

# 令和元年度 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。皆様の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んで参ります。まだまだ至らぬものと思っておりますが、ご満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。ご協力に心より感謝申し上げます。

2019/6/1 接遇向上委員会

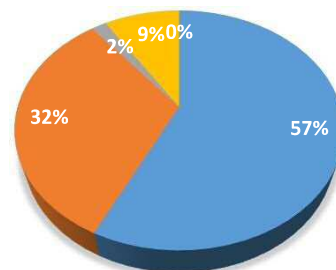


- \* 実施期間 平成31年4月12日～約1ヶ月間
- \* 調査対象 72名
- \* 回答数 56名 (回収率 78%)



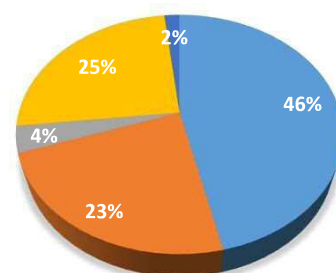
問 1. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
32	18	1	5	0



問 2. ご本人は食事に満足されていると思いますか。(献立・品数・盛付け等)

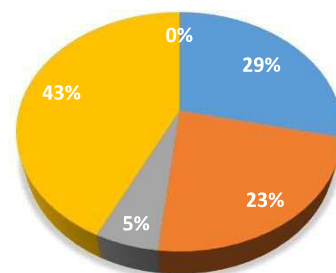
満足	普通	不満	わからない	無回答
26	13	2	14	1



ご家族様より…すみません見ていないので (わからないに☑チェック)

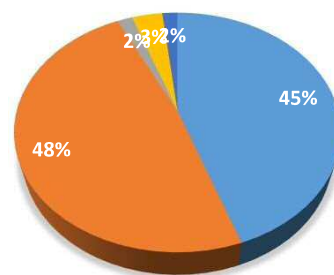
問 3. ご本人は行事について満足されていると思いますか。(内容・頻度等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
16	13	3	24	0



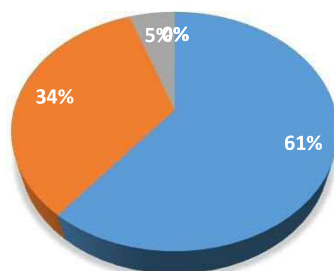
問 4. 施設内の環境に満足されていますか。(安全面・衛生面・清掃等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
25	27	1	2	1



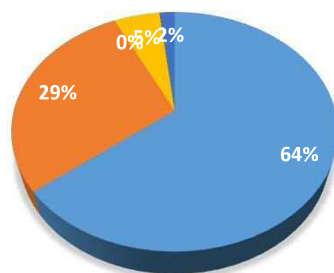
問 5. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
34	19	3	0	0



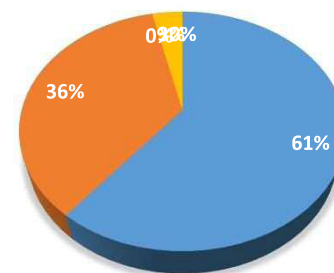
問 6. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
36	16	0	3	1



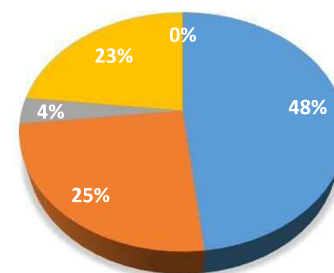
問 7. ケア計画(施設サービス計画書)はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
34	20	0	2	0



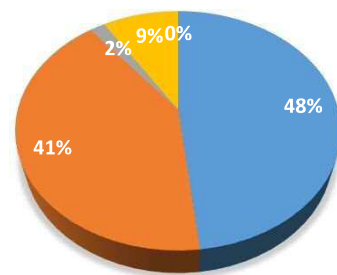
問 8. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
27	14	2	13	0



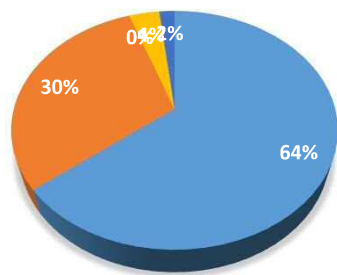
問 9. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
27	23	1	5	0



問10. 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
36	17	0	2	1



※施設からの《回答》は赤字にて記載しております。

(問 1～10についてご意見等ございましたらご記入下さい。)

・健康状態について風邪や体調不良、インフルエンザが園内であった時に、何らかの形でいいので連絡が欲しいです。面会に行っても会えない時があるので。

《回答》せっかく足を運んでいただいたにも関わらず、申し訳ございませんでした。市内でインフルエンザ注意報が発令された際に、感染防止のために、ご利用様への面会を中止させていただいておりました。次回から、お手紙にてお知らせさせていただきます。ご面会の再開日については、発送した時点では未定となっておりますため、後日、ご面会する際に、お手数でもお電話にてご面会可能かをご確認いただければと思います。また、時間差なく確認できるようホームページにてご面会の中止や再開のお知らせを掲載いたしたいと思っております。

・ご本人に話しかけを多くしてもらいたい。

《回答》毎日ベッドで過ごされては、気持ちも落ち込むかと思っております。楽しくお話する事で明るく穏やかな気持ちで過ごしていただきたいと思っております。職員のコミュニケーション不足は課題でもあります。研修を通して、コミュニケーションの大切さを伝えて参りたいと思っております。

・看護師がダメらしい。1名が…。 問 2 本人は物を食べたい。

《回答》アンケート用紙を手渡しにいただきましたので、ご本人様へ直接確認したところ看護師ではなく女性の介護職員との事がわかりました。詳しい内容は控えさせていただきますが、ご本人様の訴えをかたくなに聞き入れず、意固地になっていたそうです。ご本人様から「もういいです。」「名前も言いません。」とありましたが、不手際がありましたことを心よりお詫び申し上げます。職員へは、勉強会を通して接遇のあり方について学ばせていきたいと思っております。

「問2 本人は物を食べたい」についてですが、ご本人様とご家族様の希望であれば相談員までお知らせ下さい。リスクもございますので、医師による判断を受け、許可が得られれば、検討して参りたいと思います。

・**利用料金についてですが、オシメの利用料は個人別に判るのでしょうか？…判るのでしたら別記入で利用料欄を設けてほしい。**

《回答》特養施設ではオシメ代の徴収は認められておりません。そのため、全額施設負担となっております。施設サービス費（食費・居住費を除く保険対象サービス）に含まれております。また現在まで、シャンプー・トリートメント・パー・おしぼり等の日用品に関しましては、ご家族様から徴収せずにサービスとして提供いたしておりました。

・**本人が寝たきりで認知症なので、最初の問1～3についてはわかりません。**

・**本人は食事に満足しております。味付けが良いと思います。本人の顔を見ればわかります。「にっこりです」**

**最後に、感じたことやご意見・ご要望等がございましたらご自由にお書き下さい。**

・**おかゆばかり食べていて、とてもかわいそうです。**

《回答》おかゆが苦手な方もおりますし、ご本人様も白いご飯を食べたいと思っております。食事の形態は、「ぎざみ食」「ソフト食」「ミキサー食」などがあります。個々の食べる能力（噛み砕き、飲み込み、歯の状態）に合わせて安全に食べていただくために食形態を変えています。しかし、安全のために噛まなくてもよい食事が良いとは限りません。美味しく安全に自分の力で食べ続けるためには、自らの機能を有効に活かしつつ適度に噛む食事を取り入れることも大切です。ご本人様の状態にもよりますので、相談員におたずね下さいますよう、お願い致します。

・**くつ下がゴムが伸びたり、穴があいたりしたら適当に処分して下さい。**

《回答》気が行き届かず申し訳ございませんでした。次回より着られなくなった衣類は処分し、ご面会にいらした際にご報告致します。また、くたびれてきた衣類に関しましては、ご家族様にご確認していただき処分する様に致します。

・**面会に行った時にケガしている時が何度かあり、近くにいた職員の方に聞いてもハッキリした答えがなく、面会に行ってもそのケガを見なかったら家族に報告はなかったらうなと感じました。**

《回答》ご報告せず大変申し訳ございませんでした。おけがされた様子をご覧になり、説明も無く不安になられたかと思っております。更に、職員に確認されたにも関わらず、ハッキリとした返答も無かったとの事で、本当に申し訳ございませんでした。前日が休日だった等の理由から、状態を把握していなかったのかもしれませんが。情報共有に努め、又ケガ、事故等の説明に関しましては、相談員又は看護部長が対応させていただきます。これまではケガや体調不良等の際は、ご家族様へ電話連絡いたしておりましたが、この度、ご連絡しておりませんでした事をお詫び申し上げます。

・社員の教育を徹底してほしいです。

《回答》 今回のアンケートにより、ご利用者様とご家族様へのコミュニケーション、また職員間のコミュニケーション不足が様々な支障をきたしていることが分かりました。「ほう（報告）、れん（連絡）、そう（相談）」の基本や、常識的な範囲の行動について、くり返し勉強会を通して学ばせたいと思います。

・いつもお世話になっております。本人の寝巻、部屋着など不足している物等ありましたら、家族に連絡してほしい。誕生日とかにプレゼントしたいから。

《回答》 例年、6月と10月の年2回、夏物・冬物の不足している衣類の数量や種類のお知らせをしておりましたが、今回は外部の業者より「お買い物イベント」のご案内を受け、初めてイベントを実施することとなり、不足衣類のお知らせが間に合いませんでした。（ご家族へは4月にご案内を送付・5月28日イベント開催）イベント当日に不足衣類の種類や数量のお知らせすることになり、ご不便をお掛けしました。次回からは、間に合わせてお知らせさせていただきます。

・現在こういう点で職員さんを困らせていますとか、又こう言う所が良くなりましたとかを簡単に教えて頂ければと思います。

《回答》 ご家族様が来園された際は、相談員よりお話しさせていただきます。相談員が不在の場合は、看護職員又は介護職員へお尋ね下されば幸いです。

・大変満足しております。これからもよろしく願い致します。

・職員の方のあいさつ等が好感もてます。

・本人が満足している様で今後共よろしく願いします。

・母親の所へ顔を出せず、スタッフの皆様には感謝しております。いつもありがとうございます。

・職員の皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。御身体に気をつけてよろしく願い致します。

・心より感謝しております。

・すごく感謝しています。老人の介護がとても大変だと思いますが、これからもよろしく願い致します。

・本当に弘前特別養護老人ホームにして良かったと思っております。ケアマネージャー様に感謝しております。ありがとう。

・大変お手数をおかけ致しております。今後共宜しく願いします。

《回答》 ありがとうございます。今後も定期的に見直しをして、良いと思われる部分は伸ばしていきたいと思っております。

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した。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。引き続き、ご指導ご鞭撻の程、宜しく願い申し上げます。尚、正面玄関と職員玄関に「ご意見箱」を設置いたしております。お気づきの点等ございましたら、遠慮なくご利用くださいますようお願い申し上げます。ご意見お待ちしております。

## 「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。皆様の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んで参ります。まだまだ至らぬものと思いますが、ご満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。ご協力に心より感謝申し上げます。

2019/6/1 接遇向上委員会

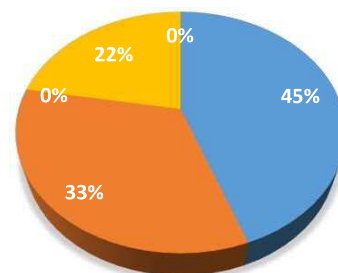


- \* 実施期間 平成31年4月12日～約1ヶ月間
- \* 調査対象 12名
- \* 回答数 9名 (回収率 75%)



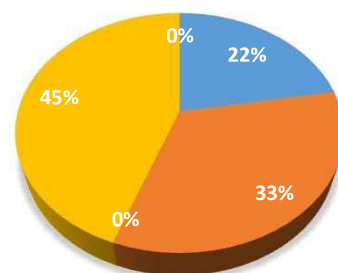
問 1. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
4	3	0	2	0



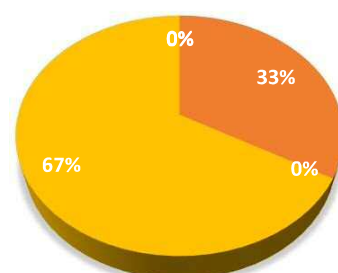
問 2. ご本人は食事に満足されていると思いますか。(献立・品数・盛付け等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
2	3	0	4	0



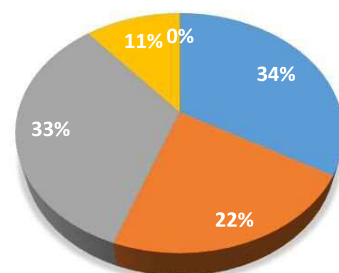
問 3. ご本人は行事について満足されていると思いますか。(内容・頻度等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
0	3	0	6	0



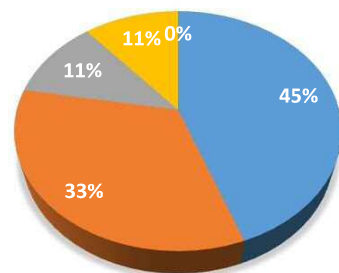
**問 4. 施設内の環境に満足されていますか。(安全面・衛生面・清掃等)**

満足	普通	不満	わからない	無回答
3	2	3	1	0



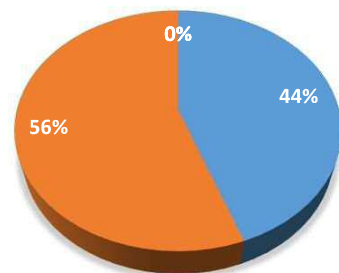
**問 5. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。**

満足	普通	不満	わからない	無回答
4	3	1	1	0



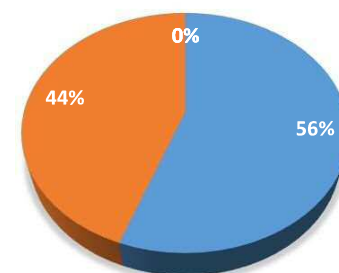
**問 6. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。**

満足	普通	不満	わからない	無回答
4	5	0	0	0



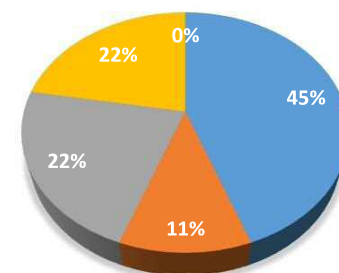
**問 7. ケア計画(施設サービス計画書)はわかりやすかったですか。**

満足	普通	不満	わからない	無回答
5	4	0	0	0



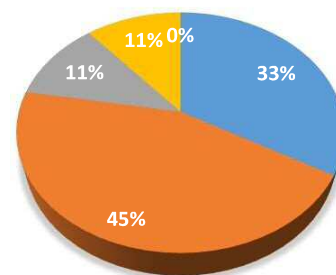
**問 8. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。**

満足	普通	不満	わからない	無回答
4	1	2	2	0



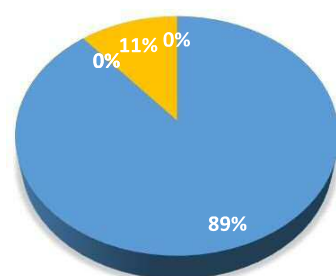
**問 9. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。**

満足	普通	不満	わからない	無回答
3	4	1	1	0



**問10. 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	0	0	1	0



※施設からの《回答》は赤字にて記載しております。

**(問 1～10についてご意見等ございましたらご記入下さい。)**

・問 4について 数年前に見学した時は臭い等気にならなかったが、今回、尿臭・痰の臭い等気になった。

《回答》不快に感じられたかと思えます。申し訳ございませんでした。おそらく、来園された時がオムツ交換の時間帯だったと思われます。対策としては、オムツ交換の際は居室の扉を閉め換気をする、ゴミ袋の口を閉める、消臭スプレーの噴霧等を行っていましたが、臭いが消えるまでには時間も要します。扉の閉め忘れ等に気を付け対応して参りたいと思えます。

・問 8について 小さなオムツで圧迫され、ソケイ部、大腿部に水泡ができていた。つま先が圧迫され水泡ができていた。職員の方は気づいてない様だった。

《回答》大変申し訳ございませんでした。ご本人様にもつらい思いをさせていただきました。その後の対応としては、今までのオムツより一回り大きいサイズを使用し、ソケイ部、つま先部分に圧迫がないように職員に周知徹底致しました。以後、このような事がないよう注意して参ります。

・まだ何日でもないが、大変良いと思えました。

《回答》ありがとうございます。今後も定期的に見直しをして、良いと思われる部分は伸ばしていきたいと思えます。

**最後に、感じたことやご意見・ご要望等がございましたらご自由にお書き下さい。**



・男性が多いので、声掛けが少しどうかと思いました。

《回答》声掛けは介護職員と利用者様の信頼関係を築くために欠かせないものです。介護の仕事に慣れてくると、だんだんと声掛けを忘れてしまいがちになったり、軽々しい言葉遣いになりがちです。初心を思い出して、声掛けを意識して行うよう職員間で定期的に話し合いを行い見直して参ります。

・利用させていただいて間がないため、お話する前に書いてしまいました。家族としても、慣れて意見を直接お話していきたいと思います。介護度が高く、手間もかかるのに受け入れていただき感謝しています。

《回答》問4と問8についてご意見をいただき、ありがとうございました。これからも、お気づきの事がございましたらお知らせいただくと幸いです。ご家族様が一時的に休養されたり、何かしらの理由で在宅介護が難しくなった時、手間のかかる方こそご利用していただきたいと考えております。併設している特養施設も、中～重度の要介護者の生活を終身に渡って支える施設です。ご利用下さり感謝いたします。

#### 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した。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。引続き、ご指導ご鞭撻の程、宜しく願い申し上げます。尚、正面玄関と職員玄関に「ご意見箱」を設置いたしております。お気づきの点等ございましたら、遠慮なくご利用くださいますようお願い申し上げます。ご意見お待ちしております。

# 通所介護ご利用者アンケートの集計結果

★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ご利用者又はそのご家族（計31名）

★回収率…27/31名（87.1%）

★調査期間…平成31年4月15日～約1カ月

★調査方法…アンケート用紙記入（アンケートは無記名で実施）

【 】内はその問に対して頂いたコメントです。

※ピンク字は事業所からのご返答です。

問 1、職員の態度や言葉づかいはどうですか。

●良い（26/27名） ●悪い（0/27名） ●どちらでもない（1/27名） ●無記入（0/27名）

【みなさんやさしくいい人達ばかりです。】

※ありがとうございます。大変励みになります。

【丁寧に対応して頂いております。】

※ありがとうございます。これからも慢心することなく努めて参ります。

【一部こわい人がいる。】

※転倒などの危険を感じた叱咤の発言時に、言葉がきつめになったのではないかと思われますが、職員に注意を促すとともに、研修等にて再徹底致します。申し訳ありませんでした。



問 2、相談や依頼ごとに対し、職員は頼りになりますか。

●頼りになる（25/27名） ●頼りにならない（0/27名） ●どちらでもない（2/27名）  
●無記入（0/27名）

【いつも適切に答えてくれます。】

※ありがとうございます。些細なことでも遠慮なくご相談下さい。



問 3、介護サービス計画書や重要事項説明書などの説明は、わかりやすいですか。

- わかりやすい (24/27名) ●わかりにくい (0/27名) ●どちらでもない (3/27名)
- 無記入 (0/27名)



問 4、送迎サービスの対応はどうか。

- 満足している (26/27名) ●不満 (0/27名) ●どちらでもない (1/27名)
- 無記入 (0/27名)

問 5、入浴援助などの対応はどうか。

- 満足 (18/27名) ●不満 0/27名 ●どちらでもない (4/27名) ●無記入 (5/27名)

【ゆっくりでいい。】

※もっと満足してご入浴頂けるよう、努めて参ります。

【うるさい人はいやだ。】

※転倒など危険を感じた際に、声掛けが過剰になったのではないかと思われますが、職員に注意を促すとともに、研修等にて再徹底致します。  
申し訳ありませんでした。



問 6、食事には満足していますか。

- 満足 (19/27名) ●不満 (0/27名) ●どちらでもない (0/27名) ●無記入 (8/27名)

【肉がかたいものがある。】

※個々に嗜好や咬合力に差がございますが、職員にお声掛け頂ければ、何らかの対応をしたいと考えております。  
また、その旨栄養士にも伝えて対策を検討致します。  
申し訳ありませんでした。

問 7、排泄援助についてどうか。

- 満足 (15/27名) ●不満 (0/27名) ●どちらでもない (3/27名) ●無記入 (9/27名)

問 8、レクリエーション活動はどうか。



- 満足 (19/27 名)
- 不満 (0/27 名)
- どちらでもない (4/27 名)
- 無記入 (4/27 名)

【多すぎるのは疲れる。】

※レクリエーション参加の強制はしていないと思いますが、開始時の職員の声掛けが強制的だったのかもしれませんが。

レクリエーション開始前の意思確認や、途中疲れていないか職員からの声掛けをもっと行うよう注意を促します。申し訳ありませんでした。

【とても体操はいい。】

※ありがとうございます。

職員も知識を広めて、飽きがこないように工夫を凝らしているようですので、今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

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

- 役に立っている (23/27 名)
- 役に立たない (0/27 名)
- あまり変わらない (1/27 名)
- 無記入 (3/27 名)



問 10、現在ご利用している通所介護サービスを、友人・知人にも紹介したいと思いますか。

- 紹介したい (13/27 名)
- 紹介したくない (0/27 名)
- どちらでもない (10/27 名)
- 無記入 (4/27 名)

問 11、現在ご利用している時間帯（9時～16時10分）についてどうですか。

- 丁度良い (24/27 名)
- 長い (0/27 名)
- 短い (0/27 名)
- 無記入 (3/27 名)

【冬は早く帰りたい。】

※ご利用者様のご都合もおありと思います。

送迎を行う職員確保等もございますので、お声掛け頂ければ前向きに検討して参ります。

※その他、ご要望などございましたら、ご記入下さい。

<p>座ったままも疲れるので、ゆっくり横になる時間も増やしてほしいと思う。</p>	<p>※気遣いが行き届かず、大変申し訳ありません。 職員からの声掛けを徹底します。 また、横になりたい時は遠慮なさらずお声掛け頂ければ幸いです。</p>
<p>大変よくしてくれているので安心しています。 ありがとうございます。</p>	<p>※ありがとうございます。 皆様の均幸苑ご利用に、職員一同深く感謝致しております。 安全で安心してご利用頂ける通所介護、また行きたいなあと思って頂ける通所介護を目指し、今回の貴重なご意見を胸に刻み、改善すべきところは改善し、慢心することなく努めて参る所存です。 今後ともどうぞデイサービスセンター均幸苑を宜しくお願い致します。</p>
<p>感謝です。</p>	
<p>ありがとうございます。</p>	
<p>いつも丁寧に対応して頂いてありがとうございます。</p>	
<p>とても良い所へ来たと思っています。</p>	

## 「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。皆様の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んで参ります。まだまだ至らぬものと思っておりますが、ご満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。ご協力に心より感謝申し上げます。

2019/6/1 接遇向上委員会

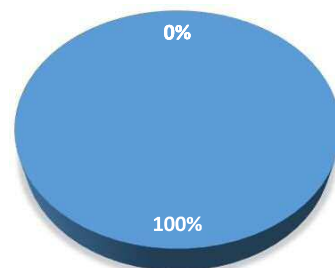


- \* 実施期間 平成31年4月12日～約1ヶ月間
- \* 調査対象 15名
- \* 回答数 9名（回収率 60%）



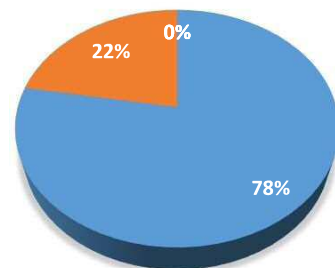
### 問 1. 職員の接遇（言葉遣い、対応等）や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
9	0	0	0	0



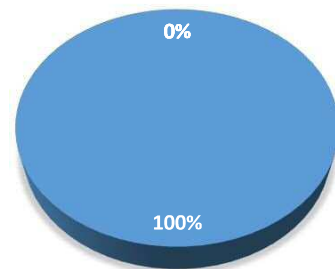
### 問 2. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
7	2	0	0	0

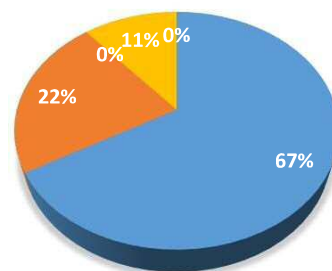


### 問 3. 訪問予定時間は約束の時間を守っていますか。

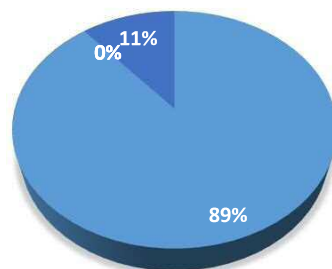
満足	普通	不満	わからない	無回答
9	0	0	0	0



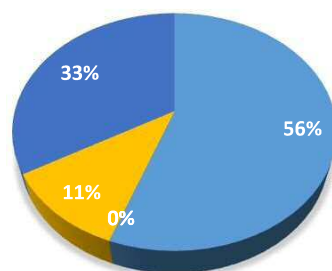
### 問 4. 掃除の仕方について満足されていますか。



**問 5 . 家の物品を大切に扱っていますか。**

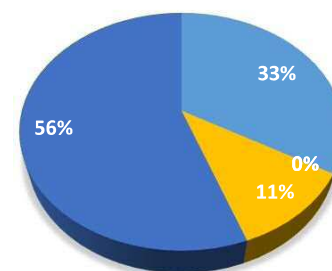


**問 6 . 買い物は希望通りの品を購入していますか。**



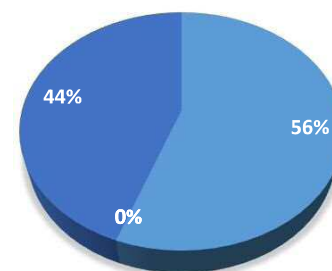
ご本人記載…買い物しておらず（無回答の方）

**問 7 . 献立の味付けや調理方法に配慮されていますか。**



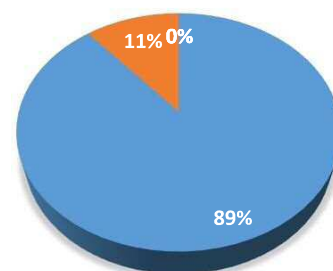
ご本人記載…今はしてもらっていない（無回答の方）

**問 8 . 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなどの対応はいかがでしたか。**



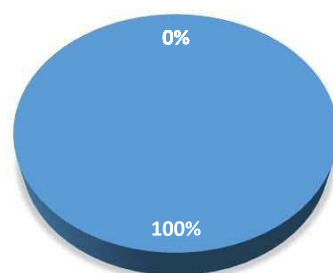
### 問 9 . 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	1	0	0	0



### 問 10 . 当事業所のサービス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
9	0	0	0	0



※施設からの《回答》は赤字にて記載しております。

(問 1 ~10についてご意見等ございましたらご記入下さい。)

・いつも、いろいろ助かって居ります。ありがとうございます。

最後に、感じたことやご意見・ご要望等がございましたらご自由にお書き下さい。

- ・これからも宜しくお願い致します。
- ・ヘルパーさんが来てくれて助かって居ります。
- ・ヘルパーさんのおいでになる日が待ちどしいです。
- ・いつもきめ細やかな対応をしてくださり感謝しています。本人が不安定な状況の時も適切な対処をして下さり安心しています。ありがとうございます。
- ・利用できている事が非常にありがたい。
- ・きずいた事をたのんでなくても、やってくれる。
- ・これから、だんだん体がきつくなると思いますので、宜しくお願いします。

《回答》ありがとうございます。今後も定期的に見直しをして、良いと思われる部分は伸ばしていきたいと思ひます。

アンケートを終えて

この度は、アンケートにご協力いただき、また貴重なご意見もいただきまして、誠にありがとうございました。たくさんの感謝やお褒めの言葉も励みとなりました。これからも、ご利用者様に満足いただけるサービスを提供し、ご要望に添えることができるよう努力してまいります。この他にも、気がついた点等がございましたら、いつでもご意見をお待ちしております。今後とも、宜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

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。皆様の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んで参ります。まだまだ至らぬものと思いますが、ご満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。ご協力に心より感謝申し上げます

2019/6/1 接遇向上委員会

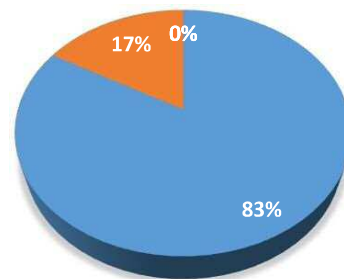


- \* 実施期間 平成31年4月12日～約1ヶ月間
- \* 調査対象 12名
- \* 回答数 12名 (回収率 100%)



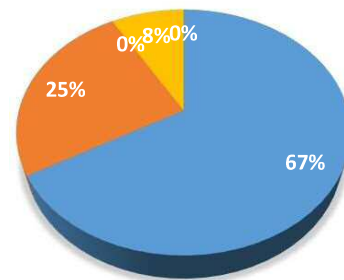
### 問 1. 職員の接遇（言葉遣い、対応等）や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
10	2	0	0	0



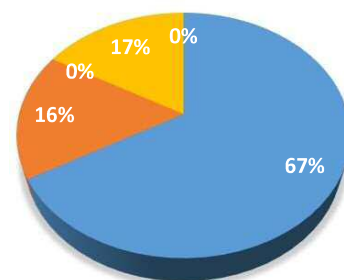
### 問 2. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	3	0	1	0



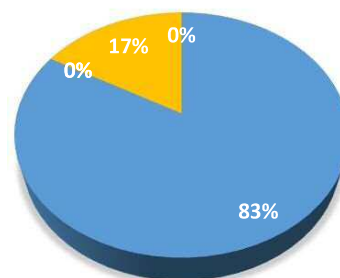
### 問 3. 訪問予定時間は約束の時間を守っていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	2	0	2	0



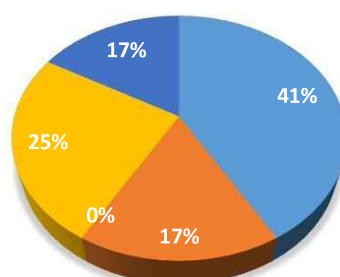
問4. ご本人の状態を把握したうえで適切な介護サービスを提供していると思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
10	0	0	2	0



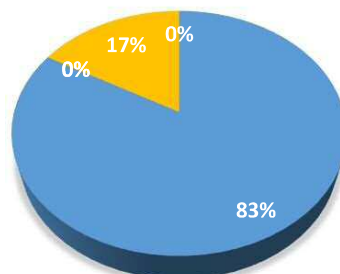
問5. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなどの対応はいかがでしたか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
5	2	0	3	2



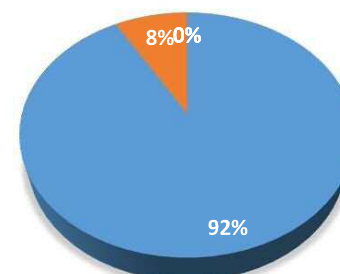
問6. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
10	0	0	2	0



問7. 当事業所のサービス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
11	1	0	0	0



※施設からの《回答》は赤字にて記載しております。

(問1～7についてご意見等ございましたらご記入下さい。)

・すべてにおいて弘特さんは安心です。

- ・実際にサービスをしている時間帯に居合わせたことがないので、「わからない」が多くなっていますが、記録等をきちんと残してくれるので、よいと思います。

最後に、感じたことやご意見・ご要望等がございましたらご自由にお書き下さい。

- ・利用させて頂き、本人も家族も大変良かったと思っております。
- ・とてもスタッフの皆様に親切にして頂き、大変感謝しております。その時々のお世間話をされて、毎回入浴日を心待ちにして楽しみにしております。これからも宜しくお願い致します。
- ・拒否や抵抗の強い方ですが、ご本人の人柄を理解して頂き、温かな介助をして頂いております。大変感謝しています。今後もよろしくお願い致します。
- ・よろしくお願い申し上げます。

《回答》ありがとうございます。今後も定期的に見直しをして、良いと思われる部分は伸ばしていきたいと思っております。

アンケートを終えて

この度はお忙しい中、たくさんの方々にご協力いただきありがとうございました。皆様の貴重なご意見を参考にさせていただき、まだまだ至らぬものと思っておりますが、ご満足いただけるサービスを目指して努めて参ります。感謝や労いのお言葉も多数頂戴しており、職員にも励みとなります。この他にも、気がついた点等がございましたら、いつでもご意見をお待ちしております。今後とも、ご指導、ご愛顧の程、宜しくお願い申し上げます。