

サービス満足度調査(特別養護老人ホーム)

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日はサービス満足度調査についてご回答頂き、誠にありがとうございました。

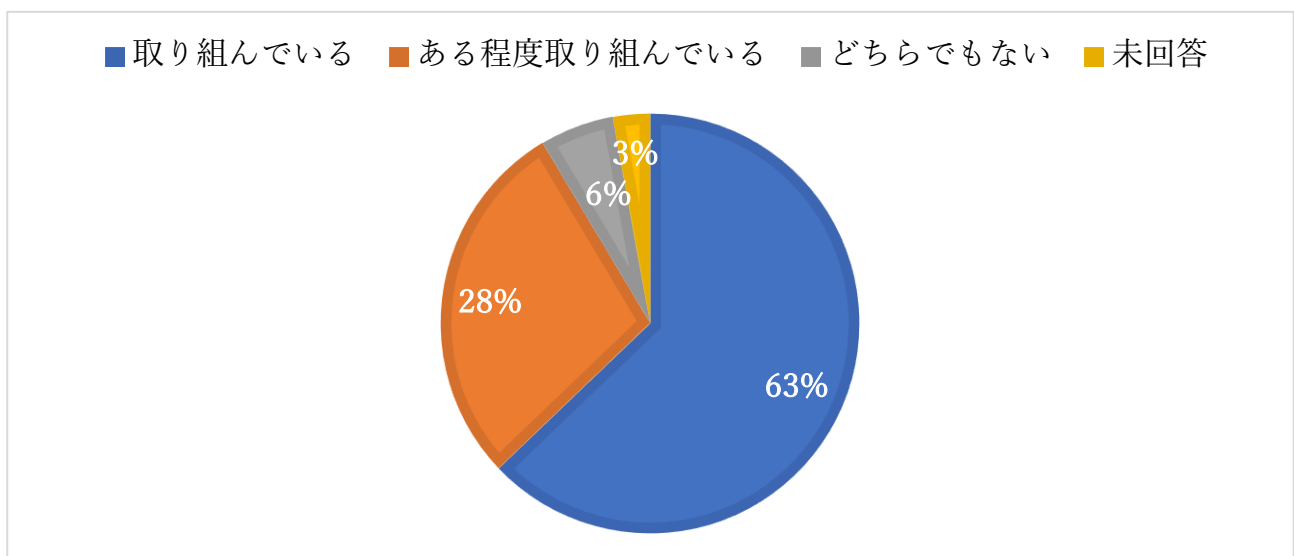
皆様より頂いた貴重なご意見は、今後の運営において参考とさせて頂き、今後もより一層のサービス向上に努めて参ります。

何卒、ご支援賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

アンケート案内数 : 50 件 回答者数 : 35 件(回答率 70%)

* サービス満足度調査については、ご利用者も含まれています。

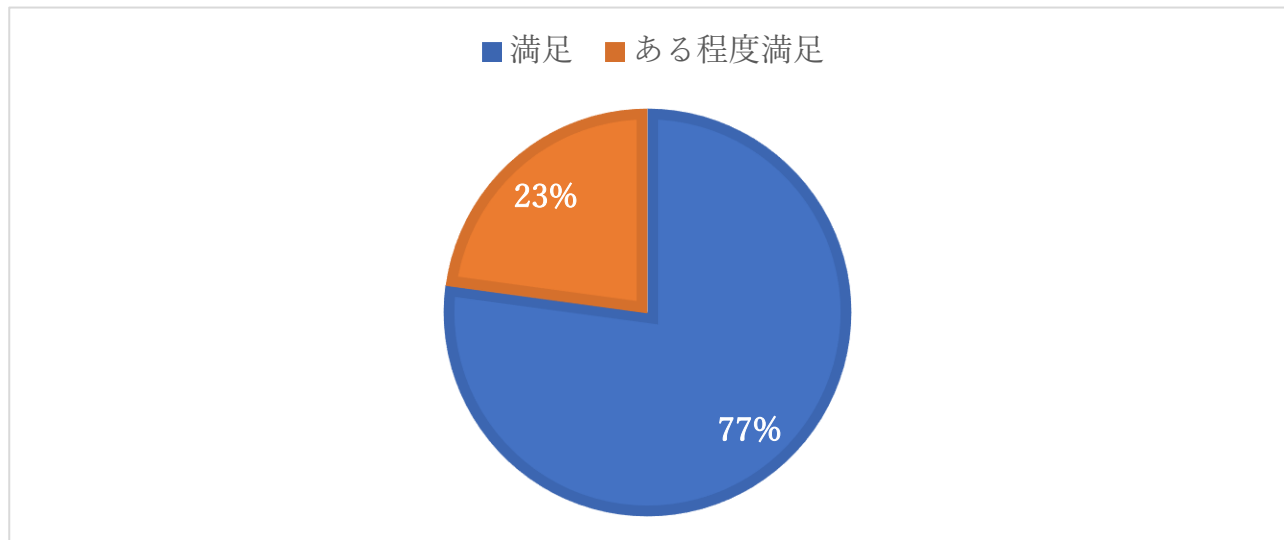
①ご本人の満足した生活を送れるように取り組んでいると思われますか。



■ 自由記述

- ・面会時の本人の表情から施設生活も慣れて穏やかに過ごされているように見受けられる。
- ・特になし。
- ・毎回様子書いて頂いているのでよくわかります。有難いです。
- ・コロナ禍で大変御苦労されていると思います。ありがとうございます。
- ・入居家族が施設の生活に満足して居り不満がない。
- ・認知度が落ちているので不明ですが...
- ・いつもフォロー頂き感謝しております。
- ・摂食や熱、色々管理していただいています。本人の機嫌など、細かい所まで観察して頂き、私は取り組んで頂いていると認識しております。
- ・本人との会話が難しい為よくわからないですが面会時の様子は顔の表情等で落ち着いて生活できているように感じます。

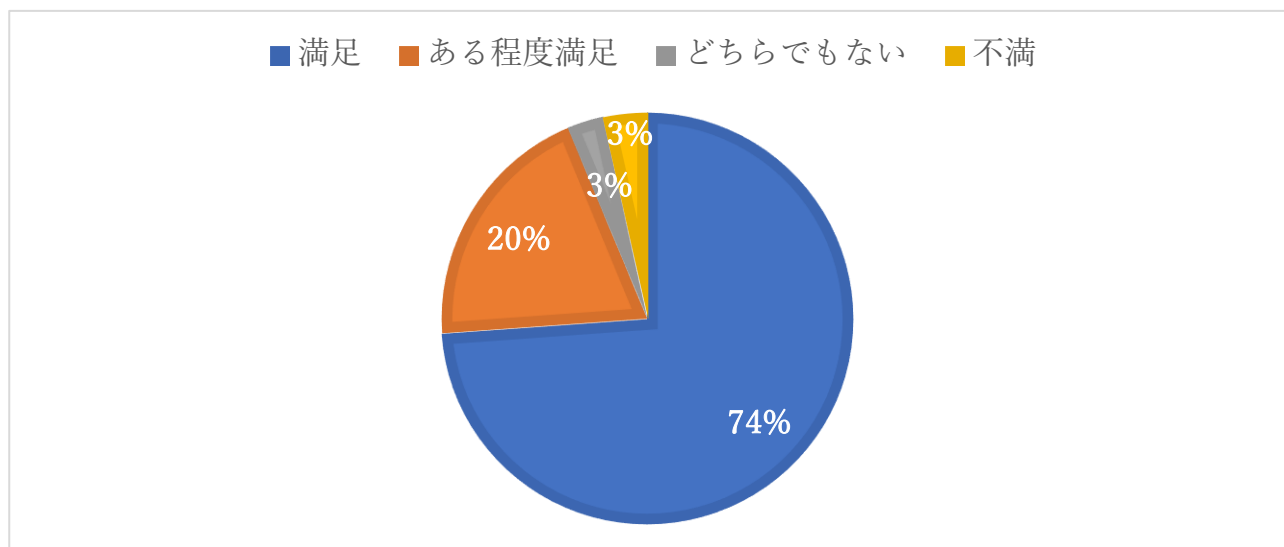
②職員の接遇、身だしなみはいかがですか。



■自由記述

- ・接客態度に不満はなく、身だしなみもキッチリしている。
- ・あまり伺うこともありませんが、清潔感があると思いました。
- ・丁寧にして頂き有難うございます。身だしなみも、華美にならず共感ももて清潔感も感じます。

③ご本人やご家族からの意見に対して、迅速に対応できていますか。

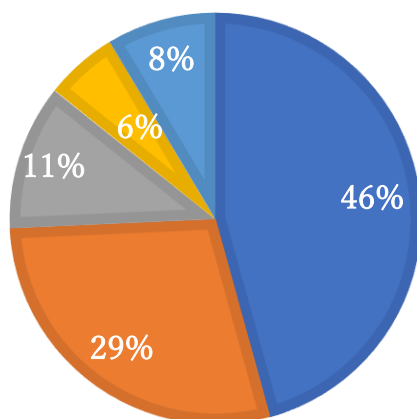


■自由記述

- ・自由に意見を言える雰囲気がある。
- ・たまにしか伺えませんが対応願っています。
- ・嫌な顔せず対応して頂いてます。
- ・ある程度、希望は取り入れて頂いております。駄目な事はキッパリとお断りされるのも好感が持てます。
- ・対応が遅い。

④食事内容について満足でしょうか。

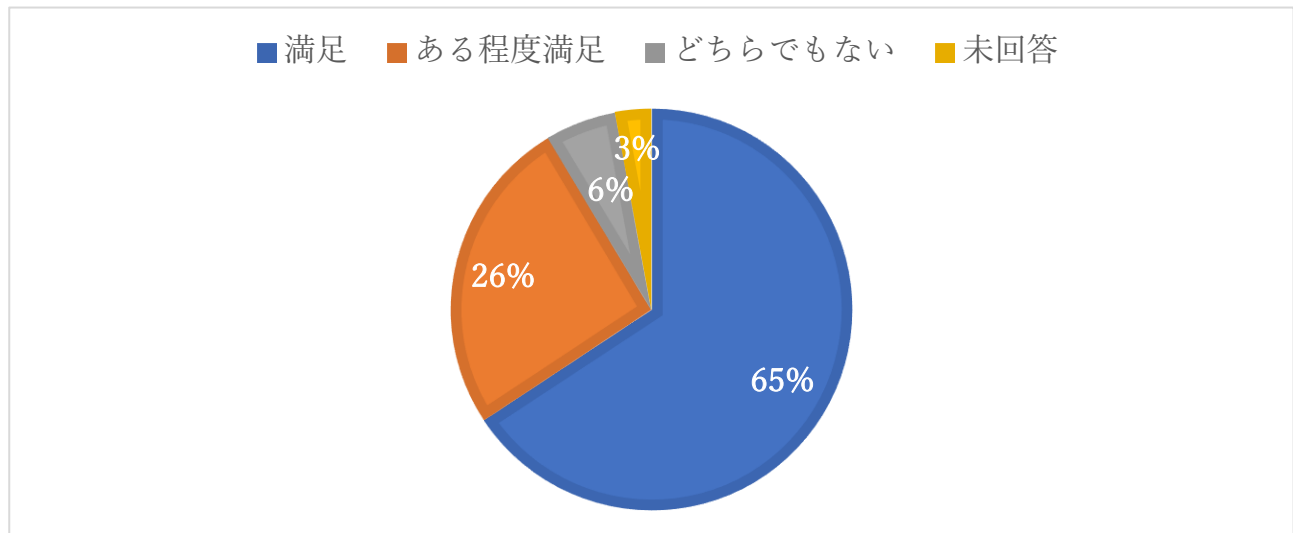
■ 満足 ■ ある程度満足 ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 未回答



■ 自由記述

- ・食事を楽しみ完食しているのなら満足です。献立表を拝見しました。施設内で調理されているのでしょうか。また教えて下さい。
- ・見たことがありません。
- ・コロナで施設中に入れず食事内容が分からない。
- ・本人から家族に対し、おやつや主食に準ずる物を差し入れ要望があるので、それらの扱いは？
- ・本人の状態に合わせて細かく配慮していただいています。
- ・食事が美味しいと入居家族が言っている。
- ・少しでも口に入ればと思います。
- ・すみません。入所がコロナ真っ最中の時期で、食事内容のことを全く把握しておりません。
- ・食事を見たことがないので何とも…。入居の母が満足していると聞いたので。
- ・どのような食事になっているか全く分からないので記入できません。
- ・献立を見ていないため、わかりません。(何を食べているか等)
- ・コロナ禍以前、一度だけ食べさせて頂きましたが、やはり病院食の対応になるのは仕方がないと思います。
- ・わからない。
- ・お箸が使えなくなったと聞いています。麺類の時にはスプーン以外、フォークも用意いただけるようお願い致します。(人によって相違があるようです)
- ・食事は美味しく食べています。
- ・たまにご飯が固く感じることがあります。
- ・好き嫌いなく美味しく食べている。
- ・食事時間の間隔が短すぎてお腹があまり空かない。
- ・最近、食欲がないのかあまり食べられない。
- ・パンに煮物は合わない。(朝食)
- ・アルコールが飲みたい。
- ・食事の味はイマイチ。以前、開催頂いた寿司やお刺身が食べたい。
- ・食事に対しては楽しみではないが生きるために食べている。
- ・麺類を食べたい。
- ・食事も美味しく食べています。

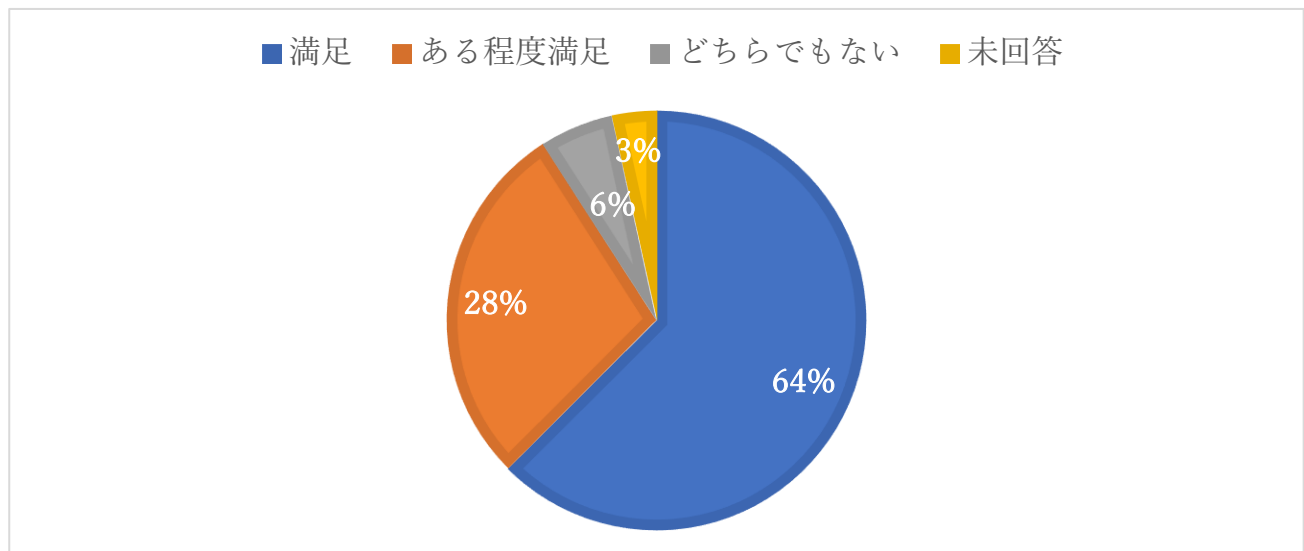
⑤ケア内容にご本人や家族の意向が尊重されていますか。



■自由記述

- ・コロナでケア内容見れない。
- ・特に不満はない。
- ・ご配慮頂いていると思います。
- ・今現在は、あまり分かりませんが、コロナの前はお風呂に入れて頂いたり、トイレの介助をして頂いたり、有難く思っています。
- ・いつも爪が伸びているのが、とても気になります。安全のためにも、気を付けて頂けたらと思います

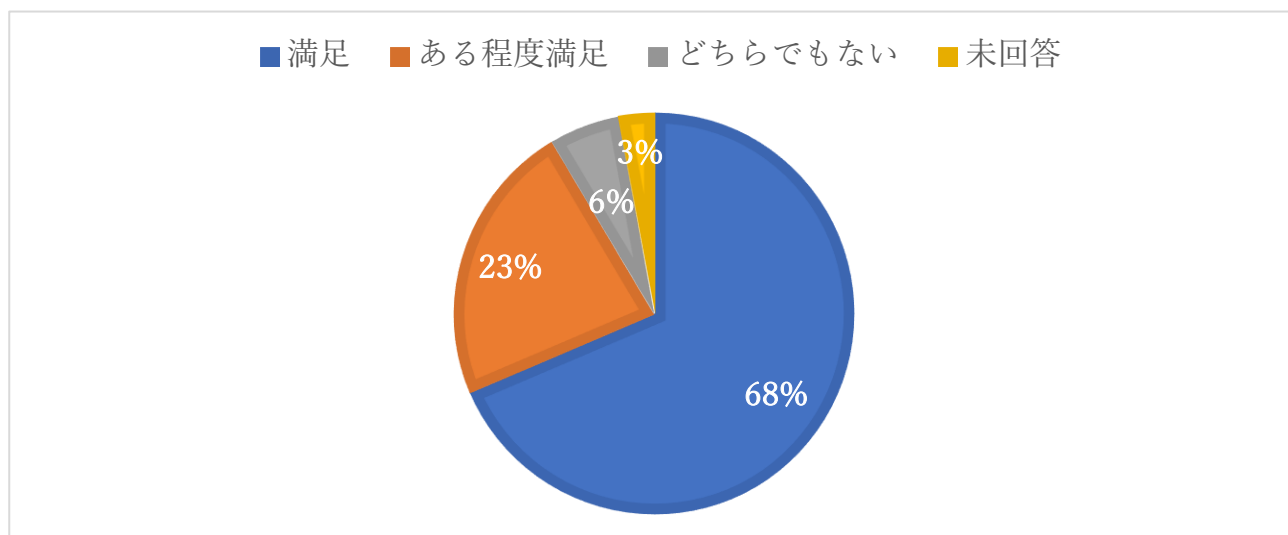
⑥整容・清潔について満足でしょうか。



■自由記述

- ・コロナで分からない。
- ・何時もキレイにたもたれ清潔感がある。
- ・残念ながら入居部屋は見えていないので何とも...。出入口はいつもキレイだと思います。
- ・髪の毛もとかして頂き有難く思っています。しいて申し上げれば爪が伸びているのを処理して頂きたいです。

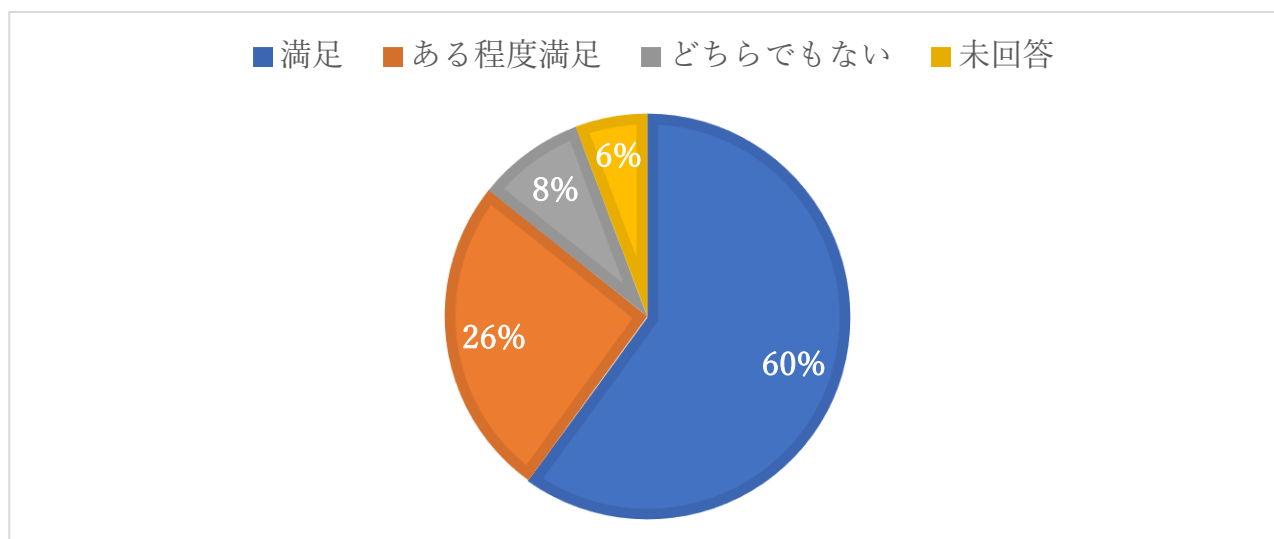
⑦健康状態の変化などの緊急時や事故が発生した時の対応について満足でしょうか。



■ 自由記述

- ・コロナ陽性になった時の対応は遅かったと思います。
- ・小さい件でもこまめに連絡をいただいています。
- ・何かあると必ずTEL頂いているので安心です。
- ・連絡を密にいただき、家族が対応しづらかった時も手厚く対応していただきました(昨年1-2月)
- ・入居者の異常に対し報連相が良くなされている。
- ・特にないので安心してしています。
- ・すぐに連絡を下さるので満足です。
- ・迅速にご連絡いただき、有難うございます。
- ・いつも良くしてくれています。
- ・健康状態も変わりないです。

⑧生活相談や施設からの情報提供について満足でしょうか。



■ 自由記述

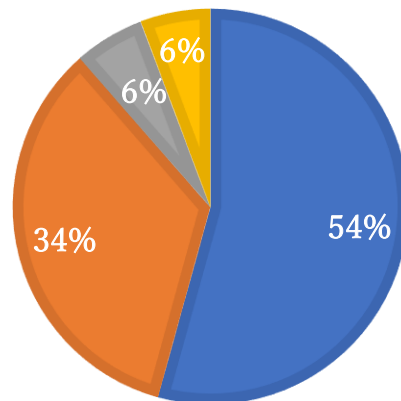
- ・生活相談はこちらからお願いすればしていただけますが立ち話程度となっています。施設として定期的に(月1回や3ヶ月に1回等)に時間を設けていただき、ゆっくりと生活相談や日常の様子を

聞きたいです。

- ・面会が難しい中で毎月写真をいただけるのありがたいです。必要な物についても本人の状態に合わせてすぐに連絡下さり、ありがたいです。
- ・特に問題なし。
- ・OK です。
- ・入居時に色々教えて頂きました。助かりました。
- ・この2年間程ユニット内に立ち入ってないので、あまり分らないです。

⑨施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか。

■ 満足 ■ ある程度満足 ■ どちらでもない ■ 未回答

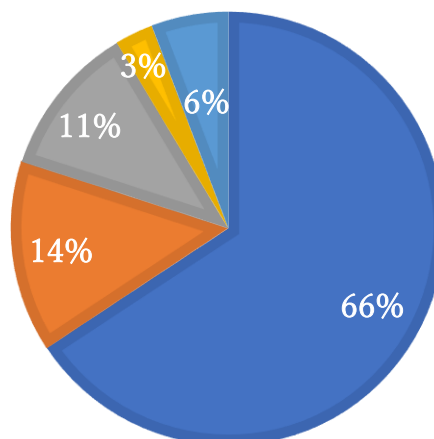


■ 自由記述

- ・コロナで分からない。
- ・コロナの為、部屋への入室が出来ずわからない。
- ・OK です。
- ・落ち着いた雰囲気の良いと思います。
- ・この2年間程ユニット内に立ち入ってないので、あまり分らないです。

⑩施設サービス計画書の内容・説明について満足でしょうか。

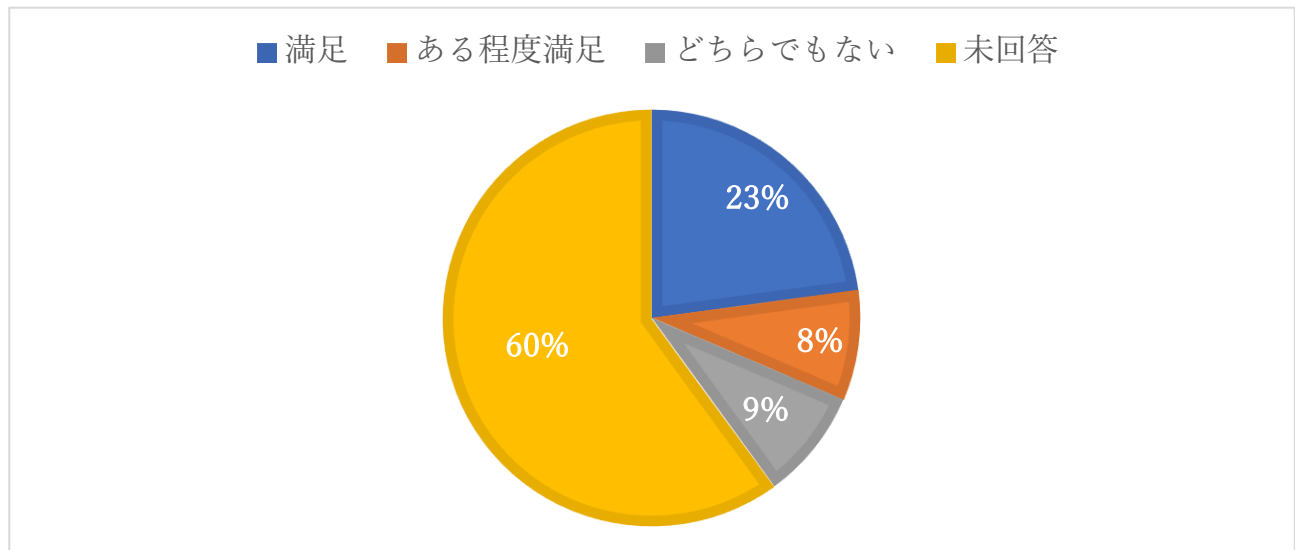
■ 満足 ■ ある程度満足 ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 未回答



■自由記述

- ・みえない部分も多い。
- ・特に問題ナシと考えます。
- ・コロナにより長くゆっくりお話しさせていただく事もなくなったので良くわかりません。
- ・結構です。
- ・この2年間程ユニット内に立ち入ってないので、あまり分らないです。

⑪サービス担当者会議に出席された感想はいかがでしたか。



■自由記述

- ・出席していません。
- ・出席した事がない。
- ・サービス担当者会議がいつ開催されたのか知らない。
- ・各担当の方から詳しく説明いただき、わかりやすかったです。
- ・未出席の為不明。
- ・4 年程前に一度参加しましたが、思い出すことが出来ません。
- ・出席した事はないです。
- ・出席した事はありません。
- ・参加していないと思います。
- ・出席した事がないので分かりません。
- ・会議に出ていません。
- ・出席していない。

⑫その他、ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

- ・「ある程度満足」にチェックがある項目は、コロナで直接本人に関われず、施設の環境もわからない部分があるので、この回答となりました。
- ・政府からコロナ基準を見直しする等のニュースがある中、面会を対面に出来るようにしてほしいです。例えば、面会者の陰性証明があれば個室の中だけで面会可とする等、職員さんと同様の感染対策を厳守していれば問題ないのではないのでしょうか。出来れば面会時間も今より長く。面会者は

- 1名親族のみ等制限が有りでも良いので。ご検討のほど、宜しくお願い致します。
- ・そろそろ利用者が外出ぐらいはできる様になってほしいなあとと思います。
 - ・コロナで施設内に入れないので状況が分からない事が多い。回答に困難な事案が多い。
 - ・特になし。
 - ・以前、ベットから車イスへ乗り移り損ねて床に尻もちをついた状態で発見された事が有ったが、夜間にトイレ等への対応不足(?)で、自分で動いてしまったのでは?
 - ・いつも明るく接していただき、質問にも丁寧に教えて下さり、感謝しています。皆様、お体に気をつけてお過ごし下さい。今後とも、よろしくお願い致します。
 - ・いつもお世話になり感謝しています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
 - ・“どちらでもない”は入居浅くまだ分からないので...
 - ・いつも、お世話になりありがとうございます。
 - ・コロナ禍の中、皆様には大変ご苦労だと思います。面会も儘ならない昨今の情勢で、このようなアンケートは理解出来ません。
 - ・いつも、お世話になっております。何らかの事態が起きた場合もすぐに連絡いただき、ありがとうございます。皆、離れており、特にコロナ禍で面会も出来ておらず恐縮しております。引き続き、宜しくお願い致します。
 - ・月1回のレポートにご担当の方のコメントもあり安心しています。続けて宜しくお願い致します。
 - ・90歳の母を面倒見て頂いているだけで感謝して居ります。これからも、どうぞ宜しくお願い致します。
 - ・本当にお世話になり感謝しております。
 - ・コロナ禍で面会方法を色々教えて下さっているのですが、会話が出来ない現状では、一日も早く直接会える以前の様な面会が出来る日が来る事を願っています。
 - ・昨年中は大変お世話になり、ありがとうございました。今年もどうぞ宜しくお願い致します。
 - ・父は頭がハッキリしており、人をよく見ています。いつも、わがママを聞いていただいてありがとうございます。がんこな所もあり、我を通そうとしているかもしれません。母と離れて生活しているので不安な所もあるかと思います。ご迷惑をおかけしますが穏やかに過ごしてほしいと思います。
 - ・現在コロナ下において職員様が忙しく動き尚かつ入居者及びその家族に対してのフォロー等頭が下がる思いです。
 - ・本人が毎日お世話になりありがとうございます。
 - ・これからも宜しくお願い申し上げます。
 - ・いつもよくして頂き、心から感謝しております。入所時よりだんだん手がかかるようになってきましたが今後とも、よろしくお願い致します。気が休まる時がないでしょうが、皆様ご自身のお身体にお気をつけ下さい。
 - ・気になることや不便、不安なことはありません。
 - ・特に何ということもなく満足しています。
 - ・他の利用者のことで不満もあるが仕方がない。
 - ・認知症状の方が部屋に入ってきて困ることがあります。
 - ・今の生活で満足している。
 - ・部屋も広いし娘も色々と手伝ってくれる。
 - ・スタッフは良くしてくれる。
 - ・コロナの関係で面会と外出が出来ない。
 - ・ありがたく生活しています。
 - ・特に問題なく満足しています。

- リハビリがしたい。
- 家族の面会もあり、ありがたいです。
- スタッフの皆さんも親切で、他の施設へ行きたいとは考えていない。
- 他のご利用者との関わりも増え、楽しく暮らしている。

この度は、皆様からの貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。

サービス満足度調査(短期入所生活介護)

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

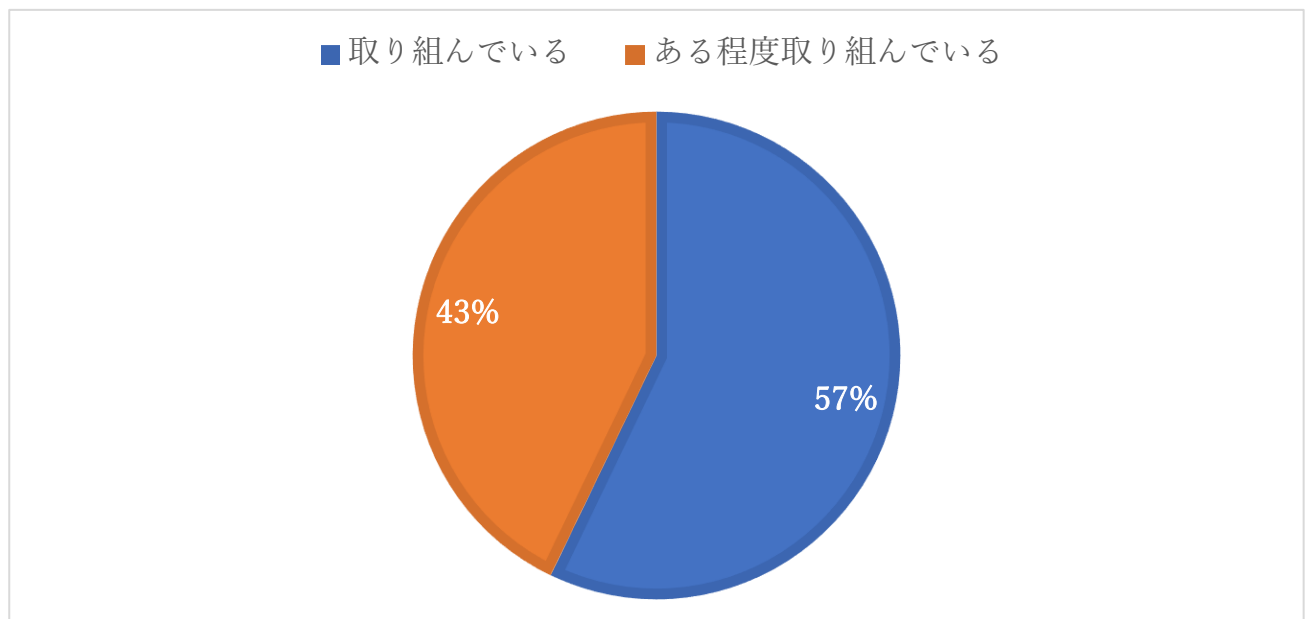
さて、先日はサービス満足度調査についてご回答頂き、誠にありがとうございました。

皆様より頂いた貴重なご意見は、今後の運営において参考とさせて頂き、今後もより一層のサービス向上に努めて参ります。

何卒、ご支援賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

アンケート案内数 : 12 件 回答者数 : 7 件(回答率 58%)

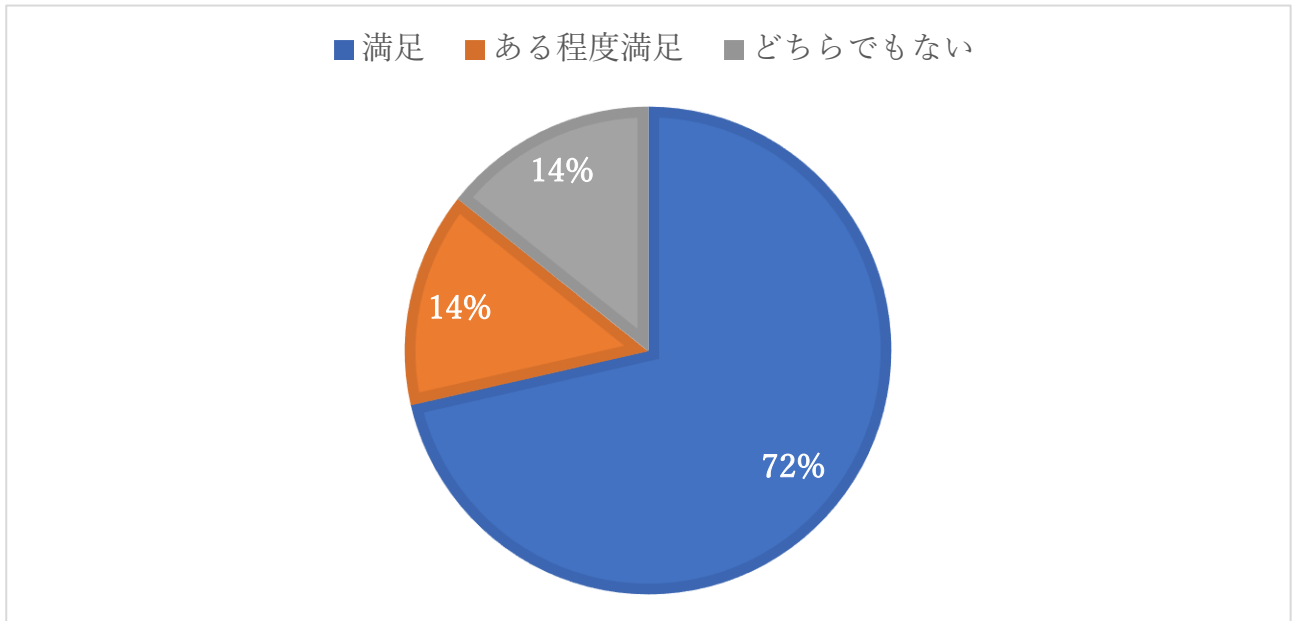
①ご本人の満足した生活を送れるように取り組んでいると思われますか。



■ 自由記述

- ・利用者ファーストで取り組んでおられることが伺えることがあります。
- ・様子が分からないのですが、月1度のお便りで少し安心しております。

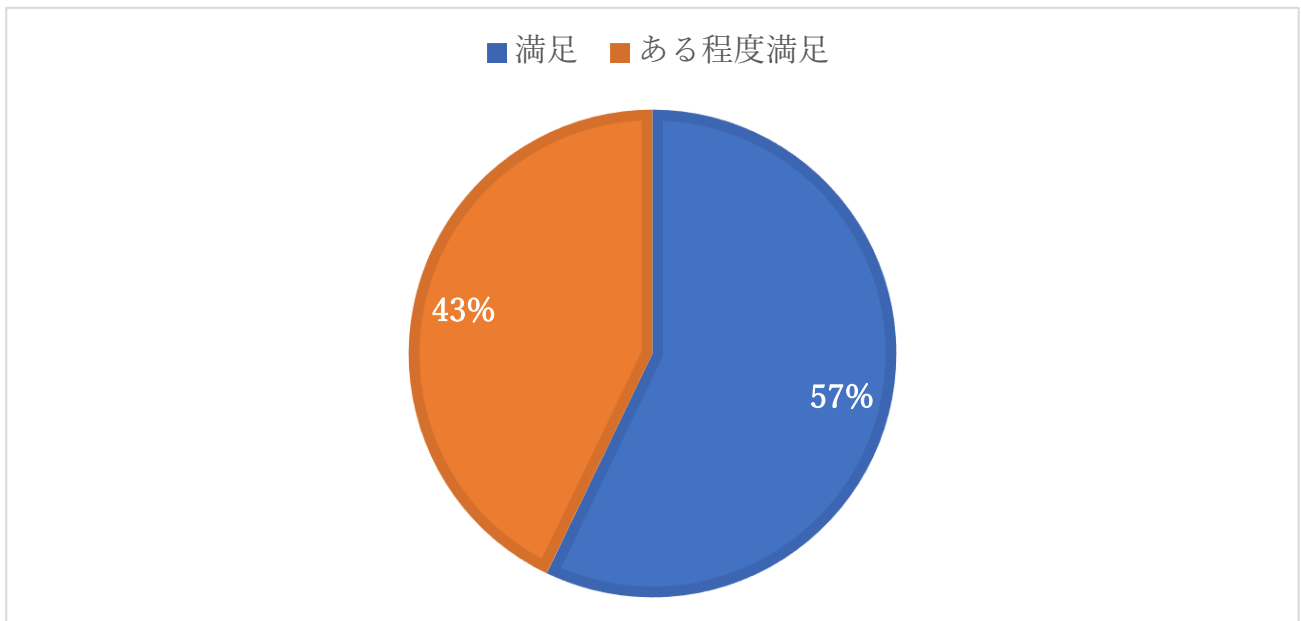
②職員の接遇、身だしなみはいかがですか。



■自由記述

・ドライバーさんも含めて、きちんとされております。

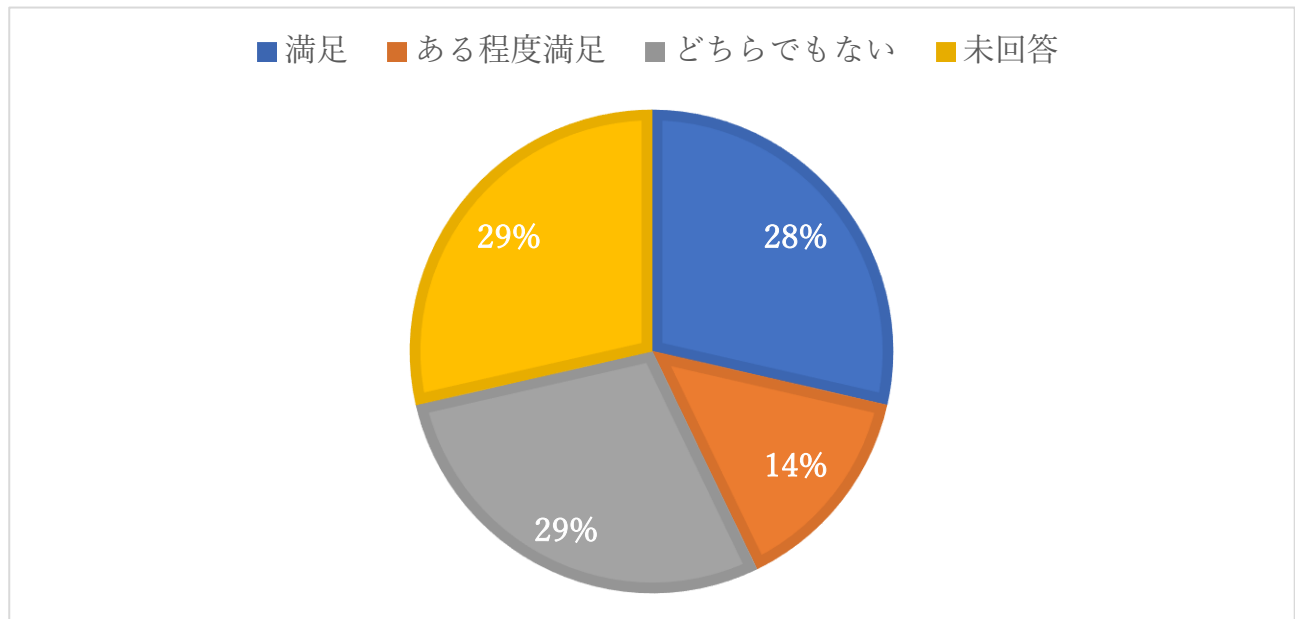
③ご本人やご家族からの意見に対して、迅速に対応できていますか。



■自由記述

・必ず伝えて下さっていることが分かります。

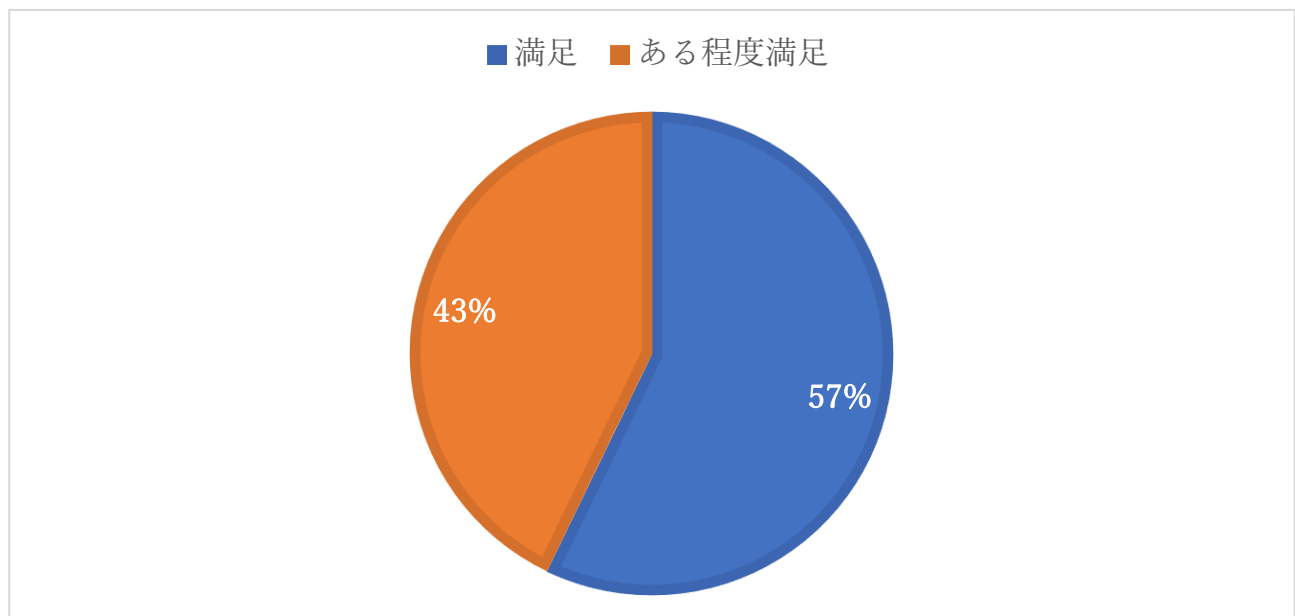
④食事内容について満足でしょうか。



■ 自由記述

- ・本人に聞いても何も覚えていないので、ごめんなさい。
- ・食事内容分かりません。
- ・どの程度、摂れているかは知ってたいと思います。
- ・食事内容が分からないので。

⑤ケア内容にご本人や家族の意向が尊重されていますか。

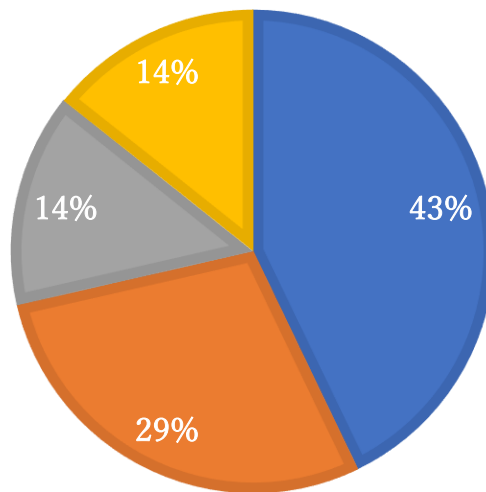


■ 自由記述

- ・薬の服薬や塗布して頂き有難うございます。
- ・意向を取り入れて下さっていると思います。

⑥整容・清潔について満足でしょうか。

■ 満足 ■ ある程度満足 ■ どちらでもない ■ 未回答

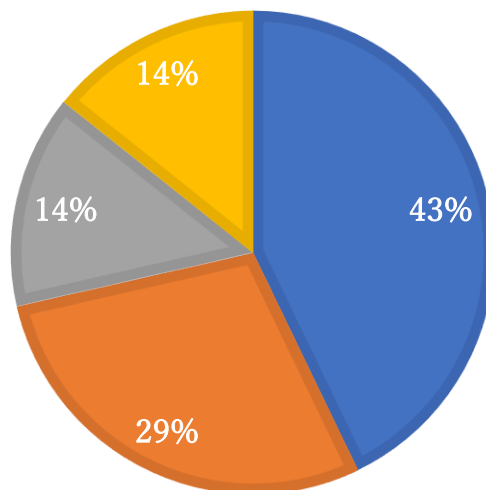


■ 自由記述

- ・よくわかりません。
- ・おかばん内も整然とつめて下さっています。

⑦健康状態の変化などの緊急時や事故が発生した時の対応について満足でしょうか。

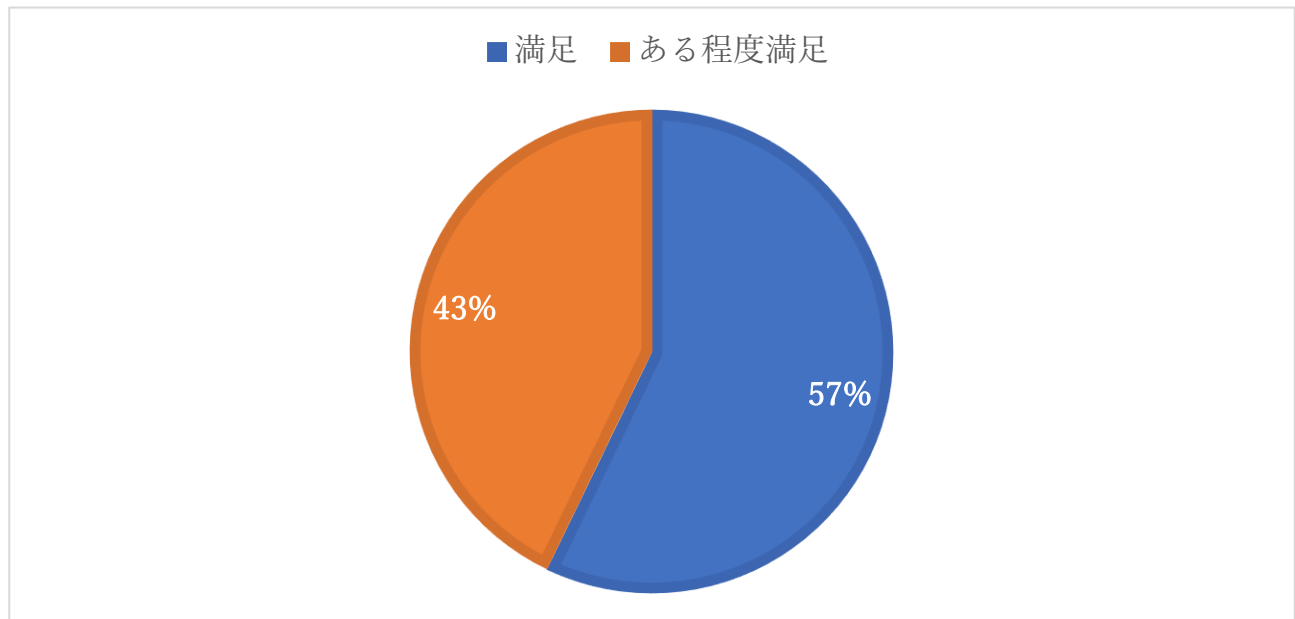
■ 満足 ■ ある程度満足 ■ どちらでもない ■ 未回答



■ 自由記述

- ・よくわかりません。
- ・父の胸の苦しみ息苦しさに救急車を呼んで対応して頂き有難うございました。
- ・医務スタッフさんとも連携して下さいます。

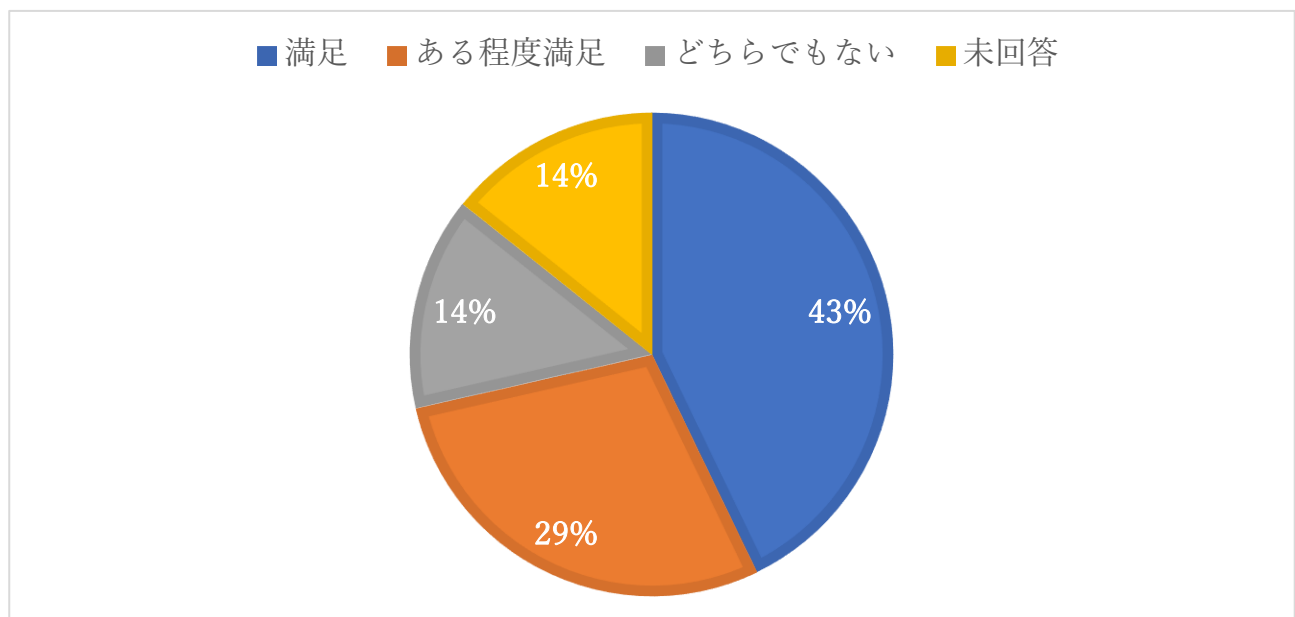
⑧生活相談や施設からの情報提供について満足でしょうか。



■自由記述

- ・お気づきの点があれば何でもお知らせ下さい。
- ・連絡を下さっていると思います。

⑨施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか。

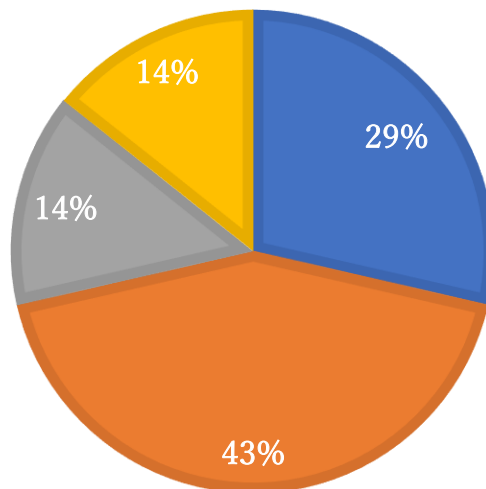


■自由記述

- ・よくわかりません。
- ・施設に 24 時間滞在してませんのでよく分かりませんが空気感はとても良いです。

⑩レクリエーションやアクティビティの取り組みについて満足でしょうか。

■ 満足 ■ ある程度満足 ■ どちらでもない ■ 未回答

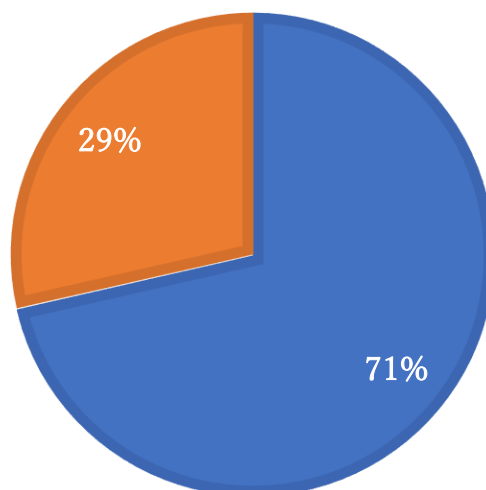


■ 自由記述

- ・よくわかりません。
- ・ショートステイの利用なので、施設内でレクリエーションやアクティビティがあるのか全く情報がないので分かりません。
- ・もう少しレクが多いと良いなあと以前から思っています。やっけて頂いている方だとも思います。

⑪利用報告書の内容・説明について満足でしょうか。

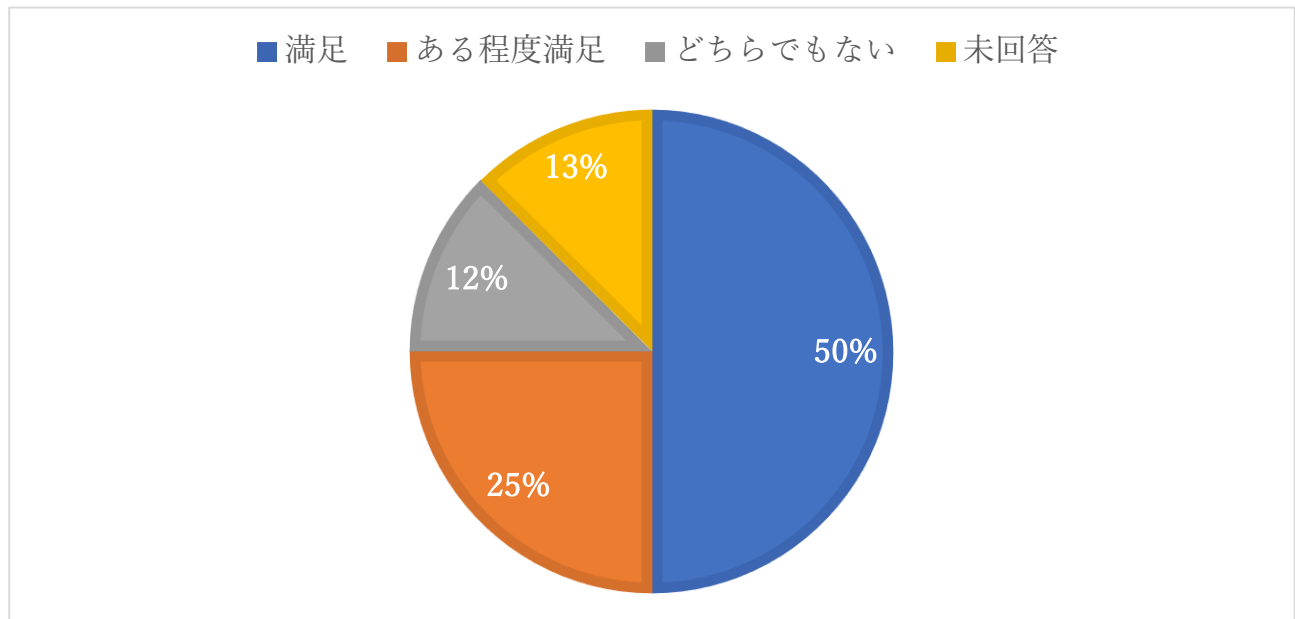
■ 満足 ■ ある程度満足



■ 自由記述

- ・お気づきの点があれば何でもお知らせ下さい。
- ・文面が少ないときは、それだけ利用者と向き合っておられる時間が多いのだと判断しています。

⑫送迎時間や送迎時の対応方法について満足でしょうか。



■自由記述

- ・いつも時間通りであり、ご挨拶に安心して預けさせて頂いています。
- ・丁寧に送迎して下さいます。
- ・送迎を利用していない。

⑬その他、ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

- ・本人が何も覚えていないので、きちんと書けませんでした。すみません。でも、とても良くしていただいたと思います。ありがとうございました。
- ・父は認知症の為記憶力がありませんので、施設内の情報が聞き取れません。お気づきの点があれば、何でもお知らせ下さい。
- ・母をととても大切に下さっていることが嬉しく思います。いつもありがとうございます。
- ・外国の方の言葉遣いや行動が少しこわいと本人が言っています。
- ・月1度ですがお便りと写真をいただけて、ありがたいです。

この度は、皆様からの貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。

サービス満足度調査(通所介護)

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日はサービス満足度調査についてご回答頂き、ありがとうございました。

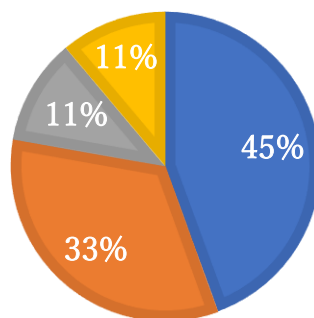
皆様より頂いた貴重なご意見は、今後の運営において参考とさせて頂き、今後もより一層のサービス向上に努めて参ります。

何卒、ご支援賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

アンケート案内数 : 13 件 回答者数 : 9 件(回答率 75%)

①ご本人の満足した生活を送れるように取り組んでいると思われますか。

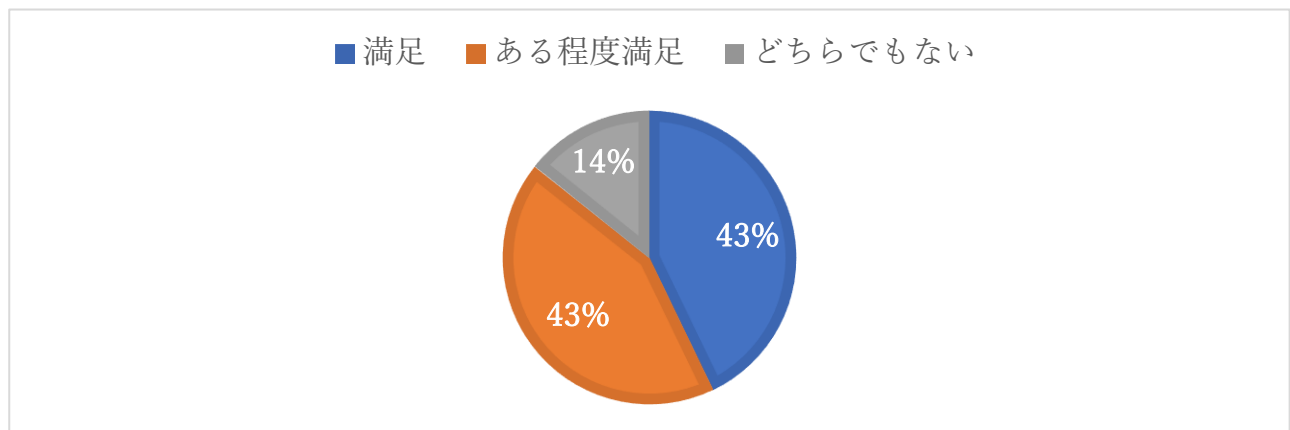
■ 取り組んでいる ■ ある程度取り組んでいる ■ どちらでもない ■ 未回答



■ 自由記述

- ・本人との意思疎通とれないので不明ですが。
- ・通所前は、どちらかというと不安で嫌がっていた母が、今では毎回楽しみに通っています。それだけ居心地よく過ごせる時間を作っていることに、有難うございます。

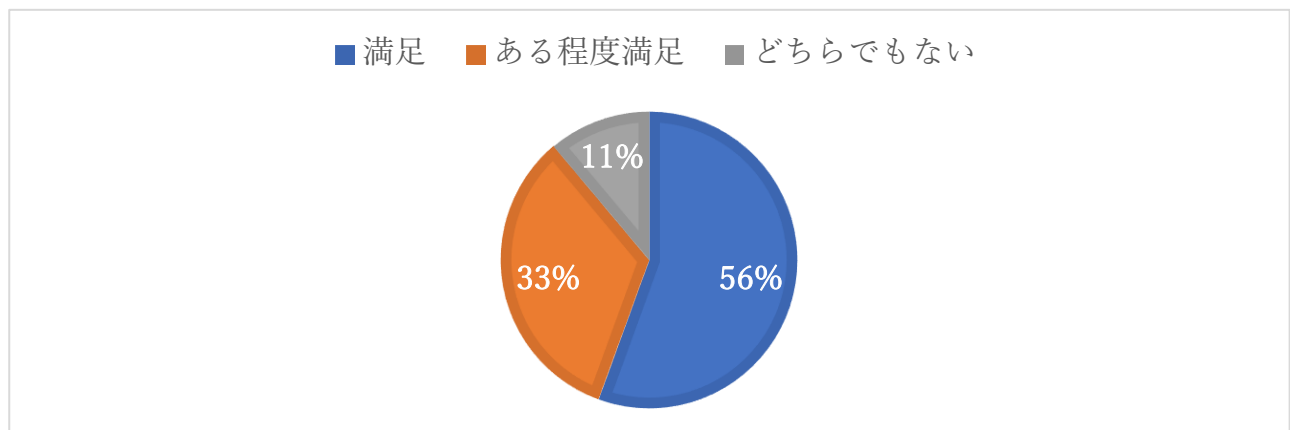
②職員の接遇、身だしなみはいかがでしょう。



■ 自由記述

- ・特に気にしませんが、清潔感があればよし。
- ・送迎時にもいつも手順良く、また体調等を気遣って声かけして頂いたりして安心感を与えて下さっていて、嬉しそうに出発出来ています。

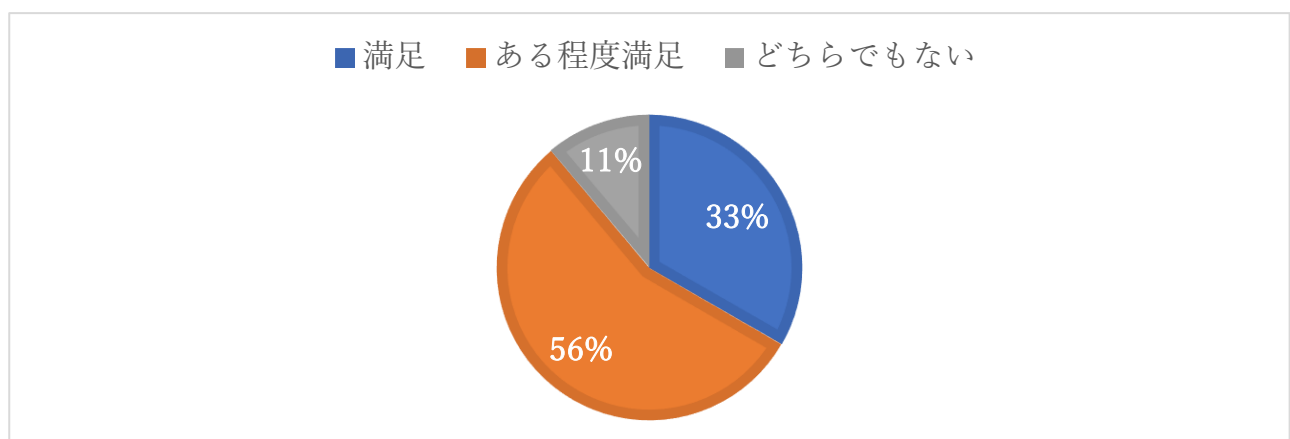
③ご本人やご家族からの意見に対して、迅速に対応できていますか。



■ 自由記述

- ・ご連絡の際、特に窓口である担当者(相談員)の方は冷静で賢明なご対応をお願い致します。
- ・服薬の管理や備品、また理美容の手配などして頂き、有難うございます。

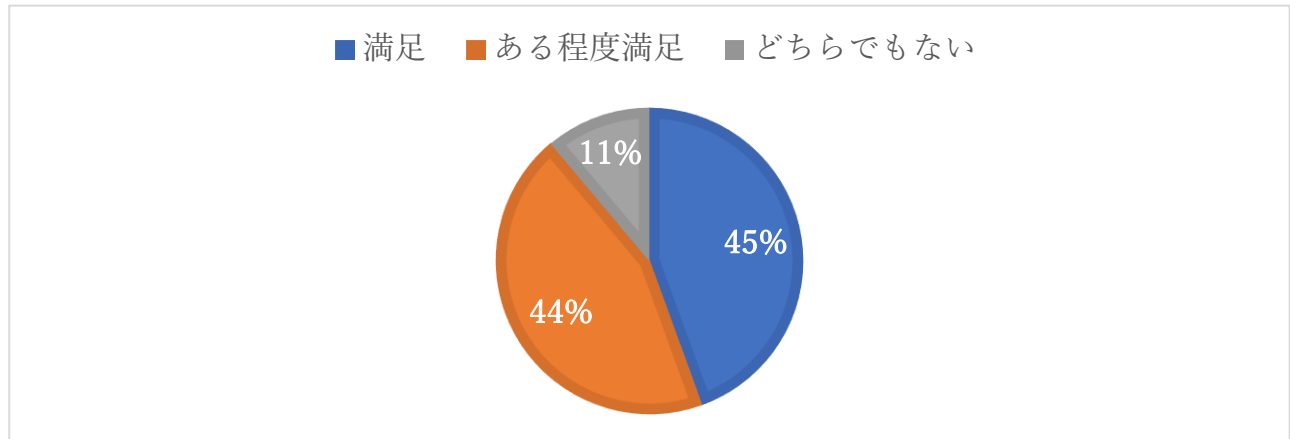
④食事内容について満足でしょうか。



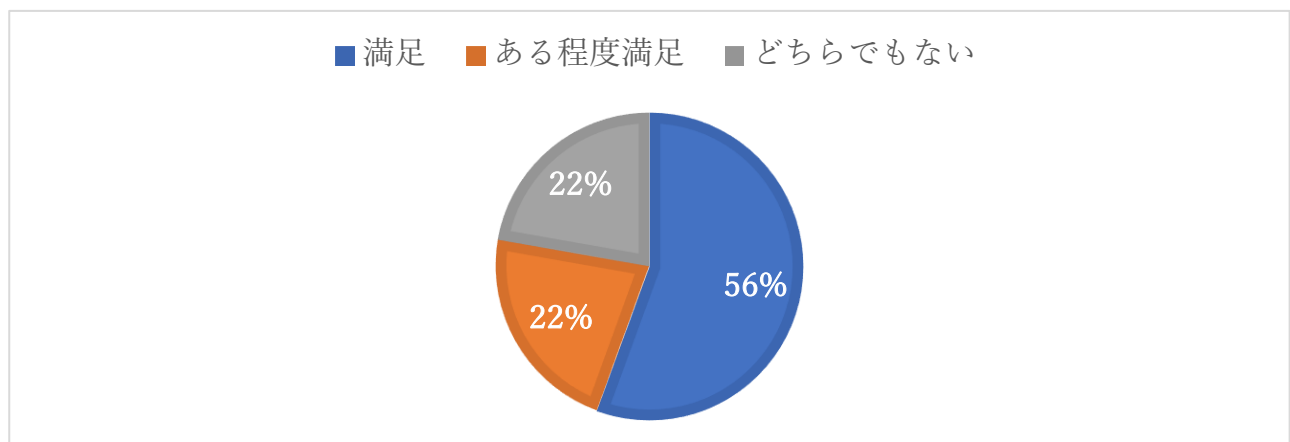
■自由記述

- ・職員さんの報告から推測。
- ・毎食完食して美味しかったと言っています。メニューもバラエティにとんでいて楽しめていると思います。

⑤ケア内容にご本人や家族の意向が尊重されていますか。



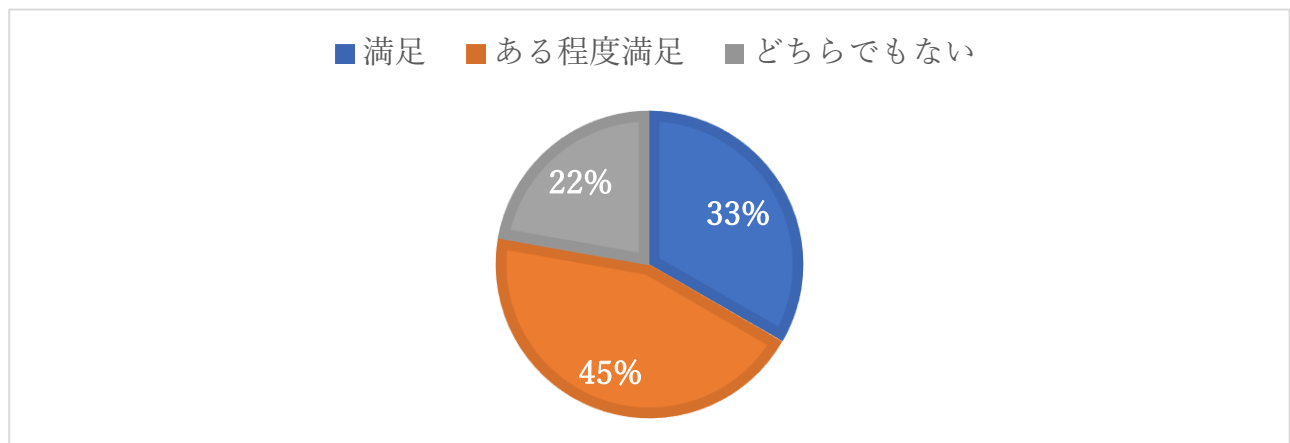
⑥入浴、排泄介助等介護全般について満足でしょうか。



■自由記述

- ・いつもありがとうございます。
- ・入浴、排泄介助については利用していないので分からないが、本人の介護については満足している。
- ・毎回の入浴も楽しみにしています。保湿クリームも塗って頂き有難うございます。

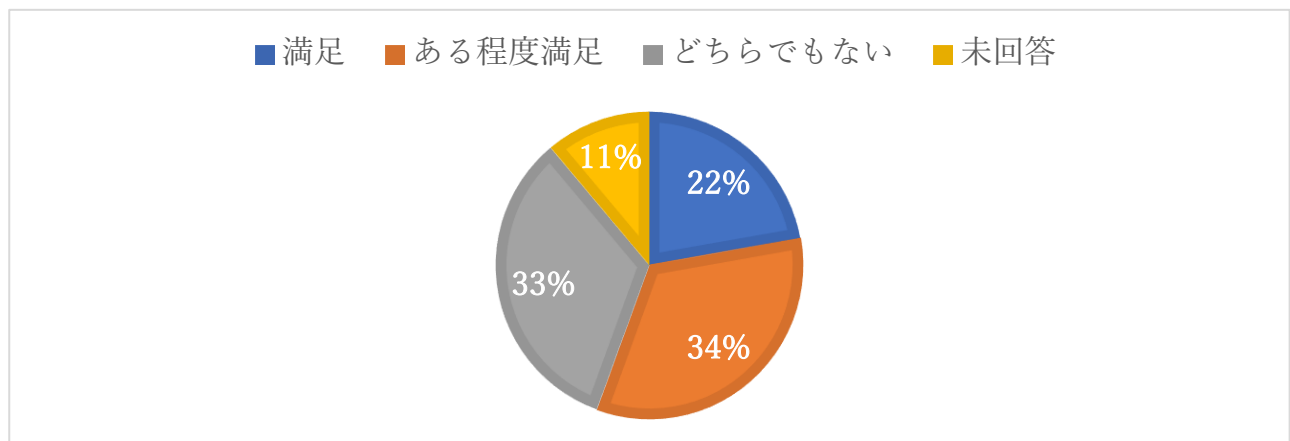
⑦整容・清潔・口腔衛生について満足でしょうか。



■ 自由記述

- ・口腔衛生については、本人の記憶がなく判断できない。
- ・出張ヘアーカットは利用させて頂き助かっています。

⑧健康状態の変化などの緊急時や事故が発生した時の対応について満足でしょうか。

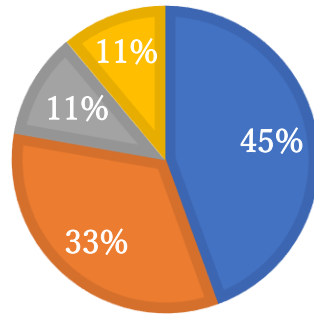


■ 自由記述

- ・わかりません。
- ・判断材料がなく分からない。
- ・今後、その様な場合、落ち着いて利用者本人の状況を正確に教えてください。
- ・緊急時になったことがまだありません。

⑨施設からの情報提供について満足でしょうか。

■ 満足 ■ ある程度満足 ■ どちらでもない ■ あまり満足していない

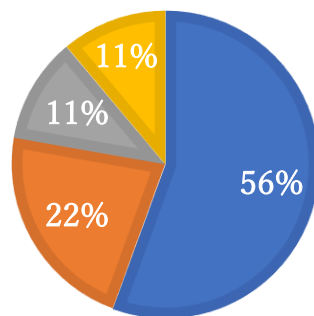


■ 自由記述

- ・不自由を感じていませんので。
- ・家族との連絡帳の記載は利用者本人の状況がある程度わかる内容がとてもありがたい。今後もそれをお願いしたい。(それ以外の一般的な内容は記載しないで下さい)
- ・連絡シートを毎回血圧など詳しくエピソードも沿えて頂けるのが良いと思います。メニュー表もわかりやすいです。

⑩レクリエーションやアクティビティの取り組みについて満足でしょうか。

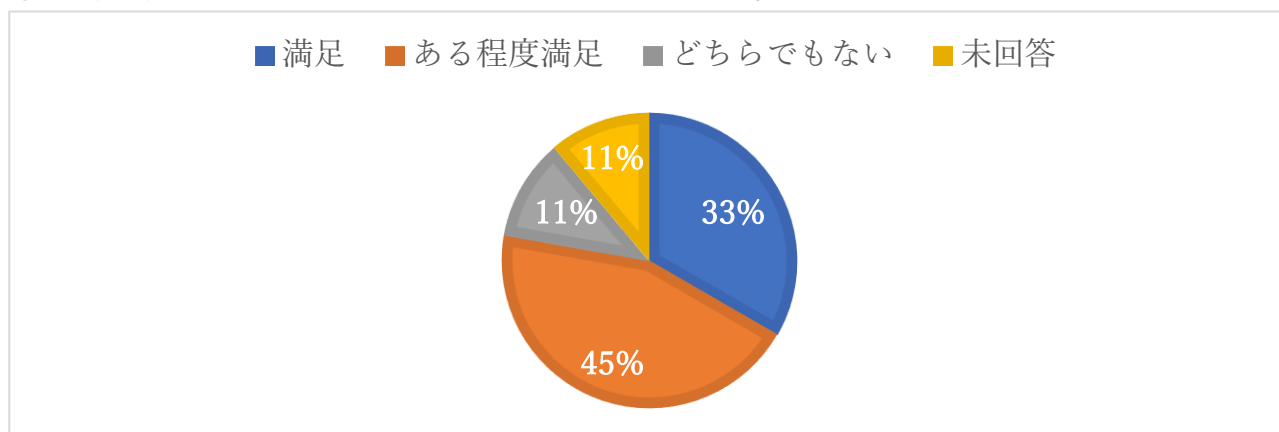
■ 満足 ■ ある程度満足 ■ どちらでもない ■ あまり満足していない



■ 自由記述

- ・色々工夫されていて、楽しさや充実感が伝わってきます。
- ・本人いわく、「景品がイマイチ」だと...
- ・季節毎のイベントに色々企画して頂き、歌など一緒に楽しめるのが嬉しいと言っています。外出ドライブも体験出来てよく話しています。

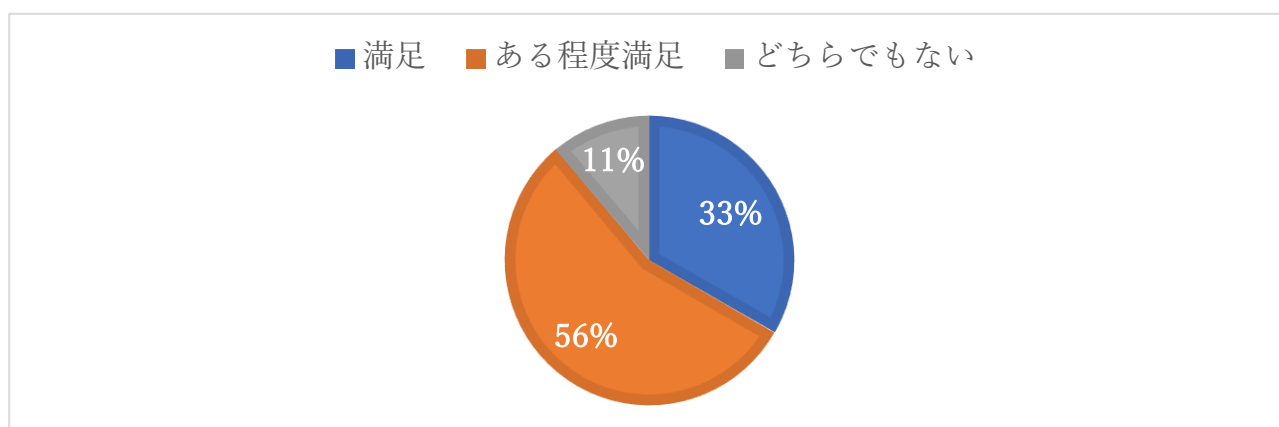
⑪通所介護計画書の内容・説明について満足でしょうか。



■ 自由記述

- ・残念ながら熟知していません。

⑫送迎時間や送迎時の対応方法について満足でしょうか。



■ 自由記述

- ・本人を送迎しているので時間的に不規則で申し訳ない。
- ・迎える時間は多少遅れても問題ないので早い目の時間設定にして欲しい。(毎回 10 分ぐらい早く到着されるので)
- ・ドライバーの方も含めて、男性スタッフのい方は積極的な挨拶など、もう少し愛想良い対応があると良いと思います。
- ・送迎時間も丁度よく、一定時間に来て頂けるので準備しやすいです。いつも丁寧にして頂き安心してお任せ出来るのが有難いです。

⑬その他、ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

- ・特にありません。
- ・デイサービス利用中、デイ持参の紙パンツ、パットを希望者には別料金で対応して頂けたら助かる(それぞれの特性に応じた)
- ・認知症が進行していて、デイサービスにおける記憶がないことと、耳が悪く聞こえていないことが多いことを念頭に、粛々ご配慮いただけましたら幸いです。
- ・これからも、今まで通り真心のある、利用者本人が元気になる介護サービスを、どうぞよろしくお願い致します。いつもありがとうございます。

・コロナ禍での運営は非常に難しく大変な事だと思います。スタッフの皆様には感謝しております。コロナも落ち着き平常に早く戻ると良いですね。将来的には家族も入館できて一緒にレクリエーションとか楽しめる機会があればと望んでいます。また、そういう企画も楽しみにしています。よろしくお願い致します。

この度は、皆様からの貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。