

お客様満足度アンケート

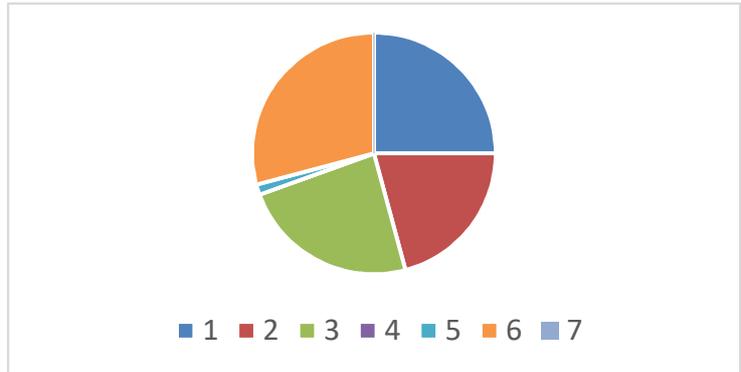
R1.10

事業所名 (野村育成園)

配布数 76名 回答数 72名 回答率 0.95
ご記入者 ご利用者 ご家族等

1. 施設（事業所）は清潔になっていますか

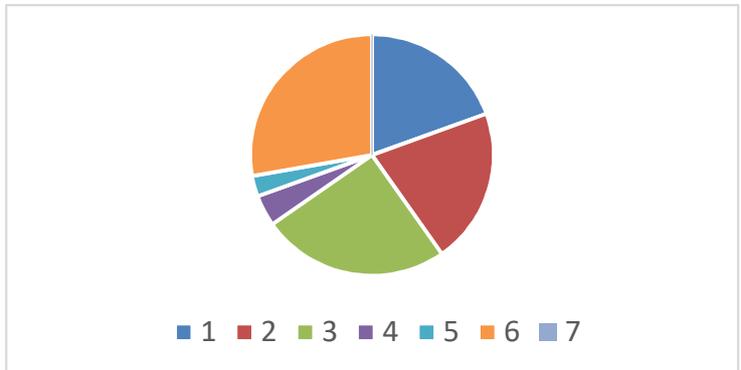
①十分満足している	18名
②ほぼ満足している	15
③普通	17
④少し不満である	0
⑤不満である	1
⑥わからない	21
未記入	0



- ・きれいな時もある。全体的に古い。
- ・きれいです。

2. 施設（事業所）は明るい雰囲気ですか

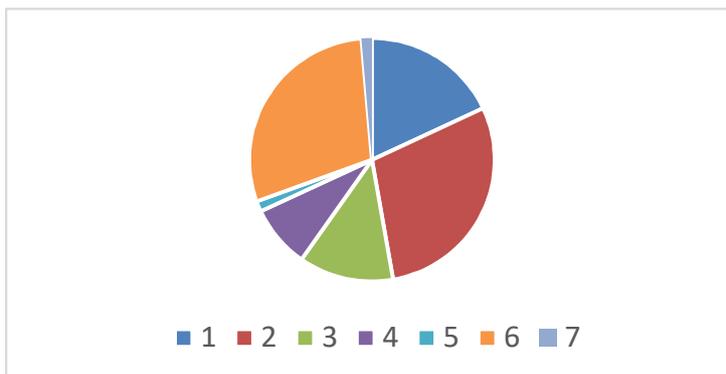
①十分満足している	14名
②ほぼ満足している	15
③普通	18
④少し不満である	3
⑤不満である	2
⑥わからない	20
未記入	0



- ・人が嫌
- ・暗い時もある。明るい時もある。他の利用者がガヤガヤされるのが嫌だ。
- ・外出した時に目立つのが嫌。
- ・明るい雰囲気です。

3. 施設（事業所）の構造や設備は利用しやすいものですか

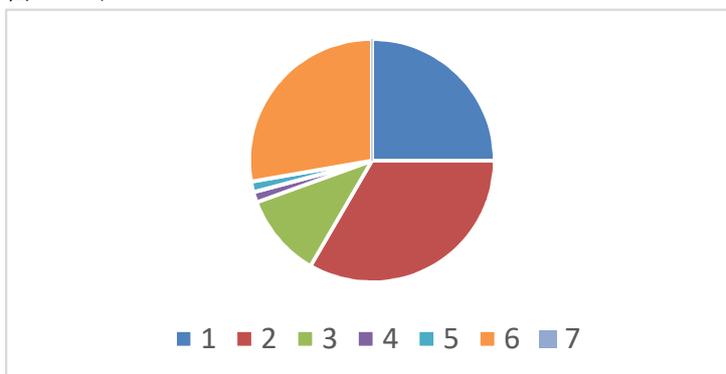
①十分満足している	13名
②ほぼ満足している	21
③普通	9
④少し不満である	6
⑤不満である	1
⑥わからない	21
未記入	1



・満足

4. 職員の対応は親切ですか（電話等も含めて）

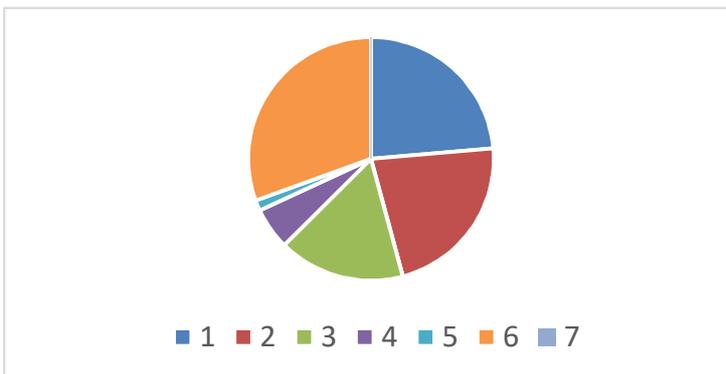
①十分満足している	18名
②ほぼ満足している	24
③普通	8
④少し不満である	1
⑤不満である	1
⑥わからない	20
未記入	0



- ・昭和の時はやさしかった。平成になりちょっとしたことでけんか腰、このころちょっと怖かった。今は優しくなってきた。
- ・好きです。

5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか

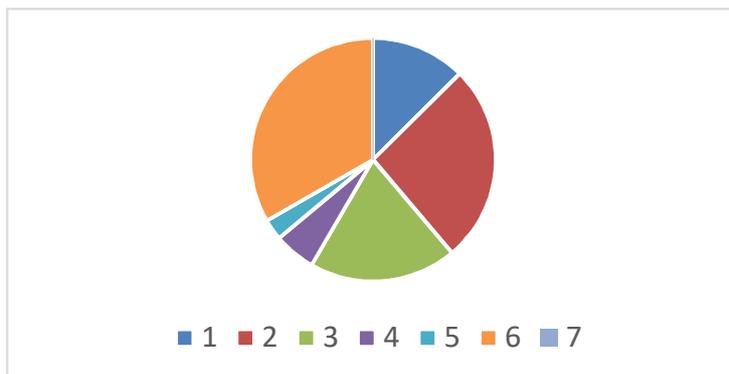
①十分満足している	17名
②ほぼ満足している	16
③普通	12
④少し不満である	4
⑤不満である	1
⑥わからない	22
未記入	0



- ・丁寧すぎるのは嫌だ。
- ・丁寧です。

6. 職員に気軽に相談できますか

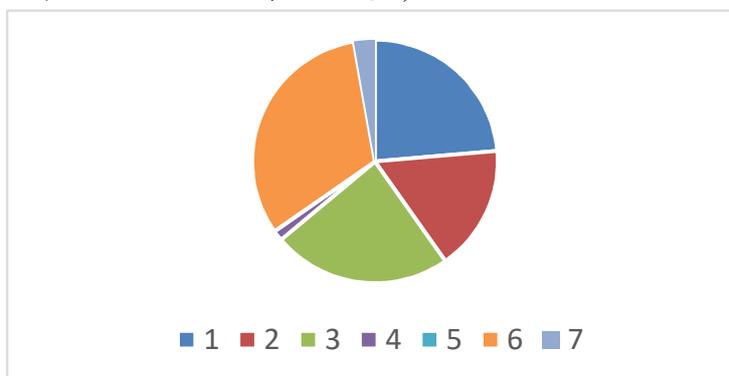
①十分満足している	9名
②ほぼ満足している	19
③普通	14
④少し不満である	4
⑤不満である	2
⑥わからない	24
未記入	0



- ・ちょっと言いにくい。対応（反応）が伝わっているのか戸惑うことがある。
- ・お話しできます。

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

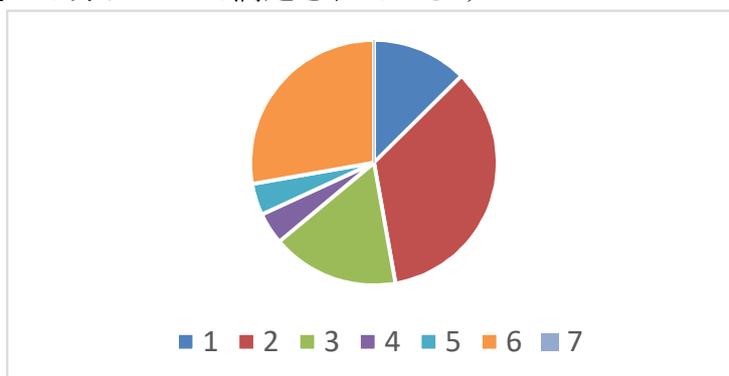
①十分満足している	17名
②ほぼ満足している	12
③普通	17
④少し不満である	1
⑤不満である	0
⑥わからない	23
未記入	2



- ・前からとれている。帰宅の事もちゃんとできている。
- ・仲良しです。

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

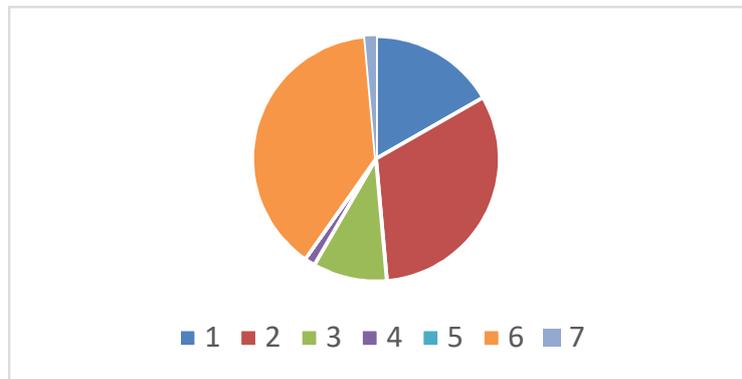
①十分満足している	9名
②ほぼ満足している	25
③普通	12
④少し不満である	3
⑤不満である	3
⑥わからない	20
未記入	0



- ・静かに過ごせない。うるさい。
- ・朝晩、うるさくて眠れないことがある。隣人が騒がしい。
- ・楽しいです。

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

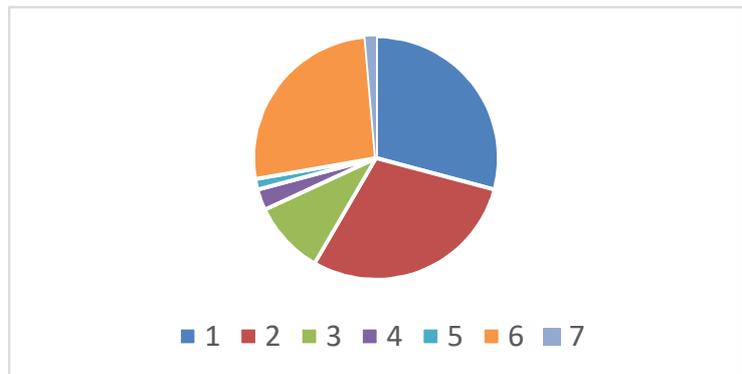
①十分満足している	12名
②ほぼ満足している	23
③普通	7
④少し不満である	1
⑤不満である	0
⑥わからない	28
未記入	1



- ・気分が沈んでいる時に話しかけられたり、何か支援されたくない。
静かに一人でいたいときもある。
- ・僕のもの。大丈夫。

10. 食事の内容、対応に満足されていますか (利用者のみ)

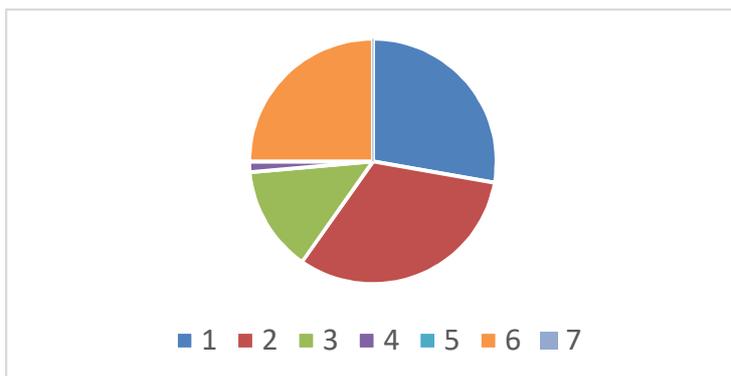
①十分満足している	21名
②ほぼ満足している	21
③普通	7
④少し不満である	2
⑤不満である	1
⑥わからない	19
未記入	1



- ・食事中やかましくされると、味がわからなくなる。
- ・静かにしてくれればいい。
- ・美味しい。食べたいのー。
- ・まずい。
- ・このまま美味しく作ってほしい。
- ・今のところいい。
- ・美味しい。
- ・特定の利用者がうるさいので、部屋で食べたい。

1 1. 入浴の内容、対応に満足されていますか (利用者のみ)

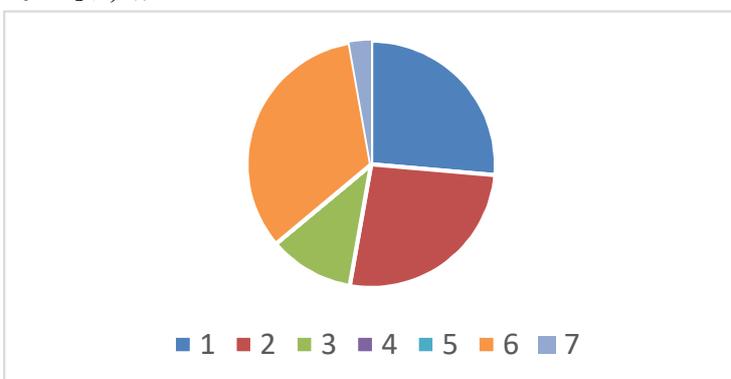
①十分満足している	20 名
②ほぼ満足している	23
③普通	10
④少し不満である	1
⑤不満である	0
⑥わからない	18
未記入	0



- ・気持ちいい。
- ・夏は毎日入るが、秋頃からは時々でいい。
- ・お風呂満足。

1 2. 医務（看護師）の対応に満足されていますか

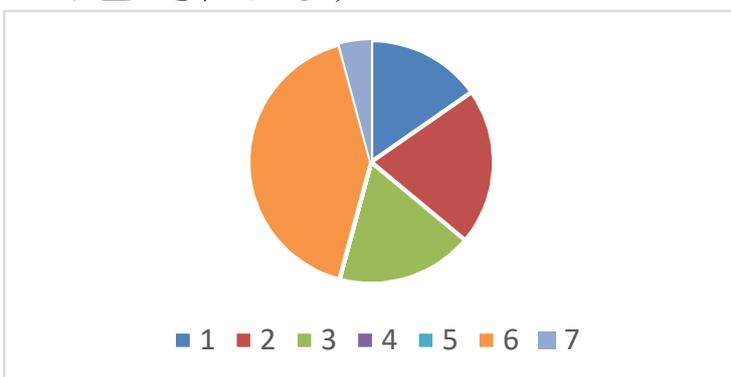
①十分満足している	19 名
②ほぼ満足している	19
③普通	8
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	24
未記入	2



- ・話す時は、時々ある。
- ・看護師さんやさしいです。

1 3. 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	11 名
②ほぼ満足している	15
③普通	13
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	30
未記入	3



- ・また（外出に）行こうの。
- ・おやつがあれば嬉しい。
- ・ゲーム（テレビゲーム、ゲームセンター）や絵を描くのが好き。
光物が好き。女性ものが好き。アクセサリ収集で眺めるのが好き。
パチンコがしたい。工作したい。買い物は少しずつするのが好き。
外出するのは嫌。映画は好き。
- ・もっとお勉強がしたいです。絵を描くのが好きです。

1 4. 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

- ・お姉さんと暮らしたい。
- ・もっと食べたい。
- ・みんなと仲良くします。
- ・あさひ寮はうるさい人がおるので、一般棟に上がりたい。
- ・今のところありません。
- ・居室から出たときに外がまぶしい。渡り廊下はまぶしい。
行きたいところとは違う所に連れていかれている。（外出、買い物）
担当がいない時が続くと話せなくなるので、不安になる。
- ・みんなとお出かけしたい。
- ・特定の利用者の言葉遣いに不満がある。
- ・特定の利用者が洗濯物を勝手に洗濯機から出す。