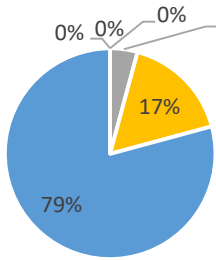
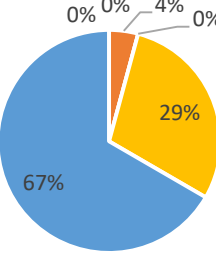
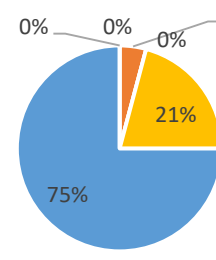
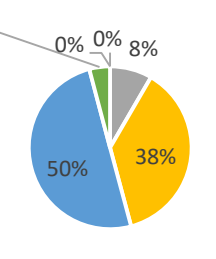


満足度調査アンケート（一般棟 なごみ）調査結果(令和5年度)

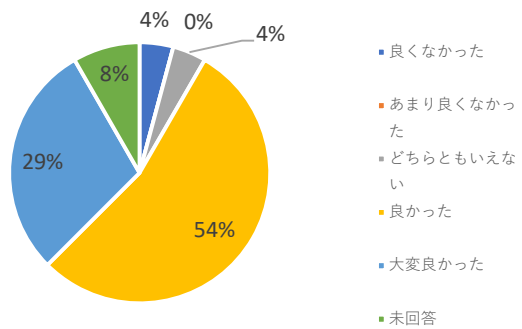
1. ①～⑩の調査結果

<p>①施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか</p> <table border="0"> <tr><td>対応してくれない</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>あまり対応してくれない</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>1</td><td>4%</td></tr> <tr><td>概ね対応してくれる</td><td>4</td><td>17%</td></tr> <tr><td>対応してくれる</td><td>19</td><td>79%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>合計</td><td>24</td><td>100%</td></tr> </table>	対応してくれない		0%	あまり対応してくれない		0%	どちらともいえない	1	4%	概ね対応してくれる	4	17%	対応してくれる	19	79%	未回答		0%	合計	24	100%	<p>①施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ 対応してくれない ■ あまり対応してくれない ■ どちらともいえない ■ 概ね対応してくれる ■ 対応してくれる ■ 未回答
対応してくれない		0%																				
あまり対応してくれない		0%																				
どちらともいえない	1	4%																				
概ね対応してくれる	4	17%																				
対応してくれる	19	79%																				
未回答		0%																				
合計	24	100%																				
<p>②何か困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか</p> <table border="0"> <tr><td>相談できない</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>あまり相談できない</td><td>1</td><td>4%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>概ね相談できる</td><td>7</td><td>29%</td></tr> <tr><td>いつも相談できる</td><td>16</td><td>67%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>合計</td><td>24</td><td>100%</td></tr> </table>	相談できない		0%	あまり相談できない	1	4%	どちらともいえない		0%	概ね相談できる	7	29%	いつも相談できる	16	67%	未回答		0%	合計	24	100%	<p>②何か困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ 相談できない ■ あまり相談できない ■ どちらともいえない ■ 概ね相談できる ■ いつも相談できる ■ 未回答
相談できない		0%																				
あまり相談できない	1	4%																				
どちらともいえない		0%																				
概ね相談できる	7	29%																				
いつも相談できる	16	67%																				
未回答		0%																				
合計	24	100%																				
<p>③職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみは適切ですか</p> <table border="0"> <tr><td>適切でない</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>やや適切でない</td><td>1</td><td>4%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>概ね適切である</td><td>5</td><td>21%</td></tr> <tr><td>適切である</td><td>18</td><td>75%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>合計</td><td>24</td><td>100%</td></tr> </table>	適切でない		0%	やや適切でない	1	4%	どちらともいえない		0%	概ね適切である	5	21%	適切である	18	75%	未回答		0%	合計	24	100%	<p>③職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみは適切ですか</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ 適切でない ■ やや適切でない ■ どちらともいえない ■ 概ね適切である ■ 適切である ■ 未回答
適切でない		0%																				
やや適切でない	1	4%																				
どちらともいえない		0%																				
概ね適切である	5	21%																				
適切である	18	75%																				
未回答		0%																				
合計	24	100%																				
<p>④健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応は迅速ですか</p> <table border="0"> <tr><td>迅速でない</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>やや迅速でない</td><td></td><td>0%</td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td>2</td><td>8%</td></tr> <tr><td>迅速である</td><td>9</td><td>38%</td></tr> <tr><td>大変迅速である</td><td>12</td><td>50%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>1</td><td>4%</td></tr> <tr><td>合計</td><td>24</td><td>100%</td></tr> </table>	迅速でない		0%	やや迅速でない		0%	どちらともいえない	2	8%	迅速である	9	38%	大変迅速である	12	50%	未回答	1	4%	合計	24	100%	<p>④健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応は迅速ですか</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ 迅速でない ■ やや迅速でない ■ どちらともいえない ■ 迅速である ■ 大変迅速である ■ 未回答
迅速でない		0%																				
やや迅速でない		0%																				
どちらともいえない	2	8%																				
迅速である	9	38%																				
大変迅速である	12	50%																				
未回答	1	4%																				
合計	24	100%																				

⑤コロナ禍で面会中止となった際等、職員より洗濯物をお渡しする時に、体調など近況をお伝えするように心掛けていますが、対応はいかがですか。

良くなかった	1	4%
あまり良くなかった		0%
どちらともいえない	1	4%
良かった	13	54%
大変良かった	7	29%
未回答	2	8%
合計	24	100%

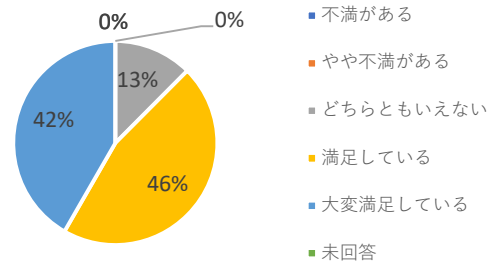
⑤コロナ禍で面会中止となった際等、職員より洗濯物をお渡しする時に、体調など近況をお伝えするように心掛けていますが、対応はいかがですか



⑥介護内容に対して満足していますか

不満がある		0%
やや不満がある		0%
どちらともいえない	3	13%
満足している	11	46%
大変満足している	10	42%
未回答		0%
合計	24	100%

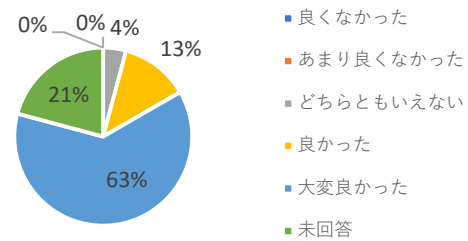
⑥介護内容に対して満足していますか



⑦受付・事務職員の電話対応や窓口での対応は適切ですか

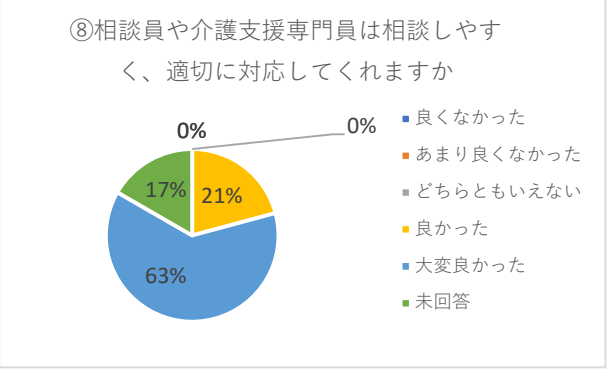
良くなかった		0%
あまり良くなかった		0%
どちらともいえない	1	4%
良かった	3	13%
大変良かった	15	63%
未回答	5	21%
合計	24	100%

⑦受付・事務職員の電話対応や窓口での対応は適切ですか



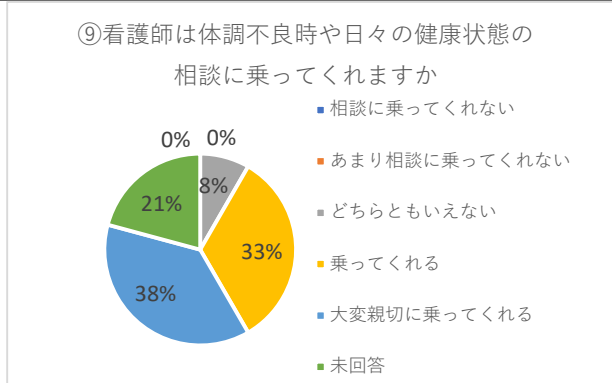
⑧相談員や介護支援専門員は相談しやすく、適切に対応してくれますか

良くなかった	0	0%
あまり良くなかった		0%
どちらともいえない		0%
良かった	5	21%
大変良かった	15	63%
未回答	4	17%
合計	24	100%



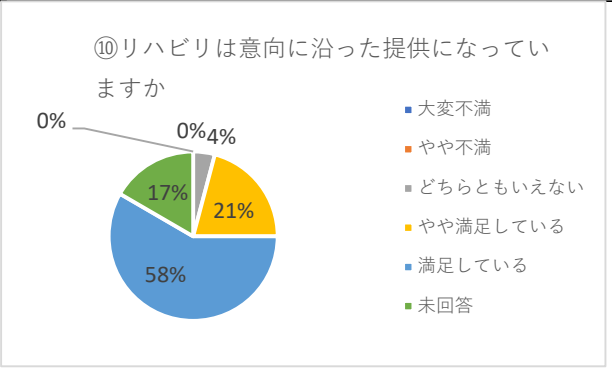
⑨看護師は体調不良時や日々の健康状態の相談に乗ってくれますか

相談に乗ってくれない	0	0%
あまり相談に乗ってくれない	0	0%
どちらともいえない	2	8%
乗ってくれる	8	33%
大変親切に乗ってくれる	9	38%
未回答	5	21%
合計	24	100%



⑩リハビリは意向に沿った満足の出来る提供内容になっていますか

大変不満	0	0%
やや不満	0	0%
どちらともいえない	1	4%
やや満足している	5	21%
満足している	14	58%
未回答	4	17%
合計	24	100%



2. 当施設の良い点、優れている点などご自由にご記載下さい。

- ・頼みたい事案がある時、相談員の方に電話にて直ぐに対応して頂ける
- ・施設に行ったときにすれ違う職員の皆さんが声を出して挨拶をしてくれる。
- ・入所者の状態を携わる全ての方が把握して下さる。皆様に感謝です。
- ・スタッフのどなたもとても感じが良い。
- ・スタッフの方々が一人一人に対して笑顔で接していただき細やかな対応に
対し心より感謝申し上げます。
- ・受診時、運転手さんの対応が大変良好。
- ・雰囲気が開放的で明るく、気兼ねなく伺えるのが良いです。
- ・緊急での入所の対応をして頂き、大変感謝しております。
- ・介護さんなど皆様親切で明るく、入所して安心しています。
- ・イベント開催、食事やおやつのおもてなし等、楽しい行事を行っている所
- ・介護士さんが元気なところ
- ・受付の電話対応はいつも素敵です。
- ・休日でも支援相談員さんが出勤してくれているので、いざという時とても助かります。
- ・皆さんの明るい挨拶とても良いです。
- ・家族からの急な要望にも柔軟かつ適切に対応してくれる。

3. 当施設に改善して欲しい点、気になる点などご自由にご記載下さい。

- ・ 外出時の服装や持ち物を見て頂けるとありがたいです。

(回答) ⇒ ご意見頂きありがとうございます。

清潔な服装や冬期間のももひきの着用,車椅子の方への膝掛けの使用等
細部にも気配りできるよう配慮していきます。

- ・ 面会時間が短いので改善して欲しい。
- ・ 面会時間、予約時間、面会の場所(部屋)、差し入れの可否について。

(回答) ⇒ 下記の「面会と洗濯物交換の変更についてのお知らせ」をご覧ください。

- ・ 希望ですが、日曜日でも洗濯物の交換が出来ると助かります。

(回答) ⇒ ご意見頂きありがとうございます。

日曜日の面会・洗濯物の交換は実施しておりません。

土曜日・祝日は洗濯物の交換が行えます。

ご不便をお掛けして恐縮ではございますが、何卒ご理解、ご協力賜りますよう、
お願い申し上げます。

- ・ 洗濯物交換の際ですが、時々少なく時々ドーンと洗い物があります。洗濯物の
回収箱とか一定したものがあるのか？

(回答) ⇒ パジャマを洗濯物に出した際や、汚染物が出た際は、必然的に洗濯物が増え

てしまいます。体調不良時等入浴出来なかった際は、清拭対応を行い、衣類を交
換しています。洗濯物の回収は、各居室に置いてある「洗濯物入れ」に収納し、
保管しています。

- ・ 洗濯物を取りに行く予約電話は前日では間に合っていないのでしょうか？
家族が改善することでスムーズに行えることもあるかと思えます。

(回答) ⇒ 現在前日16時迄の受付で対応させて頂いています。確認など準備に時間を要す
る為、当日直前の連絡や、連絡無しでの急な訪問は受け渡しに時間を要して
しまう為極力ご遠慮下さい。

○面会と洗濯物交換の変更についてのお知らせ

方法： 対面面会（事前予約等不要ですが、事務所にて受付をいたします。

開始日： 2024/4/1

面会可能日時：月曜日から土曜日 9：00～11：00 13:00～16：00

時間 1組 1時間以内

人数： 1組 5名（小さなお子様を含みます）以内

場所： ほほえみ棟・なごみ棟の各棟

飲食等： 持参されたものを一緒に召し上げて頂いて構いませんが、
差し入れ等は行わず、余った分は必ずお持ち帰り下さい。

持参される食品の食形態については、事前に職員へご相談下さい。

（職員への差し入れ等もお断りしておりますのでご了承願います。）

注意点：○必ず事務所にお寄りいただき、受付を済ませてから面会してください。

○マスク着用、手指消毒をお願いします。

○入浴、リハビリ、食事等の時間帯と重なった場合には、お待ちいただく
こともございます。

○ご本人様・施設の事情等により、面会を急遽中止する場合がございます。