

顧客満足度調査集計結果（入所）

調査時期 令和5年1月

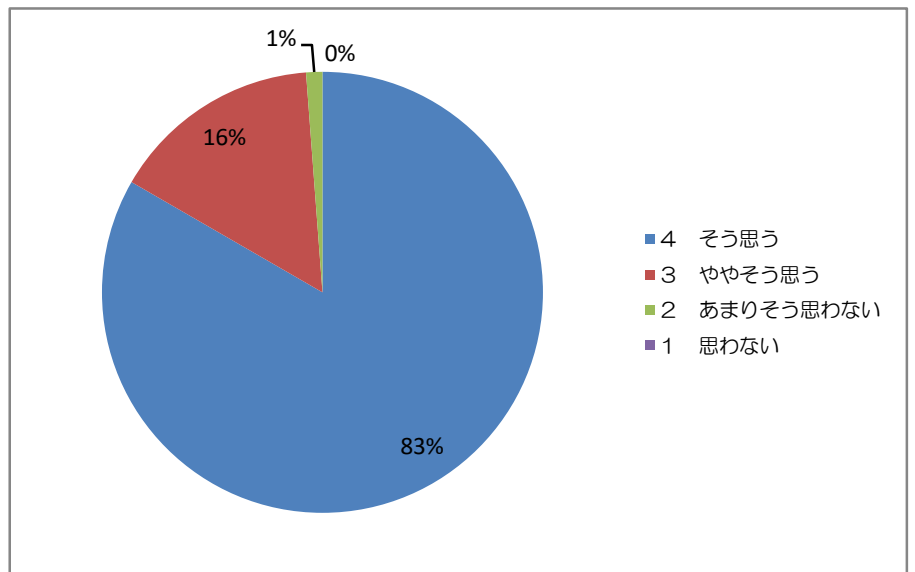
1. ご記入いただいている方

ご本人：2名 ご家族：80名 その他：4名
男性：34名 女性：52名 計：86名

2. 入所された時の状況についてお伺いいたします

Q1.契約時の説明は“ていねい”かつ“正確”でしたか？

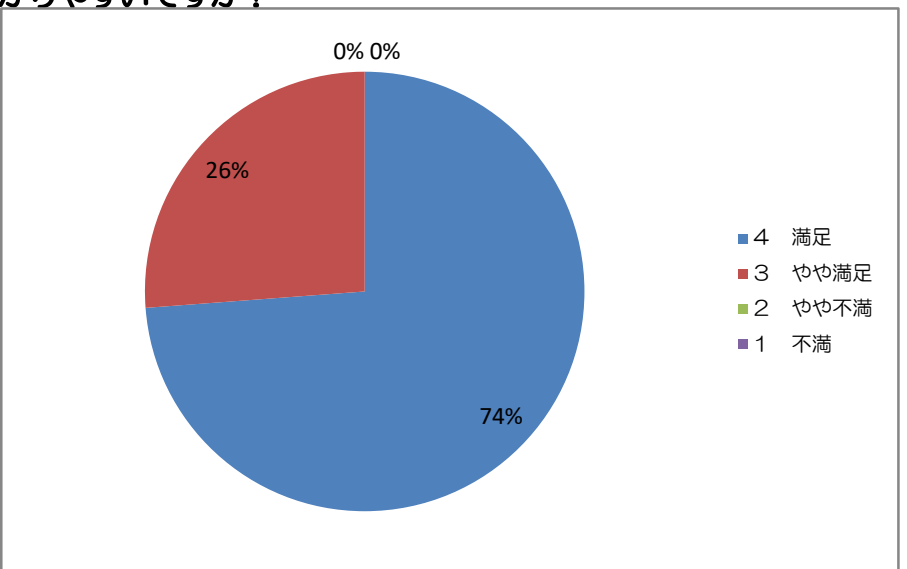
4 そう思う	70
3 ややそう思う	13
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	2
合計)	86



3. ご本人様へのサービス提供に関する計画についてお伺いいたします。

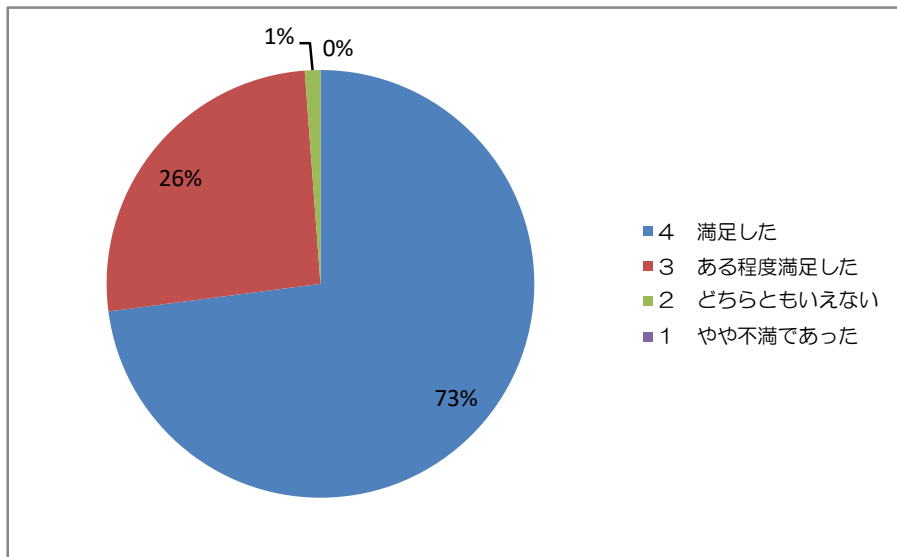
Q1.個別計画（ケアプラン）の説明は分かりやすいですか？

4 満足	62
3 やや満足	22
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	2
合計)	86



Q2.個別計画（ケアプラン）はご本人およびご家族の意向・要望が反映されていますか？

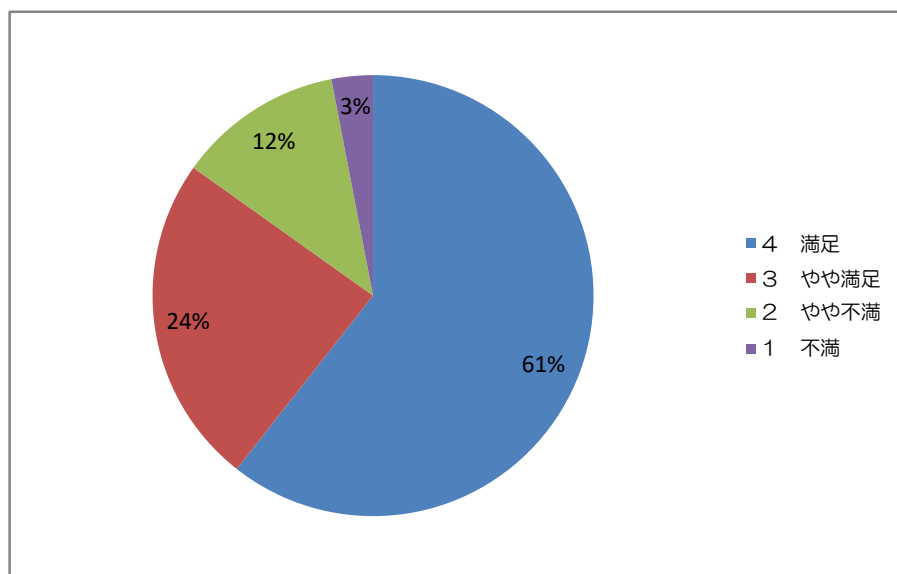
4 満足した	62
3 ある程度満足した	22
2 どちらともいえない	1
1 やや不満であった	0
無記入＝	1
合計)	86



4. 日常のサービス内容についてお伺いたします

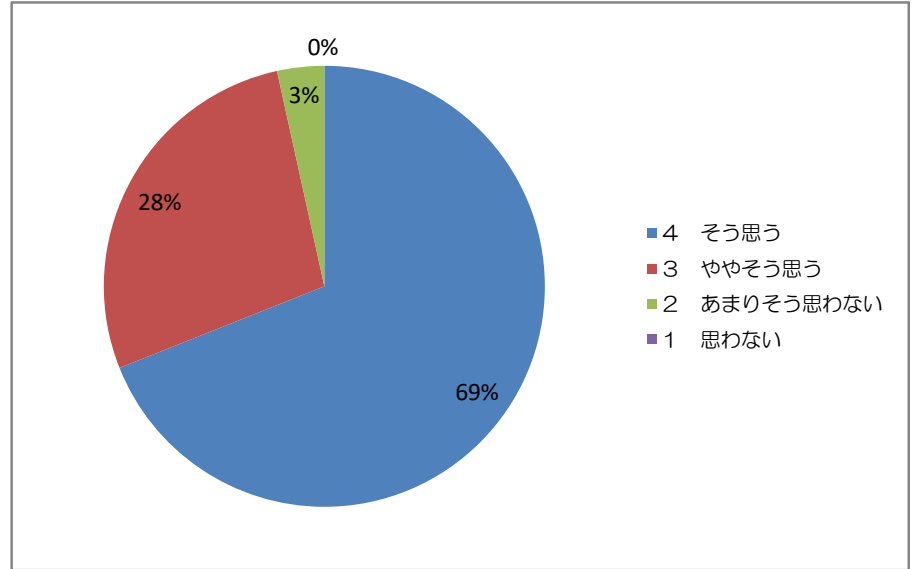
Q1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	20
3 やや満足	8
2 やや不満	4
1 不満	1
無記入＝	53
合計)	86



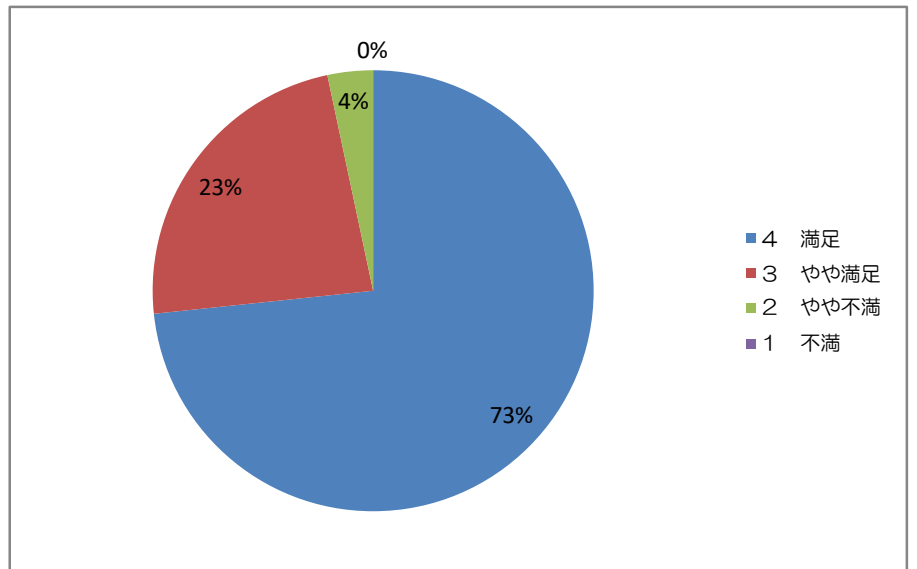
Q2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	20
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	57
合計)	86



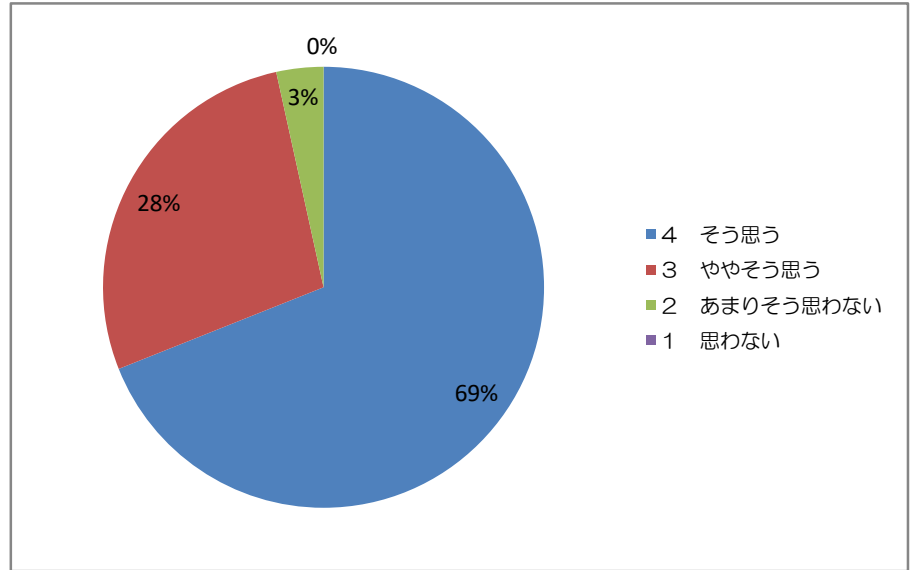
Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	22
3 やや満足	7
2 やや不満	1
1 不満	0
無記入＝	56
合計)	86



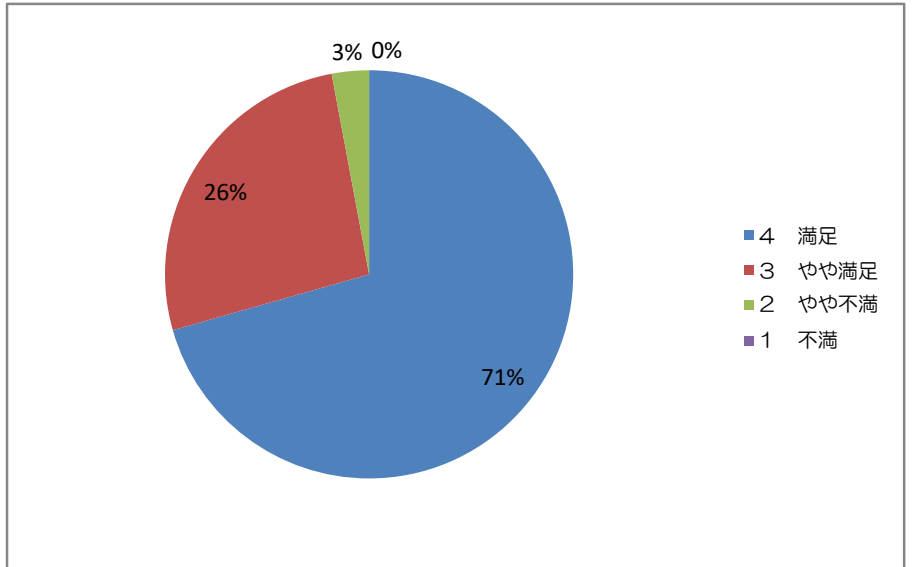
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4 そう思う	20
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	57
合計)	86



Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	24
3 やや満足	9
2 やや不満	1
1 不満	0
無記入＝	52
合計)	86

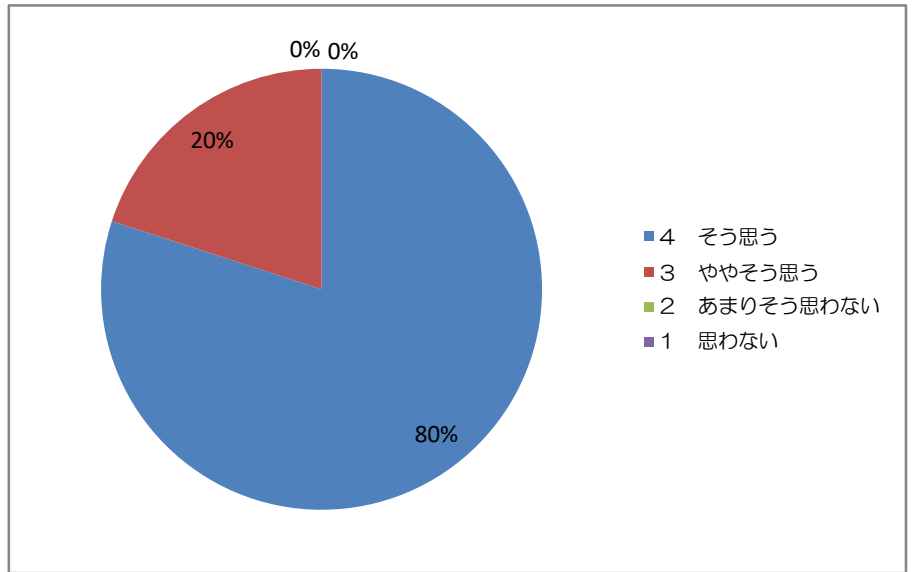


5. 環境についてお伺いいたします

Q1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	48
3 ややそう思う	12
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
合計)	86

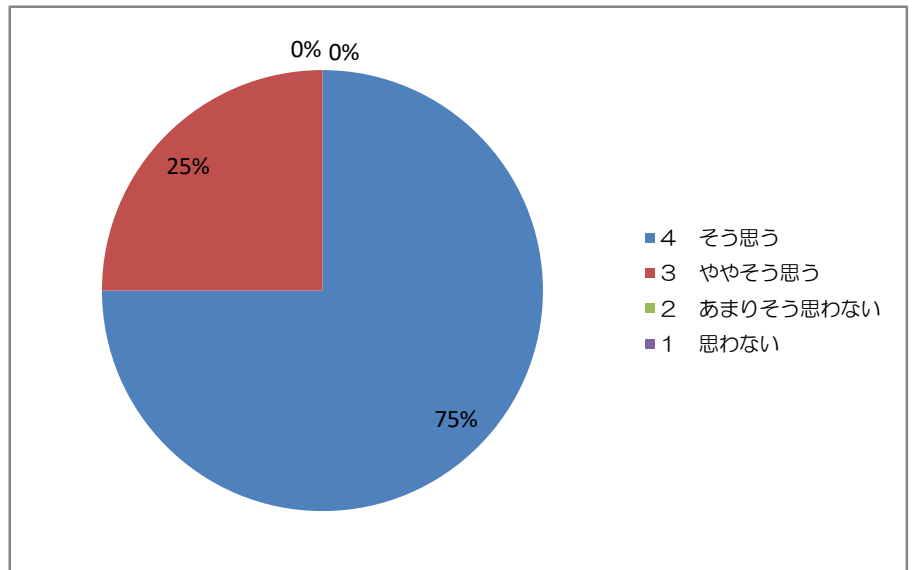
無記入= 26



Q2.居室内の清掃は行き届いていますか？

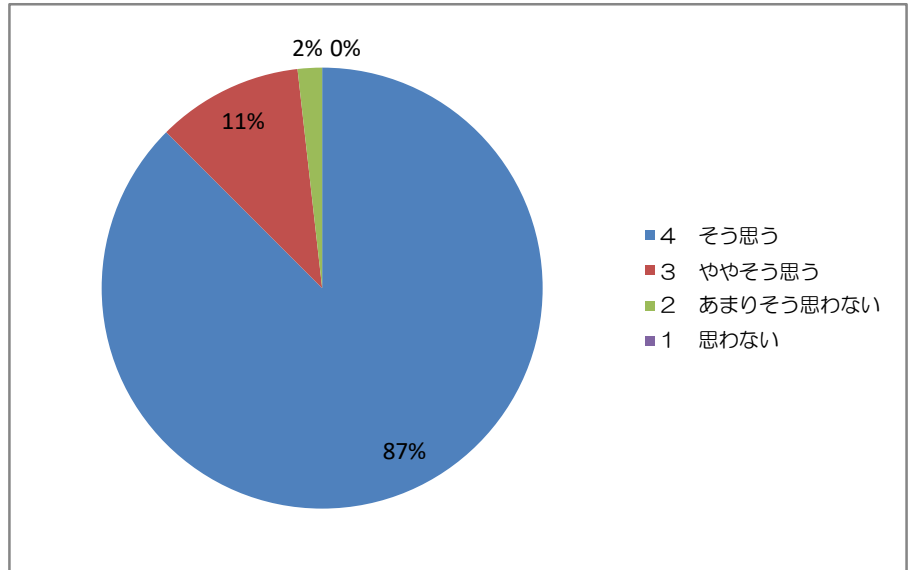
4 そう思う	36
3 ややそう思う	12
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
合計)	86

無記入= 38



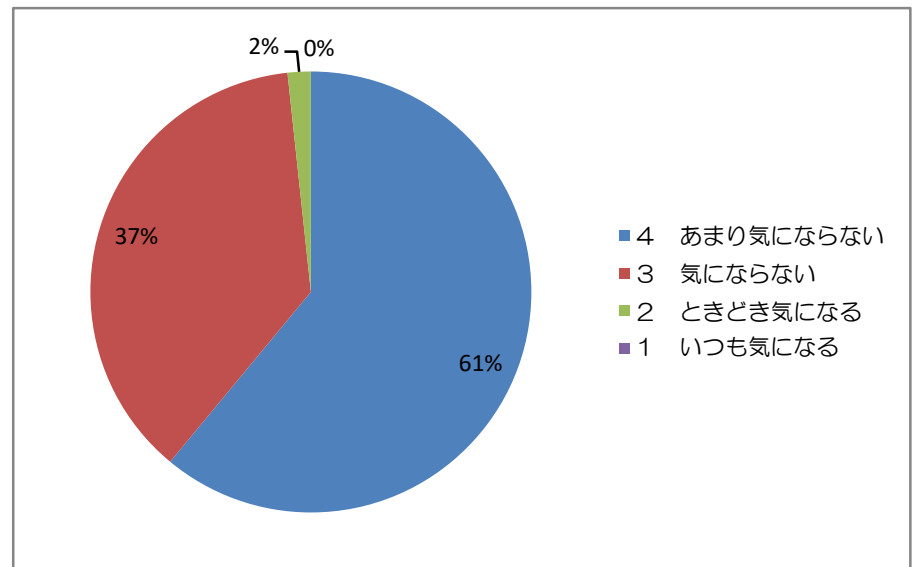
Q3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4 そう思う	49
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	30
合計)	86



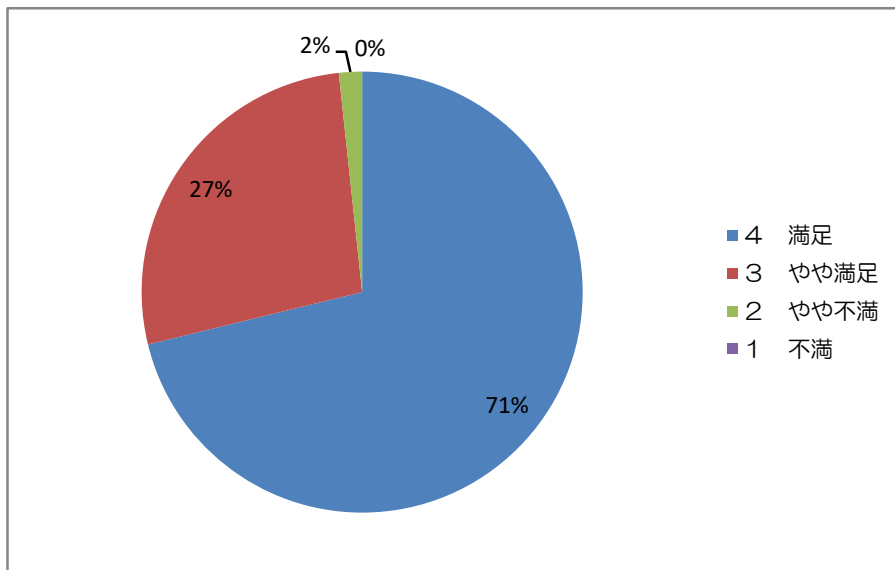
Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

4 あまり気にならない	36
3 気にならない	22
2 ときどき気になる	1
1 いつも気になる	0
無記入＝	27
合計)	86



Q5.施設内の飾り付けについての印象はいかがですか？

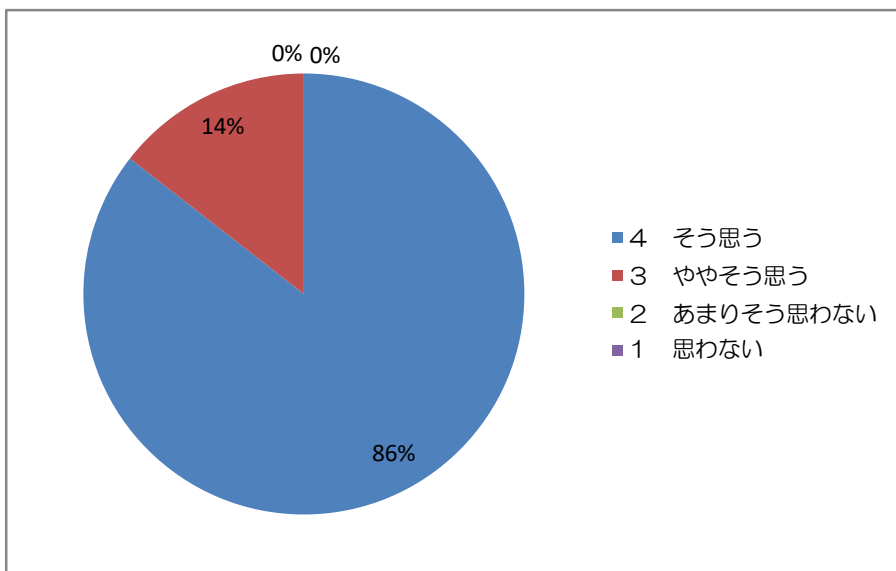
4 満足	42
3 やや満足	16
2 やや不満	1
1 不満	0
無記入＝	27
合計)	86



6. スタッフの対応についてお伺いいたします。

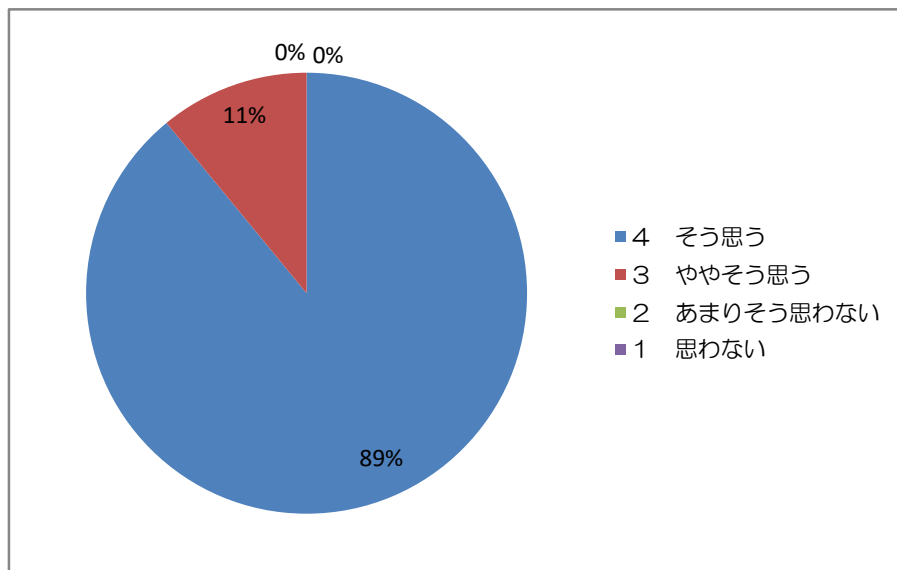
Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4 そう思う	65
3 ややそう思う	11
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	10
合計)	86



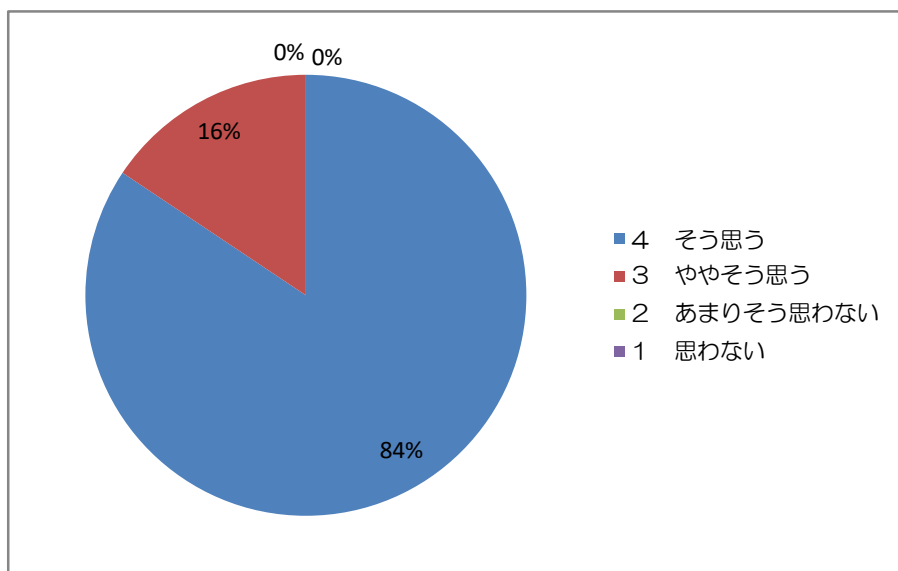
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	65
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	13
合計)	86



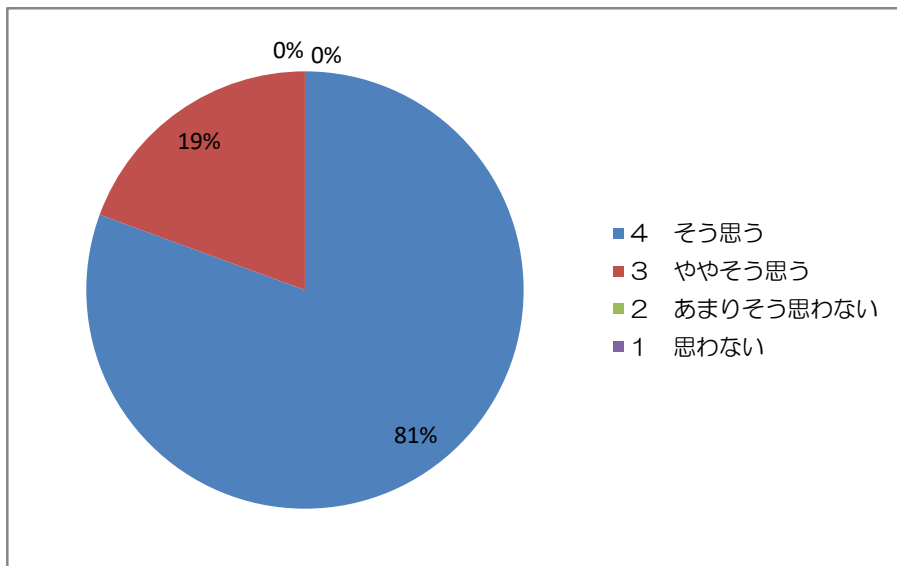
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4 そう思う	54
3 ややそう思う	10
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	22
合計)	86



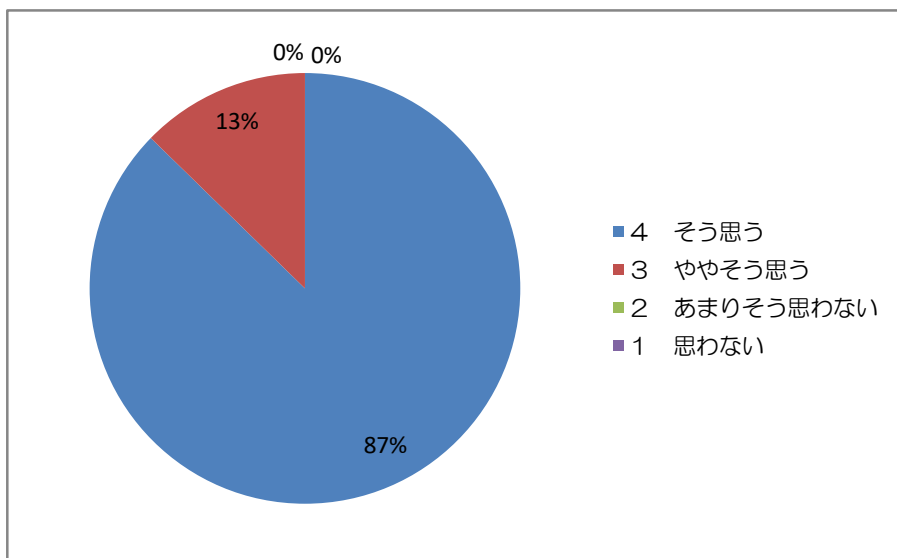
Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4 そう思う	54
3 ややそう思う	13
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入=	19
合計)	86



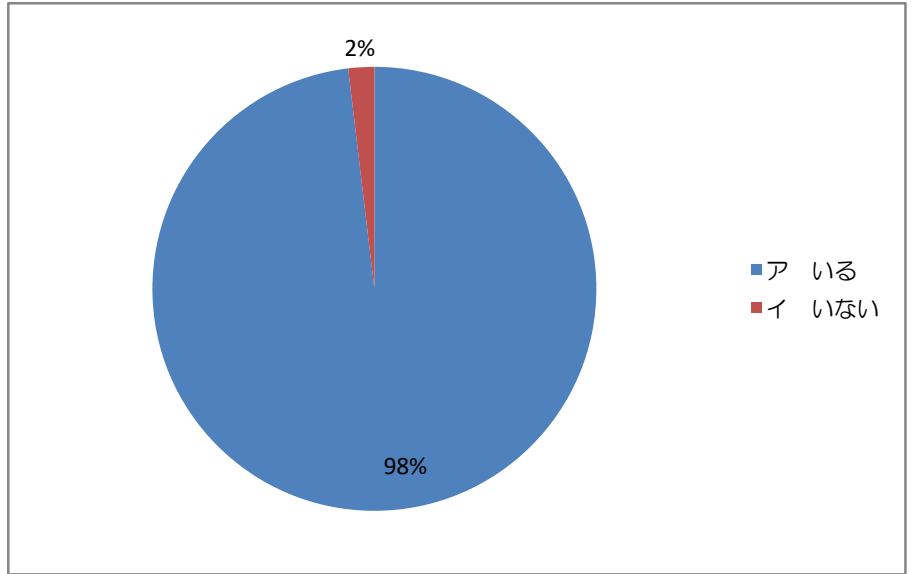
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4 そう思う	55
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入=	23
合計)	86



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

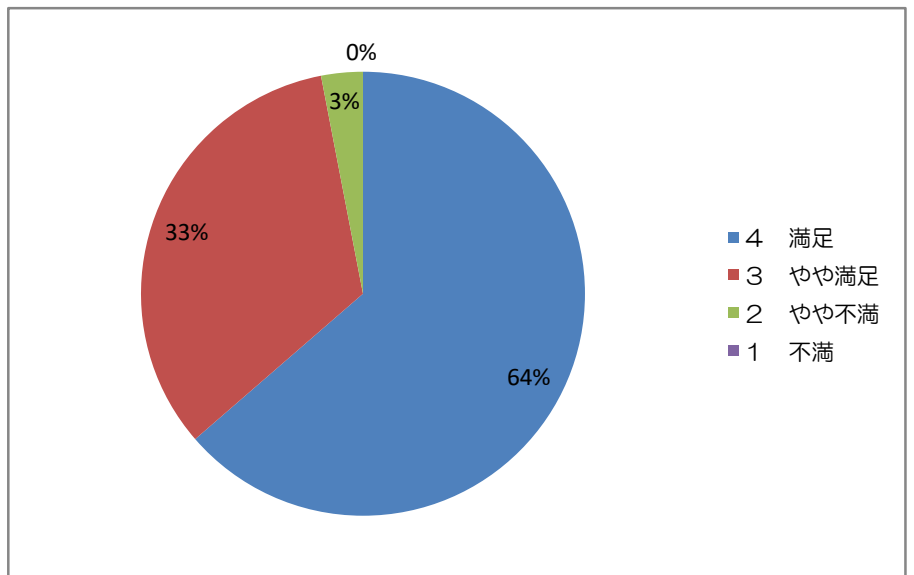
ア いる	52
イ いない	1
無記入＝	33
合計)	86



7. リハビリについてお伺いいたします。(個別リハを受けている方のみ)

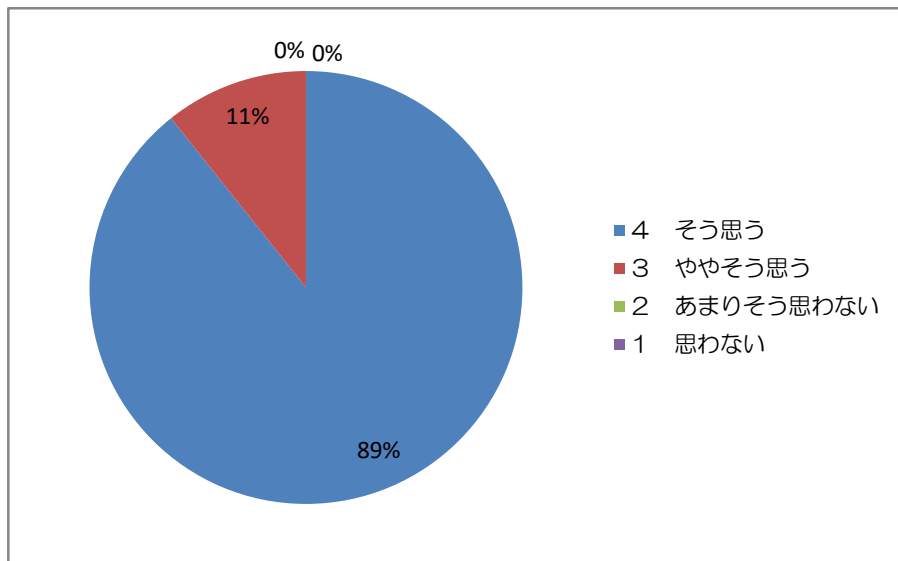
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	21
3 やや満足	11
2 やや不満	1
1 不満	0
無記入＝	53
合計)	86



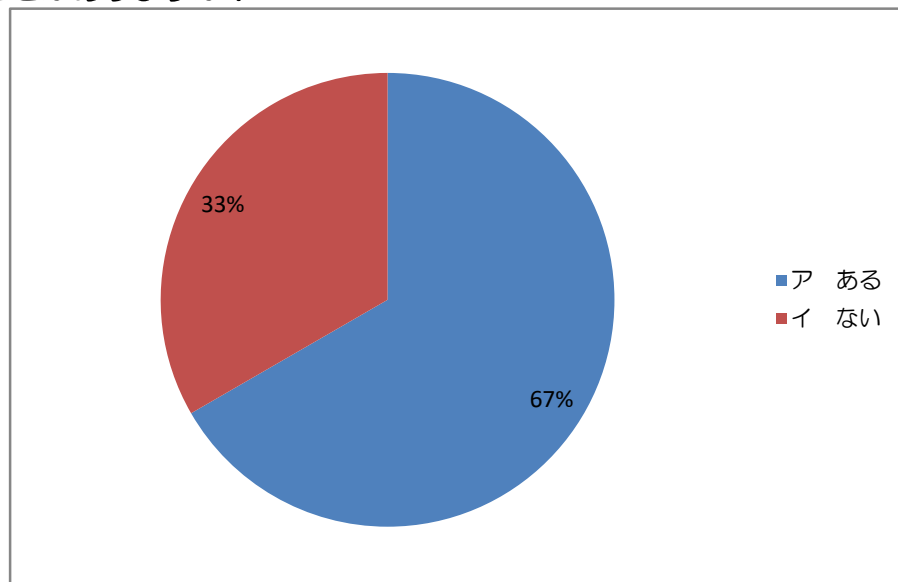
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	25
3 ややそう思う	3
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	58
合計)	86



8. ホームページについてお伺いいたします。 当施設のホームページをご覧になったことがありますか？

ア ある	48
イ ない	24
無記入＝	14
合計)	86



その他、ご意見・ご要望など

(2F)

- ・入所中の様子についても、忙しい中スタッフの皆様いつも丁寧に答えていただき対応にも感謝しております。ありがとうございます。
- ・いつも丁寧なケアをありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・LINEで施設の様子を送ってくださりありがとうございます。
- ・いつも父がお世話になっております。引き続き何卒よろしく願い申し上げます。
- ・本人の認知度が低下し、お手数をおかけし申し訳ありません。これからもよろしく願います。
- ・これからもコロナ禍ではありますが頑張ってください。
- ・特に要望はございません。このまま対面での面会が続くことを願います。
- ・本人の外出・外泊ができると良いと思う。
- ・家族の意見として、安心して見てもらっているのも、末永く入所していられたらいいなと思う。
- ・入所者の様子を知る機会として、電話等による問い合わせ以外に何か良い方法があるといいなと思います。
- ・爪が伸びていた。耳垢が溜まっている。
- ・昨年、誤嚥性肺炎になった時、連絡がなかったことに不信感を多少思いました。スタッフの方にそんなことがあったのを知らなかったとお話しましたが明確な理由お聞きできませんでした。受付の方はいつも明るく丁寧な対応でとても気持ちがいいです。

(3F)

【ご家族より】

- ・いつも気にかけていただき、ありがとうございます。家族として安心しております。引き続きよろしく願います。
- ・食事の味付けなどは、皆さんが気をつけて作っていると思うので安心してます。
- ・昨年秋の対面面会時、フロアに清潔な印象を受けた。
- ・献身的な生活支援を賜り大変感謝申し上げます。
- ・本人との面会が少ないので、本人の感想を聞くチャンスがありません。
- ・やはり面会する機会を増やしてほしい。
- ・薄手のダウンを3枚届けてあるが、面会時着ておらず本人も着る気配がない。タンズから出して渡してほしい。

【利用者様より】

- ・居室内が暑い。
- ・食事配膳、下膳、歯磨きセットの用意等、日々職員も違うため統一されていない。配膳順もバラバラなため一工夫欲しい。
- ・入所後、半年経過したが期待する回復が見込めるのか？

(4F)

- ・少しずつ表情が穏やかになってきているのは、皆様のケアに支えられているのだと思う。
- ・やや満足につけたのは以前利用者本人が言っていたことを書いたが、家族としては満足している。
- ・環境が良すぎるので、一人暮らしに戻った時が心配です。(お褒めの言葉)
- ・発熱の連絡がなかった件、他の方に無いように今一度お知らせします。

**アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。
これからも皆様に安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。**

相模原ロイヤルケアセンター スタッフ一同