

# お客様満足度アンケート

H29.10

事業所名：（ 特別養護老人ホーム寿楽苑 ）

配布数： 50名

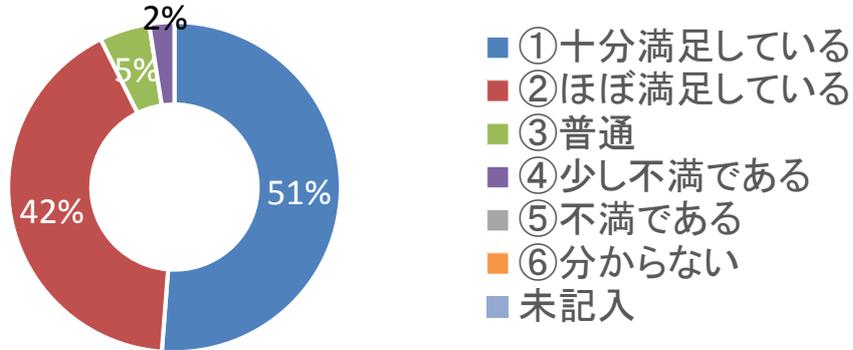
回答数： 41名

ご記入者

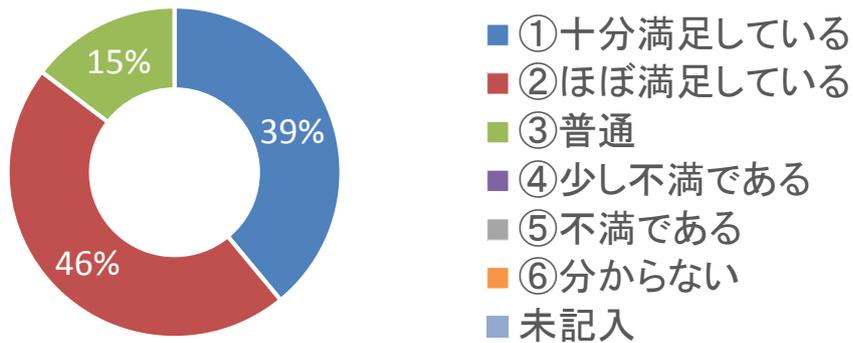
利用者様： 一名

ご家族等： 41名

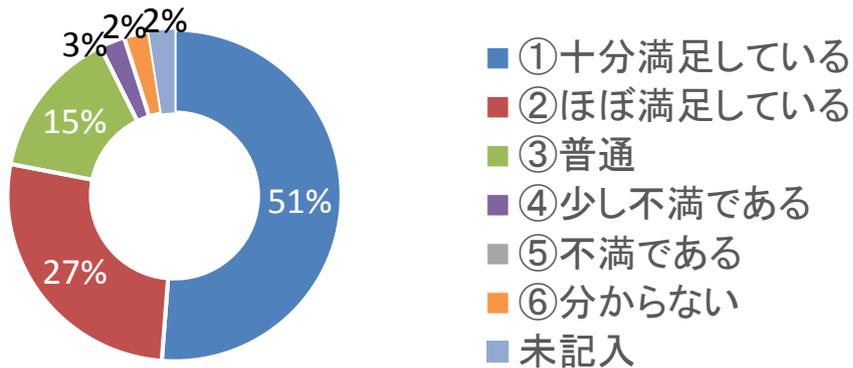
## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか

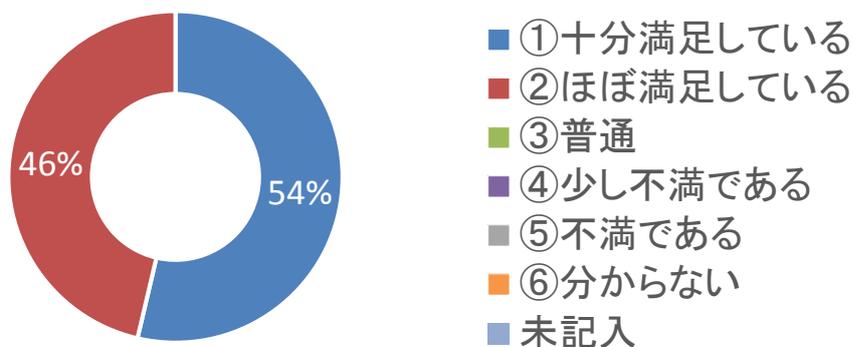


## 3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



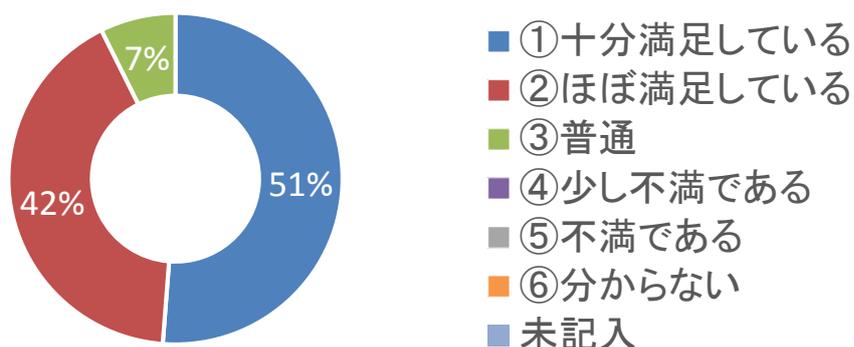
- ・アクセス道路が狭い。
- ・いつ行ってもよく話しかけてもらい、気持ちがいいです。

#### 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)

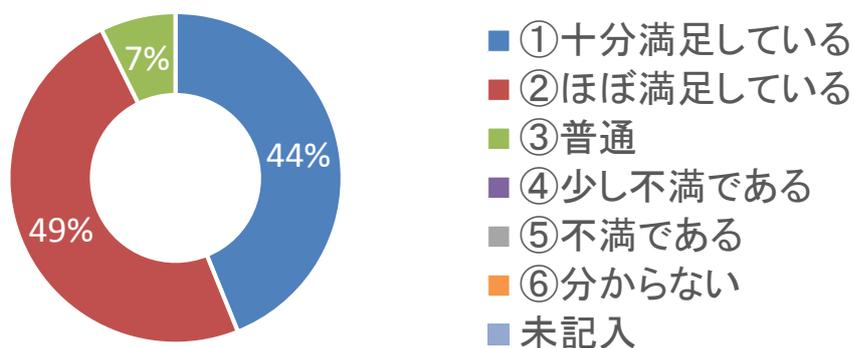


- ・いつもお便りをいただき、近況を知らせてもらって、とても安心しております。
- ・とっても親切です。

#### 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか

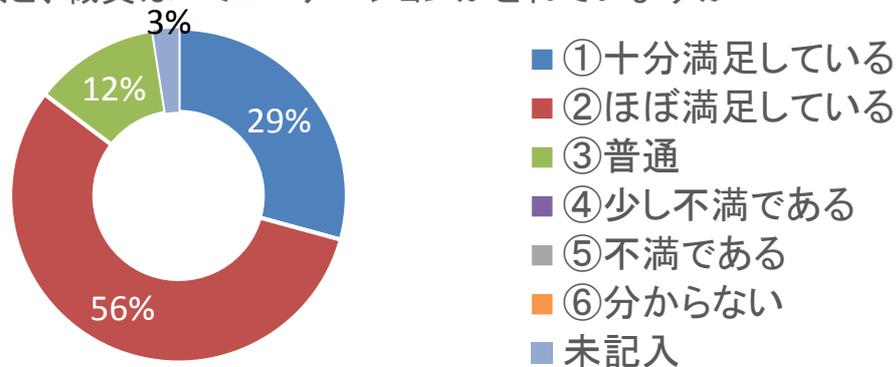


#### 6. 職員に気軽に相談できますか



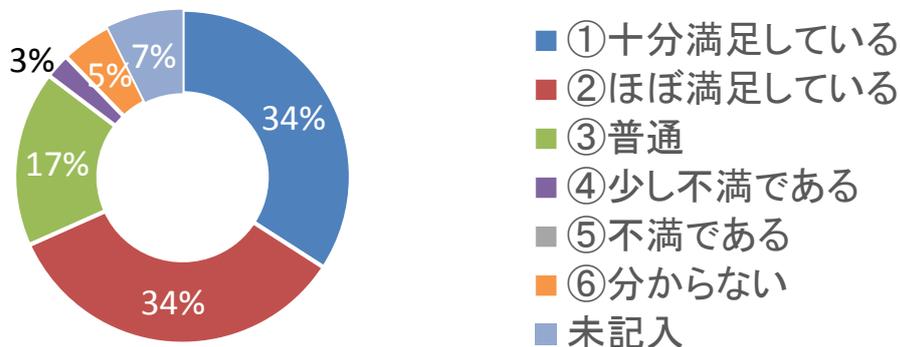
- ・なんでも相談できます。

## 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



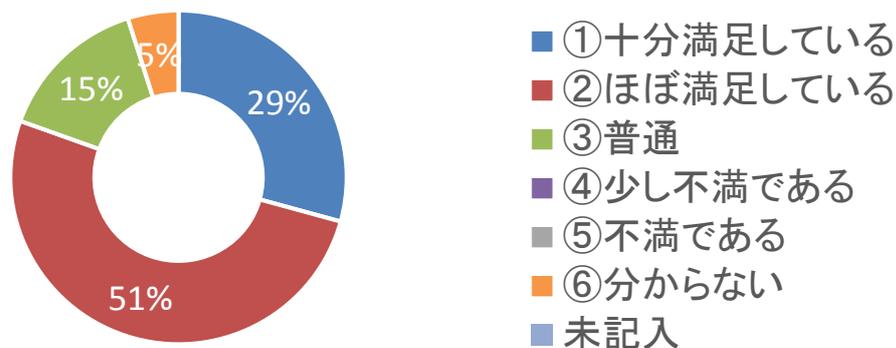
- 定期的に郵送して頂く書類等の中に、利用者本人の状況（食事や入浴の様子など）が綴られた、担当の方からのお手紙が毎回添えられているのですが、遠方のため、日頃、あまり面会に行けないので、楽しみに目を通しています。これからも続けていただければ、うれしいです。

## 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

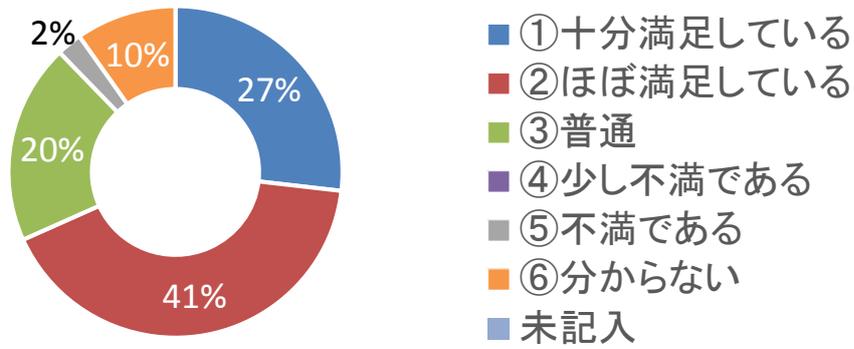


- 屋外視察、外食などもしていただき、ありがたく感謝しております。
- 自分から話すことをしないので、一人がぼつんと車イスに座っているので、少しかわいそうな気もします。

## 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

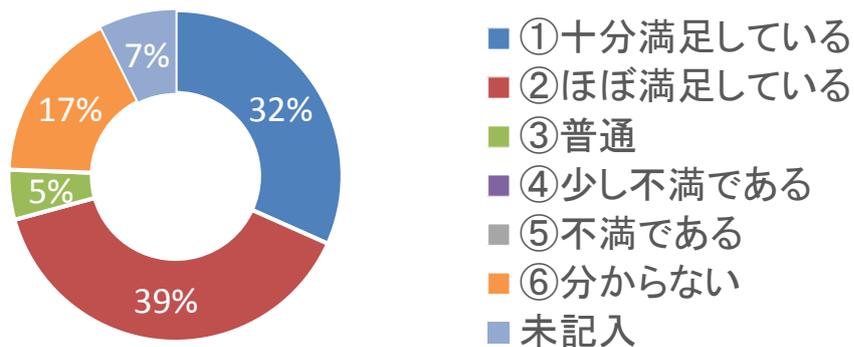


## 10. 食事の内容、対応に満足されていますか



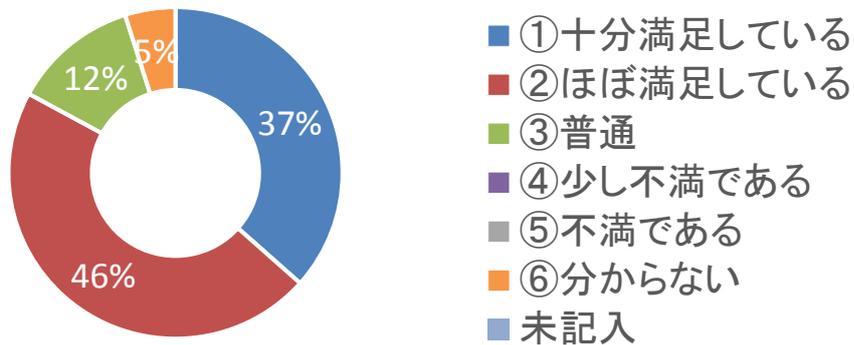
・ 父さんを見れば少し、すくない様に感じます。

## 11. 入浴の内容、対応に満足されていますか

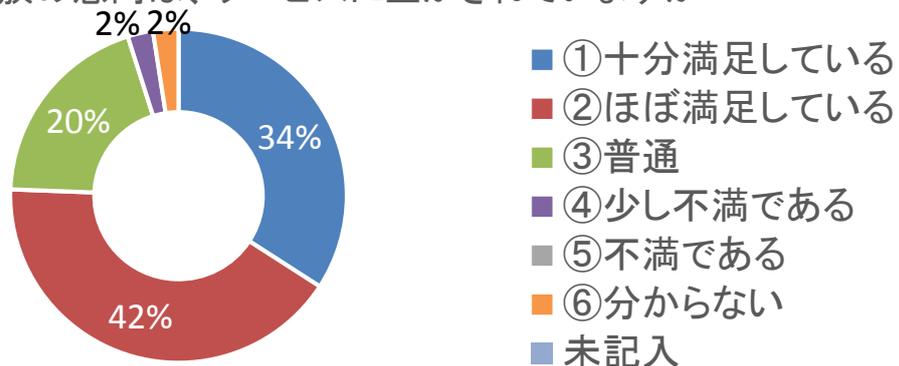


・ 何を聞いても話さないなので、週に何回入っているのか、何も分かりません。

## 12. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



## 13. 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



#### 14. 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

- ・とても感謝をしています。ありがとうございます。（5名）
- ・この頃あまり行けないので大変迷惑をおかけしております。  
詳細には分からない事が多く有ります。
- ・いつもお世話になり、面会の度、お声かけていただき親切な対応で感謝しています。
- ・すべて十分に満足しています。
- ・面会に行った時、どのスタッフに声掛けすればいいのか分からない。  
本人と会話することもできず！スタッフの方々には大変お世話になっており、感謝しています。
- ・最近特に言葉の出方が遅くなりイラッとしています。皆様方にも不快な思いをさせて  
申し訳ありません。
- ・大事なことだけ電話してほしい。
- ・利用者本人が意見も言えるので、こういったアンケートも、行事で何うぐらいしかできないので  
回答に苦慮します。本人だと即答できるのではと思いました。
- ・皆さん行っても嫌な顔もされず、とても気持ちよく行くことができたと思います。
- ・職員の皆様方も、身体に十分気をつけて、過ごしてください。
- ・上記⑩⑪⑫ですが、実際に対応して頂いてる現場を見たことがありませんので、よくわからない  
のですが、職員の皆様に信頼し、全てお任せしておりますので、その都度、適切に行って頂き  
ますよう、これからもよろしく願いいたします。