令和４年度　弘前特別養護老人ホーム

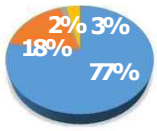
「満足度調査アンケート」結果報告

この度は、ご多忙にもかかわらずアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございます。まだまだ至らぬものと思いますが貴重なご意見を基としサービスの資質向上に向けて取り組み、満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。皆様に心より感謝申し上げます。　　2022/8/1 接遇向上委員会

＊ 実施期間　令和4年6月10日～約1ヶ月間
＊ 調査対象　73名 / 回答数 56名（ 回収率 76.7% ）

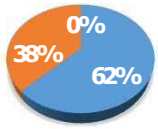
問１．職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
43	10	1	2	0



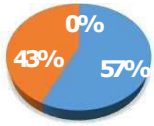
問２．利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
35	21	0	0	0



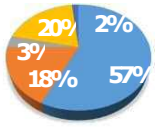
問３．施設サービス計画書（ケアプラン)はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
32	24	0	0	0



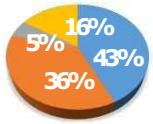
問４．健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
32	10	2	11	1



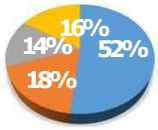
問５．面会方法については、どう思われますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
24	20	3	9	0



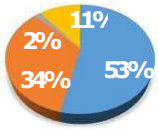
問６．コロナ禍で施設内での生活についてどう感じておられますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
29	10	8	9	0



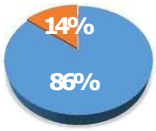
問７．何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
30	19	1	6	0



問８．当施設を利用してよかったと思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
48	8	0	0	0



裏面もご覧ください

【　ご利用者様、ご家族様からのご意見・ご要望　】

《施設からの回答を赤字にて記載しております。》

- コロナ禍で入所され、施設内部屋など一度も見た事がないので、どの様に過ごされているか一度見たいです。職員の方々には毎日お世話になり有難うございます。

  《回答》　コロナ禍の影響により、施設内をご案内できず大変申し訳ありません。施設内の様子はお写真や広報、ホームページで拝見できます。又、ベランダ・窓越しから居室等を拝見することも可能です。出来る限り対応させていただきますので、来園時にでもお声掛けください。

- いつも大変お世話になっております。問４で「わからない」とお答えしましたが、まだそういう場面に待遇したことがありませんので「わからない」とお答えしました。それから、もう少し施設内での様子が知りたいです。（例えば一日のルーティーン）色々ご面倒お掛けすると思いますが、今後も宜しくお願い致します。

  《回答》　体調が安定している ご利用者様に関しましては、施設より連絡を受けたことがないと思いますので「わからない」を選択していただいて結構でした。また、施設内での様子に関しましては、見学、面会もできない状況のため、大変ご迷惑、ご心配お掛けしております。施設内の様子、生活等については遠慮なくお尋ねください。

- 面会時間が午後２時～３時が都合常よろしいのかとは思うんですが、私としては午前中の時間帯も希望がのぞましいんですが？その辺の所よろしくお願いします。（窓越し面会時）

  《回答》　大変ご不便をお掛けしております。午前中は業務上の都合により、面会は午後での対応とさせていただいておりましたが、やむを得ず午前中の面会をご希望される際はご連絡下さい。またこの度、正面玄関（風除室）に面会室を設置しました。面会については、一家族２名様まで１５分以内でお願い致します。尚、面会室利用、タブレット使用、窓越し面会かは状況に応じて判断させていただきますのでご了承下さい。出来る限りご希望に添うように対応致しますので、引き続き事前にご予約お願い致します。

- 事務所にいて仕事している人達の対応がそっけない。何かこちらが迷惑でもかけている様な感じです。いつもそう思う。（いくたびに!!）

  《回答》　対応がそっけなく感じられたということで、大変申し訳ございませんでした。事務一同、誠心誠意、親切・丁寧な対応を心がけて参ります。

- 毎月写真を送っていただきありがとうございます。できれば、体調変化などあったら、良くても悪くてもお知らせ下さるとうれしいです。高齢なので、いろいろ心づもりは必要だと思っていますので。

  《回答》　ご心配おかけしております。コロナ禍の影響で各行事もままならず、少しでも皆様の様子をお知らせしたく写真を送付させていただいております。明らかな体調変化時、状態不良が続くようであれば、随時お知らせをしておりますが、普段の様子等に関しても いつでもお問合せ下さい。看護師、ケアマネ、相談員が対応させていただきます。お電話、支払い時等でもお気軽にお声をかけていただければ幸いです。

- 日々おだやかに過ごしてほしい。手助けをよろしくお願いします。

  《回答》　新型コロナウイルスの終息も目途も立たず、まだ安心して過ごせない生活が続いておりますが、健康管理を行い、より一層感染予防に努め、入所者様が安心して安全に過ごせるよう対応させていただきます。

- 気軽に相談出来るので大変ありがたいです。これからもよろしくお願い致します。
- 相談員の方が、いつも笑顔で明るく対応していただけて安心感があります。全職員の皆様、コロナ禍でのお仕事、本当に大変と思います。毎日介護いただき、本当にありがとうございます。
- 写真等で近況をお知らせいただき感謝申し上げます。ありがとうございます。
- いつもお世話になりっぱなしで、すいません。これからも宜しくお願い致します。
- 家庭での生活困難な高齢身障者を親切に面倒見ていただき感謝しております。
- 親切に対応してくれて、とてもうれしいです。早くコロナも良くなって面会ができるようになるといいですね。
- 早く自由に面会ができるといいですね。秋まではコロナ感染終わる事を願いたいです。
- いつも、病院に連れてもらったりして、すごく感謝しています。本当に有りがたく思っております。
- いつもお世話になっております。これからも宜しくお願い致します。
- 職員のみな様いつもありがとうございます。感謝しています。
- お世話になっております。今後もよろしくお願いいたします。
- なにも言う事ありません。こんごも宜しくお願いします。
- いつも大変おせわになっており、ありがとうございます。
- 本人の写真を送って下さりありがとうございます。
- 今後ともよろしくお願いいたします。
- 今後もよろしくお願いいたします。
- これからもよろしくお願いします。
- 母をよろしくお願いいたします。

《回答》　ご意見ありがとうございます。皆様からのお言葉、お気持ちは職員の励みになりもなり感謝致します。本当にありがとうございます。

アンケートを終えて

この度は、貴重なご意見をいただき心より感謝申し上げます。行き届かなかった点、改めなければならない点について考える良い機会をいただき、また、感謝や労いのお言葉も励みとなりました。これからも、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指し、努力する所存でございます。新型コロナウイルス感染症の収束に関しましては、世界的にも不透明な現状です。施設としても、地域の感染状況を踏まえ対処して参りたいと思います。ご利用者様にもご不便をおかけすることもございますが、引き続きご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

～ご連絡事項～

コロナ関連のお知らせに関しましては、当法人ホームページから法人全体の情報をお伝えしておりますのでご覧下さい。

ホームページ：http://tsugarufujimikai.com

令和４年度　弘前特別養護老人ホーム　ショートステイ広知苑

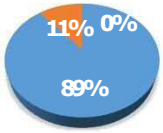
「満足度調査アンケート」結果報告

この度は、ご多忙にもかかわらずアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございます。まだまだ至らぬものと思いますが貴重なご意見を基としサービスの資質向上に向けて取り組み、満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。皆様に心より感謝申し上げます。　　2022/8/1 接遇向上委員会

＊ 実施期間　令和4年6月10日～約1ヶ月間
＊ 調査対象　11名 / 回答数 9名　（ 回収率 81.8% ）

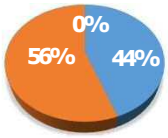
問１．職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	1	0	0	0



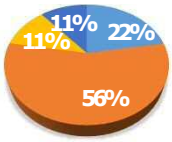
問２．利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
4	5	0	0	0



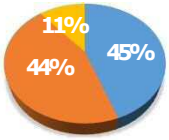
問３．施設サービス計画書（ケアプラン)はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
2	5	0	1	1



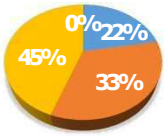
問４．健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
4	4	0	1	0



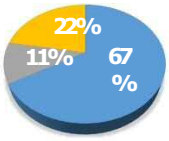
問５．面会方法については、どう思われますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
2	3	0	4	0



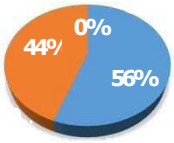
問６．コロナ禍で施設内での生活についてどう感じておられますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
6	0	1	2	0



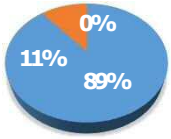
問７．何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
5	4	0	0	0



問８．当施設を利用してよかったと思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	1	0	0	0



裏面もご覧ください

【 ご家族様からのご意見・ご要望等 】

《施設からの回答を赤字にて記載しております。》

施設内のことは良くわかりませんが、どんな方と(4人と聞いている)過ごしているのか？位い知りたいものです。

《回答》 ご面会に制限がある中、ご心配されていることと思います。個人情報に関する内容には、お答え致しかねますが、「年の頃」「お話ができる方」など、個人の特定に繋がらない範囲であれば、お答え出来ると考えております。遠慮なくお尋ね下されば と思います。

写真の送付はこれからも続けて欲しい。安心します。近況報告は２週間に１度位でいいので連絡して欲しい。

《回答》 ご不便おかけし申し訳ございません。健康面での変化があった際には、時間帯に関係なく随時ご連絡させていただいておりますが、定時報告となると、ご家族様が就労している事もあり、ご連絡を控えさせていただいています。ご都合のよろしい時に、ご連絡いただければ個別に対応させていただいておりますので、お気軽にご連絡いただければ幸いです。なお、担当者不在の際は、折り返しのご連絡となります。

請求書が送付される時点で、明細書も添付なるべきでは？支払いする前に見たいと思いますが。

《回答》 明細書を添付しておらず、不明な点も多かったかと思います。申し訳ございませんでした。以前「利用料請求書」（明細書）も添付していたのですが、理髪代、外来費等も含めた「請求書」と２枚お渡しする事で、「利用料請求書」のみの金額であったり、２枚分の合計金額をお持ちいただく等の誤解が生じてしまう事から、１枚にまとめた「請求書」のみを送付させていただいております。利用料請求書の添付をご希望される方には、ご連絡いただければ対応させてていただきますのでお申し付け下さりますようお願い致します。

アンケートを終えて

この度は、貴重なご意見をいただき心より感謝申し上げます。行き届かなかった点、改めなければならない点について考える良い機会をいただき、また、感謝や労いのお言葉も励みとなりました。これからも、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指し、努力する所存でございます。新型コロナウイルス感染症の収束に関しましては、世界的にも不透明な現状です。施設としても、地域の感染状況を踏まえ対処して参りたいと思います。ご利用者様にもご不便をおかけすることもございますが、引き続きご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

～ ご連絡事項 ～

コロナ関連のお知らせに関しましては、当法人ホームページから法人全体の情報をお伝えしておりますのでご覧下さい。

ホームページ：http://tsugarufujimikai.com