

お客様満足度アンケート

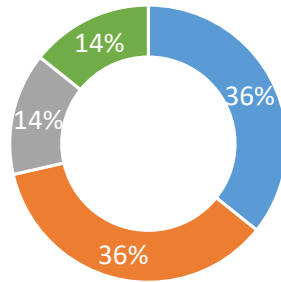
R5.10

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： 42名

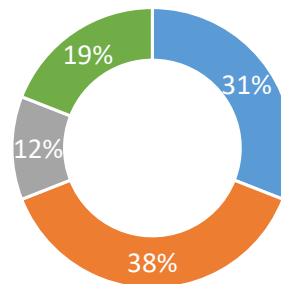
1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



- 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

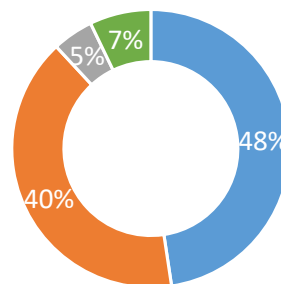
- ・玄関や面会ルームはいつもきれいです。利用者さんの写真も掲示されており楽しく拝見しています。生花が生けておられ心が和みます。
- ・いつも綺麗な花を生けておられ気持ち良いです。

2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



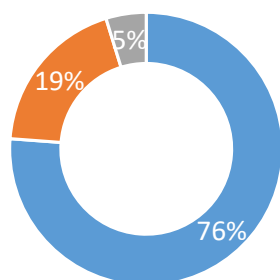
- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥分からない
- 未記入

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

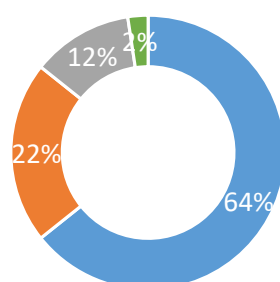
4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- 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

・ 明るい受け答えです。ユニットにつないで貰った時、名前を言ってもらうので覚えて良い。

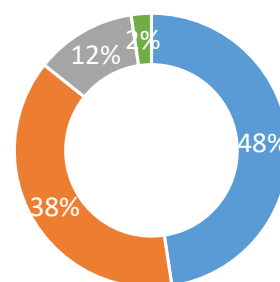
5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- 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

・ 感じの良い対応です。面会の時、ユニットを変わられた職員からも声をかけて頂きありがたいです。

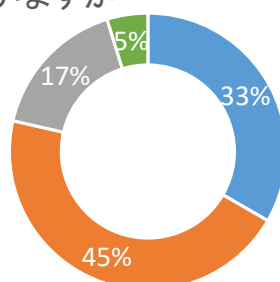
6. 職員に気軽に相談できますか



- 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

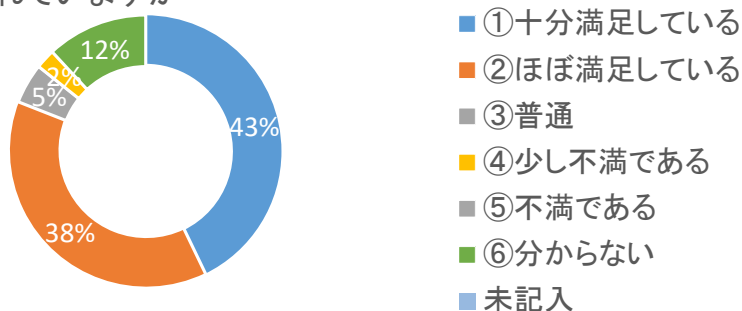
・ 相談しやすく心配もない。

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



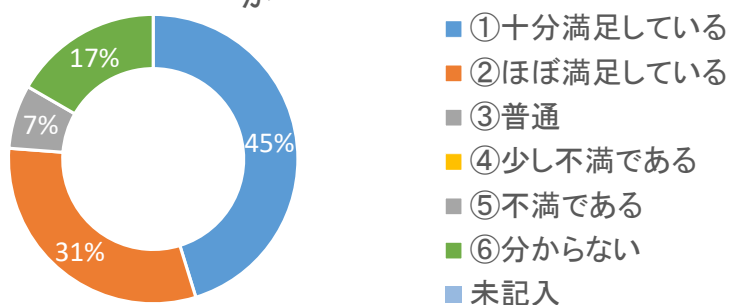
- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

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

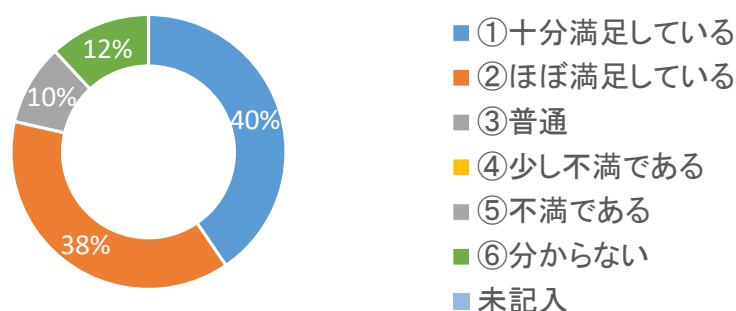


・個別の外出や買い物もして頂きありがたく思っています。生活の潤いや楽しみを考えており感謝です。

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

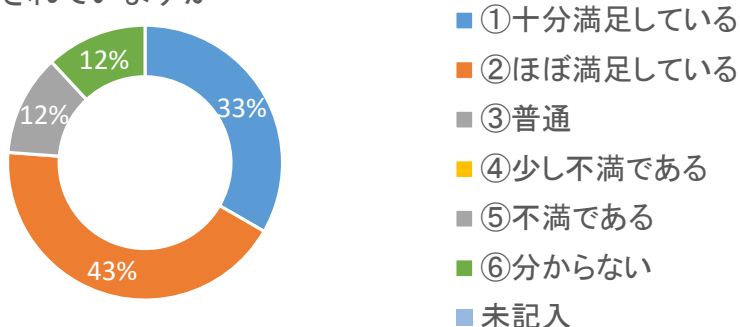


10. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



・健康に過ごしているので安心しています。
 ・病気になったり怪我をした時、その都度連絡があり安心です。
 ・いつもありがとうございます。
 ・処方薬の変更があった時、看護師、介護スタッフの報告連絡が共有できていない時があった。

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



・個別の相談もできている。相談できる姿勢でいてもらえる事が嬉しく感謝している。

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

- ・これからもよろしくお願いします。
- ・お世話になりありがとうございます。帰れなくて申し訳ありません。よろしく願います。
- ・状況をお便りや写真で頂いており感謝しております。
- ・職員の方にはいつも親切にお世話して頂き感謝しております。コロナやインフルエンザが流行する季節となり迷惑をかけると思いますがよろしく願います。
- ・コロナで職員さんは気遣いされ努力されていることが多々あったと思います。その中で面会も工夫してできるようなして頂き嬉しかったです。家族の相談や申し出に耳を傾けてもらい話しやすいです。母が職員さんは皆いい人と言っているのが安心しています。
- ・土日に面会をながくとっていただき感謝しております。伯母と笑って話せる時間は宝物です
- ・いつも細かい所まで見て、すぐに対応して頂きありがとうございます。
- ・毎月、近況報告に写真まで添えて頂きありがとうございます。
- ・家庭では及ばない対応をして頂き利用者も家族も安心安全です。
- ・おかげさまで父も満足して過ごしています。これから寒い時期となり対応にも気遣い下さると思います。今月の敬老会も米寿のお祝いをして頂きありがとうございます。
- ・職員からのお便りを楽しみの拝読しております。
- ・インフルエンザも増えてきています気になるところです。
- ・コロナやインフルエンザなど流行する中、いつも細やかなご配慮ありがとうございます。
- ・感染症など丁寧に電話して頂きありがとうございます。また、病院へも連れて行って頂き感謝しています。
- ・毎月届く医療費や諸所の会計も送っていただき感謝しております。父の写真や法正園での様子など知らせていただき、家族と一緒に見ております。

- ・居室の見学、10分程度の直接の面会ができればと思います。
- ・面会時に来園者との話し声が大きく聞き取れないことがありました。
- ・よくこけて怪我をするのでその事が不安です。
- ・スタッフの感染対策、マスク着用は徹底して頂きたいです。好きなものを好きなだけ食べさせて下さい。スタッフ同志の連絡帳があれば、皆さんが把握できると思います。