

# お客様満足度アンケート

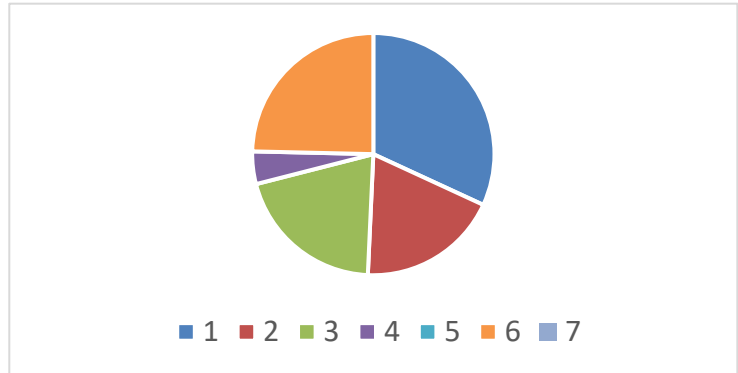
R4.11

事業所名 ( 野村育成園 )

配布数 69名 回答数 69名 回答率 100.0%  
ご記入者 ご利用者 ご家族等

## 1. 施設（事業所）は清潔になっていますか

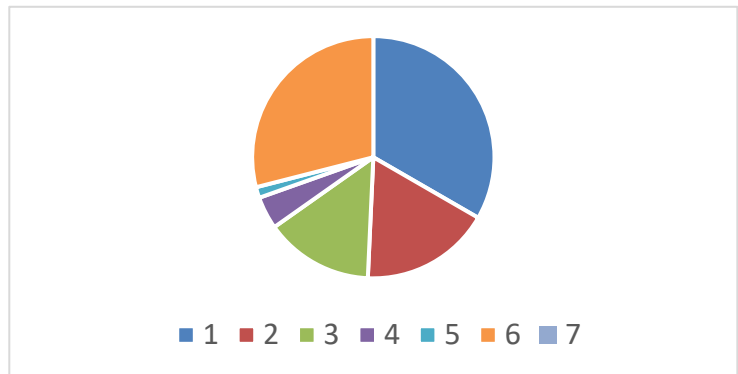
①十分満足している	22名
②ほぼ満足している	13
③普通	14
④少し不満である	3
⑤不満である	
⑥わからない	17
未記入	



- ・いい。
- ・ここは古い 2名

## 2. 施設（事業所）は明るい雰囲気ですか

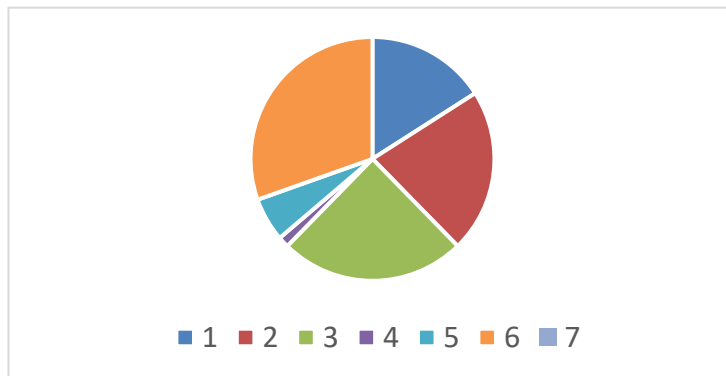
①十分満足している	23名
②ほぼ満足している	12
③普通	10
④少し不満である	3
⑤不満である	1
⑥わからない	20
未記入	



- ・昔は明るかったけど、コロナ影響で暗くなった 旅行とか行けなくなった
- ・暗い(居室) ひかり寮は好き。

### 3. 施設（事業所）の構造や設備は利用しやすいものですか

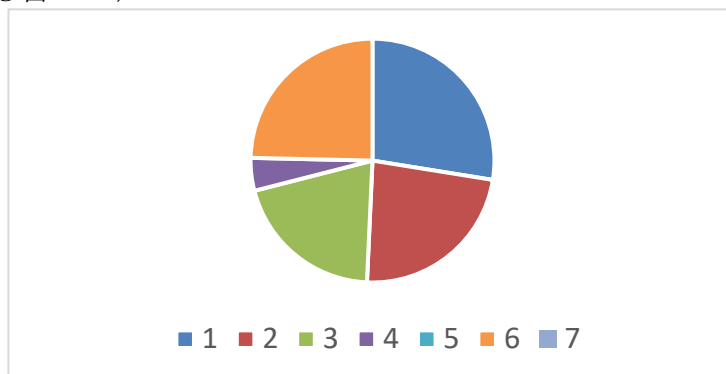
①十分満足している	11名
②ほぼ満足している	15
③普通	17
④少し不満である	1
⑤不満である	4
⑥わからない	21
未記入	



- ・あまり利用していない。トイレが少ないので増やして欲しい
- ・せんたくができない、昔はせんたくや仕事をしていたが今は制限されている。声がやかましい
- ・使いやすい。
- ・トイレ、浴室不便…（どんな感じかは分からない）
- ・風呂は入らせてくれん
- ・少し使いにくい。
- ・朝は寒いと言われる

### 4. 職員の対応は親切ですか（電話等も含めて）

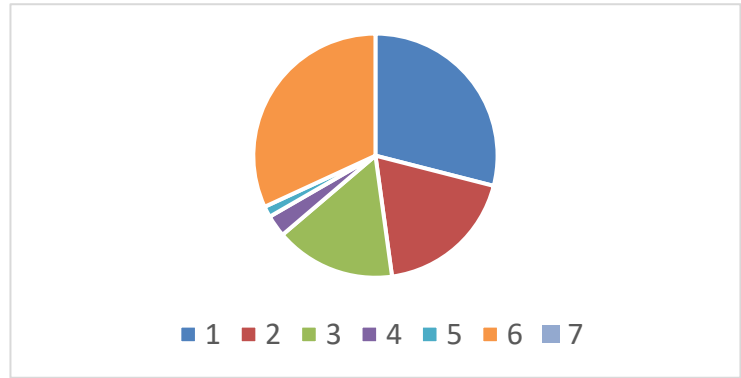
①十分満足している	19名
②ほぼ満足している	16
③普通	14
④少し不満である	3
⑤不満である	
⑥わからない	17
未記入	



- ・嫌いな職員もいる。
- ・いい時と悪い時がある、なんかして欲しい時は（そうじ、作画）いいけど忙しい時はそっけない、食事の時に色々言われるのがイヤ、昔はやさしかった
- ・親切。2名
- ・優しい。

### 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか

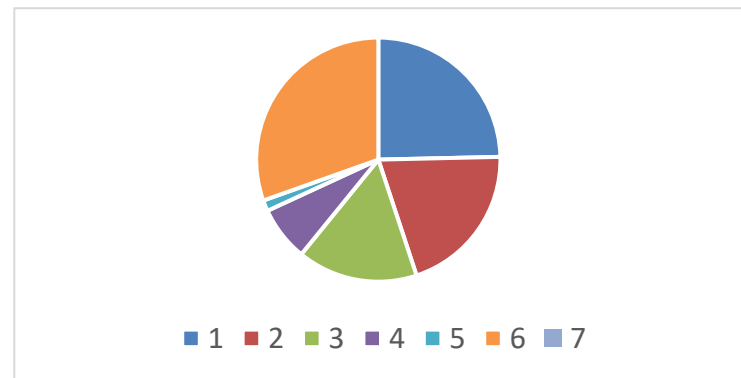
①十分満足している	20名
②ほぼ満足している	13
③普通	11
④少し不満である	2
⑤不満である	1
⑥わからない	22
未記入	



- ・いい時もある。昭和時代は良かった、平成になってから良くない
- ・丁寧。2名
- ・優しい。
- ・人による

### 6. 職員に気軽に相談できますか

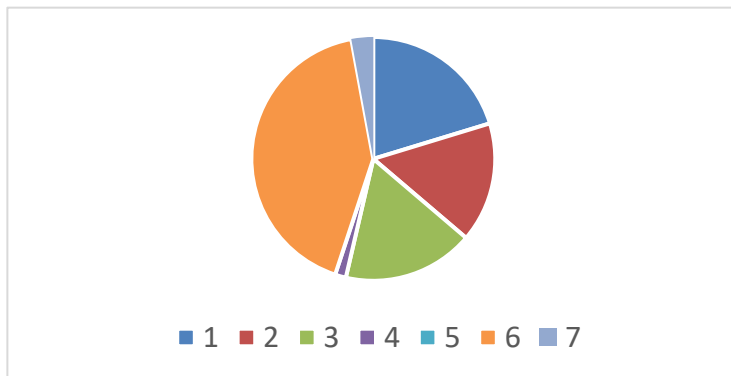
①十分満足している	17名
②ほぼ満足している	14
③普通	11
④少し不満である	5
⑤不満である	1
⑥わからない	21
未記入	



- ・言えん人と言える人がある、職員同士がしゃべっていて聞いてもらえない時がある
- ・言える。
- ・出来る。2名
- ・担当職員には相談しやすい

### 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

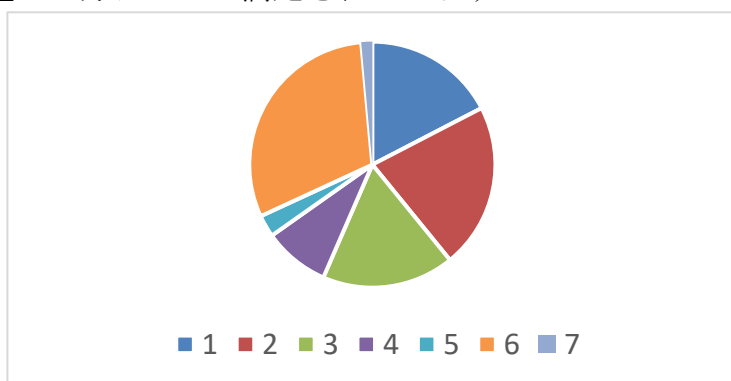
①十分満足している	14名
②ほぼ満足している	11
③普通	12
④少し不満である	1
⑤不満である	
⑥わからない	29
未記入	2



- ・特定の利用者さんとは距離をおいている
- ・買い物は出ていけるが、気分がのらない時は動きたくない、人にもよる。
- ・仲良くできている。

### 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

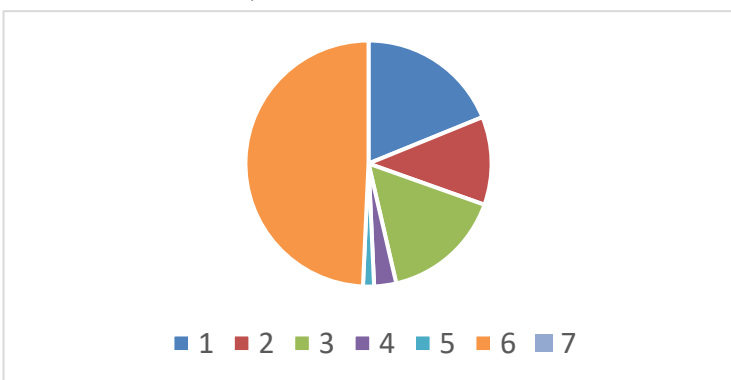
①十分満足している	12名
②ほぼ満足している	15
③普通	12
④少し不満である	6
⑤不満である	2
⑥わからない	21
未記入	1



- ・草を引きたい
- ・買い物にもっと行きたい。トイレを自由に使えない、夜間何回もトイレに行きたくなる。
- ・自由にできない、やりたいことがあるけど、やれない
- ・楽しい。
- ・外食に行きたい。

### 9. プライバシー、個人情報を守られていると思えますか

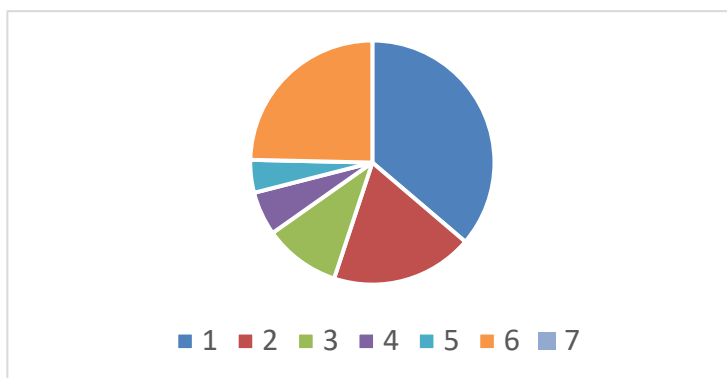
①十分満足している	13名
②ほぼ満足している	8
③普通	11
④少し不満である	2
⑤不満である	1
⑥わからない	34
未記入	



- ・わからない

10. 食事の内容、対応に満足されていますか (利用者のみ)

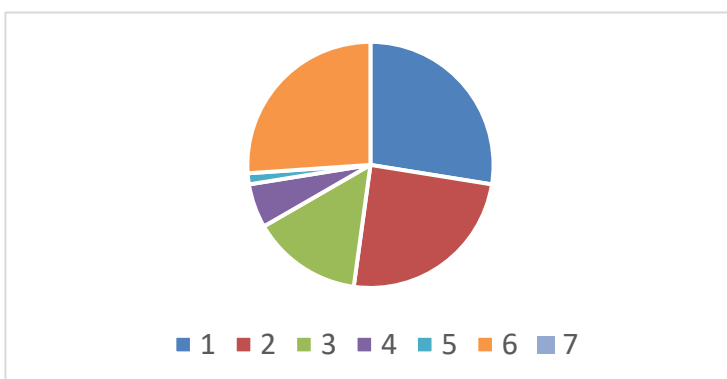
①十分満足している	25 名
②ほぼ満足している	13
③普通	7
④少し不満である	4
⑤不満である	3
⑥わからない	17
未記入	



- ・もっと食べたいです。
- ・多い
- ・できれば部屋で食べたい、落ち着いて食べるが出来ない。
- ・味がうすい、昼間の食事が多い、ごはんの量が多かったり少なかったりと感じる、ごはんがかたいと感じる時がある、大根も、カレースープとパンが合わないと思う。
- ・もっと肉が食べたい。
- ・おいしい。
- ・副菜をよく残される
- ・トンカツがもっと食べたい

11. 入浴の内容、対応に満足されていますか (利用者のみ)

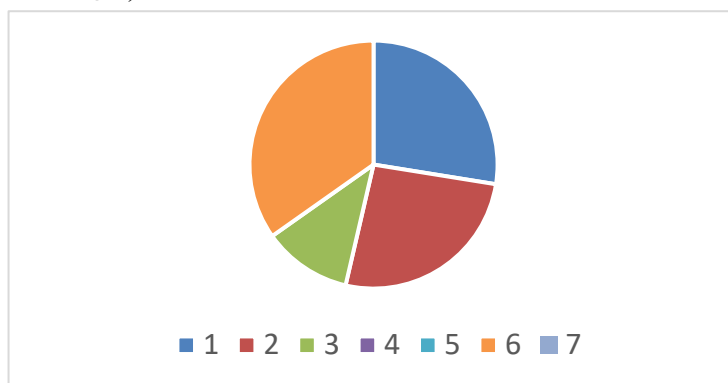
①十分満足している	19 名
②ほぼ満足している	17
③普通	10
④少し不満である	4
⑤不満である	1
⑥わからない	18
未記入	



- ・一人で落ち着いてゆっくり入りたい。
- ・今は普通
- ・入りよる。気持ちいい。
- ・風呂は入らせてくれん、弟とこ行って入らないけない
- ・お風呂はいや
- ・お風呂は嫌いだから

## 1 2. 医務（看護師）の対応に満足されていますか

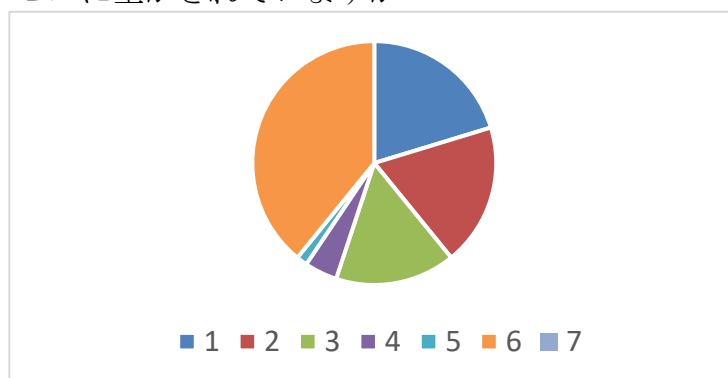
①十分満足している	19名
②ほぼ満足している	18
③普通	8
④少し不満である	
⑤不満である	
⑥わからない	24
未記入	



・優しい。2名

## 1 3. 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

①十分満足している	14名
②ほぼ満足している	13
③普通	11
④少し不満である	3
⑤不満である	1
⑥わからない	27
未記入	



- ・特定の職員が苦手、
- ・言ってもいけん時がる
- ・どっか行きたい。

## 1 4. 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

- ・月2回は買い物に行きたい、出来れば大洲に行きたい
- ・居室前の廊下の日差しがまぶしい
- ・外出、外食を楽しみたい（もっと）、家族に会いたい
- ・他事業所の利用者にジュース等を買ってと要求されるのをしないでほしい