

# お客様満足度アンケート

R4. 11

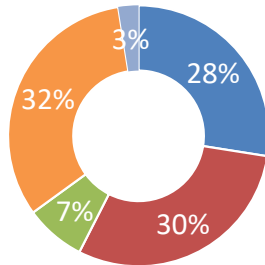
事業所名：（ 特別養護老人ホーム 寿楽苑 ）

配布数： 49名  
ご記入者  
利用者様： 一名

回答数： 40名

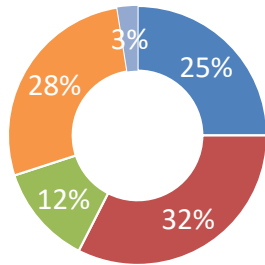
ご家族様： 40名

## 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

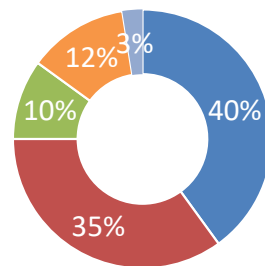
## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- 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

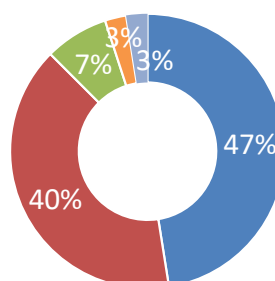
・職員によって、対応や細かさがまちまちである。介護職員としての研修を積んで、老人とのコミュニケーション力を磨いてほしい。リスペクトの気持ちや思いやりは、その人の表情や仕草に表れます。私自身もそう思っているし、施設もそうあってほしい。

## 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

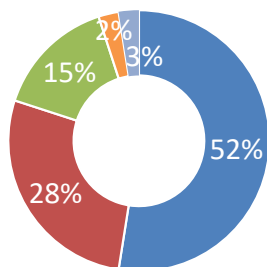
## 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- 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

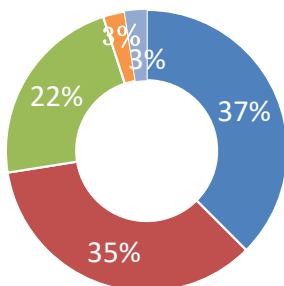
・いつも親切に分かりやすく対応していただいています。

## 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



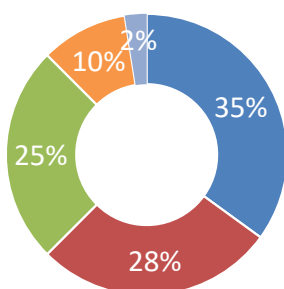
- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

## 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

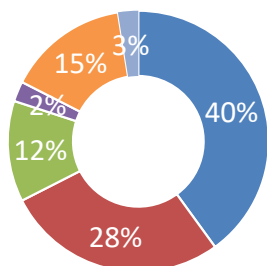
## 7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



- 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

- ・担当職員からの手紙が、いつも同じ内容でつまらない。きちんと些細な変化も見逃さずに報告してほしい。文字も読みづらい。
- ・何かあれば電話連絡等で対応してもらい、ありがたく思っています。

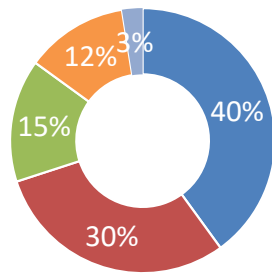
## 8. ご利用者の当施設(事業所)での過ごし方について満足されていますか



- 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

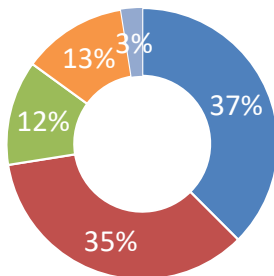
- ・生活の様子がよく伝わってこない。

## 9. プライバシー、個人情報を守られていると 思われますか



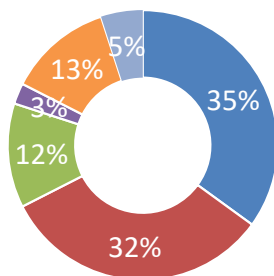
- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

## 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

## 11. ご利用者やご家族の意向は、サービスに 生かされていますか



- 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

・本人の残された能力を最大限に活用してほしい。できることをさせてほしい、と思っているが、それをして頂いていのか分からない。

12. 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。

・年寄りの介護、家ではとてもできるとは思いません。いつもありがとうございます。

・コロナもあり、行くことができず、施設のことがよく分かりません。書類と一緒にお手紙を頂き、様子がよく分かります。少しでも立ったり座ったりと足を動かし、何とか現状を維持して頂いていることに感謝しております。現在まで生きておられるのも、スタッフの皆様のおかげです。

・入所してまだ少ししか経っておらず分からないですが、数日前に荷物を持って行くと、ガラス越しに合わせてもらい、何日も会っていないのに、娘と夫の名前を言って笑顔を見せてくれたことが、一番嬉しかったです。職員の皆さんに優しく接してもらっているのだ、と安心しました。これからも、笑顔で心豊かに生活していけるよう、よろしくお願いします。

・安心して施設を利用させていただいています。高齢化が進む中、皆様の仕事がなければ、社会の中で孤立する老人が増えると思います。これからも大変だと思いますが、よろしくお願いします。コロナの為、施設での面会がなかなかできないのが残念です。

・何事にも丁寧に対応して頂き、感謝の気持ちで一杯です。(4)

・手紙や便り等に、全員の写真や様子を載せてほしい。希望のない方やプライバシーを守りたい方は別として、広報誌や便りには、色々なエピソードを入れて楽しい内容にしてほしい。笑顔の写真を増やしてほしい。ちょっと淋しい写真(一人ぼっちで座っている写真等)があると、どんな生活をしているのかな?と心配になる。毎日のお世話をしてもらっていることについては感謝しているが、内容がただの報告になっているとつまらない。家族の一人として、「この施設に預けて良かった」と言える場所であってほしい。と切に願っている。

・母の入れ歯が、食事の時だけ付けられていると聞き、少々虐待を感じました。入れ歯がないと、思うように喋れず意思疎通が不自由になります。個人の尊厳を奪ってほしくありません。美しい姿で最後まで居てほしいし、人間らしい姿で居てほしい。と思いました。

・良質なサービスを提供していただき、ありがとうございます。

・コロナ禍となり、3年くらい経ちます。部屋の様子(生活しているイメージがわからない)、食事をしている様子など、全く分かりません。生活感が見えません。面会等に制限があるのは理解できますが、そろそろルールを見直し、風通しの良い施設であるべきだと思います。そうあって欲しいと思います。必要な感染対策もありますが、それ以前に家族と本人との残された時間、楽しく過ごせる時間があるような施設であって欲しいと思います。命を守ることは最優先ですが、人として、子供として、親と過ごせる時間を大切にしたいです。大切にできる環境を作って欲しい、と切に願います。

・職員、入居者の方が。コロナにならないように、願っています。

・土曜日の面会を検討してほしい。