

お客様満足度アンケート

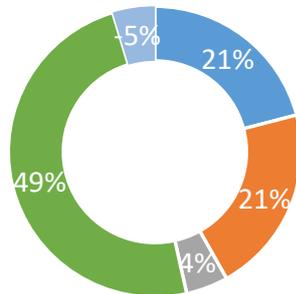
R4.10

事業所名：（ 特別養護老人ホーム法正園 ご家族様 ）

配布数： 50名

回答数： 39名

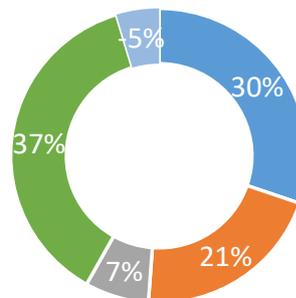
1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



- 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

- ・ 多分整理して頂いていると思います。

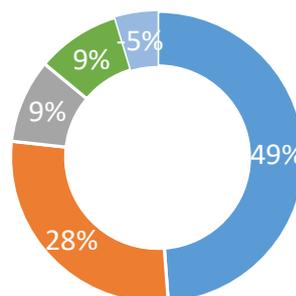
2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- 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

- ・ コロナで事業所内、ユニット内へ入ることはできないが事務所は丁寧な対応、笑顔で迎えてもらい安心できる。
- ・ 皆さん気持ちよく対応して下さいます。
- ・ 職員の感じがいい、明るく感じる。

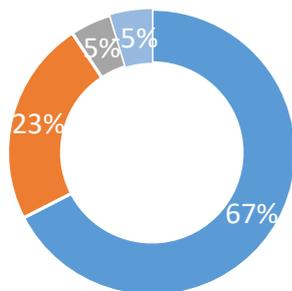
3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



- 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

- ・ 今はコロナでこうゆうものかなと思っています。
- ・ 職員の感じが良い、訪問時感じが良い。

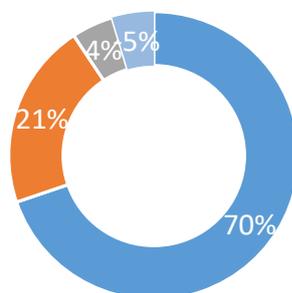
4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- 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

- ・ 皆さん親切で明るく応対して頂きます。
- ・ 職員の対応が良く満足している。

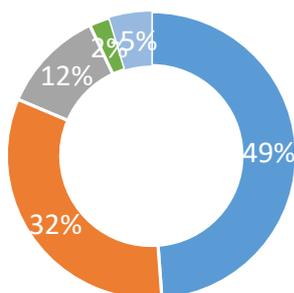
5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- 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

- ・ 明るくやさしい話し方をされて、安心して職員の方と話せます。
- ・ 丁寧に明るく対応してくれる。

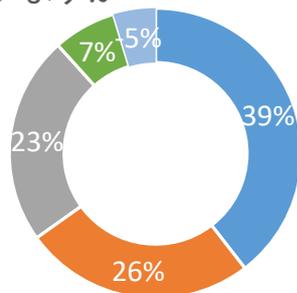
6. 職員に気軽に相談できますか



- 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

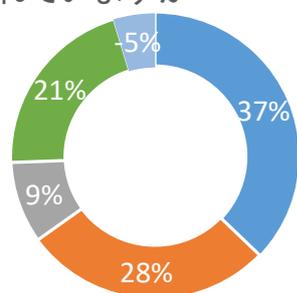
- ・ 気軽に話ができる。対応もしてくれる。

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

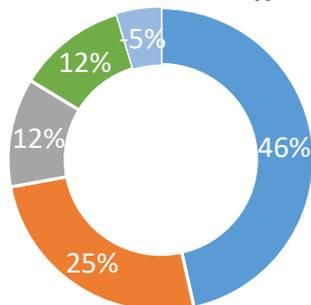
8. ご利用者の当施設(事業所)での過ごし方について満足されていますか



- 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

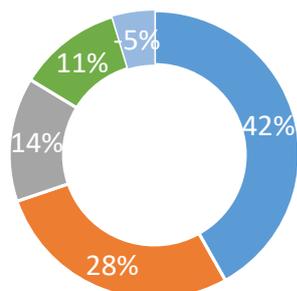
・コロナが流行すると大変な事になるので、活動範囲も限られてしまうのかなあと
思っていますが、出来る内容や取り組みをしてもらっていてありがたいです。
職員さんの行動制限とか、気配り大変だったと思います。

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

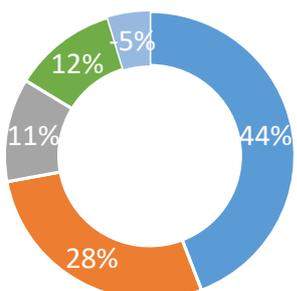
10. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



- 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

- ・いつもすみません。私助かっています。

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

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

- ・定期的に母の近況の手紙及び写真を頂き安心しております。また、組織変更についても速やかに連絡を頂きありがとうございます。コロナ禍、職員の皆様も何かと緊張の事と思いますが、今後ともよろしく願いいたします。
- ・職員の方には毎月丁寧に報告してもらい感謝しています。
- ・職員の皆様には毎日の業務やイベント等、お忙しい中、毎月のお便りや写真等で父の楽しそうな様子を伝えて頂き、とても嬉しく思い感謝しております。
- ・コロナ禍の状態なので、いろいろな行事も出来ないし、面会に行っても、ビニール越しの外からの面会になるし、父の反応も良くない気がします。いつも親切によく対応して頂いてありがとうございます。これからもよろしく願いします。
- ・利用させていただき感謝しています。新型コロナ感染症が早く収まって普通の面会が出来るようになることを楽しみにしています。
- ・コロナ感染者が出て、その後の対応がきちんと出来ているので、各職員さんの意識が高いと感じます。コロナで窮屈な思いもされながらも利用者のため努力してもらっている事に感謝しています。
- ・電話も含めて、対応される親切さ、誠実さに感謝しております。毎月の利用状況、特に「お便り欄」では、法正園の行事内容等、屋内外にご配慮されありがたい限りです。利用者個人の様子も具体的に記述され家族として安心させられます。その度の写真も添えられ、当方も裏面に日付を記入し、親戚、知人にも見せられるようアルバムを作っています。自己主張が強すぎる性格も表面化し、扱いに困惑困惑されるときもあると思います。コロナ禍で面会に参るのも遠慮がちになり、情的には本人に済まない気持ちにも

なります。常に直接対応して頂く担当者の方々気の休まる時が無いと存じますが、ご慈愛下さいますようお願いしております。

- 何かから何までいつも感謝しております。
- 早く中で面会できるよう願っています。
- いつも送っていただく写真を見れば顔がふっくらとして、毎日楽しく過ごしてもらっている事がわかります。
- コロナ禍で会うことが出来ず職員たちに甘えとても感謝しています。義母と会っても話が出来ず一方的な話になり義母からの返事がないのがとても残念です。でも職員さんとは話ができて安堵しています。
- 面会することも出来ず、職員の方の対応も確認することも出来ませんが、ただ、ただ信用しています。安心、安全な介護をよろしくお願いします。
- オンライン面会が土日でも出来るように切に願います。
- 他県から帰省しての面会の際、出来れば部屋等も見せてもらいたい。