

お客様満足度アンケート

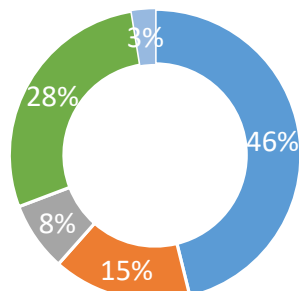
R3.10

事業所名：（ 特別養護老人ホーム法正園 ご家族様 ）

配布数： 50名

回答数： 39名

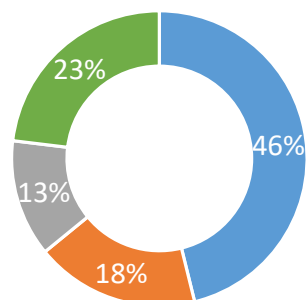
1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



- 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

- ・コロナで居室には入れないので、生活スペース内の状態はわからないが、事務所、玄関、外回りは掃除されている。
- ・遠方に住んでいるので、愛媛には2年以上帰省していません。コロナが早く終息して母に会いに行きたいです。
- ・きれいにされています。

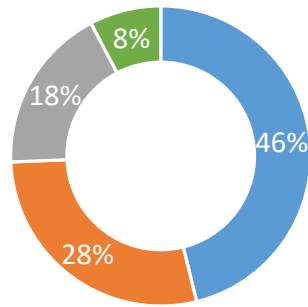
2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- 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分からない
- 未記入

- ・母も満足しています。
- ・職員の方々の対応が親切、丁寧である。活気があり明るいです。
- ・最近の様子はわかりませんが、以前は明るい雰囲気です。
- ・いつも、親切にして頂いてありがとうございます。主人の顔を見たらわかります。

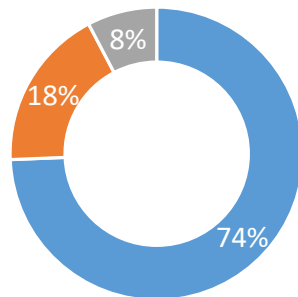
3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



- 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分からない
- 未記入

- ・母が職員の方は親切だと言っています。
- ・母がお世話になっています。スタッフの皆様本当によく気が付き嬉しく思います。
- ・常に安心を与えられる。
- ・現在コロナで会いたいときに会えない。普通の状況を知らない。

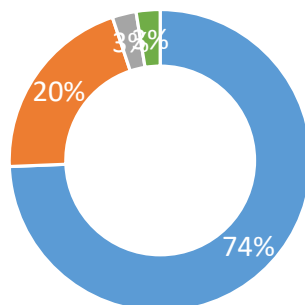
4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- 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

- ・とても親切に対応してもらってます。
- ・親切、丁寧です。
- ・2年近く帰省できなくて様子が分からないですが、職員様のお便りをいただき写真同封で安心しております。
- ・高齢者には特別配慮されている。
- ・いつも親切に教えてくださっています。

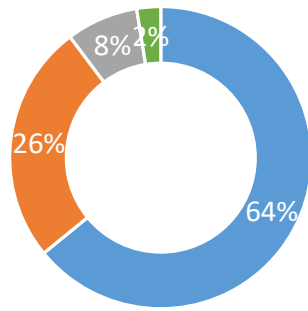
5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- 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

- ・職員様の電話対応、お便りは丁寧なお言葉に感謝しております。
- ・分かりやすいお言葉で接して頂ける。
- ・丁寧です、忙しい時でも対応して下さいありがとうございます。

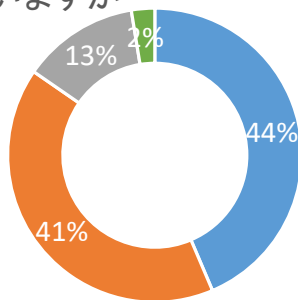
6. 職員に気軽に相談できますか



- 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

- ・話しやすい。
- ・気になる事があれば、すぐに聞けてます。
- ・いろんな事に配慮して頂きありがとうございます。スタッフの皆様今後ともよろしく願います。

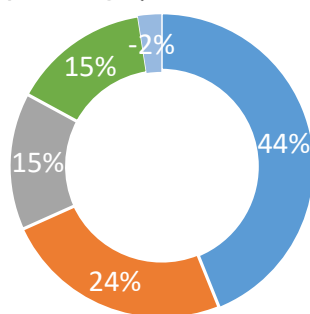
7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



- 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

- ・毎月のお便り、担当者の方からの母の様子を書いてもらっていて嬉しい。写真も入れてもらっている所以他の家族にも見せることができる。
- ・お電話、お便り早急に連絡ありますので良いと思います。
- ・担当者の方とお会いできないので、詳しいことが分かりにくい。請求書の中に様子を書いて頂いて有り難いです。
- ・月報に添え書きが丁寧に書かれていてありがたい。
- ・とれているのではないのでしょうか・安心しています。
- ・コロナの関係で普通ではない。

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

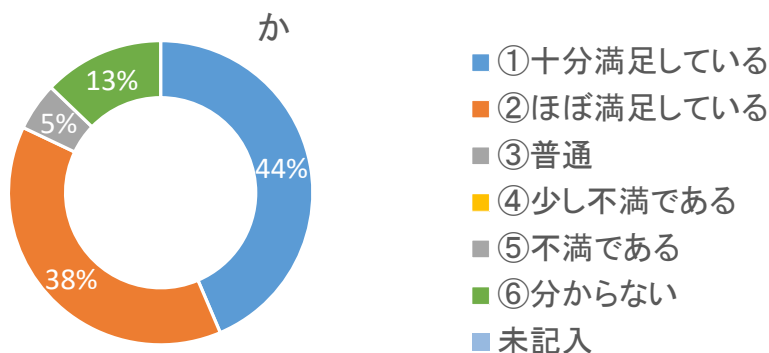


- ① 十分満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通
- ④ 少し不満である
- ⑤ 不満である
- ⑥ 分からない
- 未記入

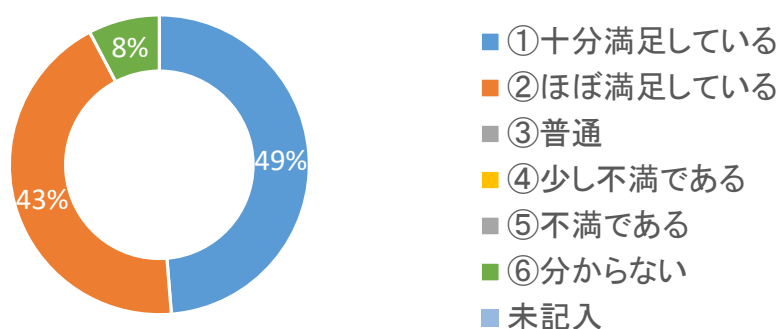
- ・コロナが落ち着けば外出、自宅外泊もしてみたいのですが、先が見えません。早く収束してほしいものです。(家族対応で)
- ・コロナでユニットに入れないので、様子が分かりません。早く部屋に入りたいと思います。
- ・利用者が疾病とはいえ、勝手気儘な言動が多いと思われ対応は困惑され、家族としては申し訳なく思う。

- ・楽しそうです。
- ・コロナでよくわからない。会う機会も少ない。

9. プライバシー、個人情報を守られているとされますか

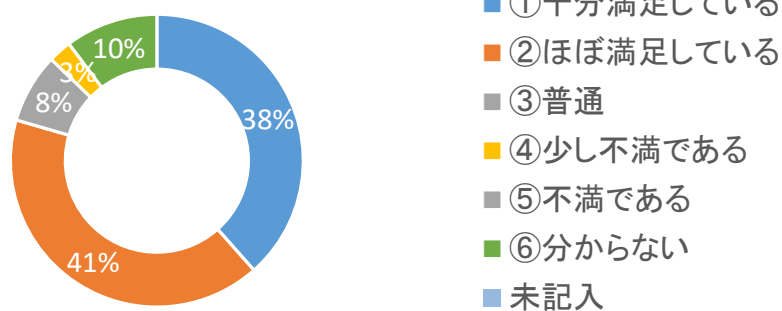


10. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



- ・親切です。

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



- ・コロナでどうしても限られてしまうのが残念ですね。
- ・入れませんのでどんなになっているかわかりません。

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

・コロナ禍でも面会できるように、感染状況を踏まえながら工夫してもらっているのが有り難いです。面会できるのが本人も家族も嬉しいです。家族によっては、仕事で土日しか休みがないので、平日面会は難しいです。

・コロナの中、面会に行っても身体を触る事や、手を握ることも出来ずさみしいですね。職員の方もストレスを上手に発散しながら頑張ってください。

・大変お世話になっております。ばあちゃんも、私も安心して生活できています。ありがとうございます。

・長引くコロナ禍で施設の皆さんも大変な事と思います。感染もなく無事過ごしておりありがたく思っています。早く収まってお花見等して頂くと喜ぶと思います。気を使っただけ感謝しています。

・コロナ禍の影響で例年予定されている行事や催しが行えず残念なことですが、健康安全最優先の措置、お心遣いにありがたく存じます。面会方策についても、ご心配、細心

のご配慮を感じます。利用者の家族として、時節柄お手伝いの一つもできず心苦しく思います。

- ・十分満足しています。今まで同様よろしく申し上げます。
- ・妻の顔さえ分かったり、分からなかったりの様子でも顔だけで見たらと思い面会させていただいております。この様な主人をスタッフの方々が優しくお世話下さり、有難いと思っております。皆様もお身体に気を付けられますように。毎月写真を下さり嬉しく思っております。
- ・対応に感謝しております。
- ・一日も早い新型コロナの終息を願うばかりです。
- ・毎月の封書、同封の「お便り」に母の日常等書いて頂き、今の状況が良く分かります。ありがとうございます。コロナでなかなか行けませんが、お陰様で当方も安心しております。
- ・いつもお世話になっております。コロナ禍で面会が困難な場合、オンライン面会ができるようになれば良いのではないかと思います。
- ・大変お世話になっており、ありがとうございます。一度もそちらにお伺いできておりませんので曖昧な回答になってしまい大変申し訳ありません。このコロナ禍の中、様々な状況を考慮しながらうかがう時期を考えたいと思っております。今後ご迷惑をお掛けしますが宜しくお願い致します。
- ・コロナウイルスの中、大変だと思います。気を付けて下さっていることに感謝しています。いろいろご迷惑をかけると思いますがよろしく申し上げます。
- ・大変な時期の中、職員の方々のおかげで、伯母も元気に過ごすことが出来ています。予防接種も出来、早く自由に行動が出来ることを願うばかりです。相談事や手続きなども親身になって対応して下さい大変ありがたいです。今後とも宜しくお願い致します。
- ・入居者が超高齢なので、いつも心配しています。しかし施設でよく世話して下さいるので安心してます。私、保護者も高齢なので度々訪問も出来ないのでもよろしく申し上げます。