

# お客様満足度アンケート

R3.10

事業所名：（ 特別養護老人ホーム 寿楽苑 ）

配布数： 49名

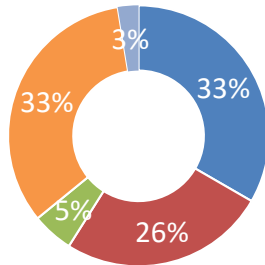
回答数： 39名

ご記入者

利用者様： 一名

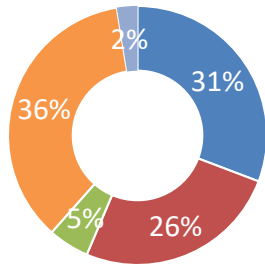
ご家族様： 39名

## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



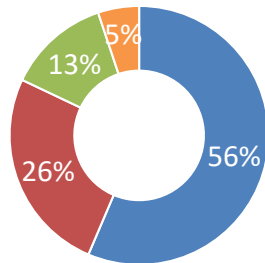
- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥分からない
- 未記入

## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



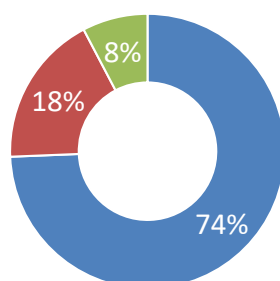
- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥分からない
- 未記入

## 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

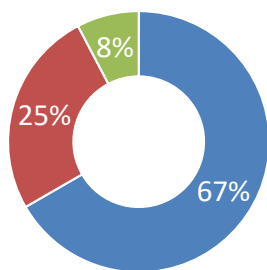
## 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- 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

・担当の方にお電話を頂きますが、とても丁寧に説明、お知らせをしてもらっています。

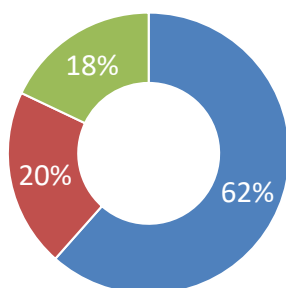
## 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- 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

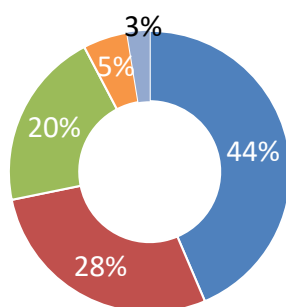
・いつも携帯電話を見るのが遅くなり、慌てて電話をしておりますが、とても丁寧にお話しをして頂いている。

## 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

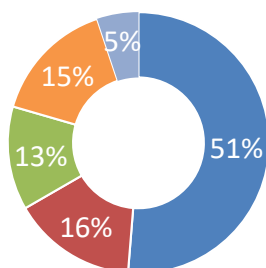
## 7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



- 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

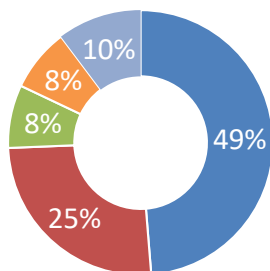
・コロナ禍で大変ではあるが、電話等で連絡して頂いている。

## 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



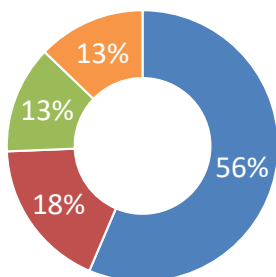
- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

### 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



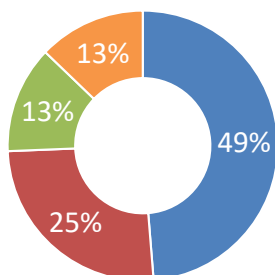
- ①十分満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通
- ④少し不満である
- ⑤不満である
- ⑥分からない
- 未記入

### 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 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. 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。

•いつもお世話になります。新型コロナ感染症の中で、スタッフの皆様、大変な思いをされて、くれぐれもお身体に気をつけてください。(6)

•今後とも、状況の変化の際には、ご連絡のほどお願いします。

•早くコロナが終息し、面会できるようになれば良い(3)

•皆さん、とても良い感じの方ばかりで、本当に安心しております。

•面会時、快く対応していただいている。

•職員の皆さんに、感謝しています(5)

•外出が難しい時期なので、施設内にいながら、外出した気分を味わうことのできるレクリエーションがあると良いのかなと思います。

•看取りの際には、コロナ状況であるけれども、県内の希望されるご親族は、お顔をあわせることができると良いのではないかと思います。