

# お客様満足度アンケート

R5.11

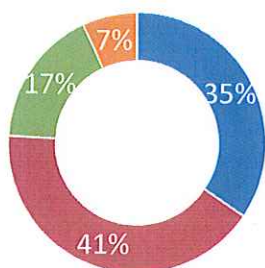
事業所名：（ 特別養護老人ホーム 寿楽苑 ）

配布数： 50名  
ご記入者  
利用者様： 一名

回答数： 29名

ご家族様： 29名

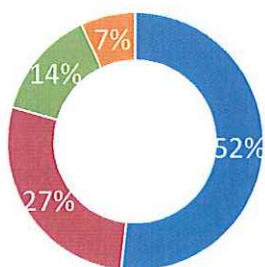
## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



- 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

・清潔になっていると思います。

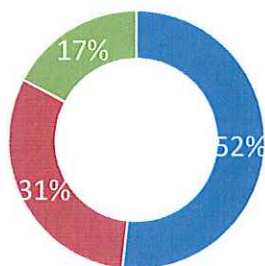
## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- 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

・面会で施設に行った時、「明るいなあ」と思ったのが、第一印象でした。

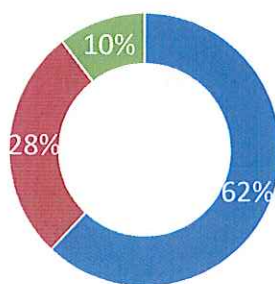
## 3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



- 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

・バス停から歩いて行くのですが、少ししんどい時もあります。でも母親に会いに行きたいので、頑張っています。

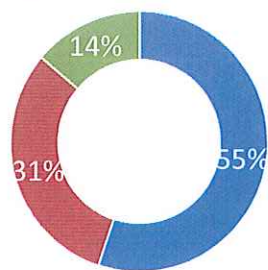
## 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- 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

・対応は親切だと思います。

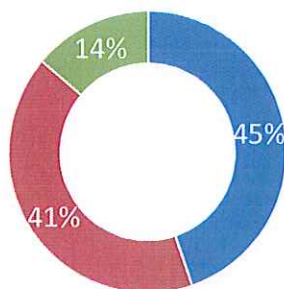
## 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- 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

・職員と話していても丁寧だし、良い印象があります。

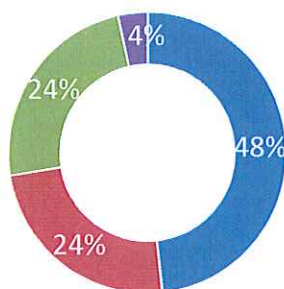
## 6. 職員に気軽に相談できますか



- 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

・これからも気軽に相談するようにしたいです。

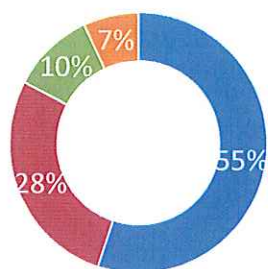
## 7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



- 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

・母が職員さんと話しをしているのを見たことがあります。普通にコミュニケーションがとれていると思いました。  
・施設の職員間の連絡がうまくいっておらず、届けた衣料が利用されていなかった。職員間のコミュニケーションや横の連絡を徹底してもらいたい。

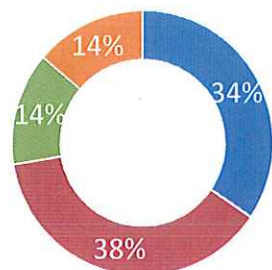
## 8. ご利用者の当施設(事業所)での過ごし方について満足されていますか



- 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

・母には認知症があり、大変なこともあると思います。面会で会った時は、笑顔を見れたし、穏やかに過ごしているんだなと思いました。

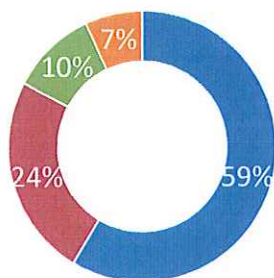
## 9. プライバシー、個人情報を守られていると 思われますか



- 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

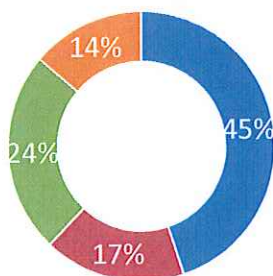
- ・ 個人情報を守られていると思います。
- ・ 信頼しています。

## 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

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。

・コロナが5類となり、何かと緩和されていますが、目に見えないウィルスの進入の心配は尽きません。コロナに限らず、これからもしっかりとした感染対策をよろしくお願い致します。

・預けっぱなしで申し訳なく思っております。面会にも行きたいのですが、苑の方でコロナが入っていたり、家族がかかったりと、何かと神経質になって行けません。早く、心配なくいつでも会えるようになってもらいたいですね。

・時折発行される広報誌等には、全利用者の写真を載せて欲しい。写っていない時があると寂しいです。

・一人一人の可能性を維持してするための回復プラン実践トレーニング等を積極的に行って欲しい。入所時より、笑顔や会話が極端に減っている。

・担当の方からの手紙が毎回同じ内容。もっと個人を診て、変化を具体的に知らせて欲しい。

・必要な物や不足している物等、家族が気付かない事もあるので、連絡下されば安心です。(2名)

・感染症のない時は、けっこう面会をさせて頂くので、うれしいです。他の施設では、なかなか面会が難しいみたいです。対面での面会ができ、本当に良かったです。他 1名

・家族会の開催が日曜で、私には車がなくバスの時間も合わず、参加できませんでした。平日開催がありがたいです。

- ・介護度の高い入居者に対していやいや対応されているような愚痴や、元の職場に戻りたいと近所の方に言われている声を耳にすることがありました。そのような声が耳に入ると、家族として心配になります。
- ・苦情は0件と報告されていますが、苦情の受け方を教えて欲しい。
- ・コロナウイルスを心配せずに利用できる時が、早く来ればいいのになど、思っております。
- ・十分満足しています。ああして欲しい、こうして欲しいとかは、職員さんの判断で良いと思います。
- ・毎月の封筒に処方箋が入っていたのですが、何の薬か分からなかったので、知りたいと思いました。