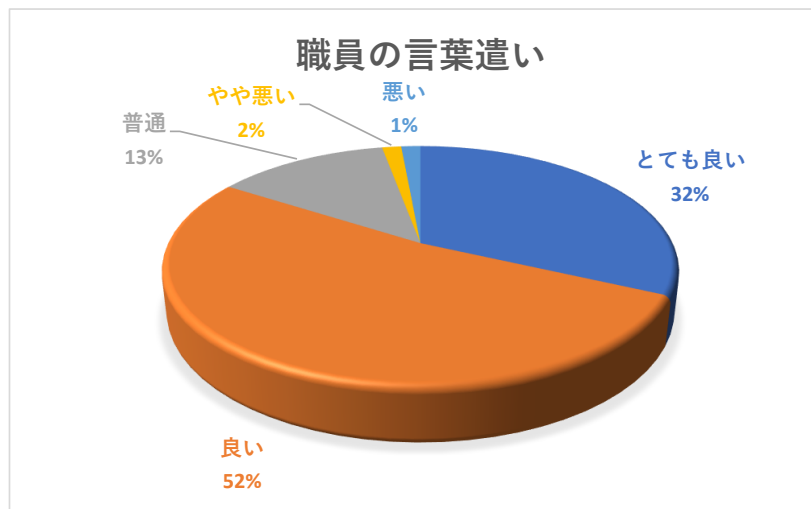


入所アンケートをご返信いただいた総数は 69 枚（回収率57%）でした。

ご協力ありがとうございました。

問1・職員の言葉づかいはどうですか？

	(人)
とても良い	22
良い	36
普通	9
やや悪い	1
悪い	1
無回答	



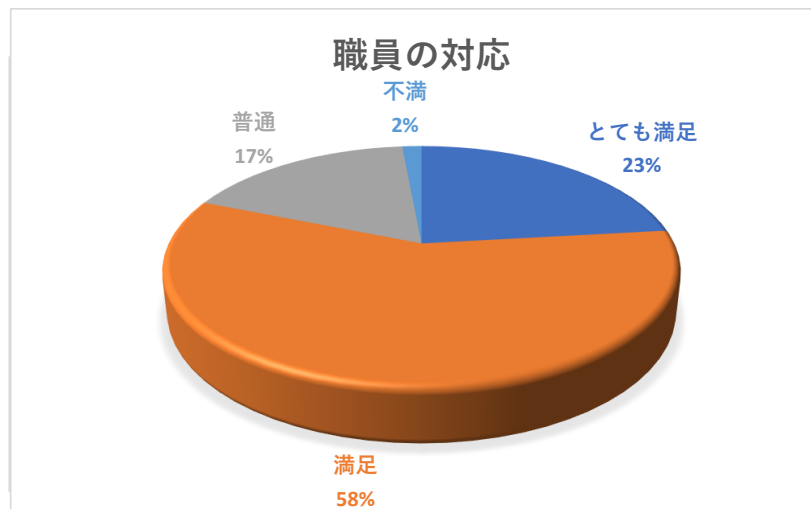
- ・気持ちいい挨拶をしてくれます。
- ・丁寧に話をしてくれています。
- ・丁寧な言葉を使っている。
- ・とても丁寧に、入所者家族に配慮している。
- ・お気遣いいただいています。電話の対応もいいです。
- ・病状などとても詳しく説明していただけるので嬉しいです。
- ・一度男の介護の人が大声で怒鳴っているのを聞いた。
- ・言葉遣いのいい人はいい・悪い人は悪い。

ご回答ありがとうございます。今後も皆様にご満足いただける様、丁寧な対応を心掛けて参りたいと思います。
ご指摘頂いた点に関しまして、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
今後このようなことがないように、職員指導を行い接遇面の向上に努めていきたいと思ひます。

問2・職員の対応はどうでしたか？ また、対応にゆとりが感じられましたか？

(人)

とても満足	16
満足	40
普通	12
やや不満	
不満	1
無回答	



- ・ 明るい電話対応で気持ちが良いです。
- ・ 対応はいいと思います。
- ・ 特に1階の受付の職員はすべての人が気持ちよく対応してくれます。
- ・ 途中、電話を本人と変わってくれたり、病院に受診に行ってください。丁寧に報告をいただいています。
- ・ 重たい荷物を一緒に運んでくださり、助かりました。
- ・ 着替えを持って行ったとき、状況を教えてくださり助かります。
- ・ いつも気持ちよく話してくれたり、洗濯物を持って行ったりすると。入所している本人に言葉を掛けて気を引くようにしてくれます。
- ・ 電話等話し方が少し早いような気がします。もう少しゆっくりお話をしていただきたいです。
- ・ 対応にゆとりのある方もあれば、冷たい対応の方もいます。
- ・ 一部の方が気になりますが、それ以外の方は対応してくれています。

ご回答ありがとうございます。対応につきましては今後とも細やかな対応を心掛け、ご利用者様やご家族様にご安心頂ける施設を目指して参ります。

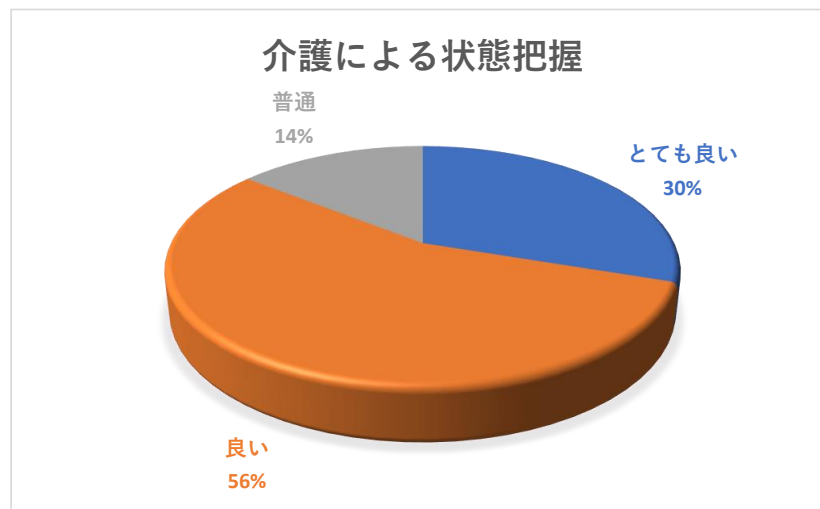
ご指摘頂きました点に関しまして、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

全職員が気持ちの良い接遇ができるよう、職員教育に努めて参りたいと思います。

問3・介護は丁寧に状態を配慮してくれていますか？

(人)

とても良い	19
良い	35
普通	9
やや悪い	
悪い	
無回答	



- ・父の体力に配慮したり、リハビリなどを行ってくれています。
- ・介護して頂いてる皆様に感謝。
- ・母に優しく接していただき、感謝しています。母が明るくなりました。
- ・母にあった支援をしてきている。
- ・母の気分にもラがあるため、面会の際の様子に不安があるが、上手にフォローしてくれています。
- ・日常を見れていないので、なんとも言えません。
- ・もう少しまめに見てくれるといいような気がします
- ・親切な人とそうでない人色々います。

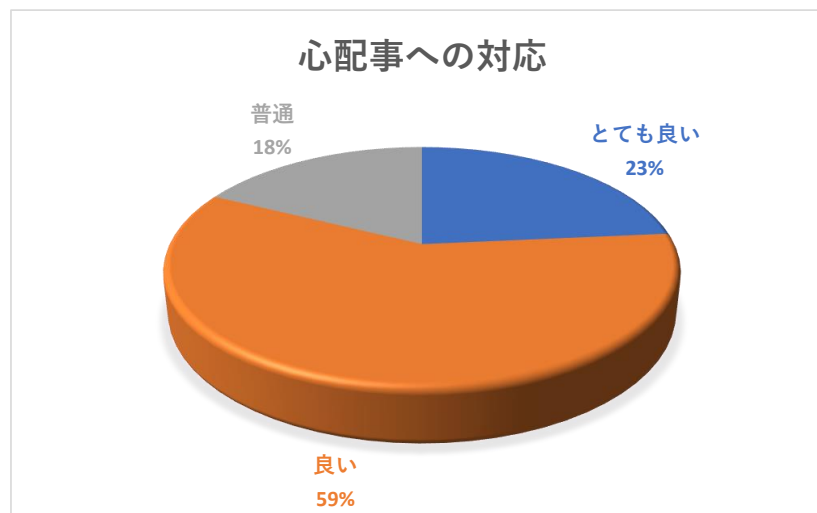
貴重なご意見ありがとうございます。

このご意見は職員間で周知し、サービス向上に努めていきたいと思ます。

問4・心配なことや、こうしたいと思うことに、十分対応してくれていますか？

(人)

とても良い	16
良い	40
普通	12
やや悪い	
悪い	
無回答	



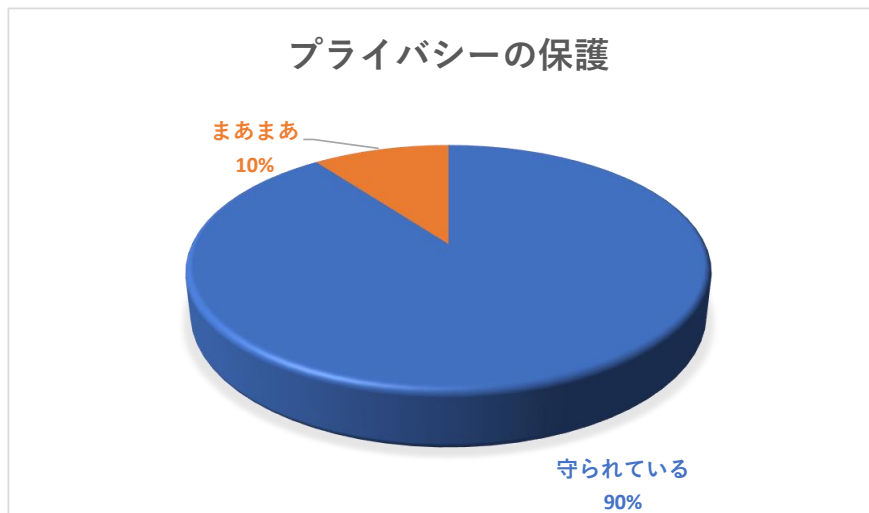
- ・不慮の出来事、病室などでの転倒など速やかに報告してくれているので安心です。
- ・相談したことに対応してくれています。
- ・事務室に伝えたことが担当の方に伝わっていない事がある。
- ・食事などについても、父の体の変化に応じて、準備していただいています。ありがとうございます。
- ・新しい服を持って行っているのですが、なかなか着てくれません。本人が嫌がっているのかもしれませんが・・・

ご回答ありがとうございます。少しでもご心配なことや不安な事があれば声をかけて頂ければ幸いです。
今後もお気持ちに配慮した対応を心掛け、職員間の情報共有の徹底に努めて参りたいと思います。

問5・すべてにおいて、プライバシーは守られているでしょうか？

(人)

守られている	53
まあまあ	6
守られていない	
回答なし	



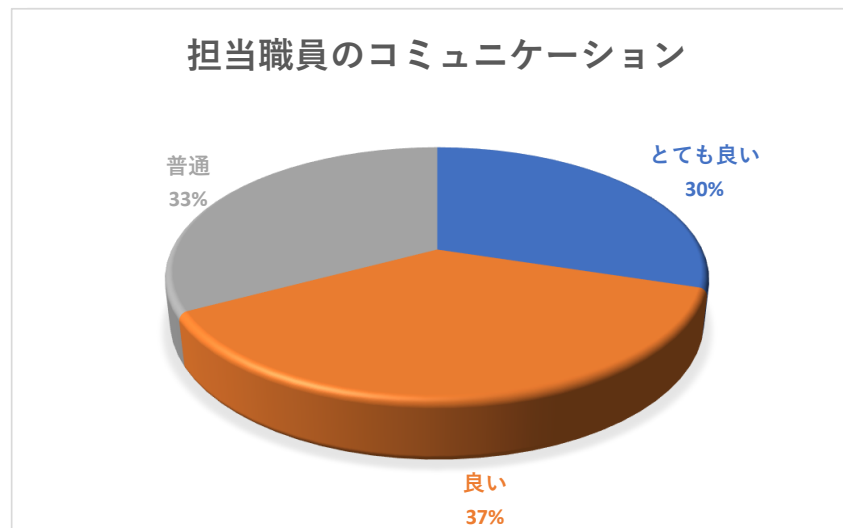
- ・場がないのでわかりません。
- ・守られていると思います。

今後もプライバシーの保護について事業所全体で努めて参ります。
お気づきの点がございましたら、声をかけて頂ければ幸いです。

問6・担当職員とのコミュニケーションはとれていますか？

(人)

とても良い	20
良い	25
普通	22
やや悪い	
悪い	
無回答	



- ・打ち合わせの日程など、しっかり準備してくれています。
- ・何かあれば電話で話してくれています。
- ・コミュニケーションをよく取ってくれている方や、そうでない方もおられるように感じます。
- ・担当職員がどなたか知りませんが、ケアマネさんはよくしてくれています。

居室担当になった際はカードを請求書と一緒に送付させて頂く取り組みを始めさせて頂きました。
ご来設の際は、声をかけて頂ければ幸いです。

問7・新型コロナウイルス感染対策とし、面会がタブレットですが、悩み・意見があればお書きください。

- ・直接面会できるようになって良かったです。
- ・タブレットでもありがたかったです、やはり直接面会した方が安心です。
- ・他県の子供が帰省して四名の面会をお願いした時に、いろいろ配慮してくれ感謝しています。
- ・コロナやインフルエンザなど、私たちより職員の方が大変神経を使われているので、現状のままでいいと思います。
- ・洗濯物交換の時にエレベーターのところで本人を確認していたら、車いすで姿を見せてくれます。感謝申し上げます。
- ・タブレットでは言葉が伝わりづらく声も聞きづらかった。
- ・長期間会っていないので、私に慣れるのに時間がかかるなると話はずむのに面会時間が短いため中途半端な気分になる。
- ・対面面会が難しい際の手段としてはとてもいいとおもいます。リモートで面会できると通常時含めよりベターです。
- ・面会時間が10分なのは少し短い。
- ・このアンケートはいつのですか？今は面会できています。
- ・面会時間が10分は聞こえの悪い家族には会話が難しい。面会場所もプライバシーがない。
- ・直接あって触れたいです。
- ・職員の皆様大変ご苦勞様です、ありがとうございます。
- ・大人の人の面会は可能だが、子どもはダメとのこと。曾祖父に会いたいと言っているのに、そろそろ小学生以上は面会OKにしていだけないでしょうか？
- ・面会時間を10分から15分にしてほしい
- ・面会室と別に設けて大人数や長い時間会えるようにしてもらいたい。

アンケート内容が更新できておらず、大変申し訳ございませんでした。

今後、面会に関しては感染状況等考慮しながら、色々な意見や情報を得ながら検討させて頂きたいと思っております。

問8・その他ご意見・ご要望

- ・ほかの医療機関と連携が取れていて、とても安心できてありがたいです。
- ・時期が来たら生活している部屋で会えたらいいなと思います。
- ・ここに入所できてよかったとおもっています。
- ・生活ぶりが感じられ、安心しております。今後ともよろしく申し上げます。
- ・日頃よりお世話になっております。普段の行動や、病院受診の定期検査の結果について、随時丁寧にご連絡を頂いています。
- ・嫌だなと思ったことは一度もありません。大変なお仕事なのに、いつも笑顔で感謝しかありません。
- ・お忙しく大変なのに、いつも笑顔でお世話していただき、ありがとうございます。よろしく願いいたします。
- ・特にありません。今後ともよろしく申し上げます。
- ・天気のいい日は外に連れ出してもらいたい。
- ・屋外でも面会できるようにしてもらいたい。
- ・持ち込みが許されていませんが、本人に手渡すわけではなく、介護職員のかたに預けて様子を見ながら本人に与えて欲しいと願っております。 覚醒を促すためにもうってつけなのですが。

貴重なご意見や、ご要望ありがとうございます。

頂いたご意見・ご要望は施設全体で検討させて頂きたいと思っております。

今後とも、皆様の貴重なご意見を職員間で共有し、さらなるサービスの向上に努めて参りたいと思っております。

この度は、アンケートの回答ありがとうございました。