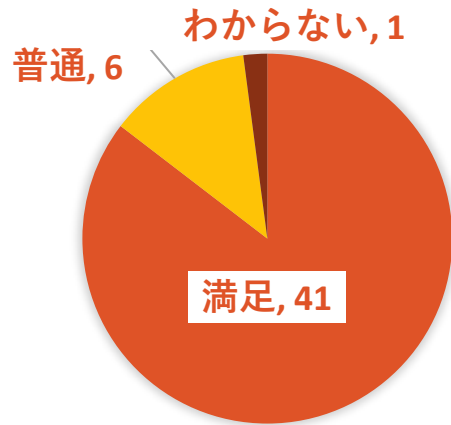


# 「満足度調査アンケート」結果報告

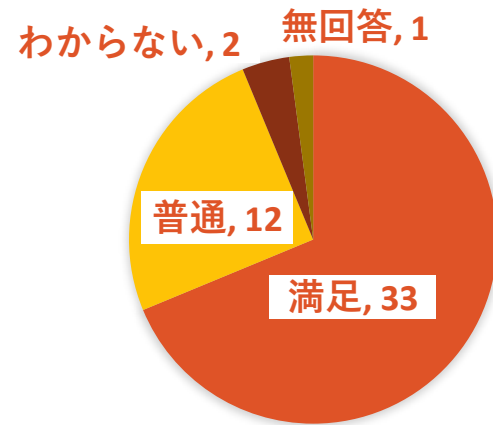
\* 実施期間 令和6年7月10～31日

\* 調査対象 72名 / 回答数 48名 (回収率 66.7%)

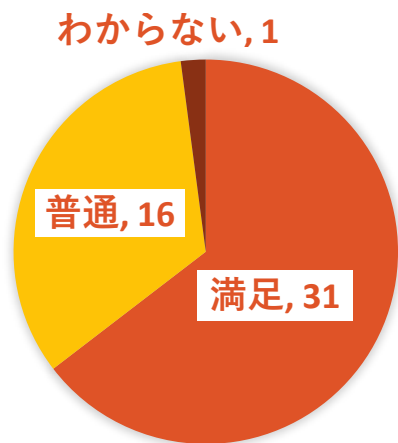
問1. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。



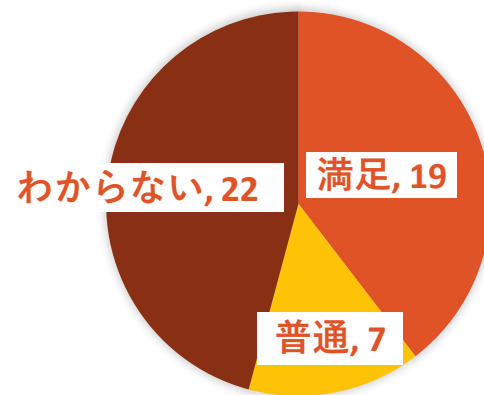
問2. 施設サービス計画書(ケアプラン)はわかりやすいですか。



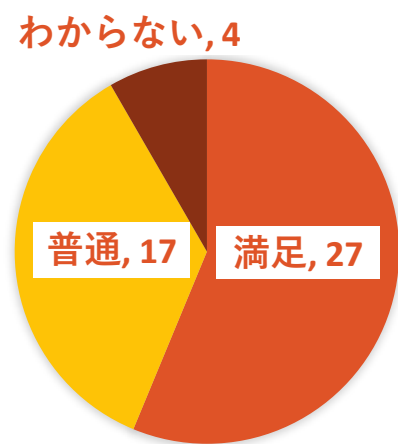
問3. 利用料金(費用負担の変更、加算等)についての説明はわかりやすいですか。



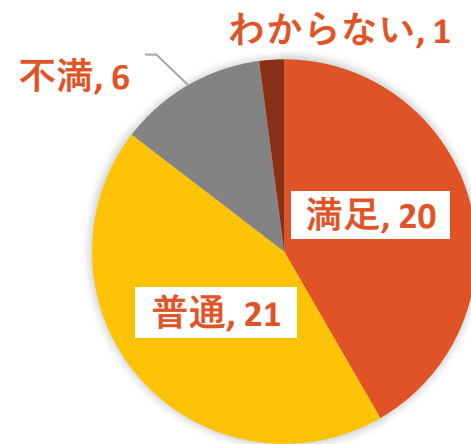
問4. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。



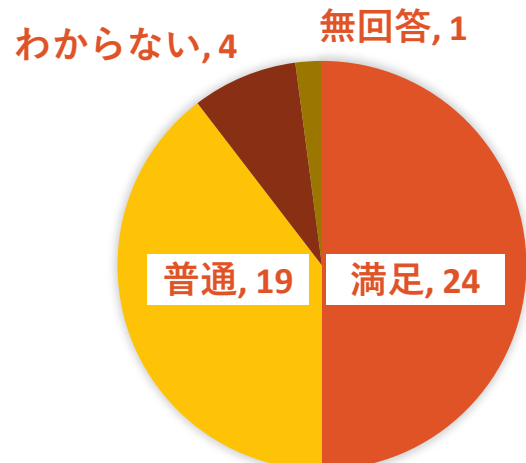
問5. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。



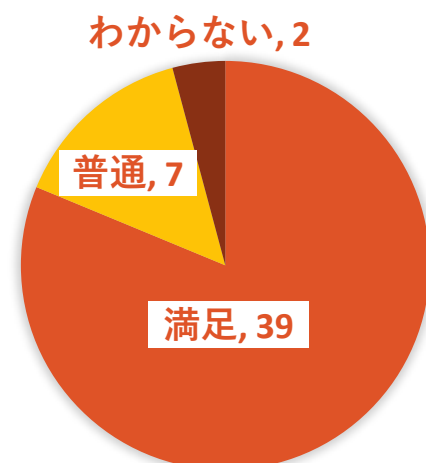
問6. 面会方法(面会室にて予約制)については、どう思われますか。



問7. 広報誌を発行していますが施設での様子は伝わっていますか。



問8. 当施設を利用してよかったと思いますか。



## 「満足度調査アンケート」ご意見・ご要望

- ☆ 引き続き入所者の声に耳を傾けて寄り添って欲しいです。
- ☆ みなさん、良い方なので
- ☆ 職員の対応が良く、安心です。
- ☆ 忙しい中みなさんお疲れ様です。ありがとうございます。
- ☆ いつも、ありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- ☆ プロの介護員のお世話をいただき大満足です。  
今後もよろしく願いいたします。
- ☆ 手のかかる母の介護に大変ありがたく思っています。  
今後とも宜しく願いします。
- ☆ 掃除等が行き届いて清潔感があり、職員の皆様も親切な対応で良いと思います。ありがとうございます。
- ☆ いつもお世話になっております。今後ご面倒おかけしますが  
よろしくお願い致します。
- ☆ 発熱等、すぐ電話いただいたり、お忙しい中対応ありがとうございます。  
施設で介護していただけて、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。  
職員の皆様、ありがとうございます。
- ☆ 本当にお世話になっております。心より感謝しております。  
いろいろとご迷惑おかけして申し訳ありませんが、今後ともどうぞ  
よろしく願いいたします。
- ☆ 足りない物、古くなった衣類など補充してもらい（買物）  
大変助かっています。スタッフの皆様に心から感謝します。
- ☆ 【個人名】お世話になってから約4ヶ月。3月の頃より【個人名】は  
だいぶ落ち着いてみえました。本来ならば（病気でなかったら）夫婦で  
ごはんたべたりごく普通の暮らしなのでしょうが、妻としても家で1人で  
生活しております。寂しくなるときもありますが頑張っております。  
なので【個人名】も「しののめ」で楽しくすごせている事、感謝しております。

## 「満足度調査アンケート」ご意見・ご要望

### 《七夕会について》

- ☆ 七夕会に参加し、とても楽しかったです。受け付け後、席に着くまでの間、歩きながら、職員さんより最近の家内の様子を、一言聞かされ、不安に思っていたことが、一度に消え楽しい七夕会を過ごさせて頂きました。職員のみなさん、毎日大変でしょうけれど、これからもよろしくお願いします。
- ☆ 初めての七夕会参加で職員の皆様のご活躍に頭が下がり感謝しかありません。これからもよろしくお願い致します。
- ☆ 七夕会では入所以来1時間も母のそばにいて話しが出来とてもよかったです。また企画お願いします。

### 《面会について》

- ☆ 面会時間が多少、少ないです。
- ☆ 面会は土日も可能であると有難いです。仕事もあり遠方から移動時間もかかるので。
- ☆ 面会時に職員の方から直接普段の様子 良い所、悪い所もききたいです
- ☆ 様々な感染症も心配ですが、短時間で良いので直接面会できればと思います。
- ☆ 予約して面会の際直前にならないと、面会の由を教えない。なぜか？こちら折角、予定を立てて居るので面会日は前もって、本人に教えて下さい。また食べ物は本人に全て渡して下さい。

## 「満足度調査アンケート」を終えて

この度はアンケート調査にご協力いただき、また貴重なご意見・ご要望をいただき

心から感謝申し上げます。

様々なご意見を頂戴しましたが、まだまだ情報共有の不足によるご不満も聞かれています。

どうぞご遠慮なくその都度ご質問していただければ誠意をもって回答させていただきます。

土日の面会や食べ物の受け渡しも、説明を聞いていただければご納得頂けるかと思えます。

これからも、ご利用者様や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。

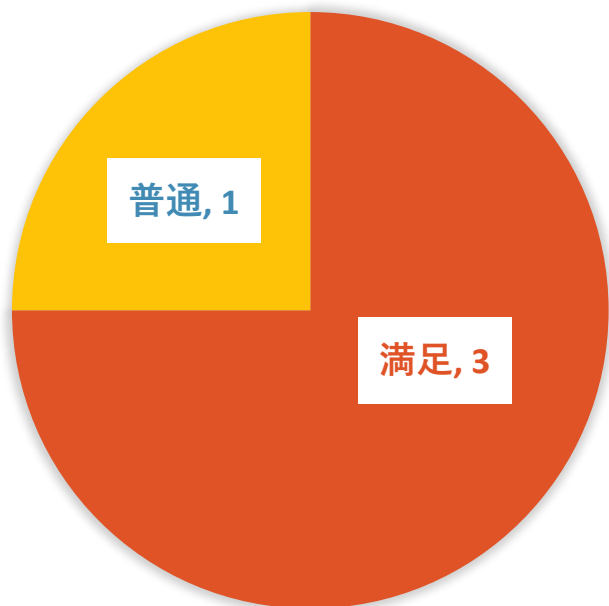
引き続きご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

# 「満足度調査アンケート」結果報告

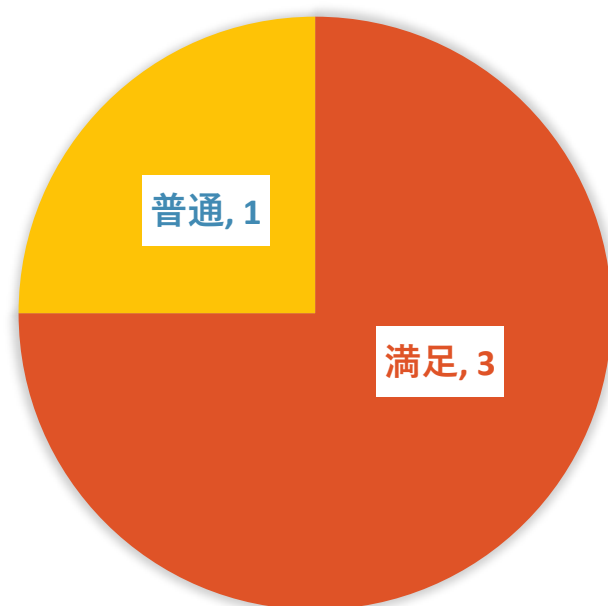
\* 実施期間 令和6年7月10～31日

\* 調査対象 7名 / 回答数 4名 (回収率 57.1%)

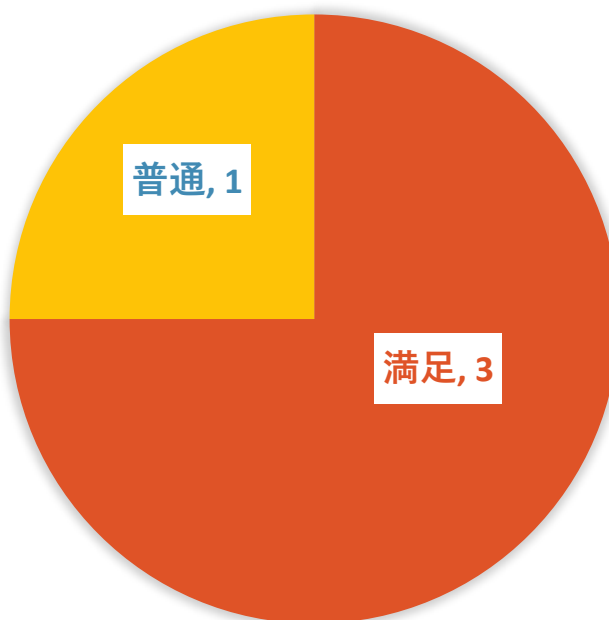
問1. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。



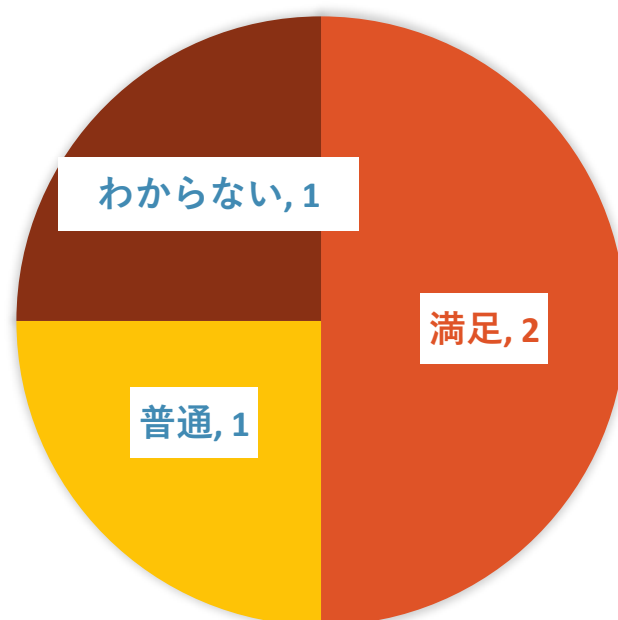
問2. 施設サービス計画書(ケアプラン)はわかりやすいですか。



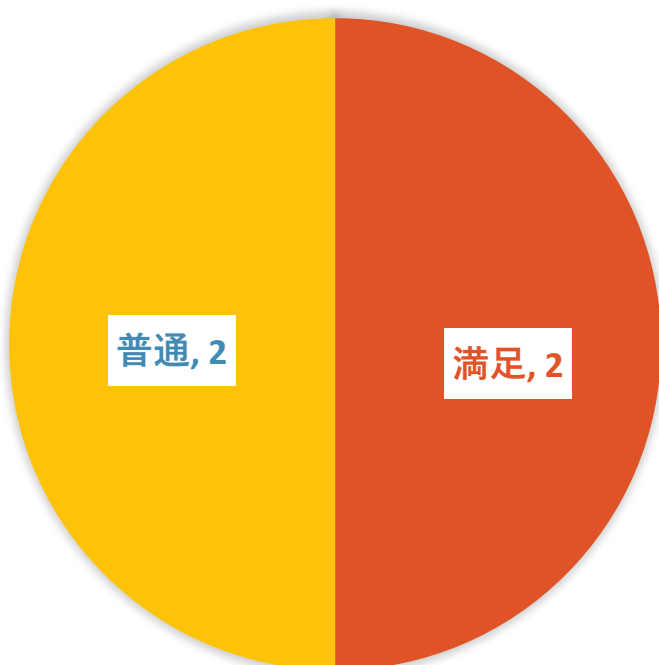
問3. 利用料金(費用負担の変更、加算等)についての説明はわかりやすいですか。



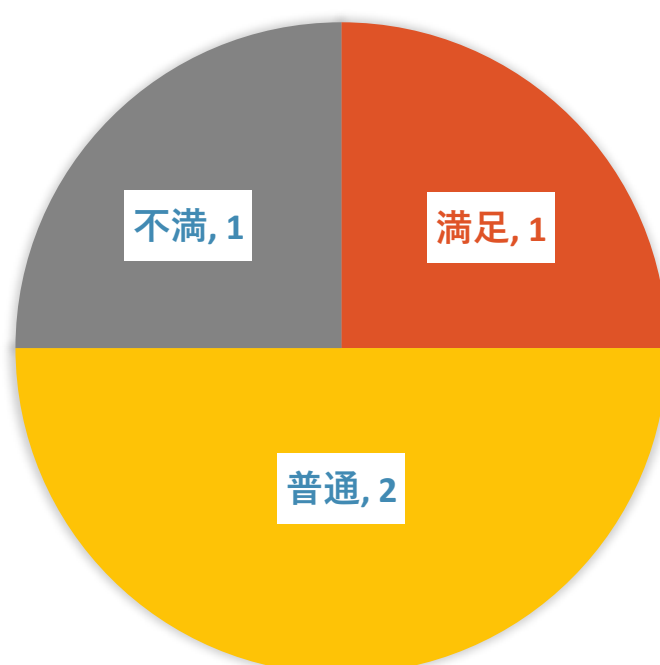
問4. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。



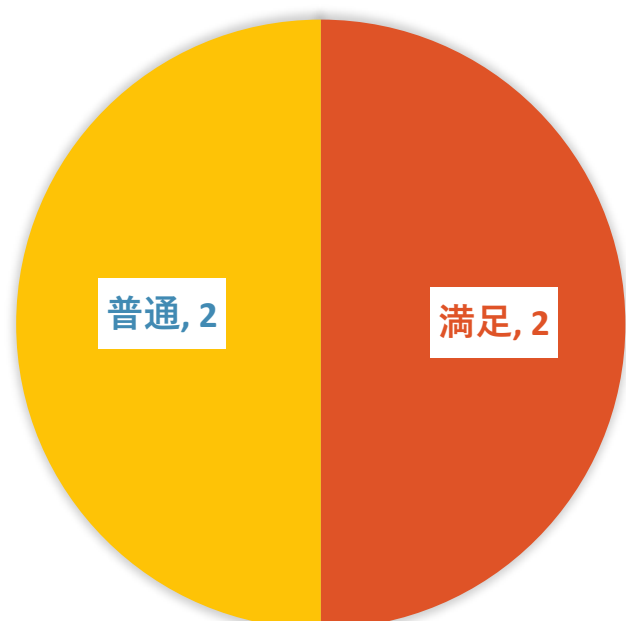
問5. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。



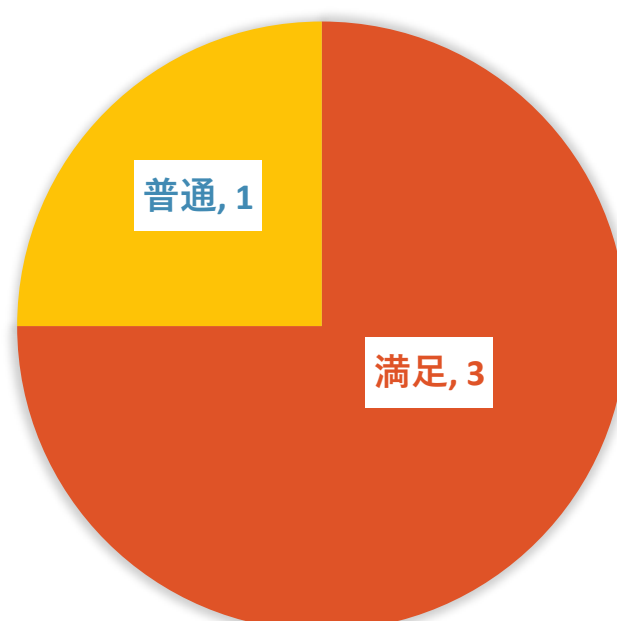
問6. 面会方法(面会室にて予約制)については、どう思われますか。



問7. 広報誌を発行していますが施設での様子は伝わっていますか。



問8. 当施設を利用してよかったと思いますか。



## 「満足度調査アンケート」ご意見・ご要望

☆ 問6の面会方法は良いが、面会回数が1ヶ月1回は少ないと思う。

## 「満足度調査アンケート」を終えて

この度はアンケート調査にご協力いただき、また貴重なご意見・ご要望をいただき心から感謝申し上げます。

面会の回数や土日の面会等、ご遠慮なくその都度ご質問していただければ誠意をもって回答させていただきます。

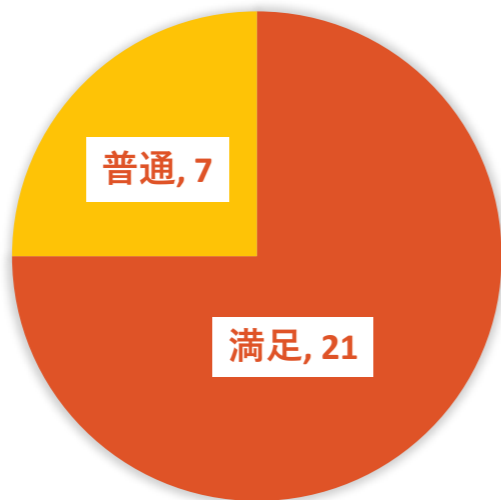
これからも、ご利用者様やご家族様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指し、努力する所存でございます。

引き続きご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

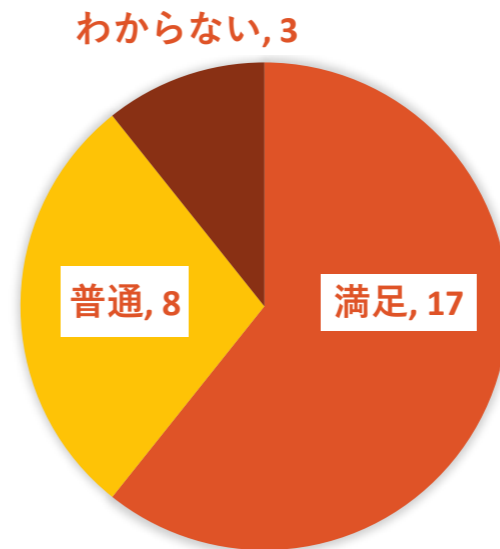
令和6年度 弘前特別養護老人ホーム ヘルパー事業静風苑  
「満足度調査アンケート」結果報告

\* 実施期間 令和6年7月10～31日  
\* 調査対象 29名 / 回答数 28名 (回収率 96.6%)

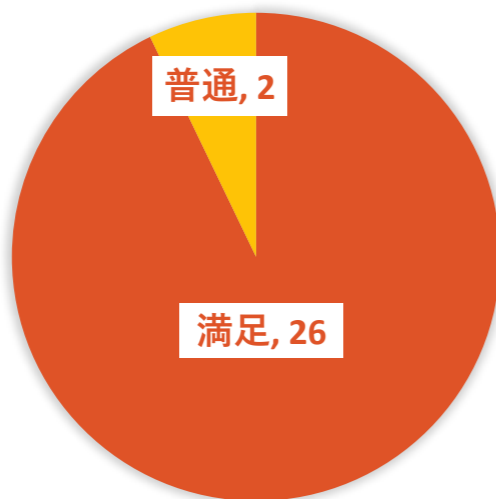
問1. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。



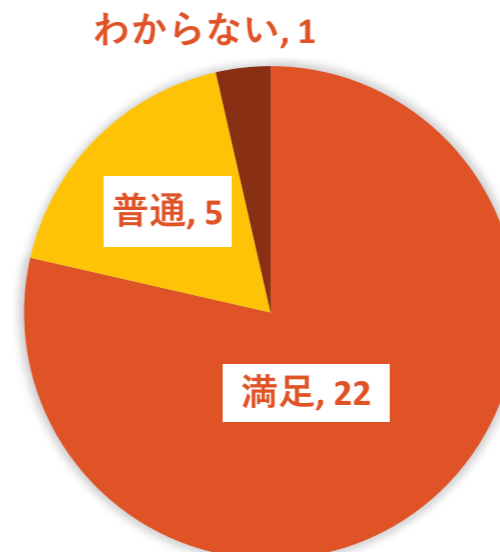
問2. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。



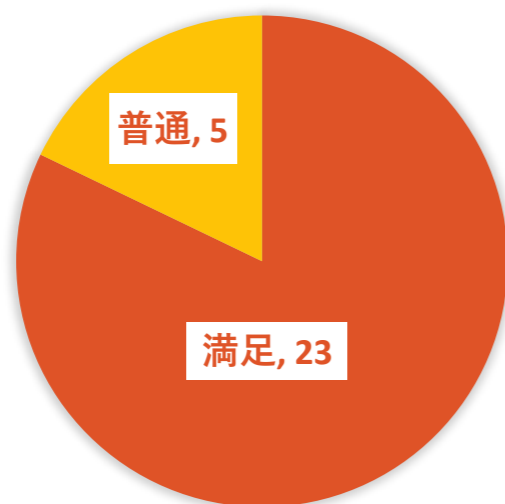
問3. 訪問予定時間は約束の時間を守っていますか。



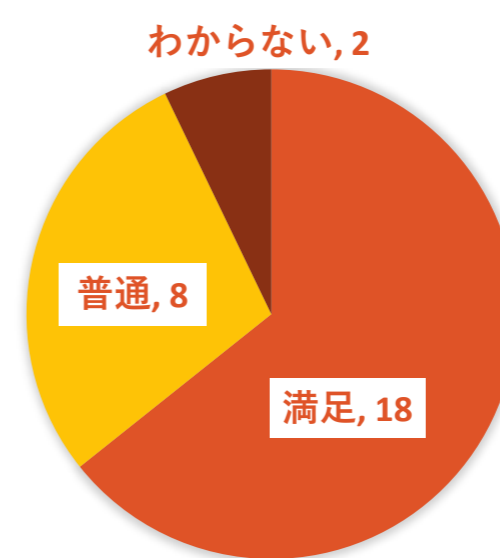
問4. サービス内容について満足されていますか。



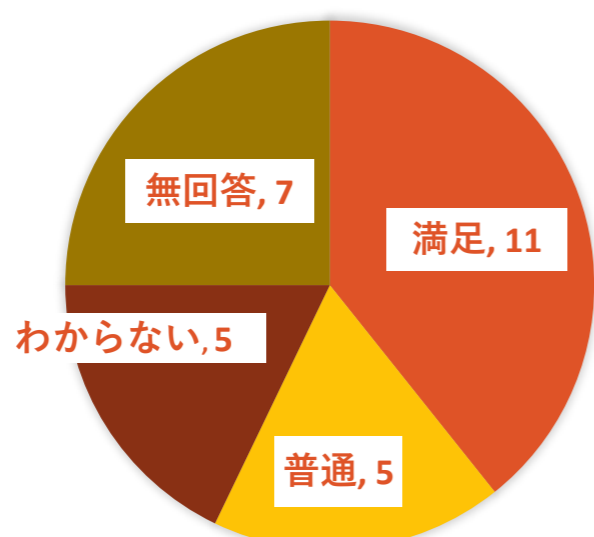
問5. ご本人の状態把握した上で適切なサービスを提供していると思いますか。



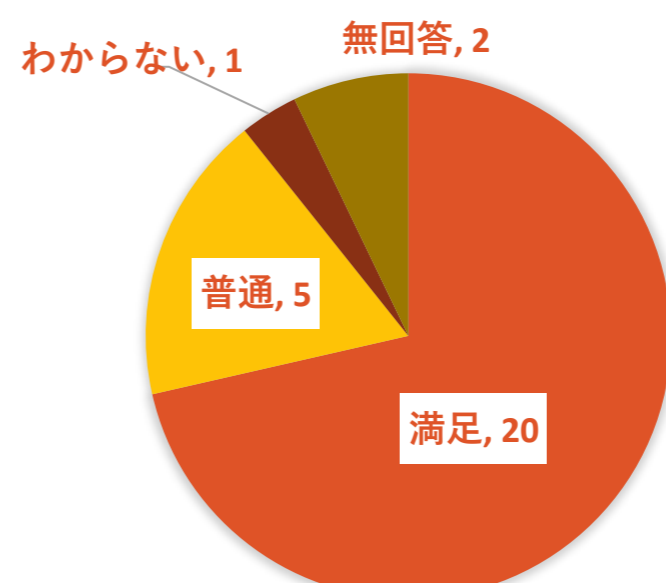
問6. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。



問7. 広報誌を発行していますが施設での様子は伝わっていますか。



問8. 当事業所を利用してよかったと思いますか。



## 「満足度調査アンケート」ご意見・ご要望

- ☆ ない
- ☆ 特になし
- ☆ 満足している
- ☆ 満足しています
- ☆ ありがたいです
- ☆ 大満足です
- ☆ 利用して大満足
- ☆ 問3大満足です
- ☆ 問4ヘルパーさんによりけり
- ☆ 良くやってくれてますから何もありません
- ☆ 別にございません。感謝致しております。
- ☆ 特にない。良くやってくれて助かっている。
- ☆ 真面目さ真剣さが仕事振りにみられる。
- ☆ 今のヘルパーの方々にはとても良くして頂いております。これからも宜しくです。
- ☆ お世話になっている本人に家族が性格的な事もあり、本人に言えない時家族が変わって、注意、又は、教えてもらいたい事を話したり、メモってはってもらったりお願いした際、話しを聞いてもらった後に協力してもらえたらと思います。
- ☆ 掃除は今まで通りでお願いしたい。
- ☆ 広報誌を見たいと思います。最近始めたばかりで、良くわかりませんが声かけてもらいありがたく住んでいます。
- ☆ 訪問介護利用なので他と比較できない。どの程度まで利用出来るかも今のところよく解らない。  
(問2・4比較するものがないのでわからない)  
(問8他のものを利用していないのでわからない)

## 「満足度調査アンケート」を終えて

この度はアンケート調査にご協力いただき、また貴重なご意見・ご要望をいただき心から感謝申し上げます。

いつでもご意見やご要望がございましたら、お話しして頂ければ、できる限り対応していきたいと思っております。

広報誌を見たいと話された方々がいたので、今後は皆様にも広報誌をお渡ししたいと思います。

これからも、ご利用者様や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。

引き続きご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

# 「満足度調査アンケート」結果報告

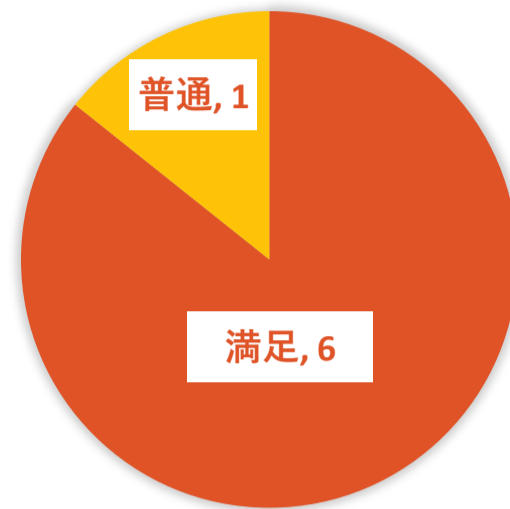
\* 実施期間 令和6年7月10～31日

\* 調査対象 10名 / 回答数 7名 (回収率 70.0%)

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。



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。



問3. 訪問予定時間は約束の時間を守っていますか。



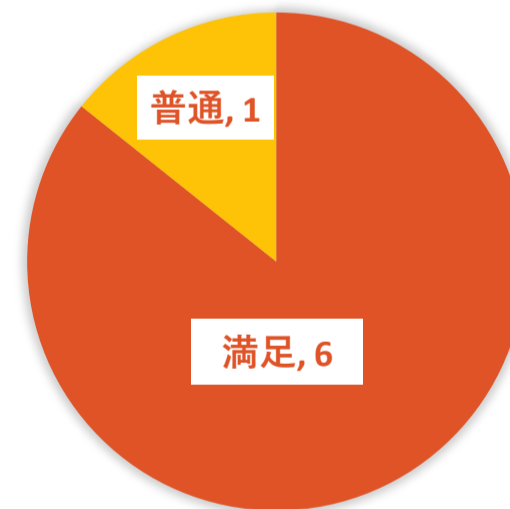
問4. サービス内容について満足されていますか。



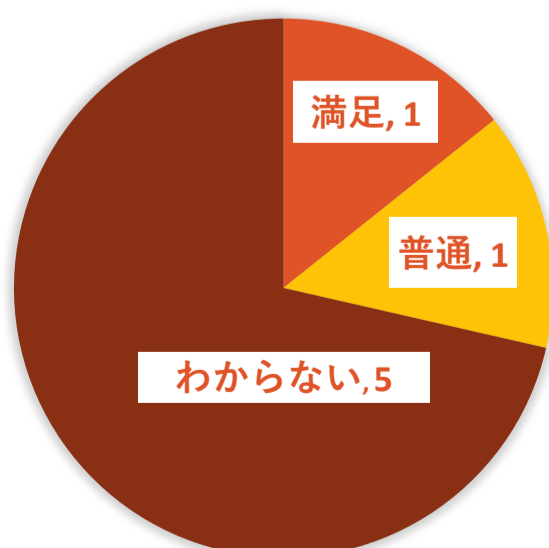
問5. ご本人の状態把握した上で適切なサービスを提供していると思いますか。



問6. 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。



問7. 広報誌を発行していますが施設での様子は伝わっていますか。



問8. 当事業所を利用してよかったと思いますか。



## 「満足度調査アンケート」ご意見・ご要望

- (家族) 問5 家族がインフルやコロナになった時でも、相談しやすく色々対応もして下さり  
ありがたかったです。対応がきちんとしていて 声かけも適切です。  
笑い声が出る楽しい時間になっており母(利用者)は「良かった」といつも言っております。  
ありがとうございます。宜しくお願い致します。
- (入居先) 毎回、とても良く対応していただいております。感謝感謝です。
- (職員) これからも、宜しく、お願い致します。
- (家族) 問7 広報誌を見ていませんでしたのでわからない  
いつも細やかな対応をしていただき、ありがとうございます  
やさしく声かけしてもらっているので、本人も安心してリラックスしているようです。  
今後ともよろしく申し上げます。
- (家族) 緊急入院のときも、ご迷惑をおかけしたのにもかかわらず、温かな対応をしてくださり、  
ありがとうございます。  
職員のみなさんの一生懸命仕事をする態度や、利用者に対するやさしい声かけや態度にも、  
毎回感動しています。本当に感謝しています。これからも、どうぞよろしく願いいたします。
- (家族) 訪問入浴をしていただいておりますが、私の方で時間に間に合わず待たせる時もありますが、  
手伝ってもらったりしていつも有りありがとうございます。本人は入浴とてもよろこんでいます。
- (家族) 今まで多くの事業者様にお世話になりましたが、満足度No.1です  
本当にありがとうございます。

## 「満足度調査アンケート」を終えて

この度はアンケート調査にご協力いただき、また貴重なご意見・ご要望をいただき心から  
感謝申し上げます。

いつでもご意見やご要望がございましたら、お話しして頂ければ、できる限り対応していきたいと  
思っております。

『広報誌を見ていないのでわからない』との事でしたので、今後お渡ししたいと思っております。

ご家族様やご利用者様から、いつもあたたかいお言葉等をいただき、ありがとうございます。  
これからも、ご利用者様や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。

引き続きご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

## デイサービスセンター均幸苑 アンケート調査結果

調査機関…弘前特別養護老人ホーム 接遇向上委員会

対象者…デイサービスセンター均幸苑のご利用者または、そのご家族

回収率…15/18名(83%)

調査期間…令和6年7月8日配布開始、7月19日しめきり(アンケート用紙記入)

【 】内は、アンケート記入者より頂いたご意見です。

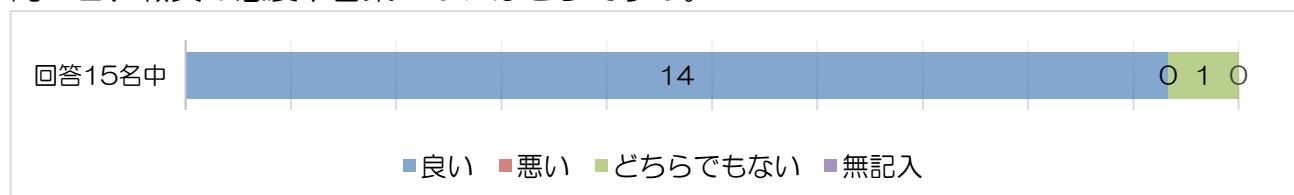
※青字は、調査結果やご意見に対する事業所からの返答です。

問 1、アンケート記入者はどちら様ですか。



※皆様アンケートへのご協力ありがとうございました。

問 2、職員の態度や言葉づかいはどうですか。



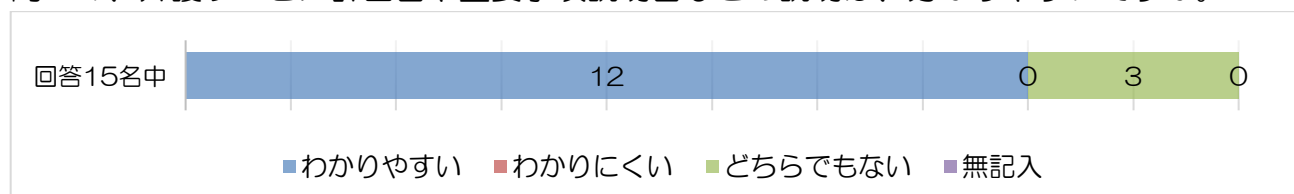
※気心知れた仲だとしても、馴れ合いの態度や言葉づかにならない様、これからも注意したいと思います。

問 3、相談や依頼ごとに対して、職員は頼りになりますか。



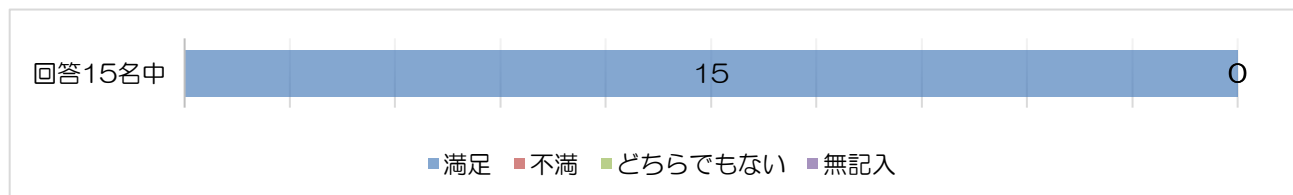
※これからも皆様に頼られる職員であるよう努めてまいります。

問 4、介護サービス計画書や重要事項説明書などの説明は、分かりやすいですか。



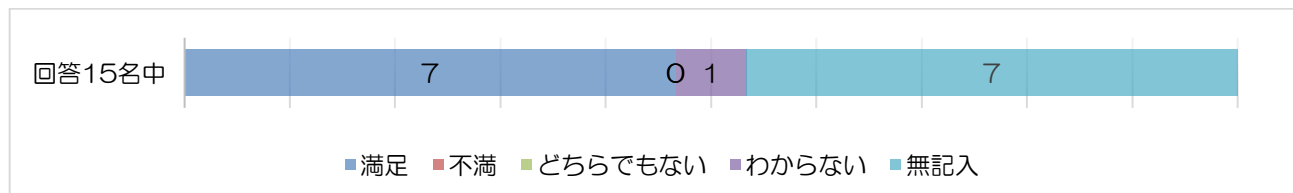
※要点を分かりやすく説明できるようこれからも努めてまいります。

問 5、送迎時の対応はどうか。



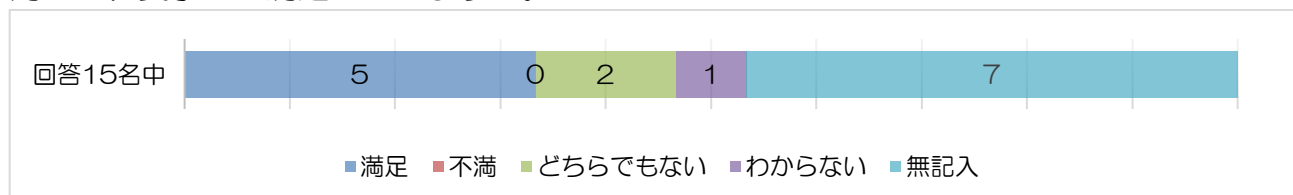
※安心して送迎を任せいただけるよう、これからも安全運転を心掛けます。

問 6、入浴援助などの対応はどうか。



※わからない・無記入は、ご家族が回答されたか、総合事業のご利用者と予想されます。  
※極力皆様のご要望にお応えして、ご満足いただけるよう努めてまいります。

問 7、食事には満足していますか。



※わからない・無記入は、ご家族が回答されたか、総合事業のご利用者と予想されます。  
※皆様のご要望に応えられるよう、栄養士と情報交換しますので、遠慮なくご意見下さい。

問 8、レクリエーション活動はどうか。

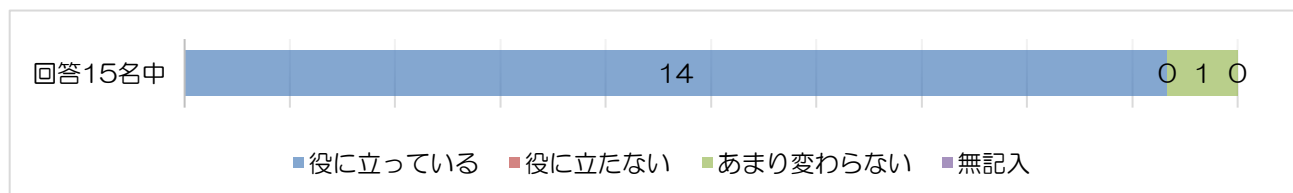


【早く帰る】

※わからない・無記入は、ご家族が回答されたか、早く帰宅するご利用者や総合事業のご利用者として予想されます。

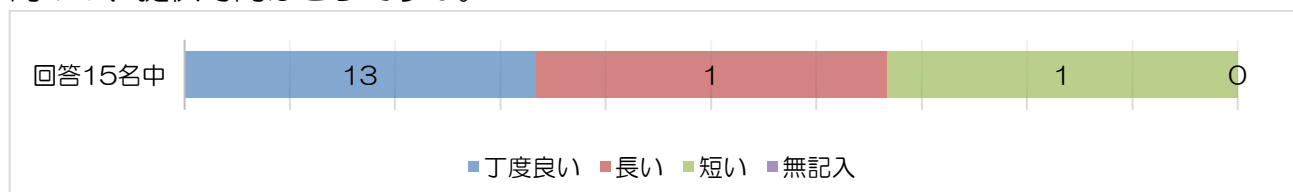
※新しいレクなども取り入れるよう心掛けていますが、もっとご満足頂けるよう努めてまいります。

問 9、デイサービスのご利用は、心身の衰えを防ぐ上で、役立っていると思いますか。



※皆様のお役に立てるよう、努めてまいります。

問10、提供時間はどうですか。



【夕方5時までだったらと思う時も…】

※職員数や勤務時間の都合上、提供時間を長くすることは難しいのですが、送迎の順番を変えるなどの時間調整は出来るかもしれませんので、ご相談ください。

問11、コロナウイルスが5類となった現在も、皆様には消毒やマスク着用をお願いしておりますが、事業所の感染対策についてお答えください。



※全国的にも感染者増加傾向にあるようですが、7月末の時点で職員やご入所者への感染は確認されておりません。これからも気を引き締め感染防止に努めて参ります。

その他、ご要望などございましたら、ご記入下さい。

【これからもよろしく】

※今後ともお役に立てるよう努めてまいります。

【急な日程変更などもすぐ対応して頂き助かっています。季節の飾りなどの工作もかなり手助けしてもらっているとは思いますが、家族としても楽しみにしています。いつも優しい声がけ嬉しく思っています。感謝!!】

※とてもありがたいお言葉に感謝申し上げます。

【お昼のおかずが多すぎる。】

※カロリー計算等行っているメニューではありますが、多くて食べられない場合は、遠慮せずに残して下さい。

最後に、このたびはアンケート調査へのご協力、誠にありがとうございました。

今回の調査結果を真摯に受け止めて、サービス向上に努めたいと思いますので、今後ともデイサービスセンター均幸苑を、宜しく願い申し上げます。