています。
- ・コロナで3年も監禁状態になっています。帰荘の際にはPCR検査を受け、陰性証明を提出等、方策を講じる等で、外出、外泊できるようにはなりませんでしょうか。町内では外出できるのでしょうか。
- ・個室にテレビの持ち込みは難しいのでしょうか。
- ・外出(通院)時、次回の通院予定日の連絡が遅い。