

令和元年度 満足度調査 集計結果 特別養護老人ホーム清風苑

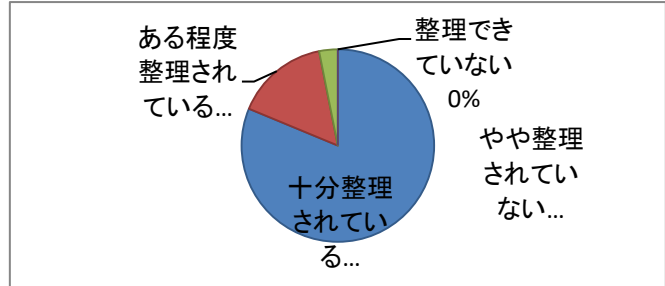
《実施期間》 令和元年12月10日～令和2年1月10日

《配布》45名 《回収》32名 《回収率》71%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

質問1. 施設内・居室は整理整頓ができ清潔感がありますか。

	人数	構成比
十分整理されている	26	81.3%
ある程度整理されている	5	15.6%
やや整理されていない	1	3.1%
整理できていない	0	0.0%
合計	32	100.0%

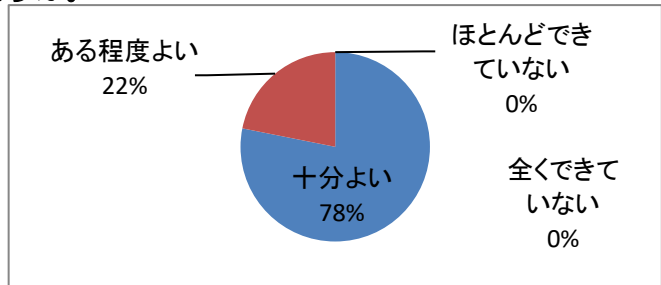


【ご意見】

- ・このまま続けてください。
- ・すごくきれいです
- ・居室に入ると筆筒の上などすっきりしていない。

質問2. 職員の言葉遣い、礼儀、態度はよいですか。

	人数	構成比
十分よい	25	78.1%
ある程度よい	7	21.9%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
合計	32	100.0%

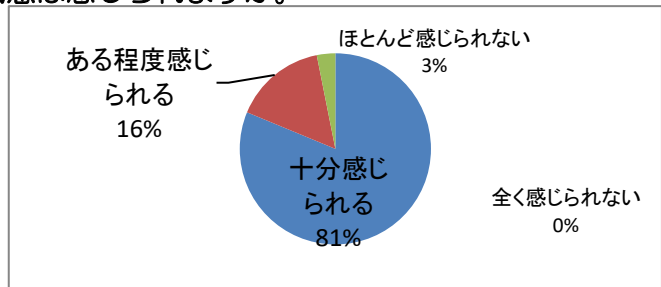


【ご意見】

- ・このまま続けてください。
- ・いつも笑顔でうれしいです。

質問3. 職員の態度から、利用者への配慮や誠意は感じられますか。

	人数	構成比
十分感じられる	26	81.3%
ある程度感じられる	5	15.6%
ほとんど感じられない	1	3.1%
全く感じられない	0	0.0%
合計	32	100.0%

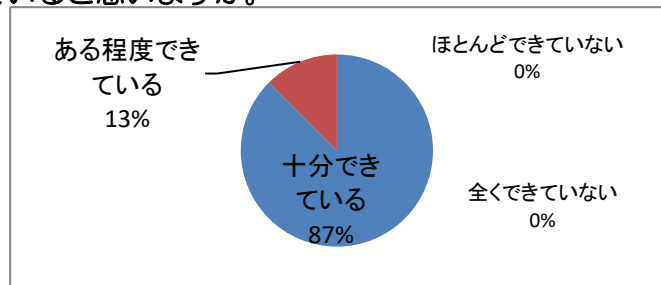


【ご意見】

- ・本人の要望に応えるべく対応していただきありがとうございます。
- ・イライラした様子が見られなくなった。お風呂に入れる様になったこと、顔色が良くなったなど十分誠意が感じられます。感謝しています。
- ・本人の立場や気持ちをくんでいない場面もある。

質問4. ご家族への報告、連絡、相談はできていると思いますか。

	人数	構成比
十分できている	28	87.5%
ある程度できている	4	12.5%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
合計	32	100.0%

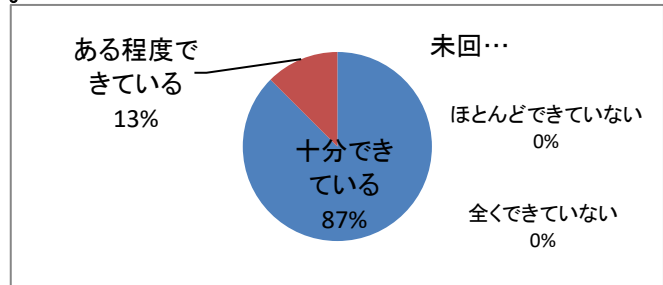


【ご意見】

- ・こまめな連絡ありがとうございます。

質問5. 苦情や要望への対応はできていますか。

	人数	構成比
十分できている	28	87.5%
ある程度できている	4	12.5%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
未回答	0	0.0%
合計	32	100.0%

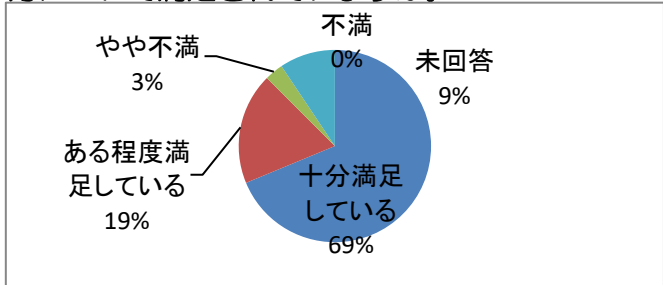


【ご意見】

- いつもありがとうございます。
- 特に苦情などありません

質問6. 行事やレクリエーションなど、過ごし方について満足されていますか。

	人数	構成比
十分満足している	22	68.8%
ある程度満足している	6	18.8%
やや不満	1	3.1%
不満	0	0.0%
未回答	3	9.4%
合計	32	100.0%

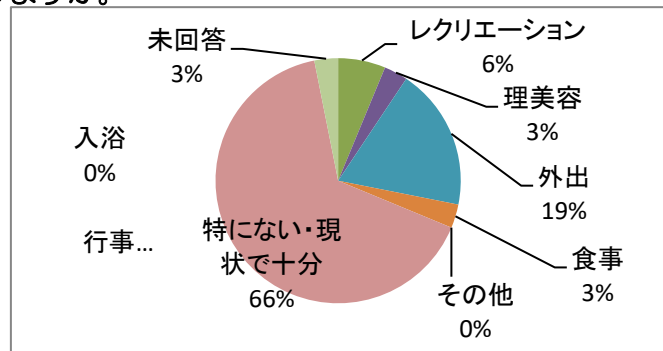


【ご意見】

- いちご狩りの話をしていました。またよろしくお願いします。
- 誕生会がうれしかったそうです。
- できる限り参加させてください。
- 一度きりの人生だからもっと楽しく過ごしてもらいたい。
- 本人はあまり参加できませんが、写真が楽しそうですね。

質問7. より充実させて欲しいサービスはありますか。

	人数	構成比
入浴	0	0.0%
行事	0	0.0%
レクリエーション	2	6.3%
理美容	1	3.1%
外出	6	18.8%
食事	1	3.1%
その他	0	0.0%
特にない・現状で十分	21	65.6%
未回答	1	3.1%
合計	32	100.0%

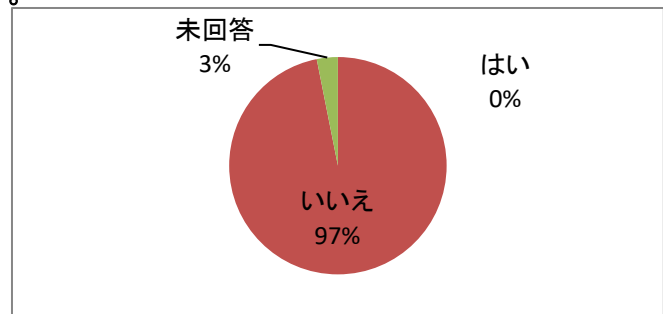


【ご意見】

- 特にありません。
- 今のままで十分満足しています。
- 出前などしていただけたら良いのですが
- 散歩をさせてもらいたい。
- 外気欲をさせてほしい。

質問8. 医療面について不安な点がありますか。

	人数	構成比
はい	0	0.0%
いいえ	31	96.9%
未回答	1	3.1%
合計	32	100.0%



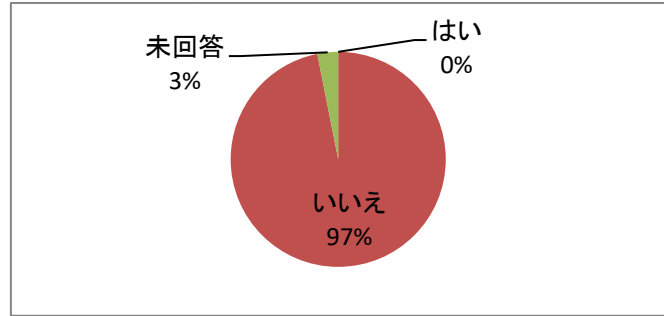
【ご意見】

- 素人なので何を聞いていいかもわかりづらい。

質問9. 料金や介護保険制度について不明な点がありますか。

	人数	構成比
はい	0	0.0%
いいえ	31	96.9%
未回答	1	3.1%
合計	32	100.0%

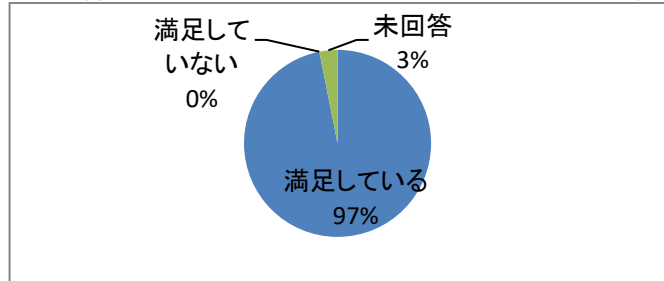
【ご意見】



質問10. ご利用明細等の定期送付の期間（3ヶ月毎）や対応については満足されていますか。

	人数	構成比
満足している	31	96.9%
満足していない	0	0.0%
未回答	1	3.1%
合計	32	100.0%

【ご意見】



改善してほしい点等、どんな事でも構いません。ご記入下さい。

- ・特にありません。よろしくお願いします。
- ・大変お世話になりありがとうございました。たくさんの方にお見送りを頂きありがとうございました。
- ・とても満足しております。お気遣いして頂いてありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・この2か月で入院中とは全く違う人間らしい生活がどんどんできて本当に感謝しています。
- ・いつもお世話になっています。感謝しています。これまで通りで十分です。
- ・改善（希望）点はありません。施設サービス計画書に基づいての介護、日常生活上の世話など大変有難く存じます。
- ・今の所特にありません。
- ・いつもお世話になり感謝しています。面会に行った時に私が体調不良になり、職員の方がご心配新設に対応してもらいました。その時はありがとうございました。
- ・面会に行く毎に思います。スタッフ・職員の方々に大変よく見て頂き感謝しております。今後もしも宜しくお願いします。
- ・今のままで十分です。これからも宜しくお願いします。
- ・手厚い看護、介護サービスをご提供戴いていると思います。スタッフの皆様のご尽力に心から感謝申し上げます。