

# お客様満足度アンケート

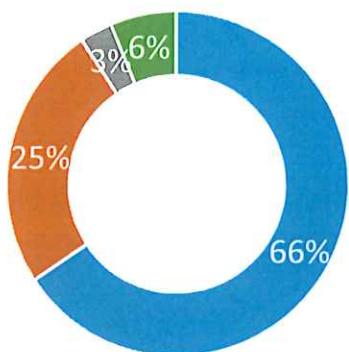
R2. 11

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： 32 名

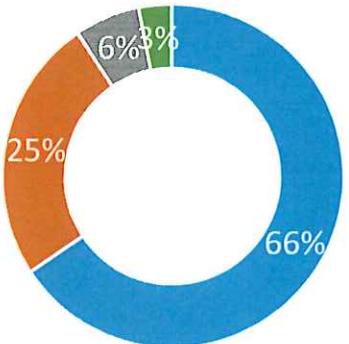
## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



- 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

- ・いつもきれいになさっています
- ・生花がたくさん生けていてあるので癒やされます
- ・全部屋は知らないので②にしました

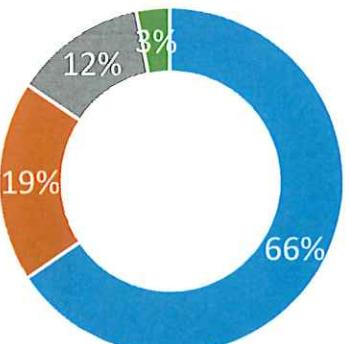
## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- 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

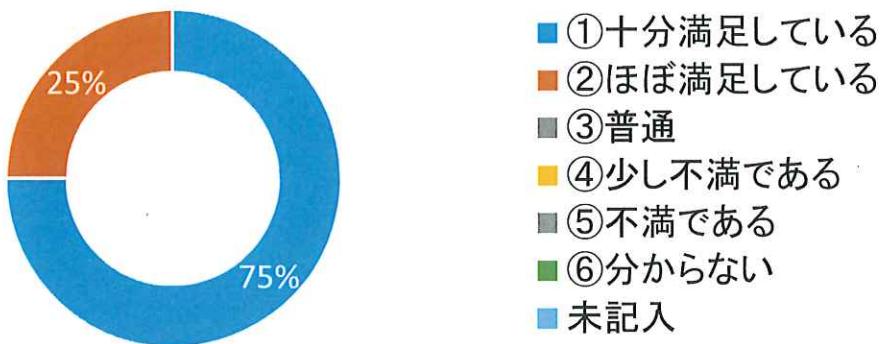
- ・明るい雰囲気です。

## 3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



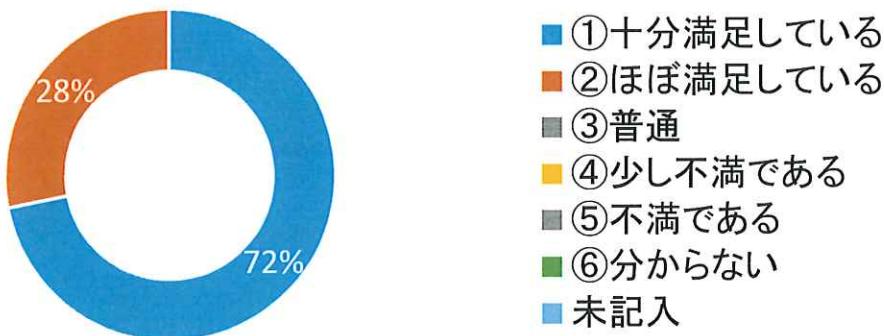
- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥分からない
- 未記入

#### 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



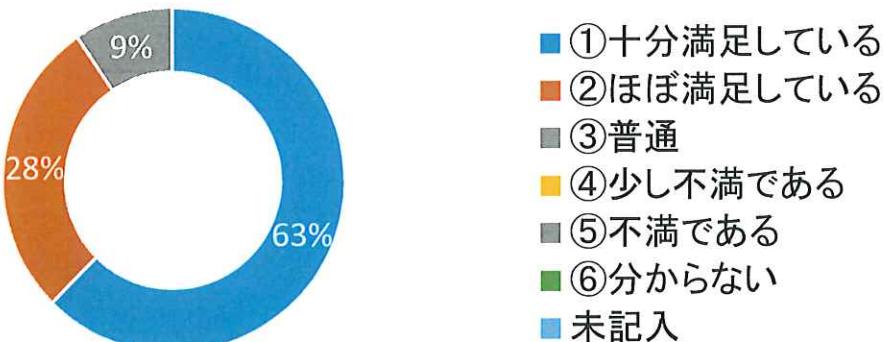
- ・十分です
- ・とても対応がいいです
- ・職員さんは、男性女性皆さん親切です
- ・いつも明るいあいさつからはじまり面会に行っても気兼ねなく過ごせる
- ・職員間の連携がとれないと感じます。同じ事を何度も説明しなくて良いので助かります。誰が電話に出ても親切に対応して頂きます

#### 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



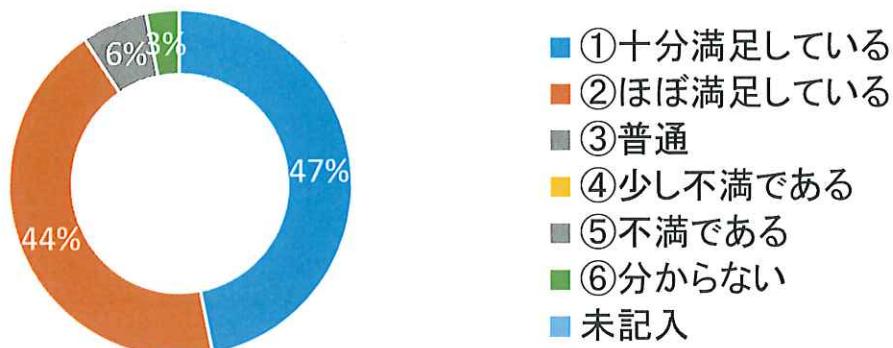
- ・良いです
- ・皆様丁寧です
- ・丁寧である。ちょっとした言葉をかけていただくことで、いつも安心できる。

#### 6. 職員に気軽に相談できますか



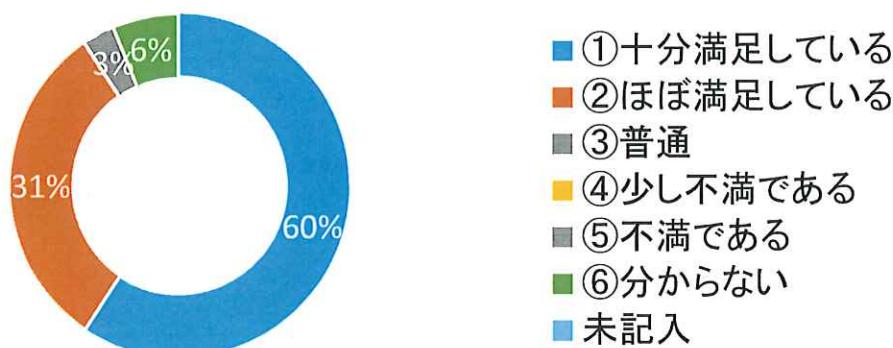
- ・相談できます

## 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



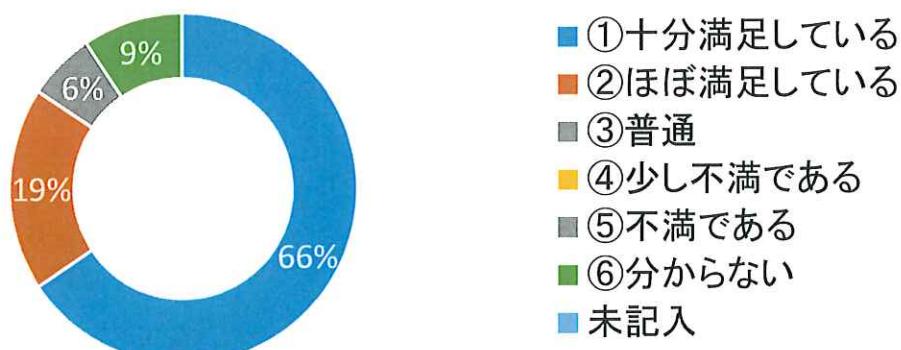
- ・母が職員さんは皆よくしてくれると言ってます。家族としては一番の喜びです。
- ・毎月近況報告を手書きで書いて頂き、とても心がこもっているなと感じます。
- ・担当の方からの”お便り”により安心いたします。ありがたいなと思っております。どんな小さな事でも教えて下さい。

## 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

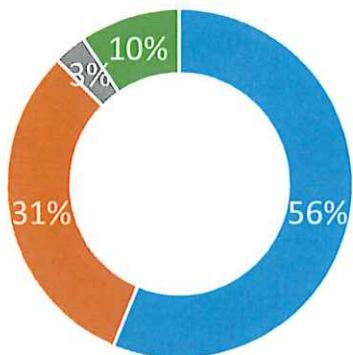


- ・園外への外出はとても嬉しい様です。遠くまで行かなくてよいので近場の外出をこれからもお願いします。
- ・寝たきりになっていますが、時々散歩にも連れて行ってくれたり、家族の希望を取り入れてもらえ満足しています。

## 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



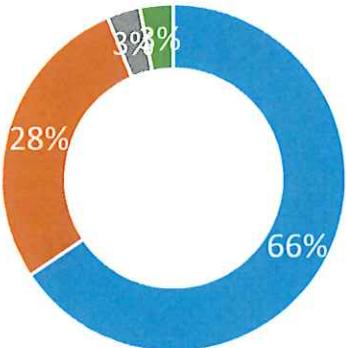
## 10. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



- 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分からぬ
- 未記入

- ・いつも気をつけて下さって、ありがとうございます。
- ・あまり家族と関わることがないですが、肺炎を起こした事もなく状態が安定しているので、きちんとしてもらっているのだとは思っています。

## 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分からぬ
- 未記入

- ・ケアプラン更新時には、必ず家族の意向も聞いて頂けます。  
これからも、よろしくお願いします。

## 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

- ・十分満足しています。ありがとうございます。
- ・皆さん、とても親切でやさしく情にあふれています。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・法正園の対応には本当に満足しております。今まで同様今後ともよろしくお願いします。
- ・行事やドライブ等の写真を見て家族も安心しています。まだまだ、普通の日々に戻れないため、面会にも気軽に出来ませんが、よろしくお願いします。
- ・いつでも丁寧な対応して頂き感謝しています。今後も、本人が安心で安心して人との暮らししが出来るよう援助をお願い致します。
- ・コロナ禍の中で職員さん達大変な事だと思います。部屋へも入れないので、様子がわからないまま1年が過ぎました。本当に感染等に気を付けて頂き感謝しております。この様な状態の中でも外出等して頂き有り難く思っております。
- ・施設の皆様 いつもありがとうございます。人手の少ない時にも余分な援助をおかけしているにもかかわらず、皆様が嫌な顔を少しもしないで助けてくださって…主人はもとより私、子供、共々とても感謝しております。
- ・いつもお世話になっております。母も安心して過ごしていると思いますが、私も安心しております。日々大変だと思います！心よりありがとうございます。これからも、よろしく願い致します。

- ・母が大変お世話になっております。いつもすみません。広報誌「ほうしょう」楽しく拝読させていただいています。担当職員さんからのお便りで、母の近況が分かり更に安心を致しております。
- ・いつもお世話になっております。コロナ感染に十分配慮されていると思います。その分、家族としては、ゆっくり面会できずしかたないとは思いますが、さみしさもあります。せめて、毎月送られてくるお便りに写真でもあれば、うれしく思います。
- ・長らく行っていませんので、はつきりとわかりません。よろしくお願ひします。中に入れる日を待っています。毎日ご苦労様です。いつも、にこにこしています。安心しています。暖かい冬でありますように…
- ・職員の皆様お世話になっております。全体的に清掃がきれいです。職員の皆様もやさしく親切にさせていただいております。これからもよろしくお願ひします。コロナが治まりましたら母に会いに行きたいです。皆様もお気を付けて生活して下さい。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。今年は、コロナウイルス感染症もあり職員様には、より一層のご心労やお世話をおかげし、心より感謝しております。どうか、皆様 ご慈愛下さいませ。今後とも、どうかよろしくお願ひ致します。ありがとうございます。
- ・お世話になります。担当者による\*\*\*お便り\*\*\*欄のメッセージは、家族の者にとって入所者の様子が分かり、いつもうれしく拝読いたしております。コロナ禍の現状においての短時間の面会は、やむを得ないと思います。家族の者の都合を聞いて頂きありがとうございました。
- ・コロナのせいで職員の皆様もいつもピリピリして気を使われていることと思います。気軽に会いに行きにくい分を考慮して頂き、自宅に連れて来て下さったりして、とても感謝しております。母があと何年生きる事ができるのかわかりませんが、少しでも快適に過ごせるように、これからもよろしくお願ひします！！寒くなってしまったので、くれぐれもご自愛くださいね。
- ・コロナの中で、できる限りの面会対応をして頂きありがとうございます。家族に会えないのは淋しいのでコロナの状況に合わせてできる範囲での面会はお願ひしたいと思います。事業所としては色々と大変だと思いますが前向きに利用者家族の事を考えてもらっております感謝です。行事の中で利用者のできることに参加させてもらったり、外出の機会をもうけて頂きマンネリ化した生活にならない取り組みで生活が豊かになると思います。引き続きお願ひします。
- ・法正園から毎月文書を頂き、連日利用者への対応の様子ありがたく実感しております。特に※お便り※欄には、直接ご指導やお世話をされている職員の方からのコメントを拝読し、室内外や、ドライブ外出など、細かいお心遣い感謝のほかありません。家庭ですべきことも出来ず、すべてに利用者の気持ちを満たされ、家族に安堵を与えてくださいまして、ありがとうございます。厳しい寒さに向かい、コロナウイルスが懸念されますが、皆様のご健康を祈念申し上げます。