

お客様満足度アンケート

R5.11

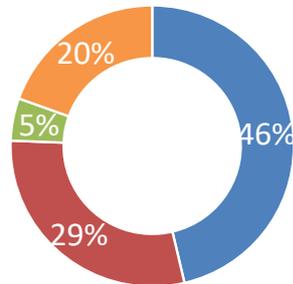
事業所名：（ 養護老人ホーム奥伊予荘 ）

配布数： 70 名
ご記入者
利用者様： 一 名

回答数： 41 名

ご家族様： 41 名

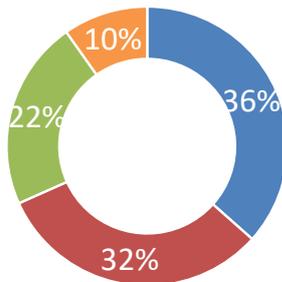
1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



- 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

・6月の母の入所の時、その後の面会の時にお邪魔したのですが、清潔にされていてスタッフの方の心配りのある行動ありく思いました。

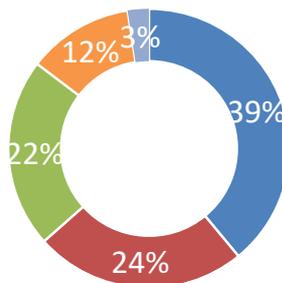
2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- 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

・玄関先はきれいにされていたと思います。
・全体的にはわからない。

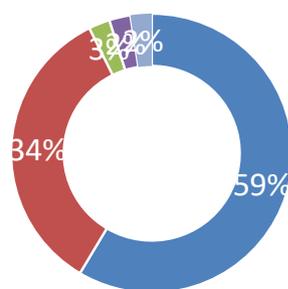
3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



- 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

・中に入った事がないためわからない。

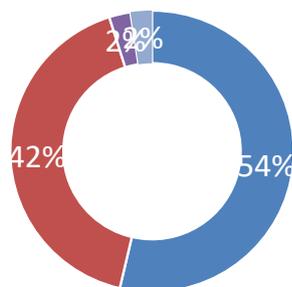
4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- 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

- ・職員の方々いつも笑顔で対応して頂き十分満足しています。
- ・対応者様による。

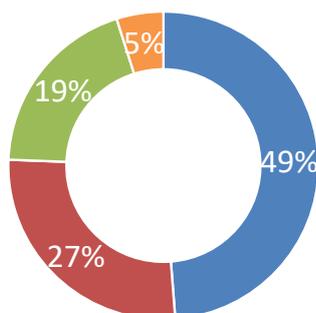
5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- 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

- ・言葉遣いはとても丁寧で不快に思ったことはないです。

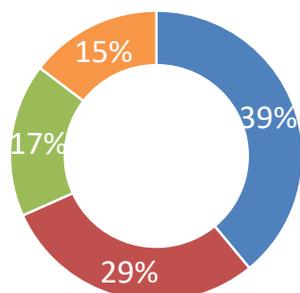
6. 職員に気軽に相談できますか



- 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

- ・何かわからない事とか聞いてみたい事がある時には、気軽に相談出来るスタッフの皆様だと心強く思っています。
- ・職員の皆様、笑顔で声掛けしてもらうので親しみやすく、相談ができやすい雰囲気です。

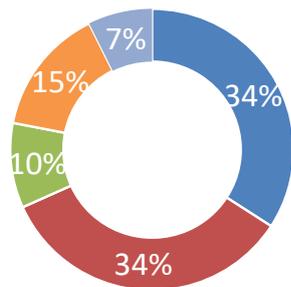
7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



- 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

- ・利用している本人が認知症なので難しいと思います。
- ・細かい事まで連絡に頂いてありがたく思いますが、お忙しいのにそこまでして頂いて申し訳なく思います。
- ・施設で面倒を見て頂きありがとうございます。

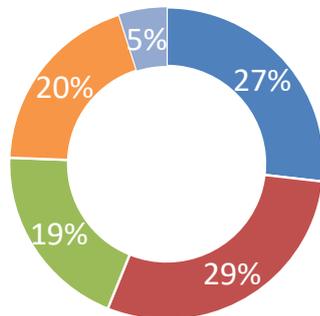
8. ご利用者の当施設(事業所)での過ごし方について満足されていますか



- 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分からない
- 未記入

- ・面会時、顔の表情や服装など良いのですが、本人が認知症があるので、本人に過ごし方を尋ねても感想など返って来ない。
- ・新しい友達を作るのが苦手なので仲の良い方がもう少し増えるともっと安心できます。
- ・お世話頂き、良くして頂いていると判断しています。

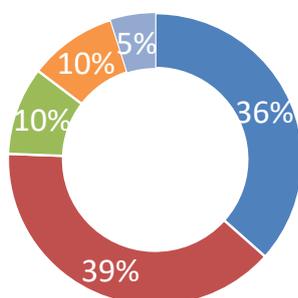
9. プライバシー、個人情報を守られていると思われませんか



- 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

- ・お話し頂き、良くして頂いていると判断しています。

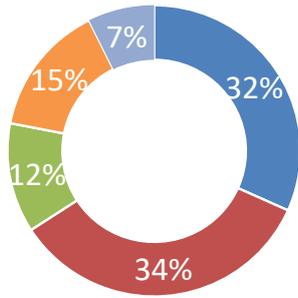
10. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



- 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

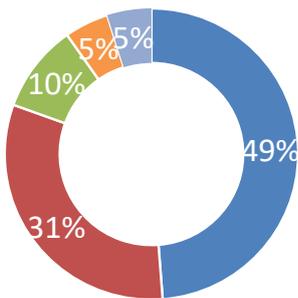
- ・度々連絡頂いて有難うございます。ご心配お掛け致します。母も自分でやってみようという行動がかえってご迷惑をかけることになってしまい申し訳ありません。ありがとうございます。

11. 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
- 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. 外出、外泊時の職員の対応はいかがでしょう



- 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

・急な面会でも、気持ちよく対応してもらった。

1 3. 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。

- ・現在は、お便りに状況を書き込んでもらい、日々の生活について連絡を頂いております。ありがとうございます。大変とは思いますが今後ともよろしく申し上げます。
- ・母の入所の時にはお世話になりました。入所前には特に〇〇さんと〇〇さんにはお世話になりました。あの気性の母ですので大変ご迷惑をお掛け致しました。ありがとうございました。案内していただいた方、部屋のお掃除、トイレの片付け、看護師さん病院に行って下さる方皆様に感謝します。
- ・職員の皆様ご苦勞様です。いつもありがとうございます。(3件)
- ・ここ最近物価高騰や原材料費値上げの中で、入居者が満足いくサービスを提供できるよう、いろいろ工夫、苦勞があると思います。また、コロナ対策が徹底され入居者が発症しなかったのは、職員スタッフ様の努力の結果だと思えます。私達家族が安心して自分の生活が送れるのも、みな様のおかげです。とても感謝しております。今後ともよろしく申し上げます。
- ・いつもお世話様に、年も重ねておりますのでお世話していただくのも大変かと、これからもよろしくお願ひ致します。
- ・コロナ、インフルエンザなど厳しい状況下の中で、施設長をはじめ職員スタッフ皆様のご支援や介護に心より感謝申し上げます。今後ともよろしくお願ひします。
母の転倒による骨折においては、職員の皆様に多大なお手数をおかけし申し訳なく思っております。
- ・叔母が野村病院と宇和島市立病院受診と大変お世話になりありがとうございます。ご迷惑をお掛けしましてありがとうございます。宜しくお願ひします。
- ・今のままで良いです。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・本人から施設や職員さんへの不平不満の話はなく、いつも声かけしてもらって、気を付けて頂いて感謝しています。
- ・いつも大変お世話になっております。電話で相談させて頂くと、いつも即対応頂き感謝しております。お手数かける事の多い母のご対応本当に有難うございます。B棟〇〇の息子。
- ・いつも感謝しております。温かい対応に感謝しております。今後ともよろしくお願ひします。
- ・コロナ感染症の事もあり、利用者に面談に行けずお世話になり心から感謝しています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・コロナもありますがインフルエンザについても心配はしています。予防接種で免疫力が低下となることはないでしょうか。年末・年始について日程はまだ決まってませんが、自宅に外泊する予定です。決まり次第ご連絡いたします。今後ともよろしくお願ひします。
- ・とてもお世話になり、感謝しております。お世話になりっぱなしで申し訳ありませんが、今後ともよろしくお願ひします。
- ・家族のかわりにお世話していただいて本当にありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・毎日お世話ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。

