

# お客様満足度アンケート

H29. 10

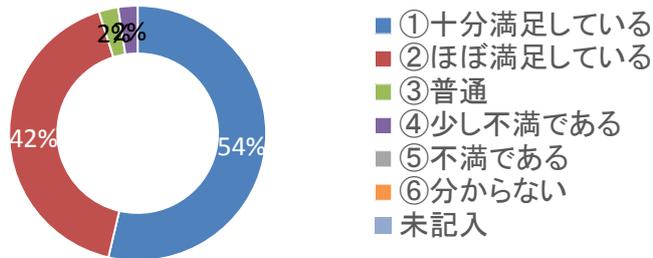
事業所名：（ しいのき園 ）

配布数： 50 名  
ご記入者  
利用者様： 一 名

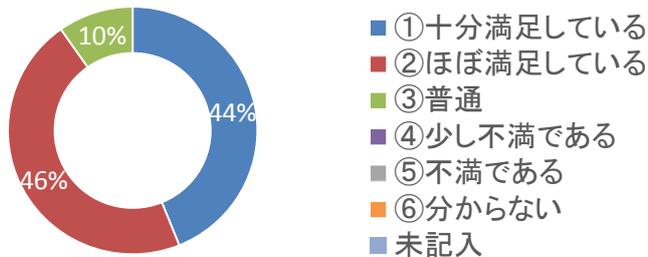
回答数： 41 名

ご家族等： 41 名

## 1. 施設(事業所)は清潔になっていますか

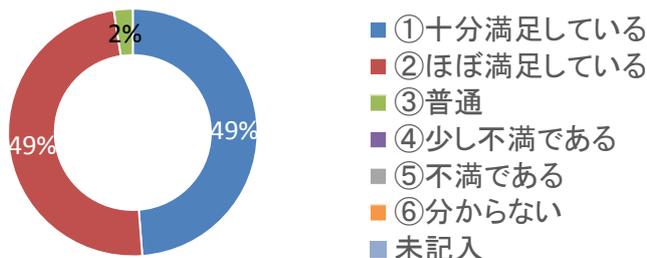


## 2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか

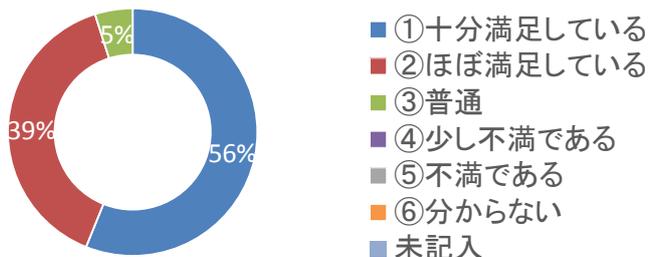


- ・挨拶がいつも気持ちよく、居室に着くまで何人もの声掛けがある。嬉しい限りです
- ・本当に明るいです。私も気分が楽になります

## 3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか

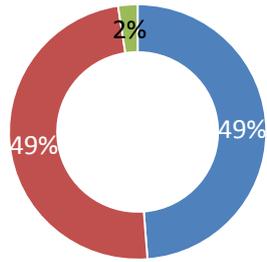


## 4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



- ・十分すぎます。小さいことまで報告もあり感謝しています
- ・いつも笑顔で対応して下さい、感謝に尽きません。電話もご丁寧です。明るくて落ち着いておられます
- ・事務、現場ともに親切で十分満足している。ただ、事務連絡等で電話を頂くことがあります留守などで応答できないときなど利用者が高齢のため非常用件か心配することがあります。「事務連絡」であることを留守電に入れていただくと安心です

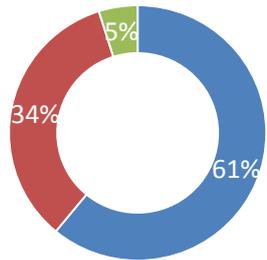
## 5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



- 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

- ・職員の中には知っている家族、知人などがおられますので親近感があります
- ・美しく、でも私たち家族に話しやすい親しみやすさがあります

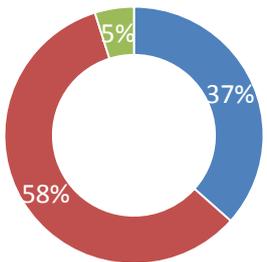
## 6. 職員に気軽に相談できますか



- 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

- ・何でもご相談させていただき、かえって気の毒なくらいです。でも、100%笑顔で根気よく聞いて下さいます

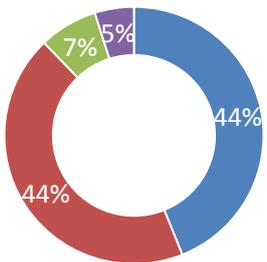
## 7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



- 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

- ・ありがたいです

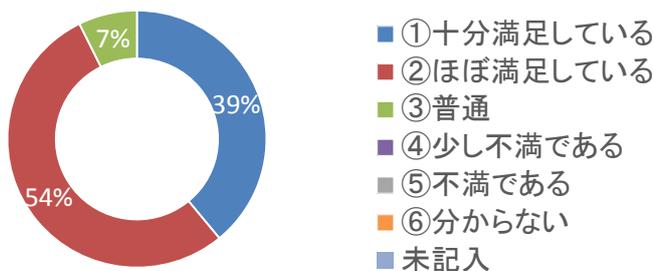
## 8. ご利用者の当施設(事業所)での過ごし方について満足されていますか



- 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

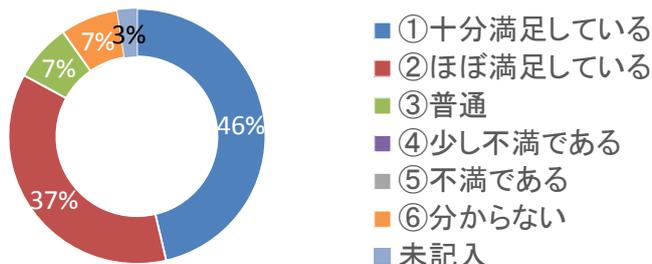
- ・会話が少ない
- ・父が父らしく過ごせています。今夏の夕涼み会では涙が出ました
- ・利用者本人でないのだから分かりません

### 9. プライバシー、個人情報を守られていると思えますか



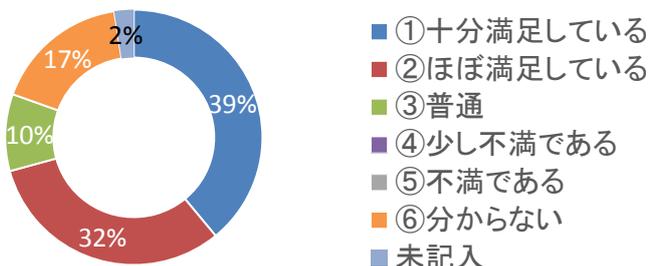
- ・ 様々の事情もご配慮していただいております

### 10. 食事の内容、対応に満足されていますか



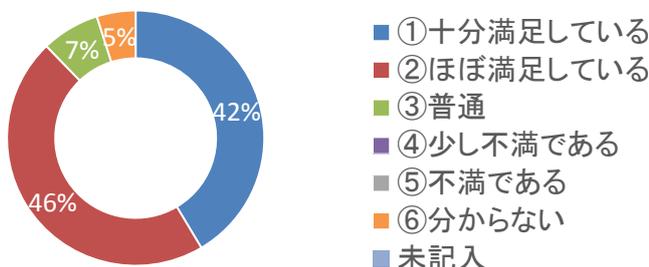
- ・ 今は、口から食べられなくなっていました
- ・ 摂取状況に応じ形態を工夫して対応してもらえるので感謝している
- ・ お伺いする限りでは良いと評価しております。父も喜んでます
- ・ 利用者本人でないの分かりません

### 11. 入浴の内容、対応に満足されていますか



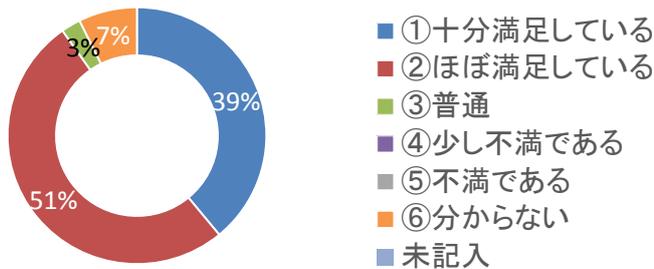
- ・ 本人が入浴を嫌がったりと大変だと思いますが、よろしく願いいたします
- ・ 入浴時間に行くことがなく見たことはありませんが、身体の清潔は保たれていると感じます
- ・ タイミング悪く入浴の時間に伺っていません

### 12. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



- ・ 気さくに何でも相談できる
- ・ 本当に本当によくしていただいております
- ・ 細かい対応をしていただき安心しております

### 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



- ・ありがたいです。安心して利用させてもらっています
- ・大変満足、足を向けて眠れません

#### 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

- ・いつも親切に対応してもらい安心しています。今後ともよろしくお願いします（7名）
- ・家族にとって利用者のことは常に気がかりです。日頃の職務に敬意と感謝をしております
- ・いつも手厚い介護をして頂き、家族としては非常に安心してている。今後も変わらない介護をお願いします
- ・十分満足しているので要望などありません
- ・可能な限り細かく様子を見て頂ければ幸いです
- ・いろいろ家族以上に皆様にはお世話になっています
- ・特養といえば昔は閉鎖的で、イメージが悪いのですが、父をあずかって頂いて、こんなに死生観を含め尊厳を重視して頂けることに感謝の思いが止まりません。アルコールにおぼれる前の優しい父に戻して下さいました。ありがとうございます
- ・今回、里帰りさせて頂き本当にありがたく思いました。今後ともよろしくお願いします
- ・父がお世話になっております。私ども家族に対しても、いつも親身になって接して頂き、ありがたく感じております。このところ、行事が多くて面会に行けないのですが、普段、職員さんと会った際父の様子を話して頂き安心しております。また、職員の方みなさんが、いつも気持ちよく挨拶して頂きとても感じが良いです
- ・たいへんお世話になっております。ありがとうございます。私は県外で離れていますので、お手数をお掛けして申し訳なく思っています