

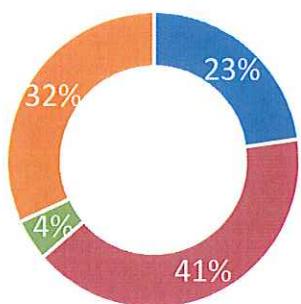
# お客様満足度アンケート

R5. 11

事業所名：（短期入所生活介護事業所寿楽苑）

配 布 数： 30 名 回 答 数： 22 名  
ご記入者 利用者様： 8 名 ご家族等： 14 名

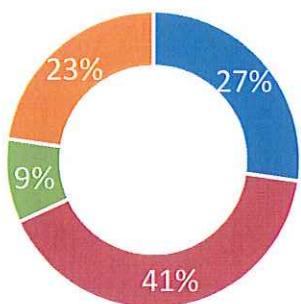
## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



- 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わからない

・開放的な玄関が良い。季節を感じるアイテムが置いてあれば、ホッとします。

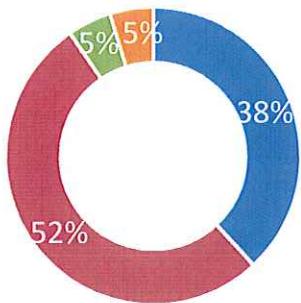
## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- 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わからない

・職員さんの対応が明るい。  
・職員さんの対応も感じが良く、ありがとうございます。

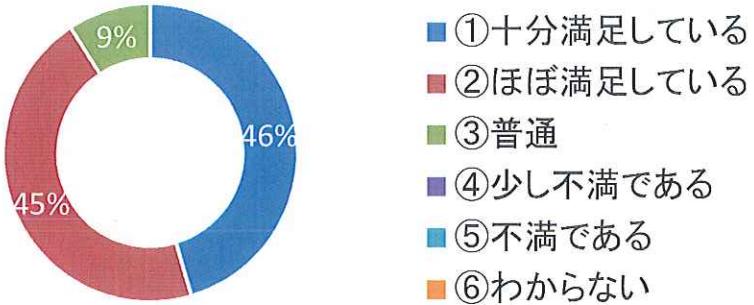
## 3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



- 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わからない

・在宅のケアマネさんとも連絡をとってもらって、利用させてもらっています。

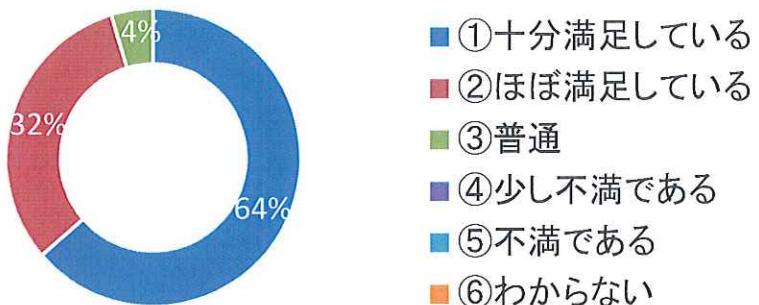
#### 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



・家族は十分満足している。本人は不満な時もあったようだが、本人にも問題があったのでは?と思っています。

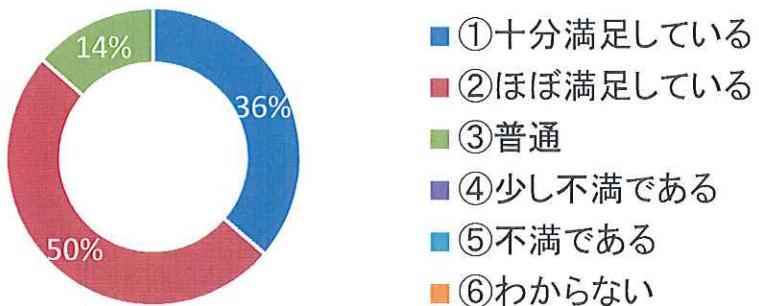
・ショートに連れて行った際にも、すぐに玄関まで来てもらいありがとうございます。

#### 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



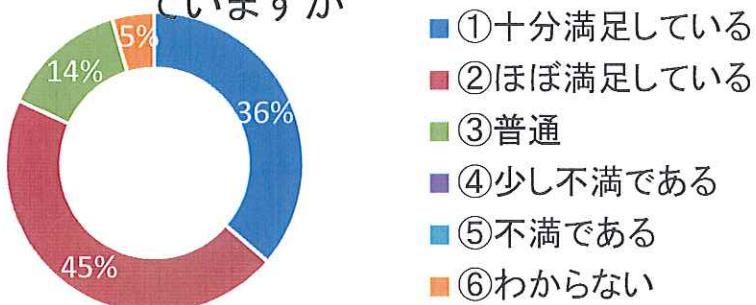
・丁寧すぎるくらいです。そんなに丁寧でなくても構いませんが。

#### 6. 職員に気軽に相談できますか



・職員さんより、在宅のケアマネさんと相談することが多いです。

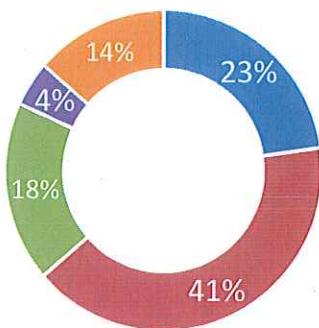
#### 7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



・家族と職員間は、十分にとれています。

## 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

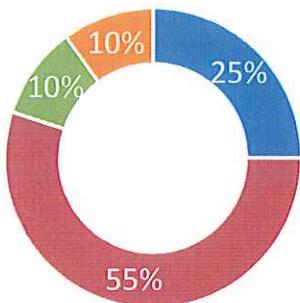


- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥わからない

・2~3日利用した後、「足が弱った」との感想を何回か聞いている。体操など、できる範囲で取り入れて欲しい。

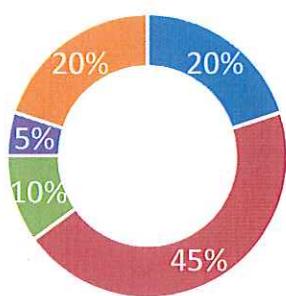
・お願いする間隔が何か月か空くと、その間に認知や歩行が悪くなり、ご迷惑を掛けます。

## 9. プライバシー、個人情報は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わからない

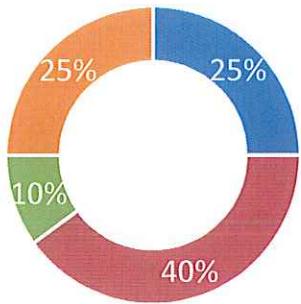
## 10. 食事の内容、対応に満足されていますか



- 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わからない

・好き嫌いがありますが、ほぼ満足です。  
・具がほんの少しの汁だった。という感想をきいたことがある。  
・本人から、「美味しかった」との声は聞けていません。  
・他の施設を利用した時、簡単な献立表を頂いていました。ショートからの帰宅日に、メニューが重複しない為にも、献立表を頂けると助かります。

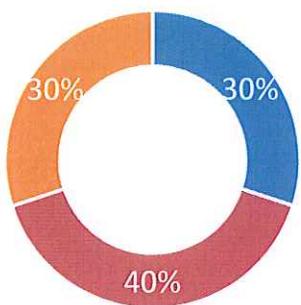
## 11. 入浴の内容、対応に満足されていますか



- 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わからない

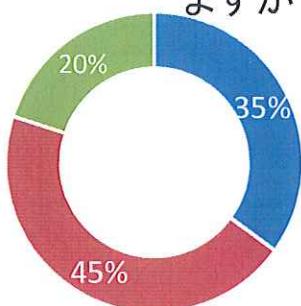
- ・掛け湯だけの時があったと、話していることがあった。他と勘違いしているかも？です。
- ・本人が、「若い人に介助してもらって申し訳ない」と話していました。
- ・洗髪を丁寧にしていただきたい。

## 12. 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わからない

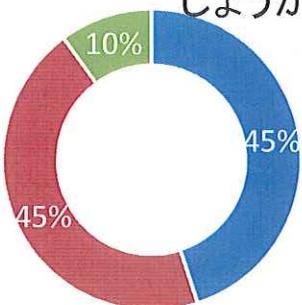
## 13. ご利用者やご家族の意向は、サービスに生かされていますか



- 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わからない

- ・退所の迎えに行くのが遅くなった時でも、優しく対応してもらいました。

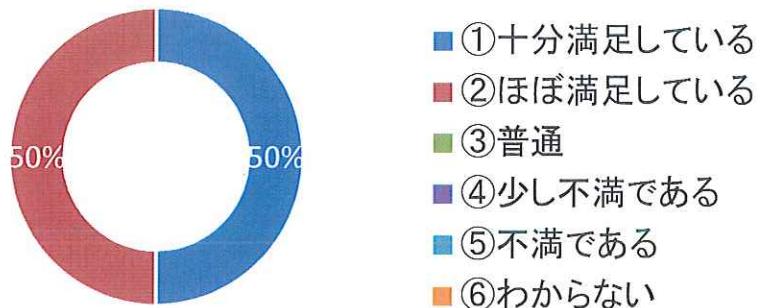
## 14. 利用に際しての、職員の説明は分かりやすかったでしょうか



- 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わからない

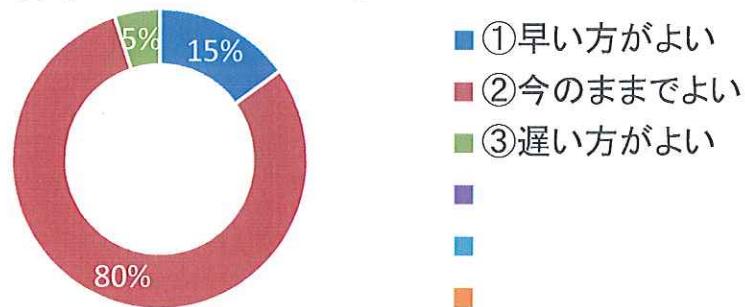
- ・利用時のお手紙に、「○日、不眠でした」と書かれていました。どのような対応をしたのか等を書いて頂けると、良いかなと思います。

## 15. お迎え、送り時の職員の対応はいかがでしょうか



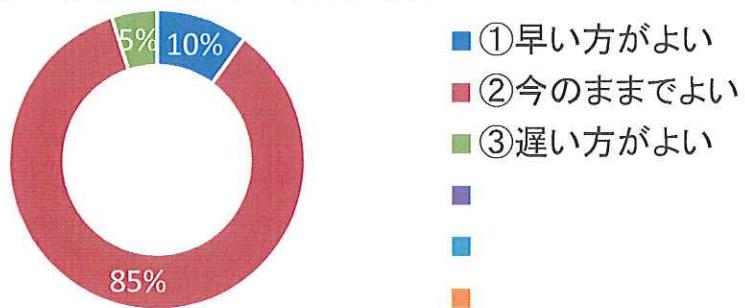
- ・連絡ができてなかったのか、退所の迎えに行った際、「誰?」と言うような対応をされたことがあった。職員間での報告がなかったのかと、不安をもつたことがあった。

## 16. お迎えの時間はいかがでしょうか



- ・夏場の迎えは、もう少し早くてもかまわない。
- ・こちらの都合で、無理を言って早めに連れて行かせて頂きました。とても助かりました。

## 16. お送りする時間はいかがでしょうか



17. 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。

- ・色々な人と会話するのが嬉しい。
- ・本人の性格上、楽しんで利用している。とはあまり言えませんが、本人にとっても、家族にとっても、必要なサービスだと思っています。
- ・2日目には、口髭を剃って欲しい。入浴時のみとされているなら仕方ないですが、今まで剃って帰ったのは、1回だけだったと思います。
- ・転倒予防など、よく気を付けて頂いて感謝しています。少しの怪我や、体調変化にも手厚い対応をして頂いていると思います。
- ・夜はパジャマで休んで欲しくて持たせていますが、使った様子がありません。本人が嫌がるものもあると思いますが、なるべく着替えさせて下さい。汚れた時だけでなく、着替えをお願いしたい。
- ・ショートに連れて行った日に、「コロナで！」と、そのまま連れて帰ったことがあった。近くに看てくれる親しい人もなく、どうしてもお願ひしなくてはいけない場合に、ショートをお願いしている訳で、施設での対応は難しいのでしょうか？こんな時の対応について考えて欲しい。
- ・自分が介護の仕事をしていたことがあります、大変な思いをすることが数知れずあり、ありがたいと思っています。贅沢な考えかも知れませんが、家族は、ショート利用中に、体も心も休みたい。と思っています。
- ・送迎時間、留守にしていたりと、気付かない点がありすいません。