

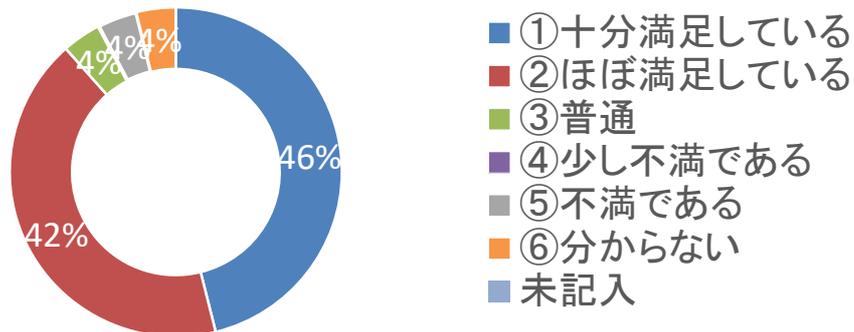
# お客様満足度アンケート

事業所名：（ しいのき園 ）

配布数： 50 名  
ご記入者  
利用者様： 一 名

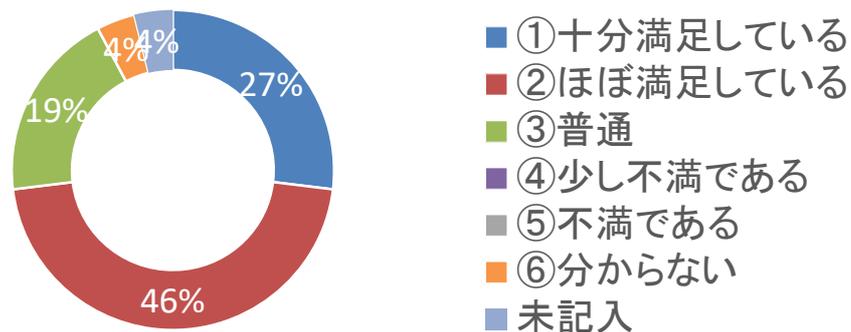
回答数： 26 名  
ご家族等： 26 名

## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか



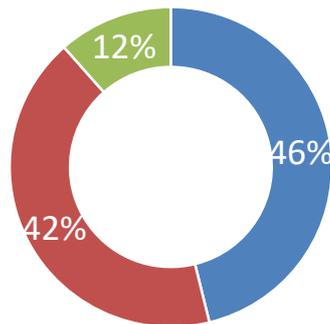
- ・トイレが便がいつもついていて、利用しづらい。
- ・老人施設特有（独時）の臭いがなく、玄関も明るく入りやすいです。（消毒液の下が汚れている時がありました）
- ・廊下、トイレ、ゴミ箱などテーブルもふくめ、いつお訪ねしてもきれいです。

## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか



- ・ごあいさつもゆき届き、家族も安心です。
- ・省エネの方向でされているのがよくわかります。利用者には丁度よい明るさかと。ただ、元気な者が移動すると広すぎて、カーテンの内・外でガラッと雰囲気が違っていたりして……これ以上は明かりを下げないでほしいなと思います。
- ・建物内の照明を多くしてほしいと感じました。

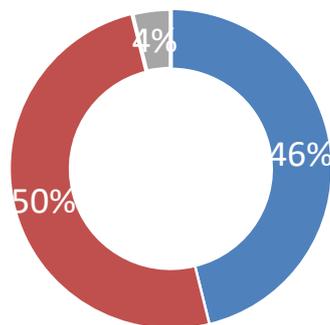
### 3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



- 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

・駐車場が広くて助かります。

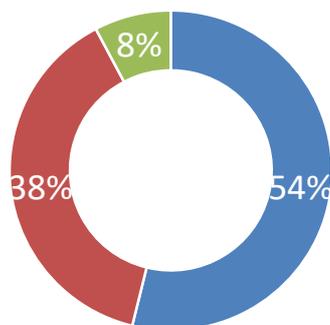
### 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- 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

- ・丁寧で質問もしやすく、こちらの意図をくみ取って下さいます。
- ・他のフロアーの方も、ハキハキとあいさつしてくださり気持ちがいいです。

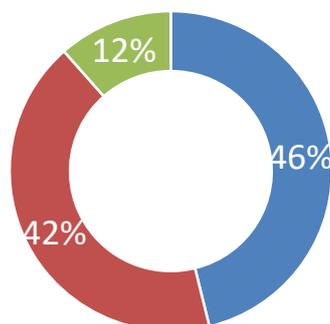
### 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- ①十分満足している
- 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

- ・とても丁寧です。人情味のあるふんいきもあるため、機械的にならず感じが良いです。
- ・上手にやわらかい口調で(本人が理解していなくても)接して下さり、こちらも勉強になります。

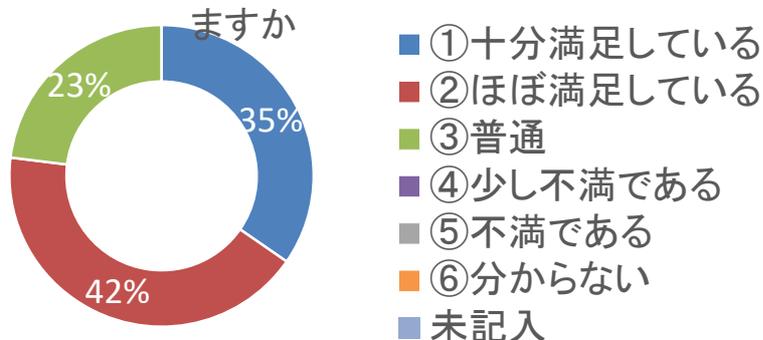
### 6. 職員に気軽に相談できますか



- 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

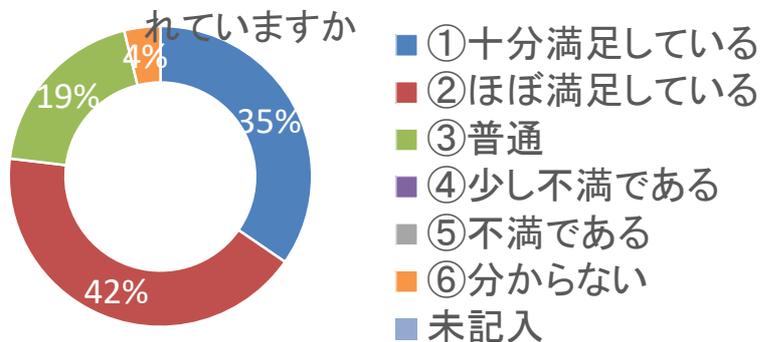
- ・誰にも相談できないので、職員さんが本当に頼りになります（身内より）
- ・気の毒なくらい質問しています。どなたも気持ち良く対応されます。
- ・素人の質問にも良く答えてくれていると思います。

### 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



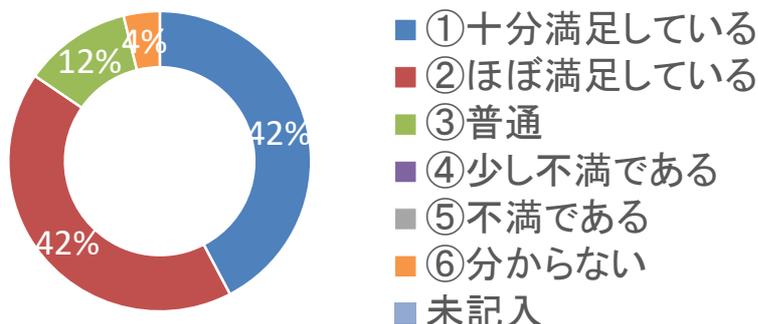
- ・家族は満足です。本人は理解が難しいと思いますので…
- ・細かい説明をして下さるため助かっています。
- ・声かけなど対応は良いと感じます。

### 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

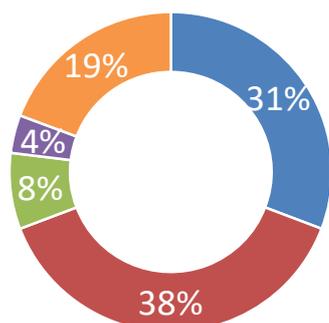


- ・良いかと思います。尊重して下さっています。
- ・気晴らしの軽い散歩など出来るだけしてあげて下さい。
- ・行きたい所、したい事の訴えもなくなり……。調子が良ければ風に当たれば満足かと。

### 9. プライバシー、個人情報は守られていると思えますか



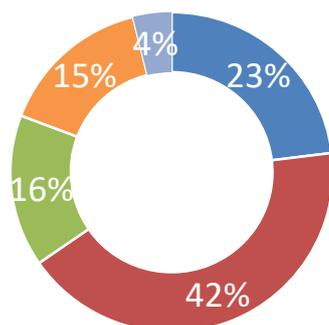
## 10. 食事の内容、対応に満足されていますか



- 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

- ・わかりません
- ・機転もあり助かります。
- ・個人々の細かい気遣いも良いと思います。
- ・食事の介助にも行かず申し訳ありません。行事食位しか見た事がなく・・・献立もどこに貼り出しているのかも知らず、はずかしいです。会食の時はとっても美味しく、季節の物も入り本人は喜んでると思います。

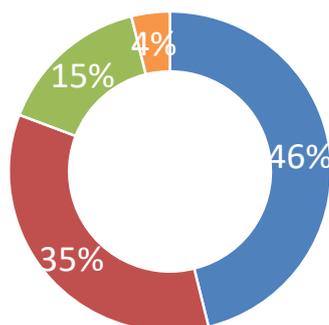
## 11. 入浴の内容、対応に満足されていますか



- 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

- ・面会時、臭いもなく、うぶせもなく、爪もきれいです。耳あかも気にしてくださりありがたいです。
- ・実際に見たことがないのでわかりません。すみません。
- ・わかりません。
- ・重身者の細かな配慮も良く考えてもらえていると思います。
- ・手足の爪を切ってほしい。

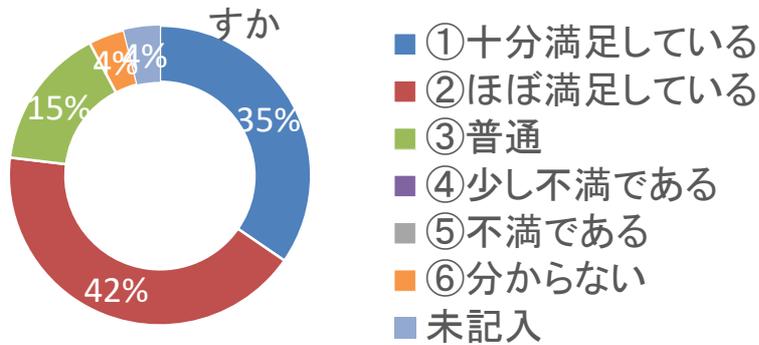
## 12. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



- 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

- ・大きな変化はないと思いますが、他科・他院へ受診した時は、経過を知らせてください。

## 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



・良く考えていただいていると感じます。

#### 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

- ・遠くに離れていますので、あまり遭えないので、お願いばかりで申し訳ございません。よろしくお願いいたします。
- ・入所している父の事、お世話をしていただき本当に感謝しています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・何時伺っても気持ちよいあいさつ、心遣い、おもてないの心を感じております。職員の皆様に感謝感謝です。叔父も安心してくらせる場所が出来、感謝していると思います。
- ・職員の皆様の懇切丁寧な対応に感謝しております。
- ・別にありません。満足しています。
- ・預かっていただいていること、お世話になっている事、よくしていただいていると感謝しています。
- ・色々ご配慮していただきありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- ・部署間会議など良く対応頂いていると思います。
- ・食堂の手洗い場の水はねが気になりました。また、他施設では、入所玄関口でうがいをする所もあり……衛生面は気にしたらきりがありませんね。今年もインフルエンザが流行しませんように、手のかかる者ばかりですが、どうぞ安全確保のご配慮をよろしくお願いいたします。
- ・みなさん良くしてくださいまして有難く思っています。