

# 満足度アンケート調査結果のご報告 (5/31 時点)

アンケート実施期間：2024年4月18日～5月31日

アンケート回答者数：120

この度、実施致しました「満足度調査アンケート」に際しまして、お忙しい中ご協力いただき誠にありがとうございます。

ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。皆様からいただきました貴重なご意見の一つ一つを真摯に受止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足いただけるサービスを提供して参りたいと思っております。特にたくさんご意見をいただいた面会については現在、見直しております。今しばらくお待ちください。

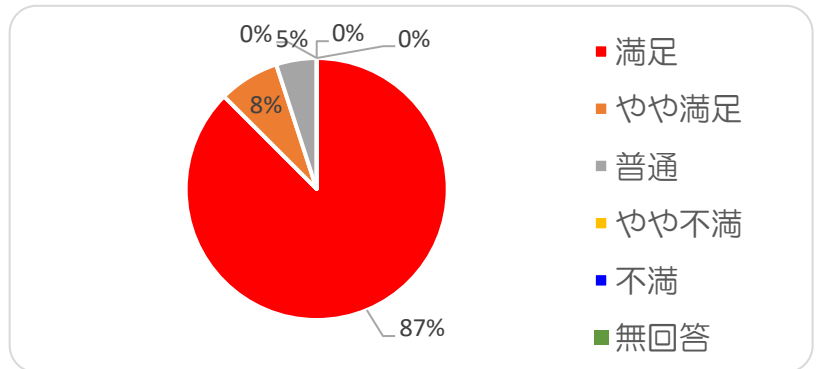
今後も職員一丸となり頑張ってお参りますので、宜しくお願い申し上げます。

## ● 職員の接遇について

### ① 職員の言葉使いや挨拶は適切ですか？

満足	105
やや満足	9
普通	6
やや不満	0
不満	0
無回答	0

120



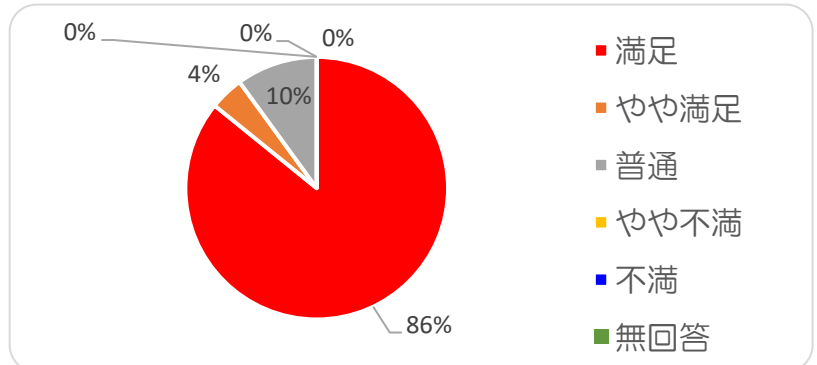
### いただいたご意見

2F本館	■ 満足	いつもお世話になります。お電話でもすぐ連絡いただいて、本当にお世話になります。よろしくお願いします。
2F本館	■ 満足	本人が会場まで連れてきたスタッフを探しているのを見て、安心しました。いつも優しい声かけしてもらっていると感じています。ありがとうございます。
2F本館	■ 満足	説明が解り易いです。質問にしっかり答えてくれます。
2F新館 C	■ 満足	優しい口調で話されるので、本人も安心感があると思います。
2F新館 C	■ 満足	いつも綺麗にさせていただいて嬉しく思っています。これからもよろしくお願いします。
3F本館	■ 満足	いつもお世話になり、ありがとうございます。
3F本館	■ 満足	いつも親切にいただきありがとうございます。
3F本館	■ 満足	スタッフの皆さん、いつも気持ちの良いご挨拶をしてくださいます。
3F新館	■ 満足	とても大きな、はっきりとした口調で気持ちいいです。
3F新館	■ 満足	いつもきめ細やかな対応をしてくださってありがとうございます。
3F新館	■ 満足	丁寧で優しい雰囲気スタッフさんが多く、とても良いと思います。

### ② 職員の身だしなみはいかがですか？

満足	103
やや満足	5
普通	12
やや不満	0
不満	0
無回答	0

120



### いただいたご意見

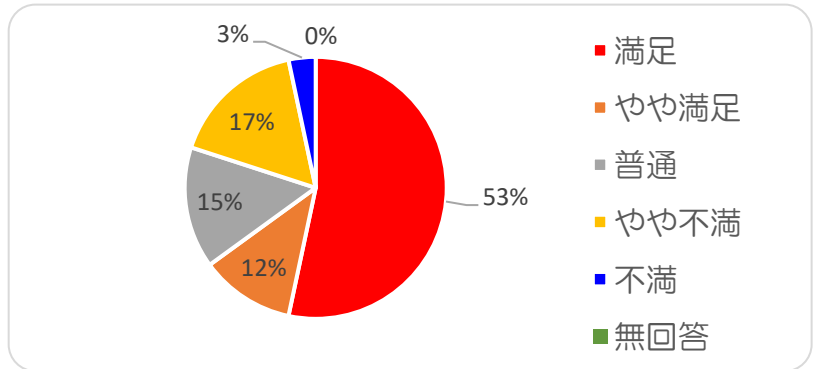
2F新館 C	■ 満足	とてもきっちりなさっていらして感心しています。と同時に感謝しています。
3F新館	■ 満足	清潔感があっていいと思います。
3F新館	■ 満足	皆さん清潔感がある。

# ● サービスについて

## ① 面会時間についてはいかがですか？

満足	64
やや満足	14
普通	18
やや不満	20
不満	4
無回答	0

120



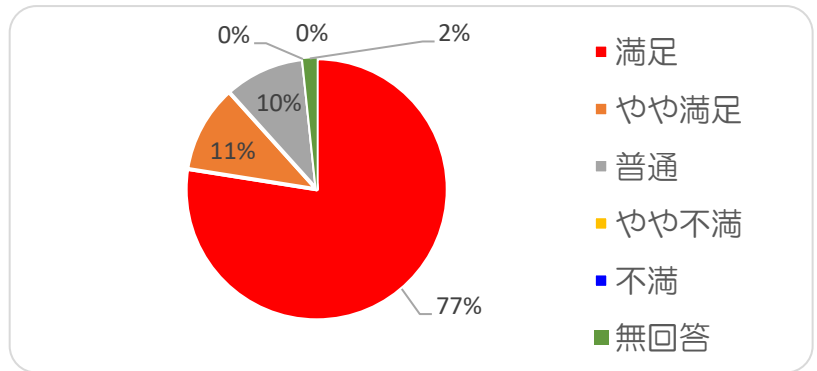
### いただいたご意見

2F本館	■ 満足	ひ孫にも会わせることができ、とても満足しています。忙しい中、時間を使っていただいて感謝です。
2F本館	■ やや満足	20~30分あると満足できるかも。
2F本館	■ やや満足	コロナ禍以前に戻ってほしいですね。
2F本館	■ やや満足	早く自由に面会できると嬉しい。
2F本館	■ 普通	15分では少し短い。
2F本館	■ 普通	普段の日の子供の面会を一緒をお願いしたい。
2F本館	■ 普通	月曜日でも面会ができるといいなと思います。※ 面会に来れる回数が増えるため短いですが、この位の方が丁度いいです。次も来ようと思えます。
2F本館	■ やや不満	日曜日等も入れてくれるとありがたいです（週1回ぐらい）
2F本館	■ やや不満	もう少し長く面会できると嬉しいです。
2F本館	■ やや不満	予約なしで面会できる様になるとよい。
2F本館	■ やや不満	もう少し自由に面会できると嬉しいです。
2F本館	■ やや不満	時間が短いので、もう少し長くしてほしい。
2F新館 AB	■ 普通	15分というのは少し短いと思います。
2F新館 C	■ 満足	できればもっと自由に面会できるようになれば嬉しいです。
2F新館 C	■ 満足	感謝のみです。ありがとうございます。
2F新館 C	■ やや満足	できれば短時間でも外出できると嬉しいです。
3F本館	■ やや満足	予約なく決められた時間に面会できるようになるといいです。
3F本館	■ やや満足	入所者さんが大勢いるから仕方ないと思いますが、もっとたくさん面会したり時間も長かったら嬉しいです。
3F本館	■ 普通	普通（毎月の面会）の時、もう少しゆっくり面会したいです。本人の体調で難しいと思いますが、寝ながら面会できると良いなと思います。
3F本館	■ 普通	来れる曜日と面会する時間がもう少し増えたらと思います。
3F本館	■ やや不満	もう少し延長して欲しい。
3F本館	■ やや不満	面会時間、もう少し長くしていただけたら嬉しいです。面会日数月2~3回にお願いしたいです。
3F本館	■ やや不満	15分は短いのでせめて30分程度にしてください。
3F本館	■ やや不満	もう少し面会時間がほしいです。
3F本館	■ やや不満	月木の午前、デイの時に面会したい。
3F本館	■ 不満	もう少し長い時間か回数を増やしてほしい。飲食等も一緒にできると嬉しい。
3F新館	■ 満足	予約時間を間違えてしまったのですが、当日、別時間ですぐに調整していただいて大変助かりました。
3F新館	■ 満足	30分、あっという間でした。
3F新館	■ 満足	充分だと思います。
3F新館	■ やや満足	面会に来た人用の椅子が欲しいです。
3F新館	■ 普通	通常面会も30分くらいになると有難いと思います。
3F新館	■ やや不満	30分~1時間あると有難いです。
3F新館	■ やや不満	職員さんの負担を考えると中々大変だとは思いますが、休みの都合がつかないため、面会可能な曜日や時間が拡大されると嬉しいです。
3F新館	■ やや不満	もう少し長くしてほしい。
3F新館	■ 不満	30分くらいにしていだけけるとよいです。
3F新館	■ 不満	時間、日数が足りない。

## ② 依頼、苦情に対する対応は迅速ですか？

満足	93
やや満足	13
普通	12
やや不満	0
不満	0
無回答	2

120



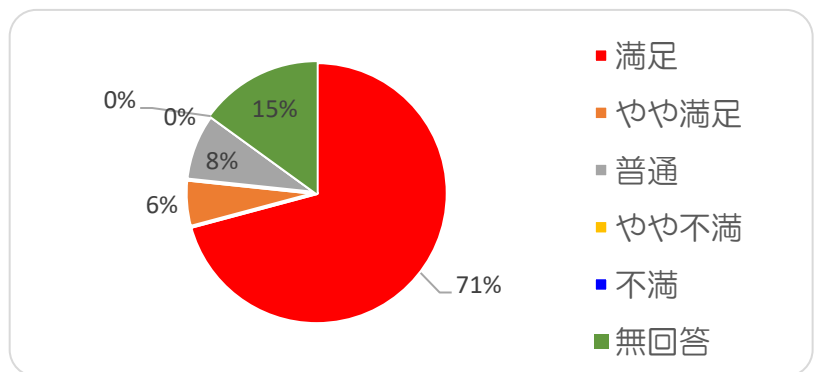
### いただいたご意見

2F本館	■ 満足	体調不良時、先生から直接お電話いただきありがとうございます。その後もスタッフ様より経過報告していただき、安心して預けられています。
2F本館	■ 満足	親切で感謝しかありません。
2F本館	■ 満足	今後ともよろしくお願いします。
2F本館	■ やや満足	お願いした事に答えてもらえていると思いますが、本人がかゆい時に対処してもらえないと言っています。仕方ないと思いますが、家族としてはかわいそうになってしまうのです・・・
2F本館	■ 普通	前回の面会の時に髪の毛のカットをお願いしましたが、2週間過ぎているのにそのまま。短くしてもらいたい。
2F新館 C	■ 満足	おやつを持ち込んでいいかお尋ねしましたが、丁寧に対応していただきました。
2F新館 C	■ 満足	感謝しています。
3F新館	■ 満足	いつもありがとうございます。
3F新館	■ 満足	依頼、困ったこと、相談への対応は迅速丁寧で、いつも前向きに取り組む姿勢で助かっています。ありがとうございます。苦情はありません。
3F新館	■ 満足	いつもありがとうございます。
3F新館	■ 満足	特に苦情は無いです。

## ③ 病気、事故等緊急時の対応は安心できますか？

満足	85
やや満足	7
普通	10
やや不満	0
不満	0
無回答	18

120



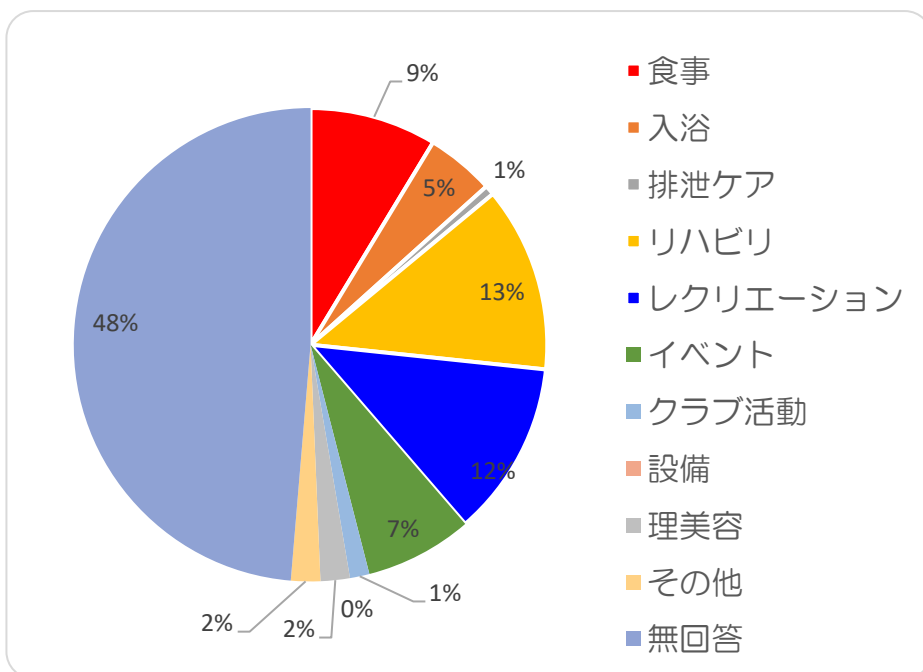
### いただいたご意見

2F本館	■ 満足	いつもありがとうございます。
2F新館 AB	■ 無回答	入ったばかりで、そういうことが無いのでわかりません。
2F新館 C	■ 満足	病院受診の際のタクシー手配等、感謝しています。
3F本館	■ 満足	コロナ発症の時はありがとうございました。
3F新館	■ 満足	すぐに連絡くださるので安心していきます。
3F新館	■ 満足	調子が悪い時はすぐに連絡をくださり、いつも安心していられます。
3F新館	■ やや満足	三角巾をしているので、季節の変わり目の時、羽織物（ベストやカーディガン）は着せるのが大変だと思いますが、面会時「寒い」と言うのでよろしくお願いします。
3F新館	■ 無回答	その場面に立ち会っていないので答えられません。すみません。

#### ④ より充実させてほしいサービスはありますか？

食事	13
入浴	7
排泄ケア	1
リハビリ	19
レクリエーション	18
イベント	11
クラブ活動	2
設備	0
理美容	3
その他	3
無回答	73

150



#### いただいたご意見

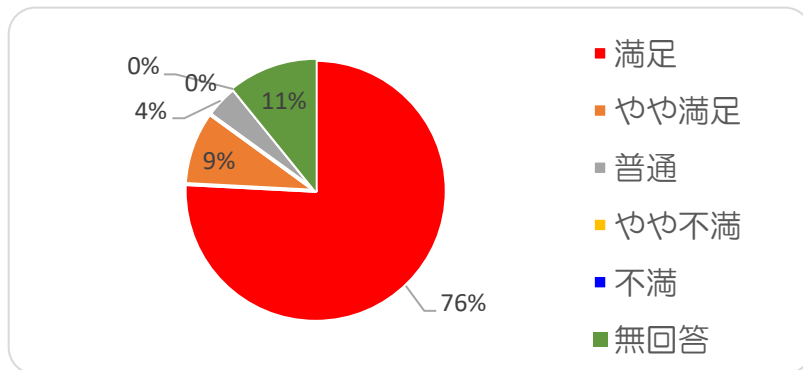
2F本館	リハビリ	本人のやる気次第なのでしょうが、少しでもできる事が出来るまでいられたと思っています。
2F本館	食事	どんな献立の食事が、おやつは何を食べているのか、食事は食べれているのかたまにで良いので教えてもらえるといい。
2F新館 AB	その他	職員の皆様には優しく、丁寧に接していただいているので、特にありません。
2F新館 AB	その他	本人が安心して暮らせていれば満足です。淋しいと言う事があるので、今も充分していただいていると思いますが、よく声をかけてやってください。
2F新館 C	リハビリ	なるべく今残っている身体の機能を長く残せるように。
3F本館	理美容	利用料が増えてもいいので、1ヶ月1度のカットを。
3F本館	その他	外に少し行ける時間があると良いです。(外に出るだけでも)
3F本館	その他(部屋)	隣の方の音が気になるようです。ご配慮いただければと助かります。
3F本館	食事	刺身系が食べたい。提供してくれたら嬉しい(お寿司など)
3F本館	リハビリ	手のリハビリに力を入れてもらえたらありがたい。
3F本館	リハビリ	本人は歩きたい欲がありますが、また転倒だけしないよう、よろしくお願いします。(本人に厳しくお伝えして下さい)
3F本館	その他	外にお散歩とか行けたらいいですね。
3F新館	その他	数年間は中まで見れていないので、よくわかりません。
3F新館	その他	良くしてもらっています。有難うございます。
3F新館	その他	通常のケアの充実。
3F新館	その他	面会の時に1個でも好物だったお菓子などを差し入れできると嬉しいです。
3F新館	その他	大変満足して暮らしているようです。ありがとうございます。
3F新館	その他	祖父も満足そうにしているため、現状維持で良いと思います。
3F新館	その他	全て満足しております。有難うございます。

## ● 館内について

### ① 清掃は行き届いていますか？

満足	91
やや満足	11
普通	5
やや不満	0
不満	0
無回答	13

120

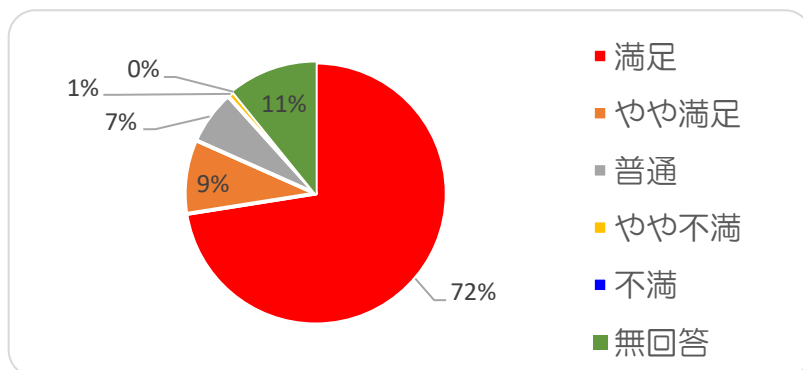


いただいたご意見

### ② 館内の照明の明るさはいかがですか？

満足	87
やや満足	11
普通	8
やや不満	1
不満	0
無回答	13

120



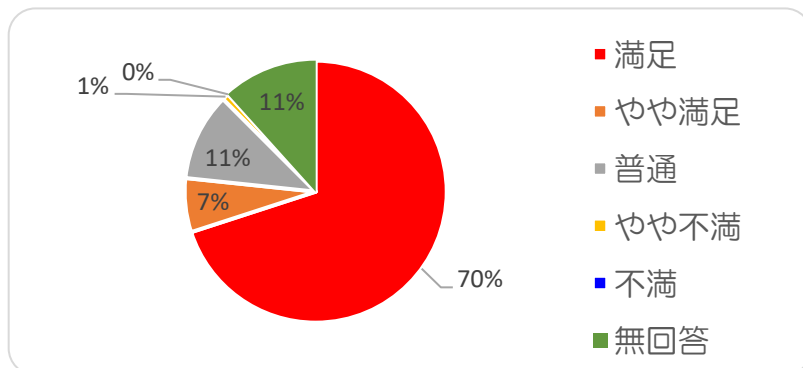
いただいたご意見

3F本館 ■ やや不満 もう少し居住エリアを明るくして

### ③ エアコンの設定は適温でしょうか？

満足	84
やや満足	8
普通	13
やや不満	1
不満	0
無回答	14

120



いただいたご意見

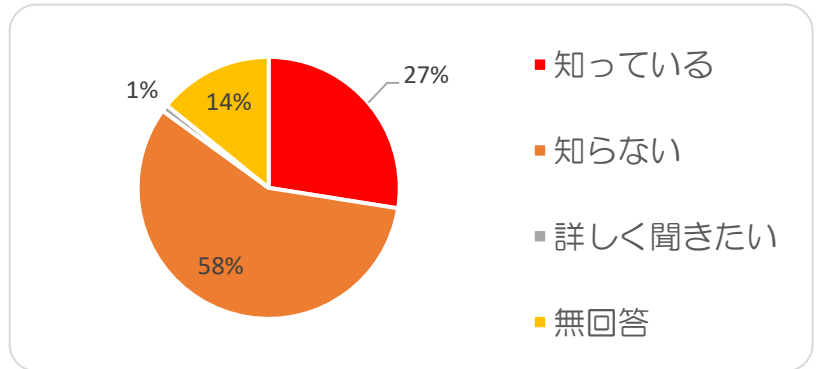
3F本館 ■ やや不満 寒い。

● その他

① ミドルステイはご存じですか？

知っている	33
知らない	69
詳しく聞きたい	1
無回答	17

120

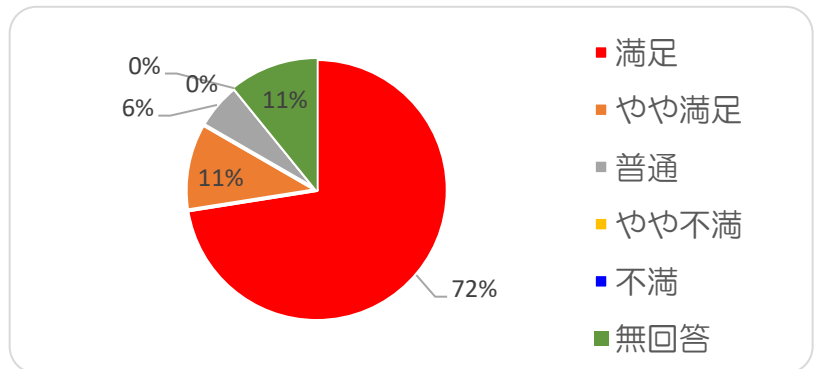


いただいたご意見

② 総合的に見て施設に満足されていますか？

満足	87
やや満足	13
普通	7
やや不満	0
不満	0
無回答	13

120

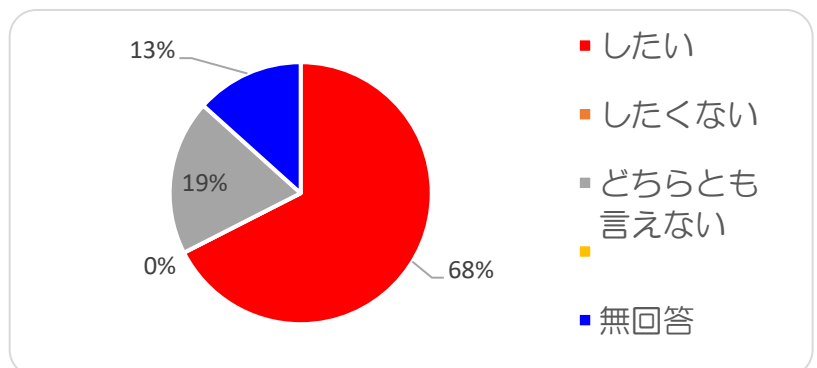


いただいたご意見

③ 当施設を友人や知人に紹介したいですか？

したい	81
したくない	0
どちらとも言えない	23
無回答	16

120



いただいたご意見



● その他、お気づきの点等ございましたらご記入下さい。

いただいたご意見

2F本館	2Fでお世話していただいている下さるスタッフ・看護師さん達がとても親切にいただき、感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
2F本館	コロナ禍で様々な事情もあったと思いますが、面会時に一緒に多少の飲食が可能になるといいなと思います。
2F本館	他施設を知らないなので、比べようがない。
2F本館	いつもお世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
2F本館	早くマスク無しで面会したいです。
2F本館	私達の住居より遠い事が困りました。
2F本館	いつもたいへんお世話になっています。感謝・感謝の日々です。これからもよろしく願いいたします。
2F本館	日々お世話になり、ありがとうございます。お手数おかけする事もあるかと思いますが、引続き宜しくお願い致します。
2F新館 AB	お世話になります。よろしくお願い致します。
2F新館 AB	これからも母をよろしく願い致します。
2F新館 AB	お忙しいと思いますが、本人の様子を時々でも良いので、ケアマネとお話が出来たらと思う。
2F新館 C	皆さんの集う場所の臭いがとても気になりました。洗濯物にもついてしまっていますが、職員さんのご苦勞にも感謝しています。いつもありがとうございます。
2F新館 C	体調について、よく電話していただき、ありがとうございます。
3F本館	全般的によくやっていると嬉しいです。ありがとうございます。
3F本館	いつもお世話になりありがとうございます。面会中、隣の壁からどんどんたたく音がしましたが、大丈夫でしょうか。
3F本館	職員（海野絵美さん）さんの対応がいつも明るくて、優しく丁寧な対応で助かります。いつもありがとうございます。
3F本館	久々の面会でしたが、本人がとても満足している様子でホッとしました。幸せでいてくれるので良かったです。
3F本館	いつも良くしていただき、色々な対応もしていただき感謝しています。これからもよろしく願いします。
3F本館	不安な事があった時も相談に乗ってくださり心強いです。ありがとうございます！
3F本館	もう少し居住エリアを明るくしてあげて欲しい
3F新館	外出可能となる見込みを知りたいです。
3F新館	身内でさえ骨が折れる介護を誠実に行っていただき、感謝の言葉もありません。職員の皆さんが頑張れるような待遇がされるよう祈っております。
3F新館	細かい所まで配慮されていて安心しております。とても感謝しています。
3F新館	いつ来ても清潔で綺麗にしてもらっていて、ありがとうございます。職員の方達もいい方ばかりで安心してます。
3F新館	今後ともよろしく願いいたします。

フロア内訳

2F本館	37
2F新館 AB	12
2F新館 C	12
3F本館	24
3F新館	35

