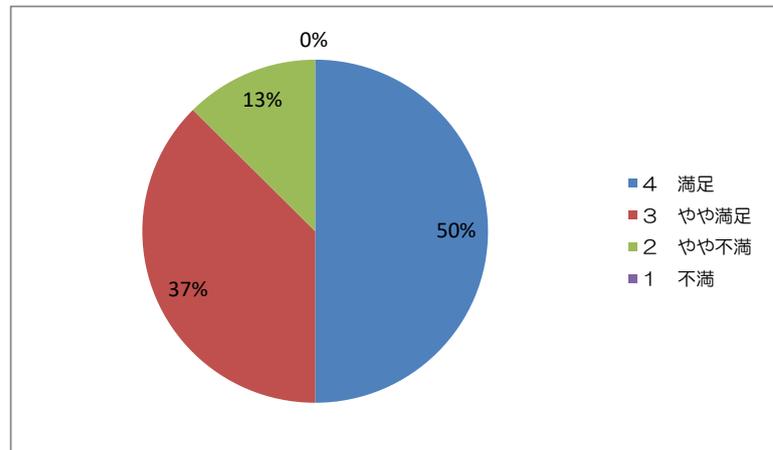


# 顧客満足度調査集計結果 2階 ご利用者

【利用者様対象調査結果】 調査時期 令和5年8月

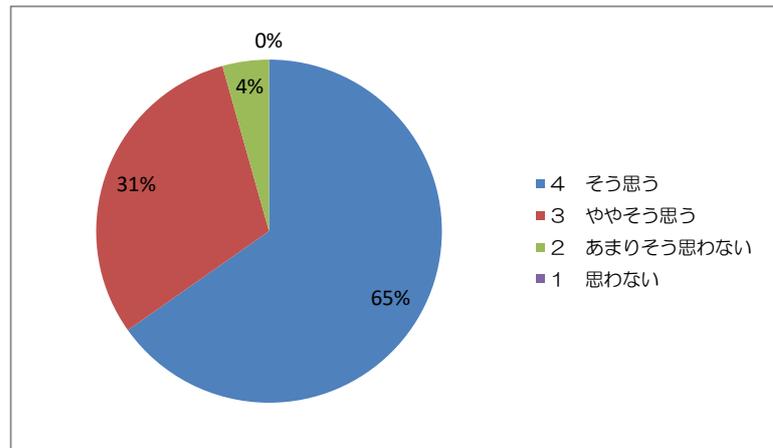
## 4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします Q1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	12
3 やや満足	9
2 やや不満	3
1 不満	0
無記入	0
合計)	24



## Q2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

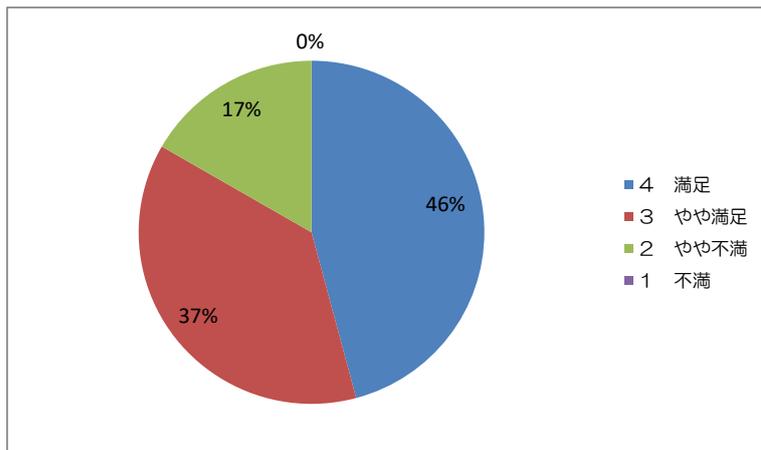
4 そう思う	15
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入	1
合計)	24



### Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	11
3 やや満足	9
2 やや不満	4
1 不満	0
無記入＝	0

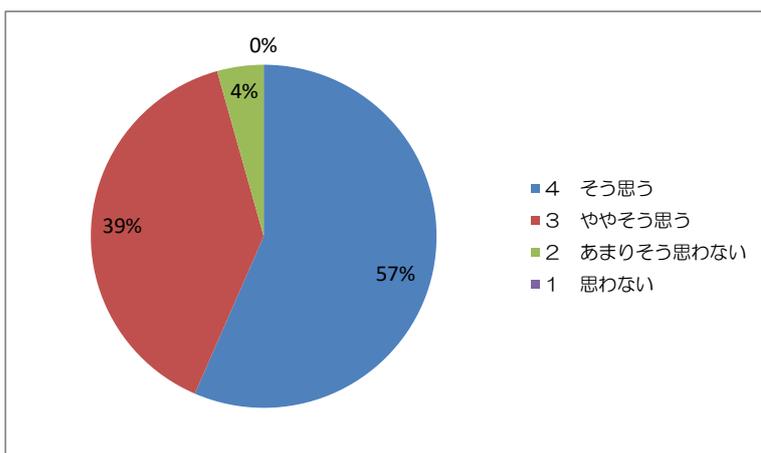
合計) 24



### 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？

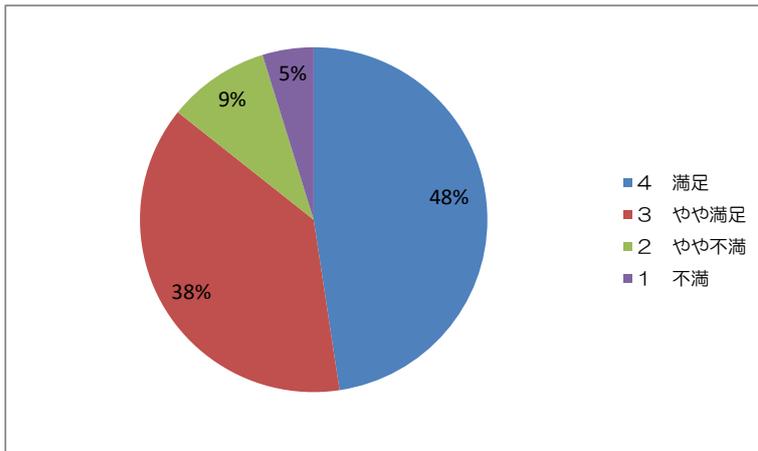
4 そう思う	13
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	1

合計) 24



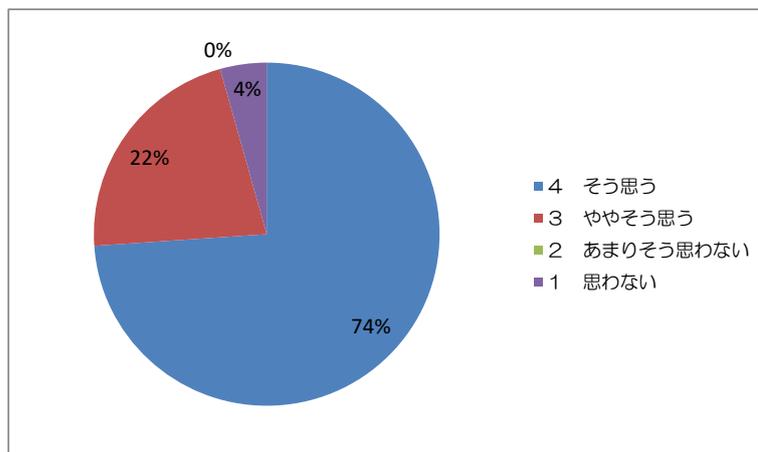
Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	10
3 やや満足	8
2 やや不満	2
1 不満	1
無記入＝	3
合計)	24



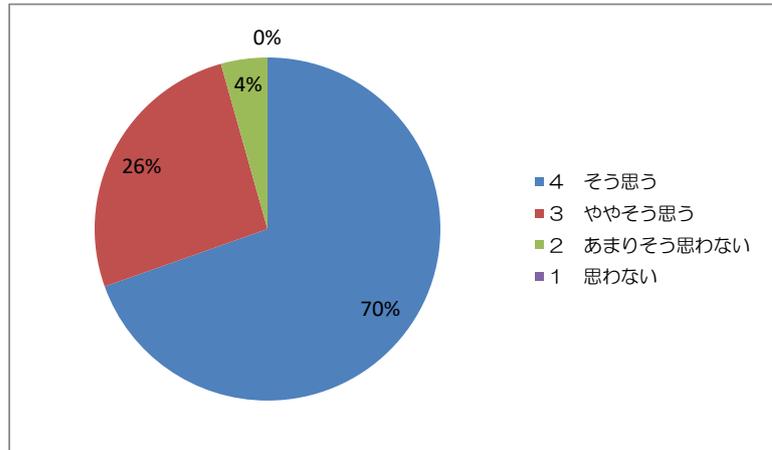
5. 環境についてお伺いいたします  
Q1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	17
3 ややそう思う	5
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	1
無記入＝	1
合計)	24



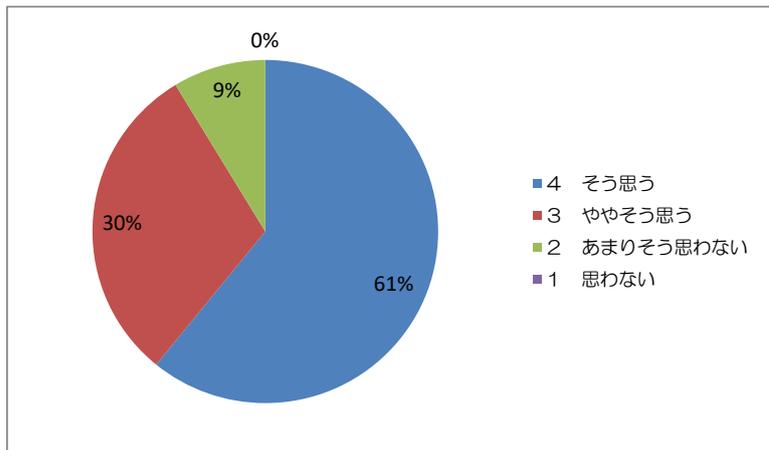
### Q2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4	そう思う	16
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＝	1
合計)		24



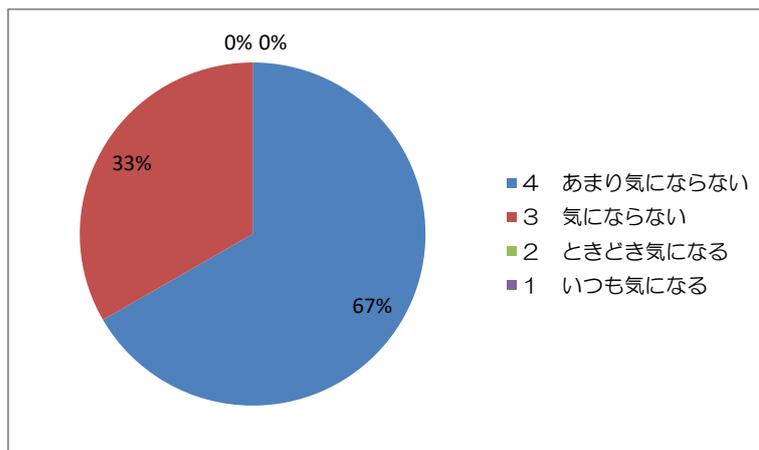
### Q3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4	そう思う	14
3	ややそう思う	7
2	あまりそう思わない	2
1	思わない	0
	無記入＝	1
合計)		24



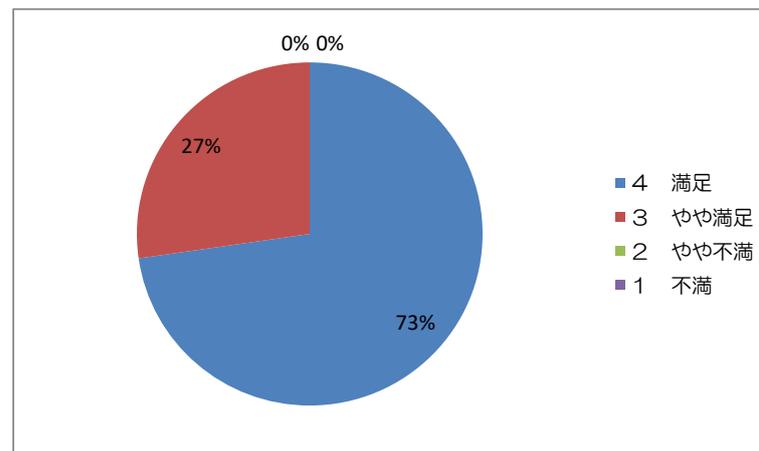
#### Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

4	あまり気にならない	16
3	気にならない	8
2	ときどき気になる	0
1	いつも気になる	0
無記入＝		0
合計)		24



#### Q5.施設内の飾り付けについての印象はいかがですか？

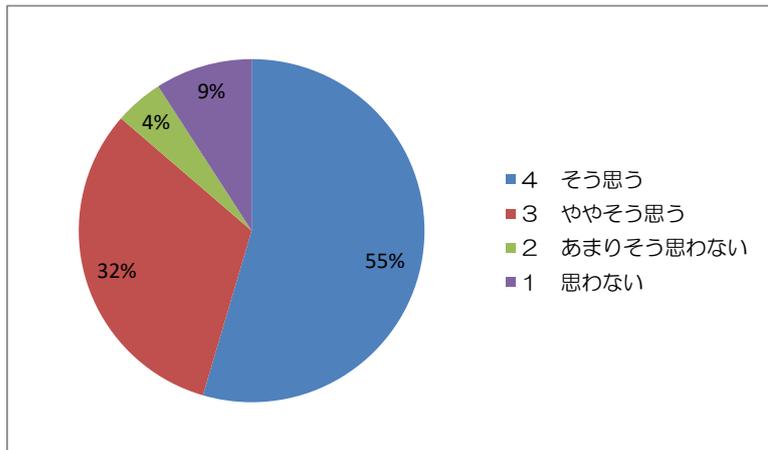
4	満足	16
3	やや満足	6
2	やや不満	0
1	不満	0
無記入＝		2
合計)		24



## 6. スタッフの対応についてお伺いいたします。

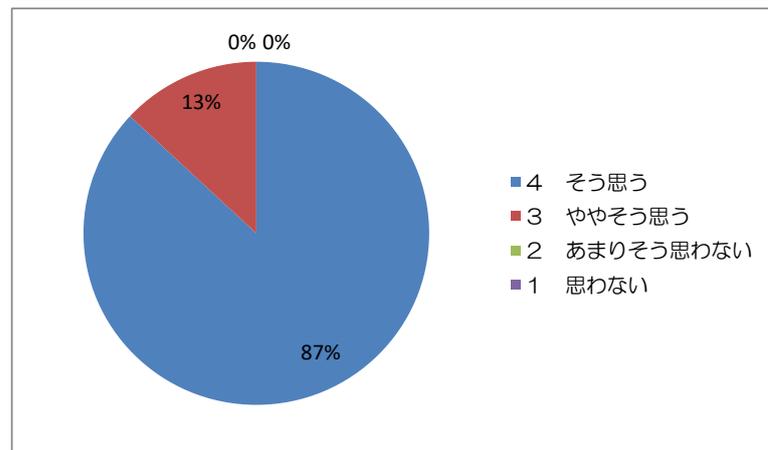
Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4 そう思う	12
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	2
無記入	2
合計)	24



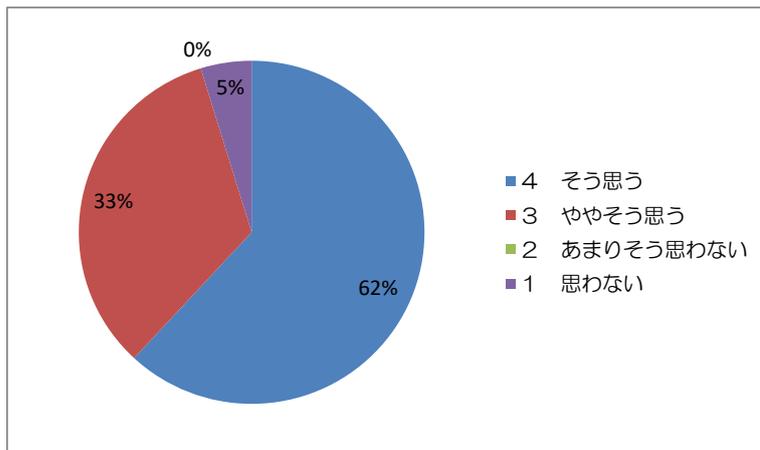
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	20
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	1
合計)	24



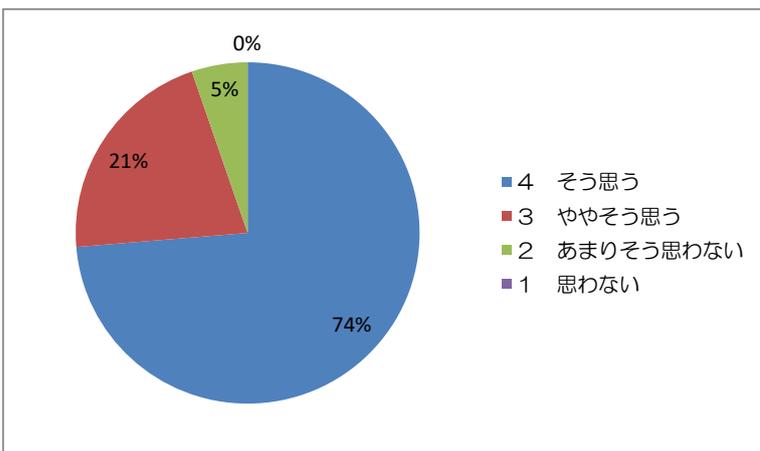
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4	そう思う	13
3	ややそう思う	7
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	1
	無記入＝	3
合計)		24



Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

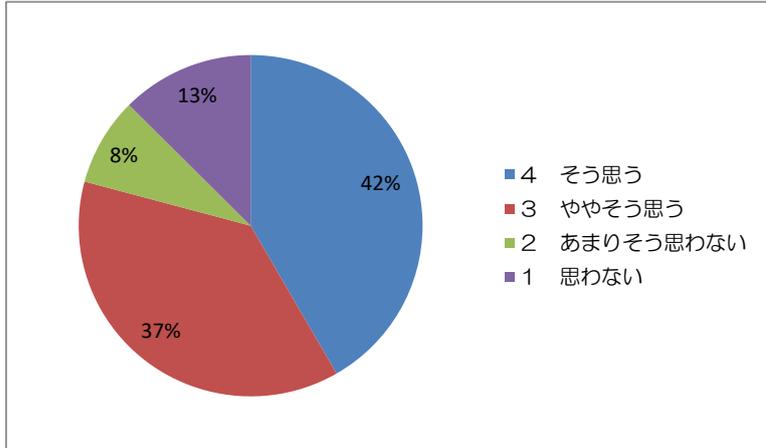
4	そう思う	14
3	ややそう思う	4
2	あまりそう思わない	1
1	思わない	0
	無記入＝	1
合計)		20



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	10
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	3
無記入＝	0

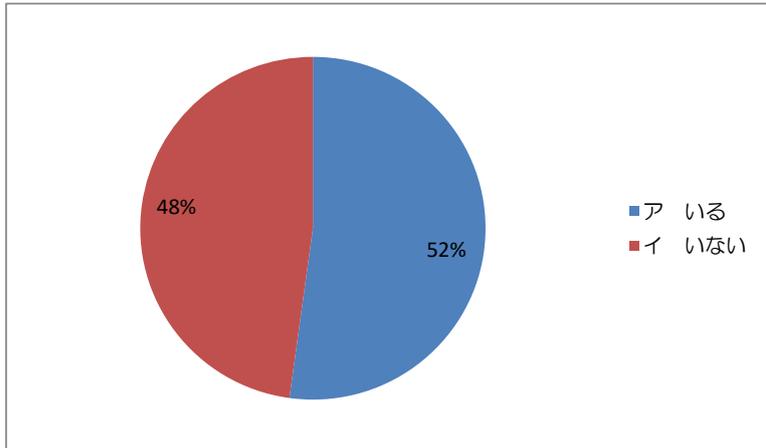
合計) 24



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

ア いる	12
イ いない	11
無記入＝	1

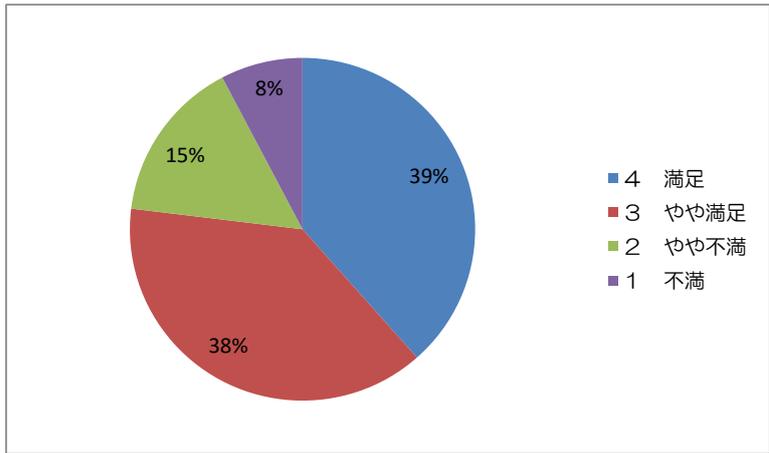
合計) 24



7. リハビリについてお伺いたします。（個別リハを受けている方のみ）

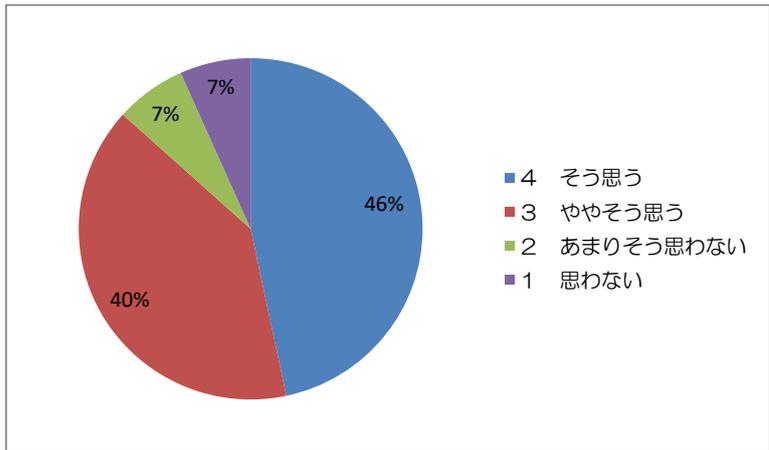
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	5
2 やや不満	2
1 不満	1
無記入＝	11
合計)	24



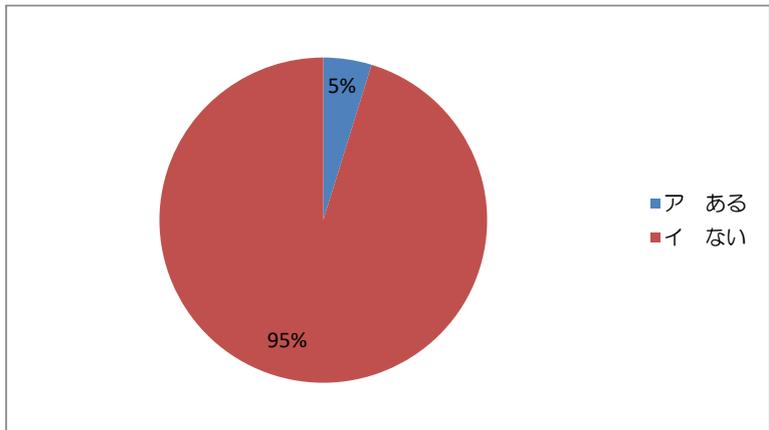
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	7
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	1
無記入＝	9
合計)	24



8. ホームページについてお伺いたします。  
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	1
イ ない	20
無記入＝	3
合計)	24

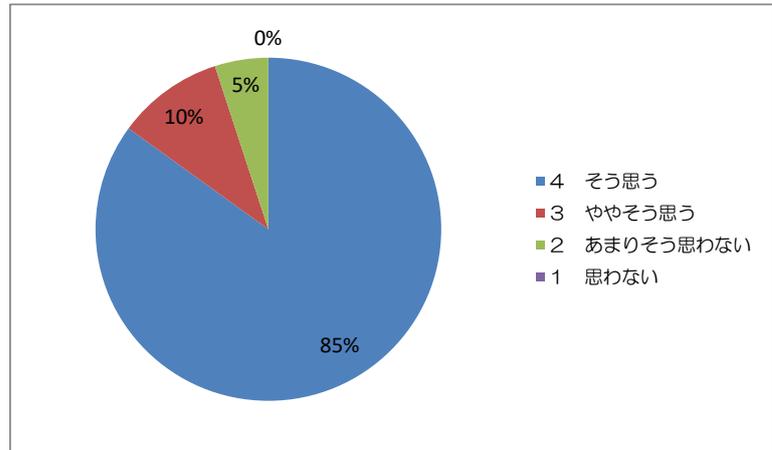


# 顧客満足度調査集計結果 2階 ご家族

【家族様対象調査結果】 調査時期 令和5年8月

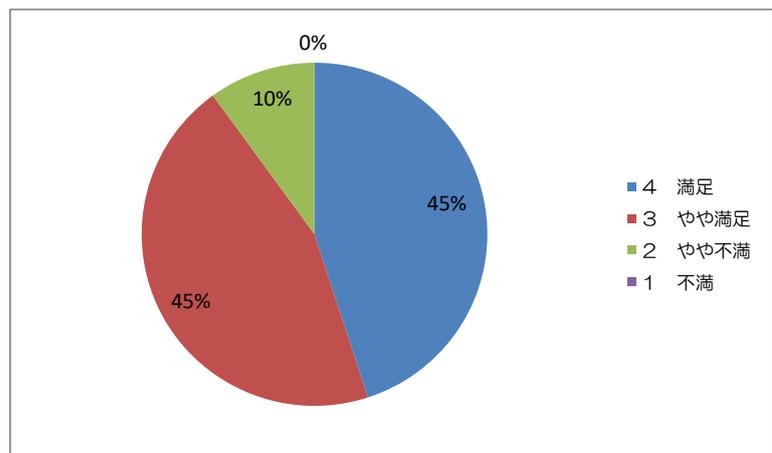
2. 入所された時の状況についてお伺いいたします  
Q1.契約時の説明は“ていねい”かつ“正確”でしたか？

4 そう思う	17
3 ややそう思う	2
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	0
合計)	20



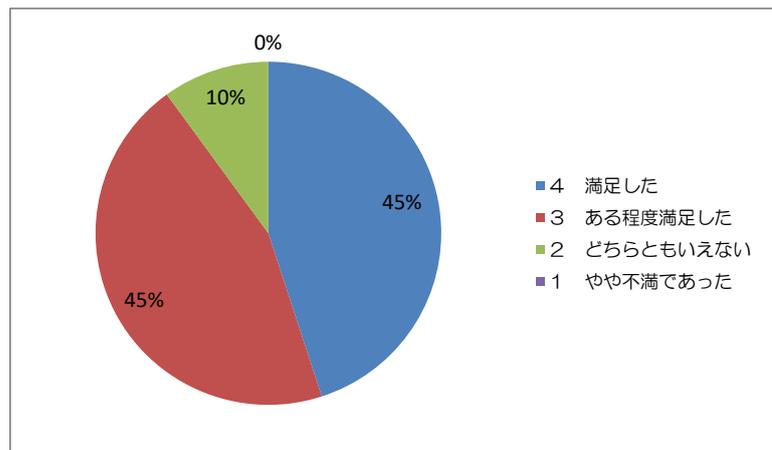
3. ご本人様へのサービス提供に関する計画についてお伺いいたします。  
Q1.個別計画（ケアプラン）の説明は分かりやすいですか？

4 満足	9
3 やや満足	9
2 やや不満	2
1 不満	0
無記入＝	0
合計)	20



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？

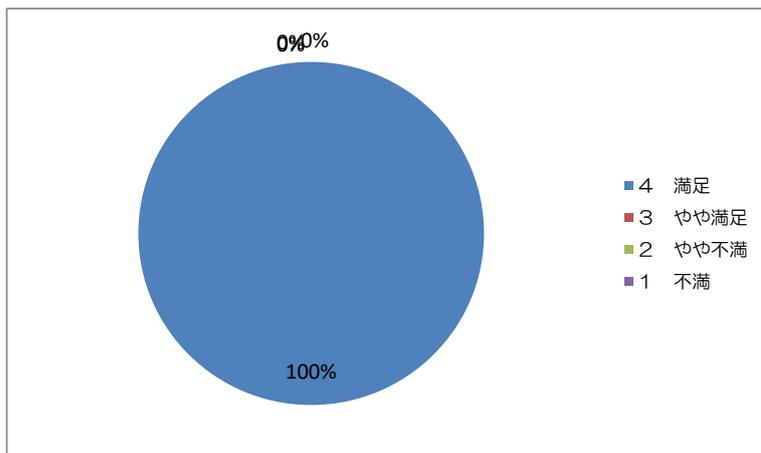
4 満足した	9
3 ある程度満足した	9
2 どちらともいえない	2
1 やや不満であった	0
無記入＝	0
合計)	20



#### 4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします

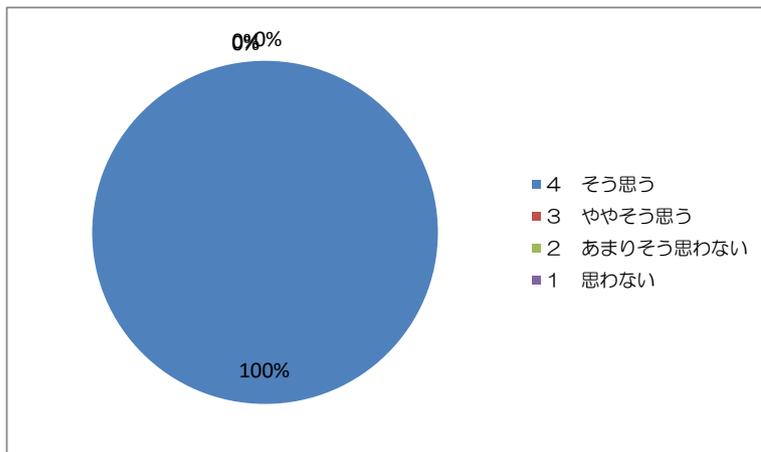
Q1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	4
3 やや満足	0
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	16
合計)	20



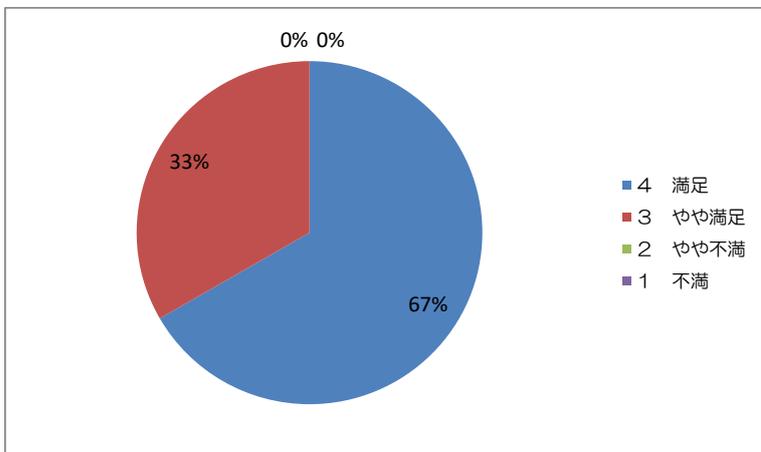
Q2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	3
3 ややそう思う	0
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	17
合計)	20



Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

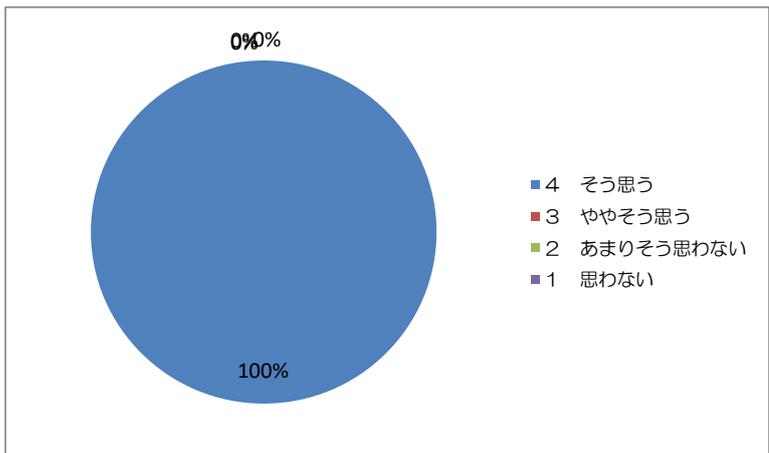
4 満足	2
3 やや満足	1
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	17
合計)	20



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	5
3	ややそう思う	0
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
		無記入=
		15

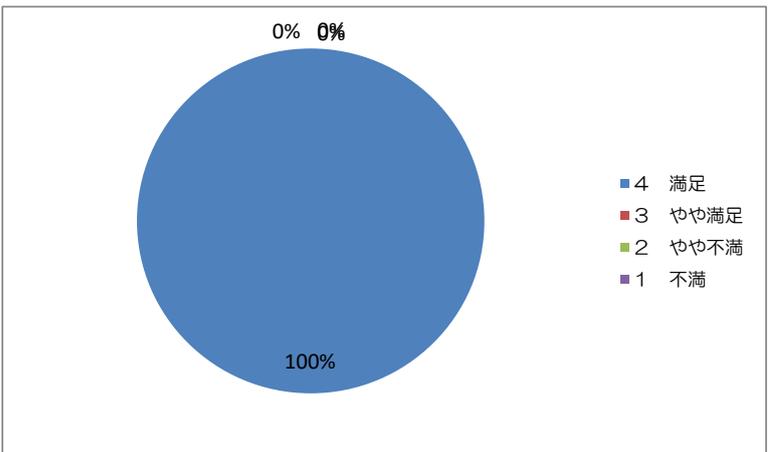
合計) 20



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	2
3	やや満足	0
2	やや不満	0
1	不満	0
		無記入=
		18

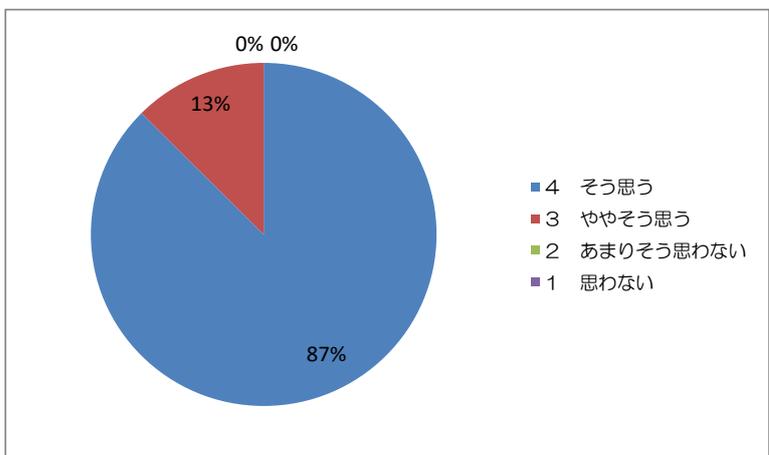
合計) 20



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？

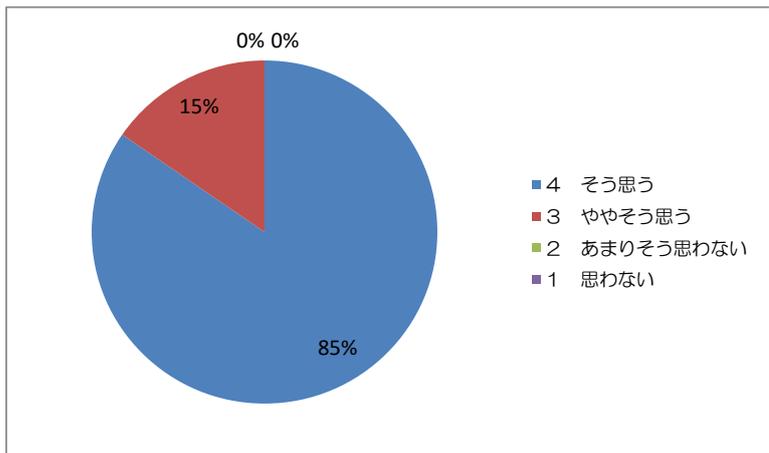
4	そう思う	14
3	ややそう思う	2
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
		無記入=
		4

合計) 20



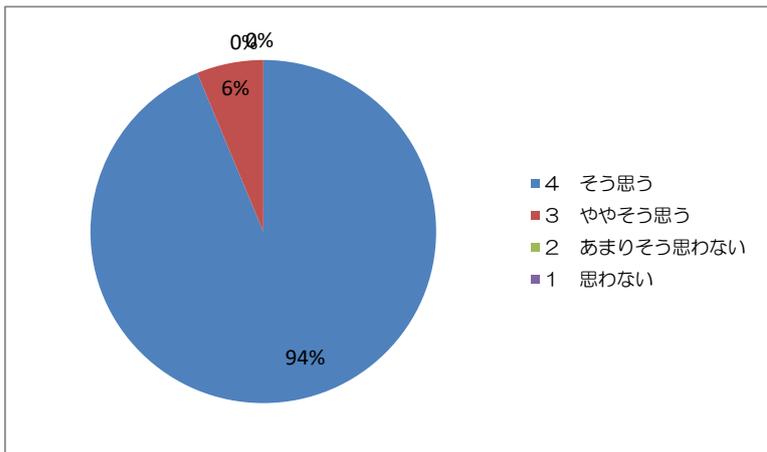
Q2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4	そう思う	11
3	ややそう思う	2
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
		無記入=
合計)		20



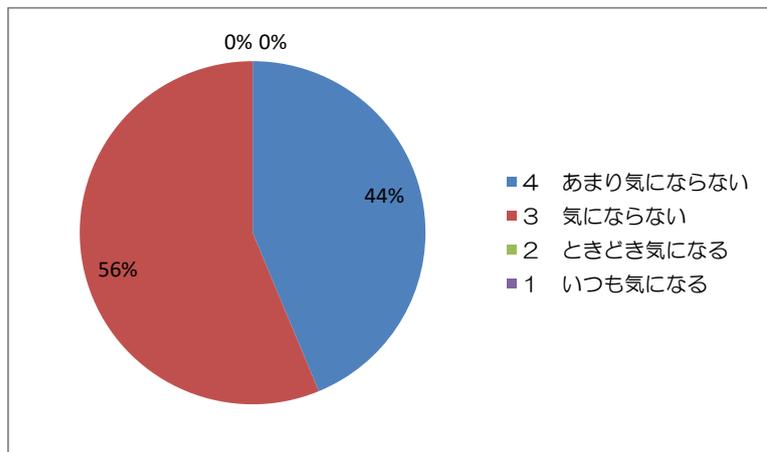
Q3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4	そう思う	15
3	ややそう思う	1
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
		無記入=
合計)		20



Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

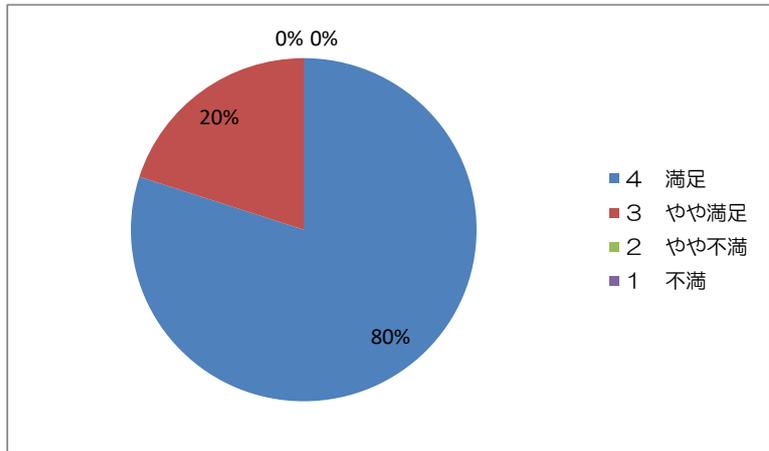
4	あまり気にならない	7
3	気にならない	9
2	ときどき気になる	0
1	いつも気になる	0
		無記入=
合計)		20



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	12
3 やや満足	3
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	5

合計) 20

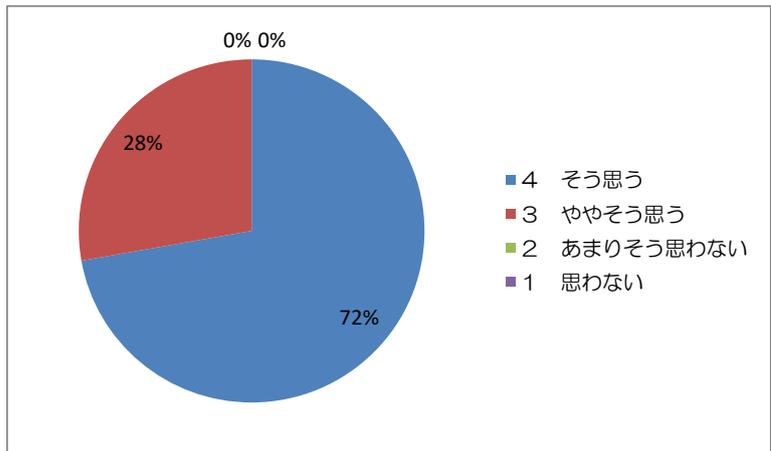


6. スタッフの対応についてお伺いいたします。

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	13
3 ややそう思う	5
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	2

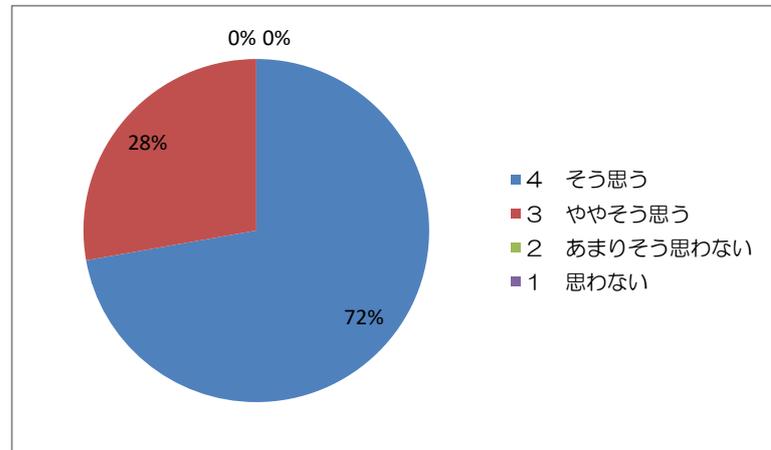
合計) 20



Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

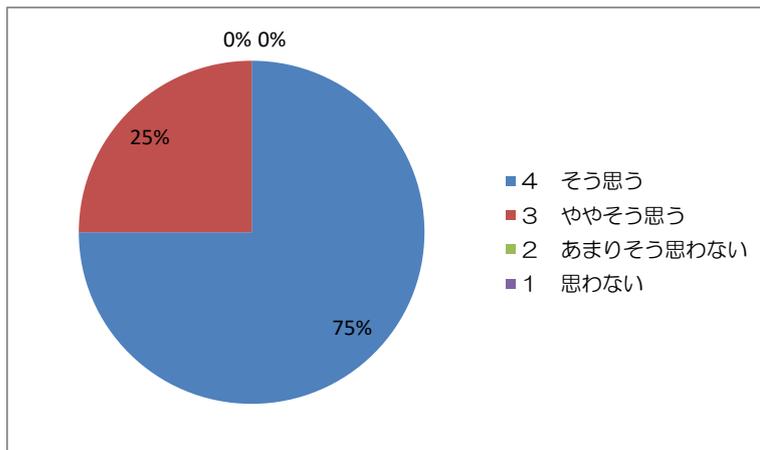
4 そう思う	13
3 ややそう思う	5
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	2

合計) 20



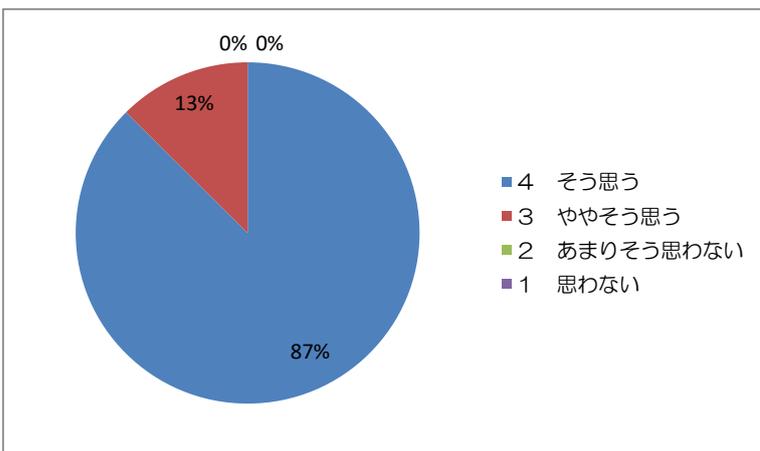
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4	そう思う	12
3	ややそう思う	4
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
	無記入＝	4
合計)		20



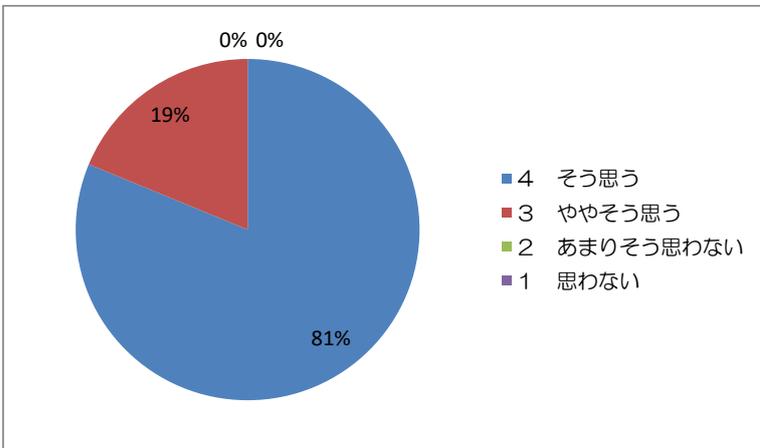
Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4	そう思う	14
3	ややそう思う	2
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
	無記入＝	4
合計)		20



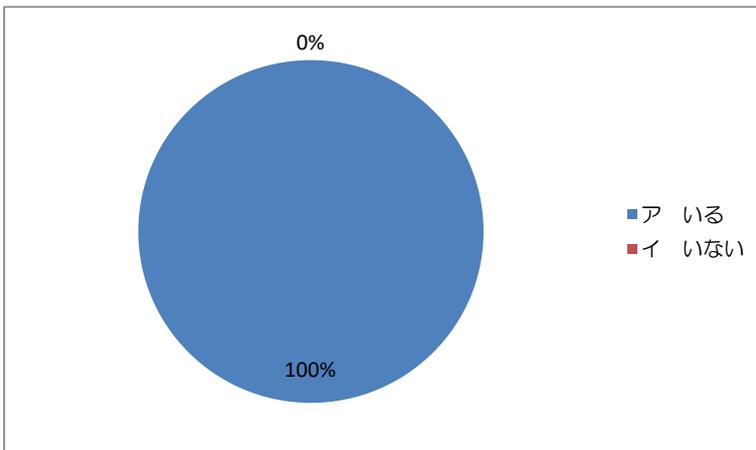
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4	そう思う	13
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＝	4
合計)		20



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

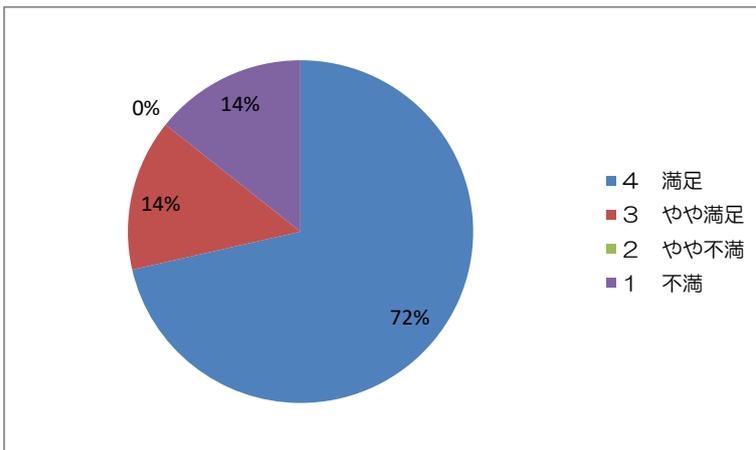
ア いる	13
イ いない	0
無記入＝	7
合計)	20



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)

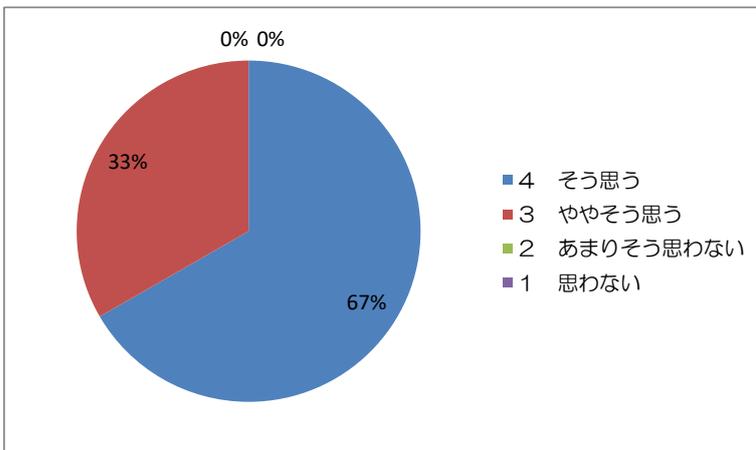
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	1
2 やや不満	0
1 不満	1
無記入＝	13
合計)	20



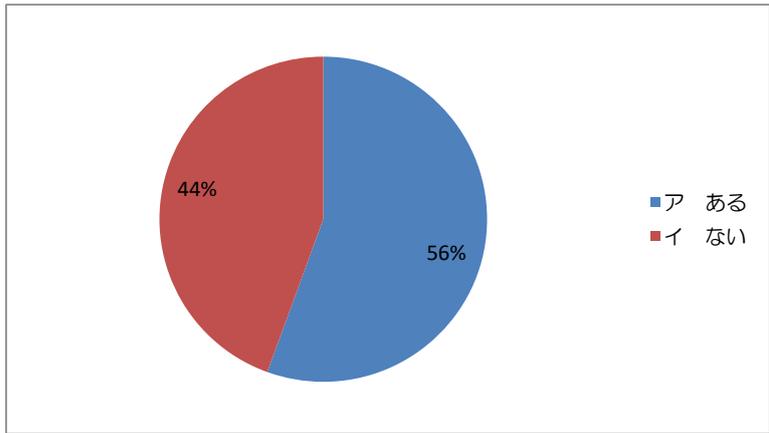
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	4
3 ややそう思う	2
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	14
合計)	20



8. ホームページについてお伺いたします。  
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	10
イ ない	8
無記入＝	2
合計)	20

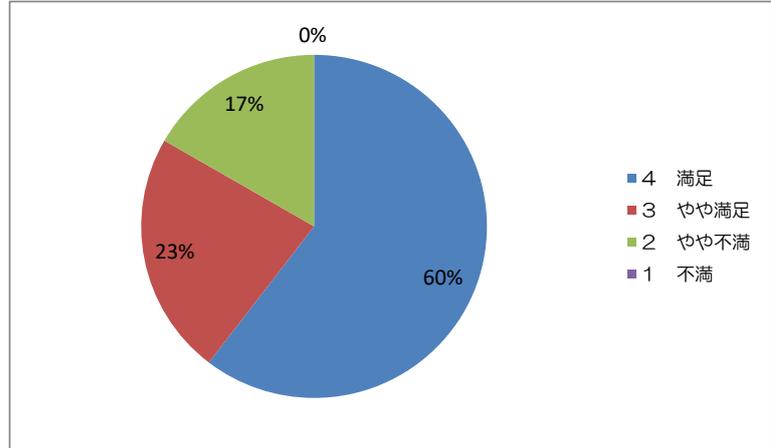


# 顧客満足度調査集計結果 3階 ご利用者

【利用者様対象調査結果】 調査時期 令和5年8月

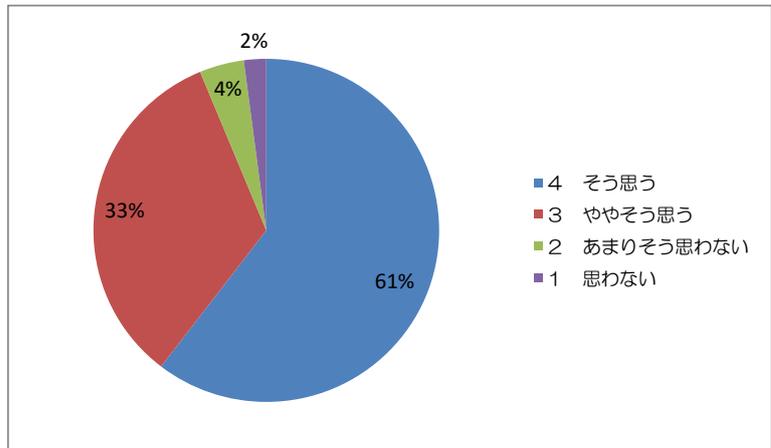
Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	29
3 やや満足	11
2 やや不満	8
1 不満	0
無記入	0
合計)	48



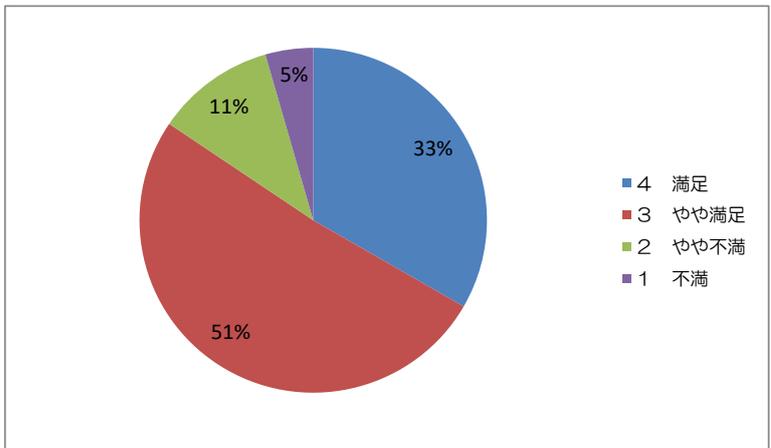
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4 そう思う	29
3 ややそう思う	16
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	1
無記入	0
合計)	48



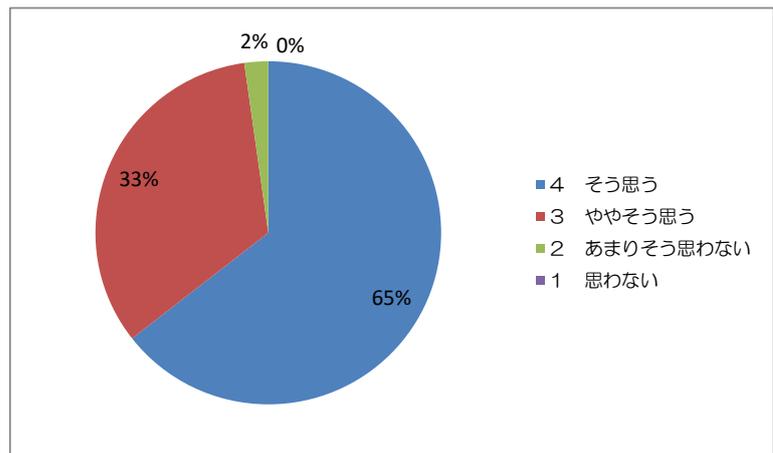
Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	15
3 やや満足	23
2 やや不満	5
1 不満	2
無記入	3
合計)	48



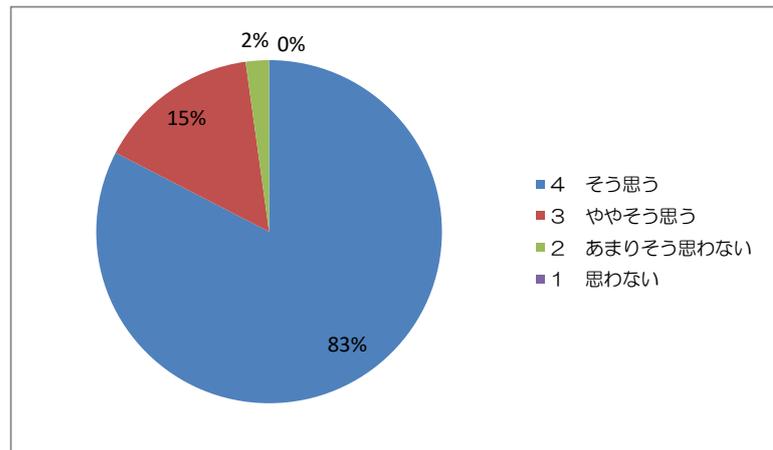
5. 環境についてお伺いいたします  
Q1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	29
3 ややそう思う	15
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入=	3
合計)	48



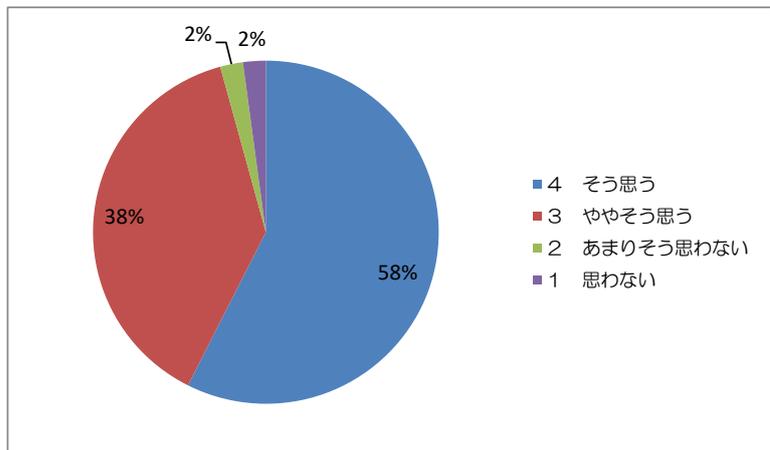
Q2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4 そう思う	38
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入=	2
合計)	48



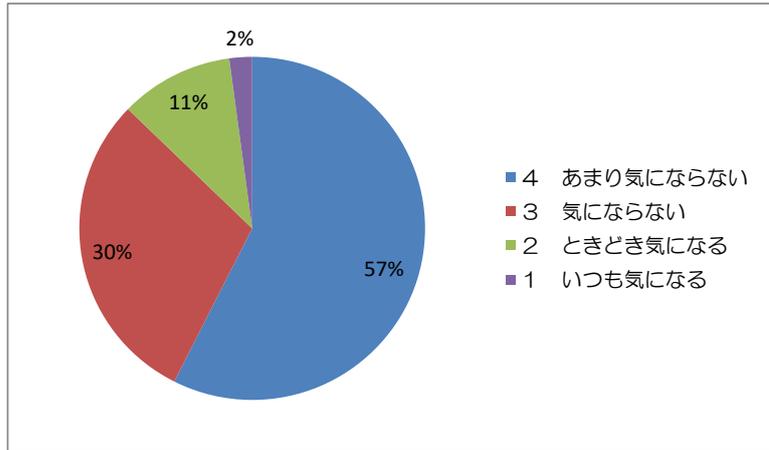
Q3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4 そう思う	27
3 ややそう思う	18
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	1
無記入=	1
合計)	48



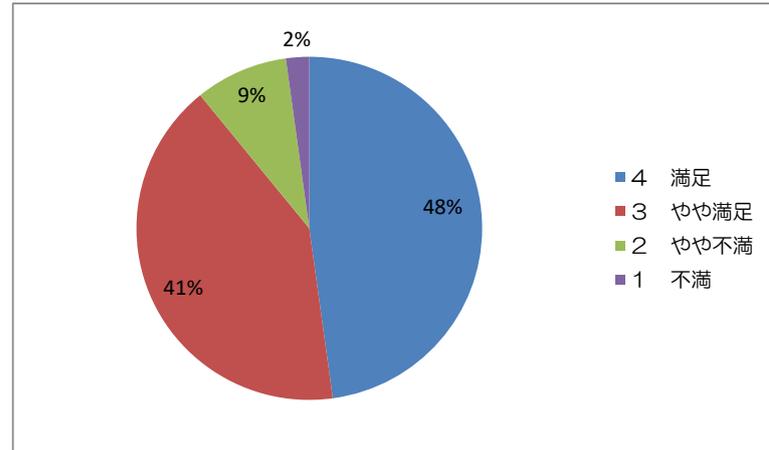
Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

4 あまり気にならない	27
3 気にならない	14
2 ときどき気になる	5
1 いつも気になる	1
無記入＝	1
合計)	48



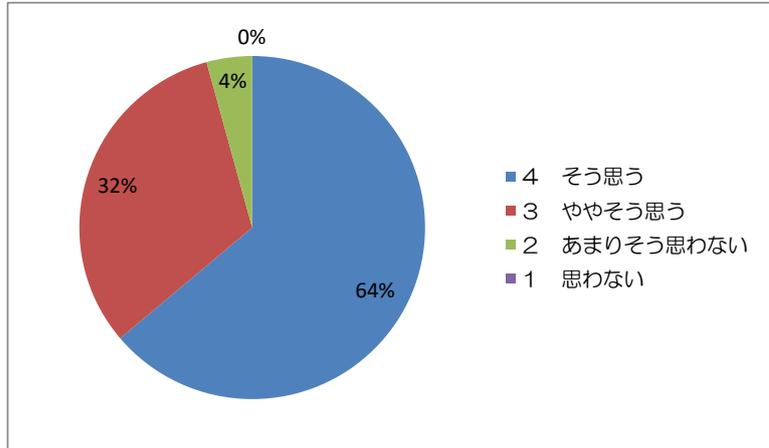
Q5.施設内の飾り付けについての印象はいかがですか？

4 満足	22
3 やや満足	19
2 やや不満	4
1 不満	1
無記入＝	2
合計)	48



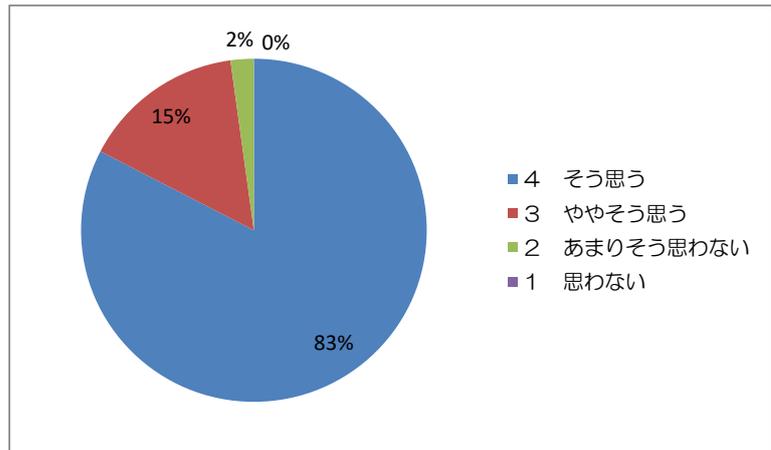
6. スタッフの対応についてお伺いいたします。  
Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4 そう思う	30
3 ややそう思う	15
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
無記入＝	1
合計)	48



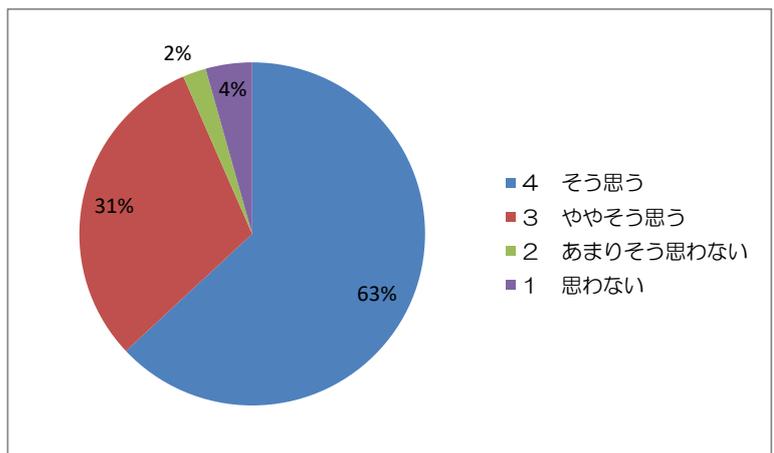
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	38
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	2
合計)	48



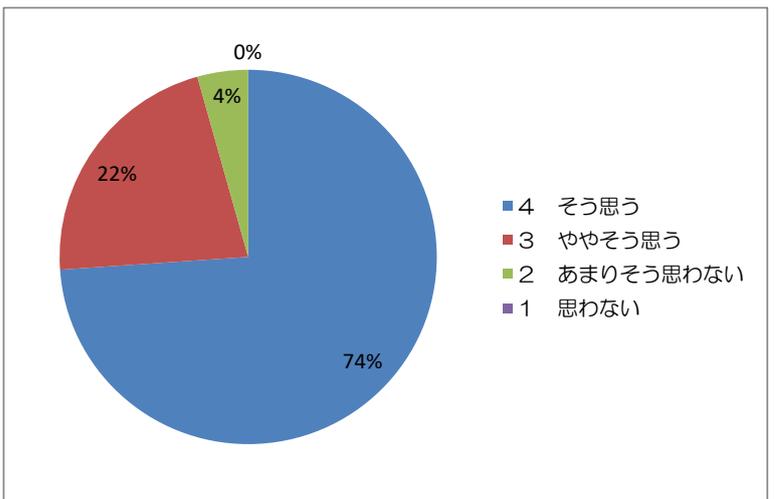
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4 そう思う	29
3 ややそう思う	14
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	2
無記入＝	2
合計)	48



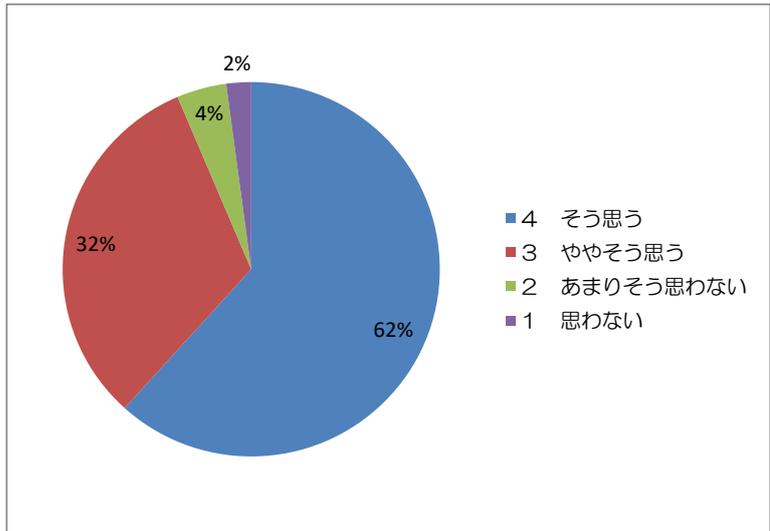
Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4 そう思う	34
3 ややそう思う	10
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
無記入＝	2
合計)	48



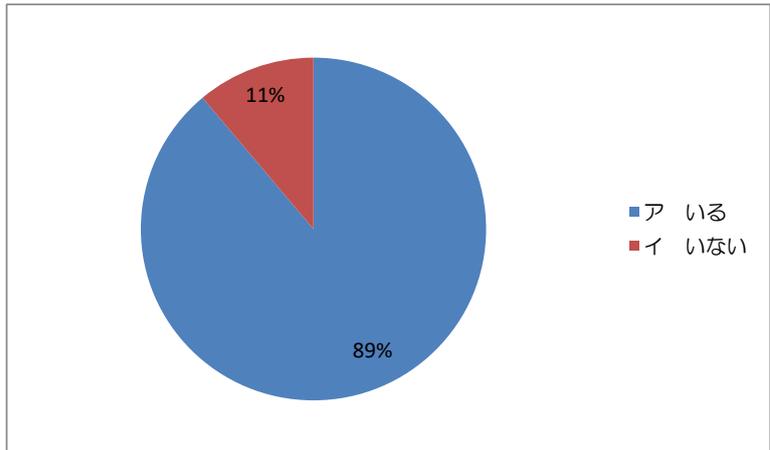
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4 そう思う	29
3 ややそう思う	15
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	1
無記入＝	1
合計)	48



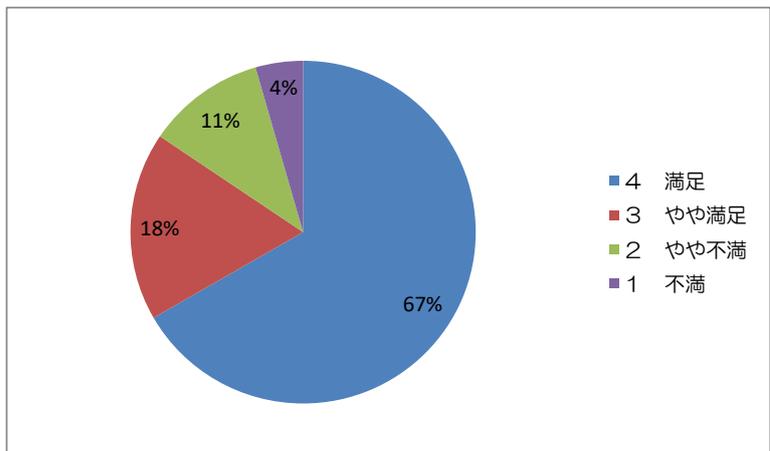
Q6.信頼できるスタッフはいますか？

ア いる	40
イ いない	5
無記入＝	3
合計)	48



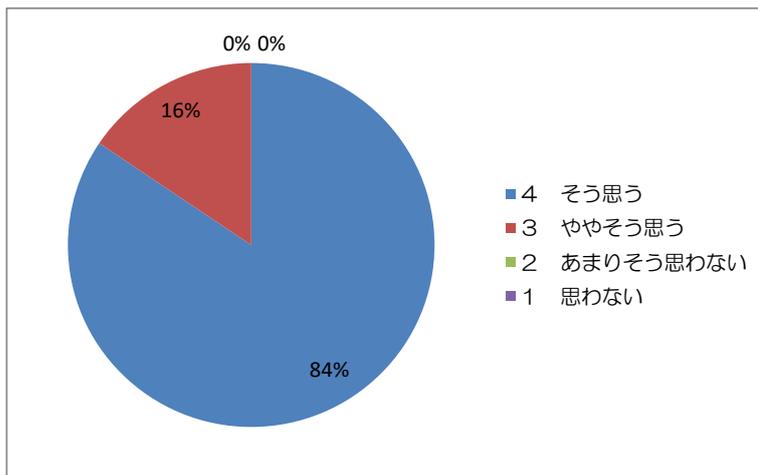
7. リハビリについてお伺いいたします。(個別リハを受けている方のみ)  
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	30
3 やや満足	8
2 やや不満	5
1 不満	2
無記入＝	3
合計)	48



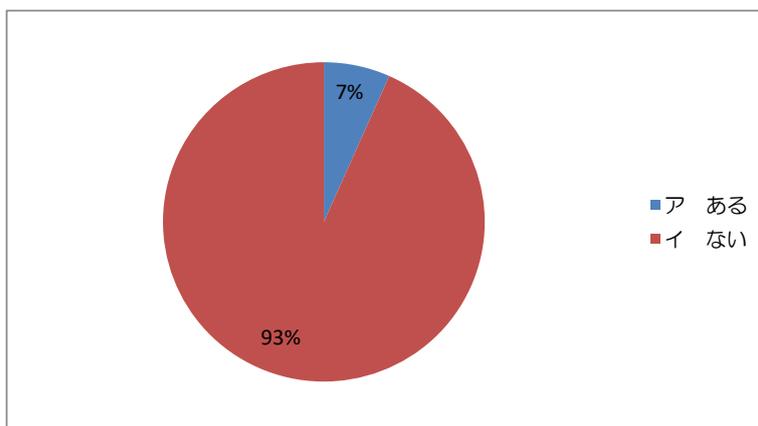
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4	そう思う	38
3	ややそう思う	7
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
	無記入＝	3
合計)		48



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	3
イ	ない	42
	無記入＝	3
合計)		48

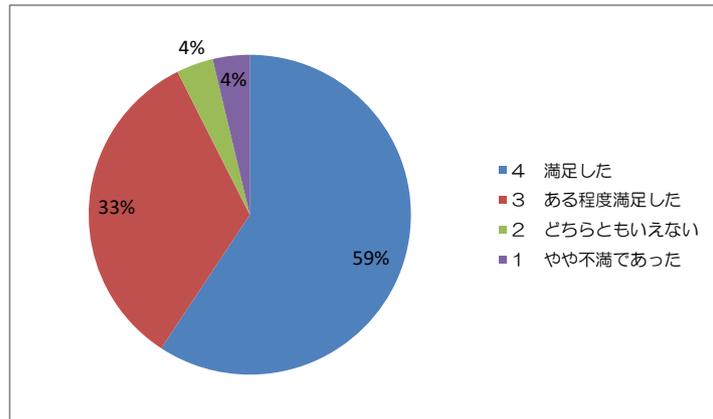


# 顧客満足度調査集計結果 3階 ご家族

【利用者様対象調査結果】 調査時期 令和5年8月

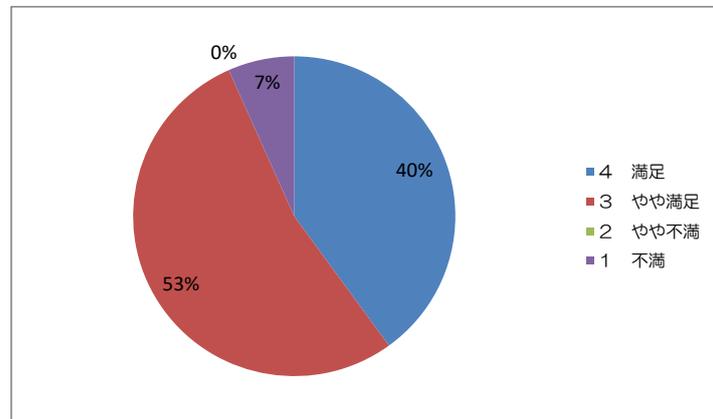
Q2.個別計画（ケアプラン）はご本人およびご家族の意向・要望が反映されていますか？

4 満足した	16
3 ある程度満足した	9
2 どちらともいえない	1
1 やや不満であった	1
無記入＝	3
合計)	30



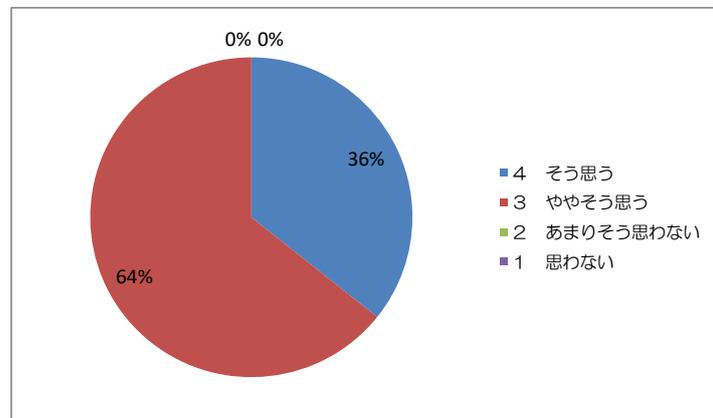
4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします  
Q1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	6
3 やや満足	8
2 やや不満	0
1 不満	1
無記入＝	15
合計)	30



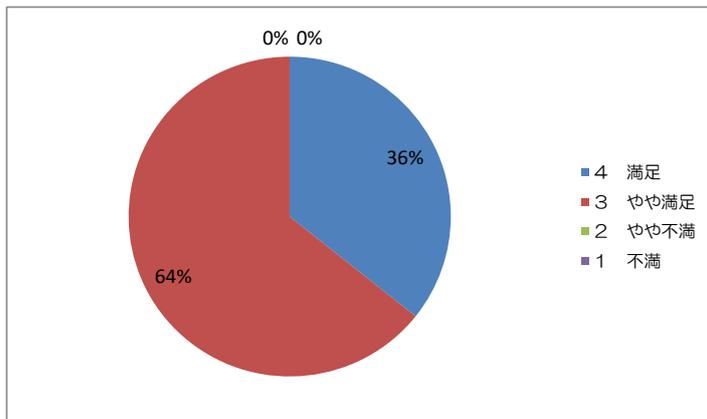
Q2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	5
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	16
合計)	30



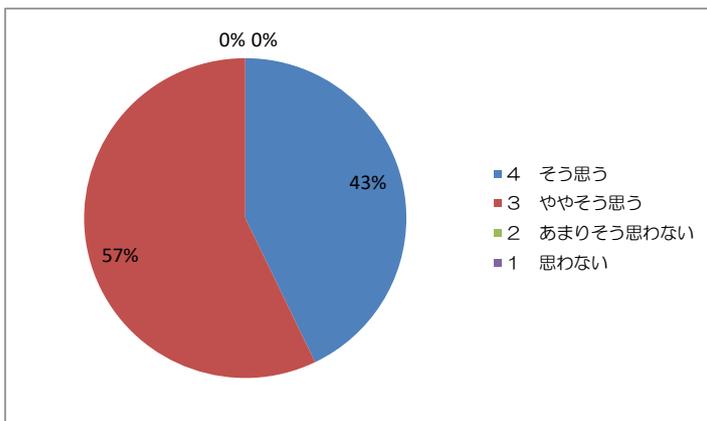
Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	9
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	16
合計)	30



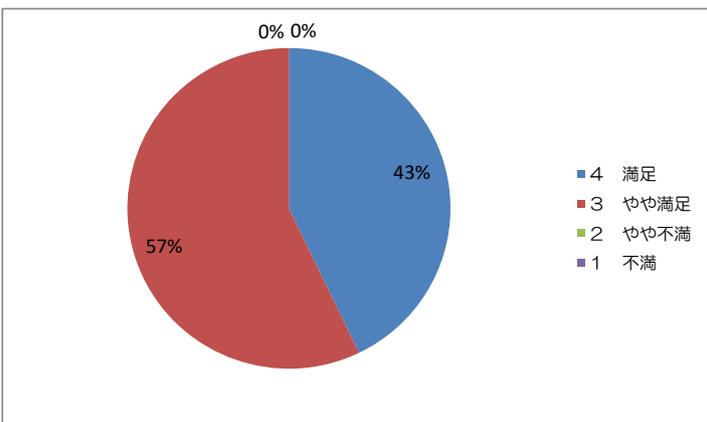
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4 そう思う	6
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＝	16
合計)	30



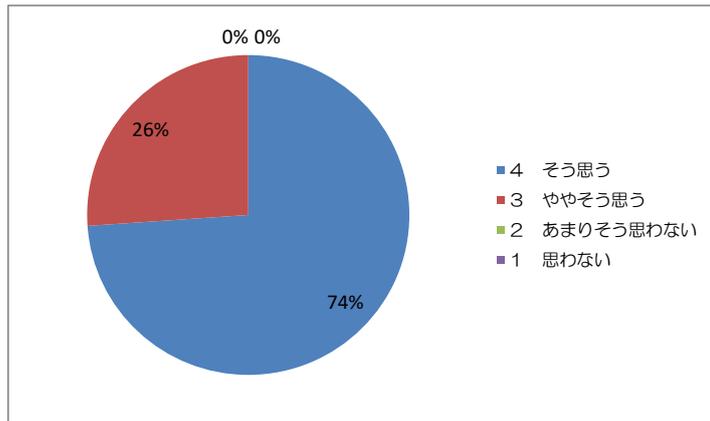
Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	6
3 やや満足	8
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	16
合計)	30



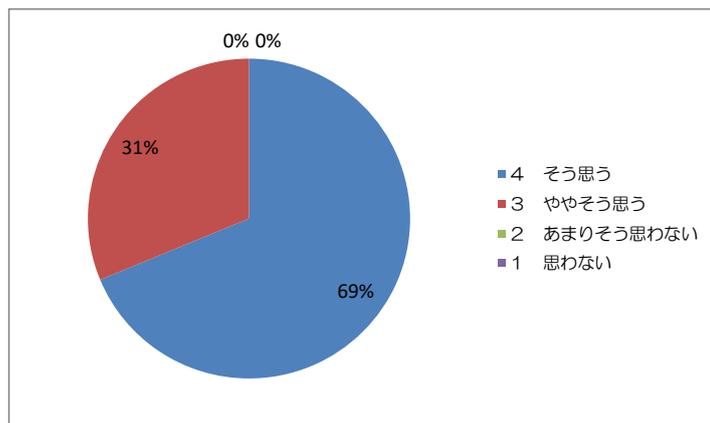
5. 環境についてお伺いたします  
Q1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	17
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入=	7
合計)	30



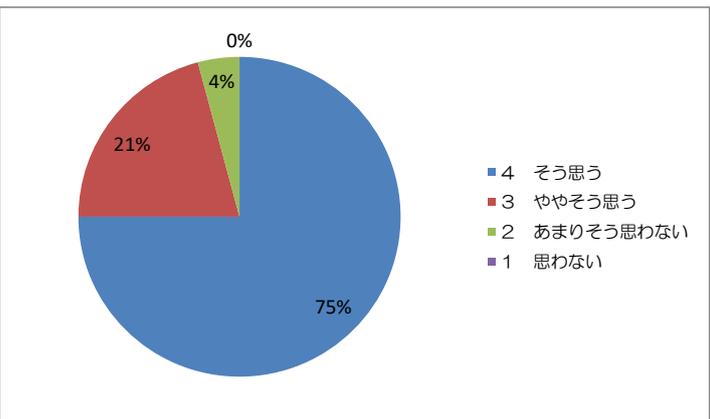
Q2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4 そう思う	11
3 ややそう思う	5
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入=	14
合計)	30



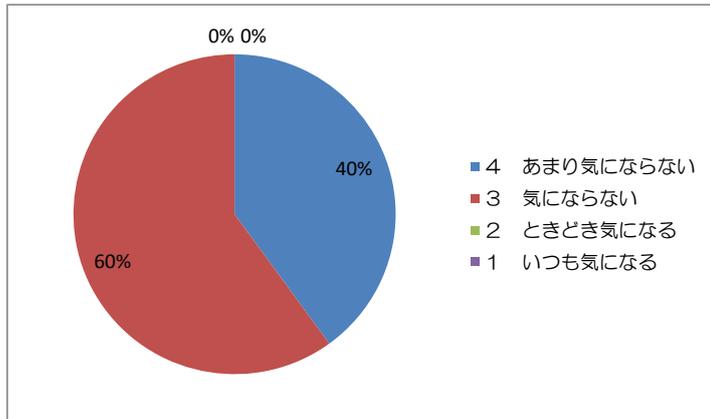
Q3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4 そう思う	18
3 ややそう思う	5
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入=	6
合計)	30



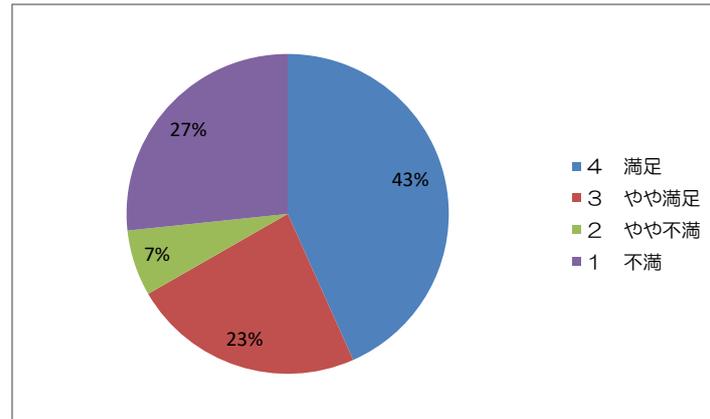
Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

4	あまり気にならない	10
3	気にならない	15
2	ときどき気になる	0
1	いつも気になる	0
無記入＝		5
合計)		30



Q5.施設内の飾り付けについての印象はいかがですか？

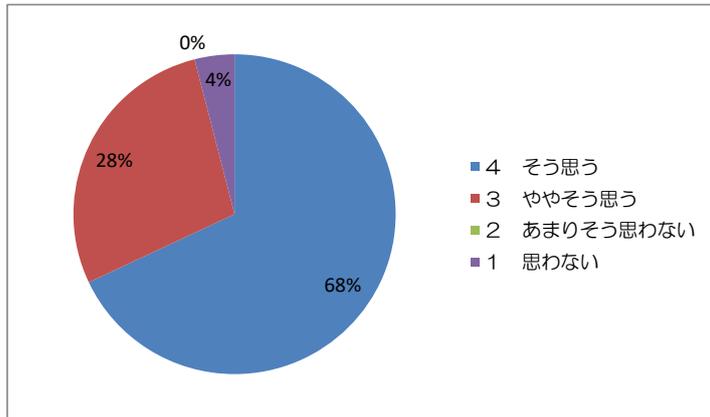
4	満足	13
3	やや満足	7
2	やや不満	2
1	不満	8
無記入＝		0
合計)		30



6. スタッフの対応についてお伺いいたします。

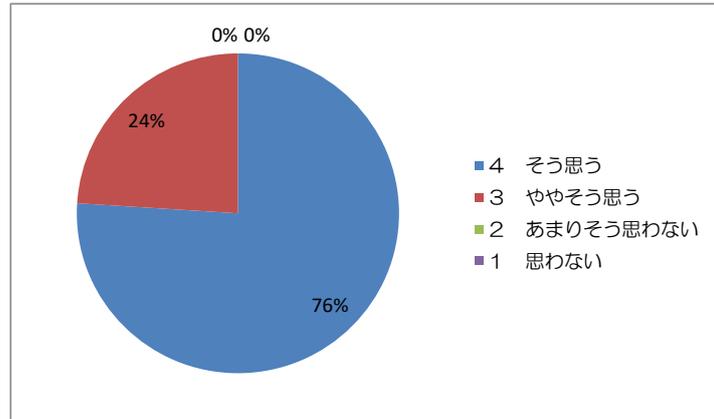
Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4	そう思う	17
3	ややそう思う	7
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	1
無記入＝		5
合計)		30



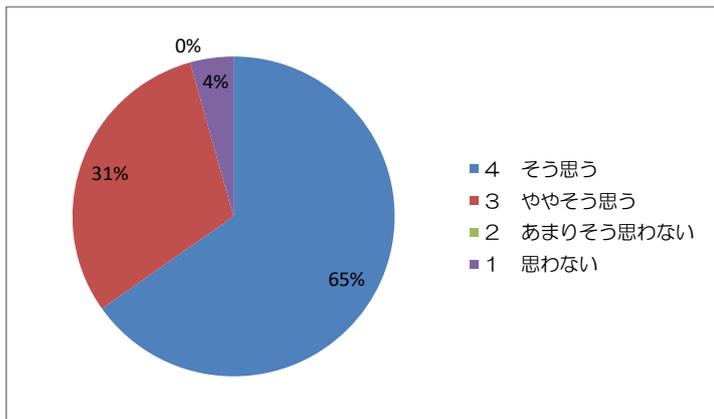
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4	そう思う	19
3	ややそう思う	6
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
	無記入＝	5
合計)		30



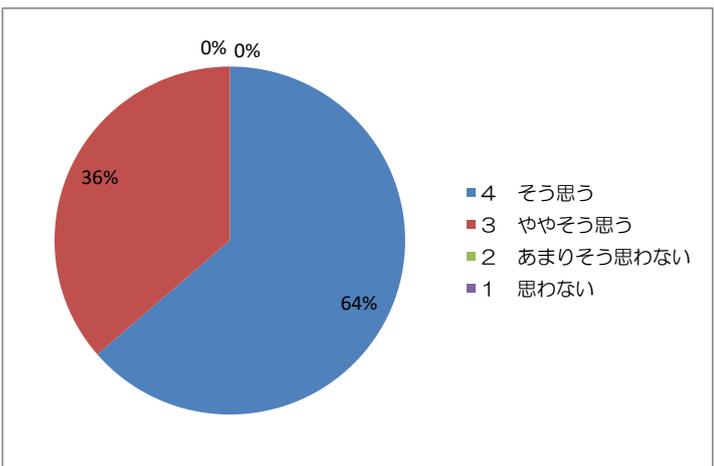
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4	そう思う	15
3	ややそう思う	7
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	1
	無記入＝	7
合計)		30



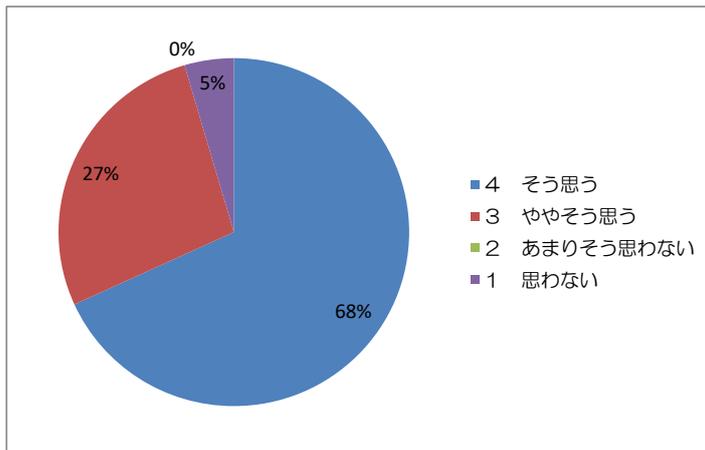
Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4	そう思う	14
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＝	8
合計)		30



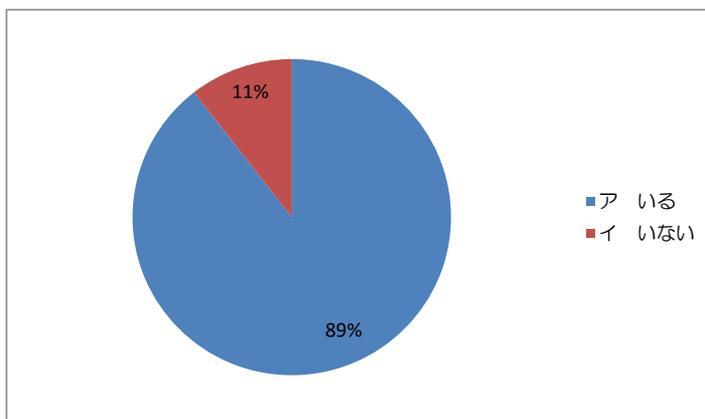
Q5. スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4 そう思う	15
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	1
無記入＝	8
合計)	30



Q6. 信頼できるスタッフはいますか？

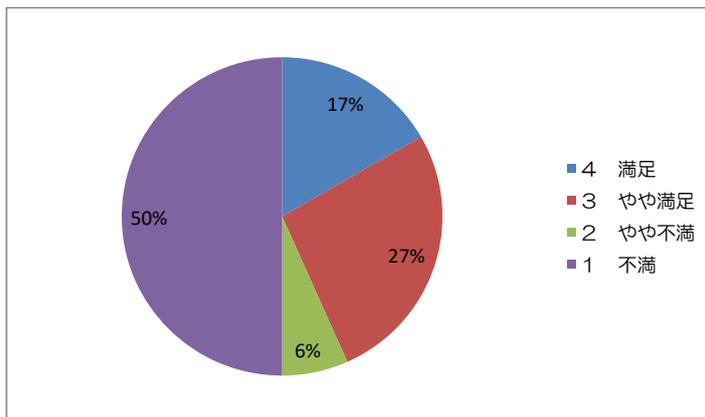
ア いる	17
イ いない	2
無記入＝	11
合計)	30



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）

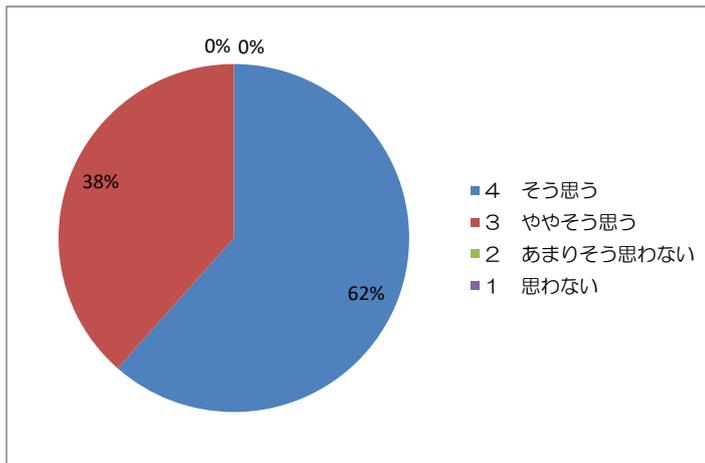
Q1. リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	8
2 やや不満	2
1 不満	15
無記入＝	0
合計)	30



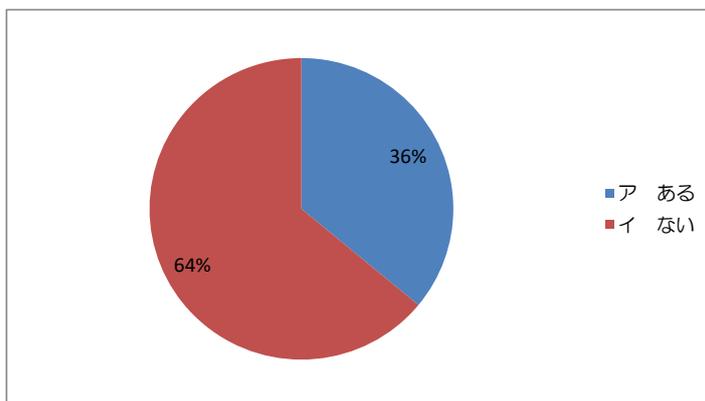
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	8
3 ややそう思う	5
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	17
合計)	30



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	9
イ ない	16
無記入＝	5
合計)	30

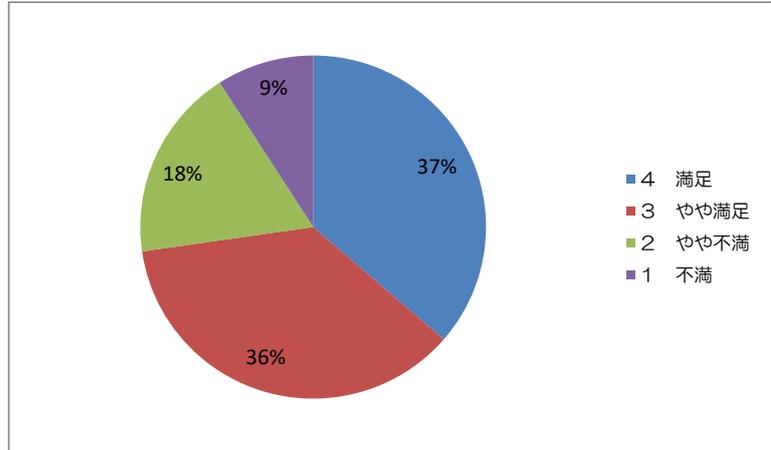


# 顧客満足度調査集計結果 4階 ご利用者

【利用者様対象調査結果】 調査時期 令和5年8月

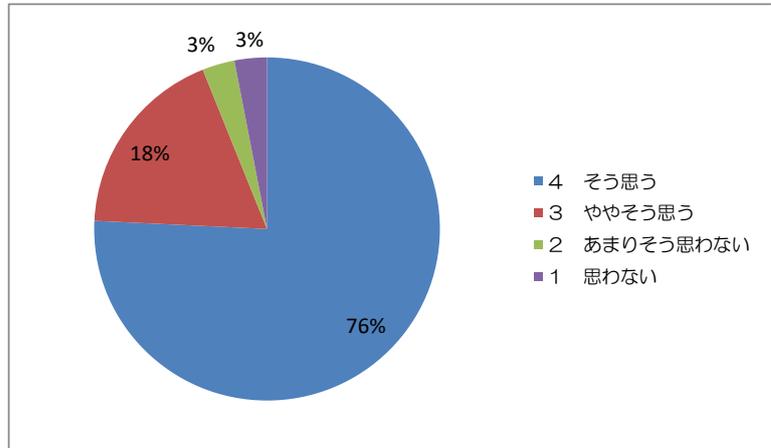
## 4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします Q1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	12
3 やや満足	12
2 やや不満	6
1 不満	3
無記入＝	1
合計)	34



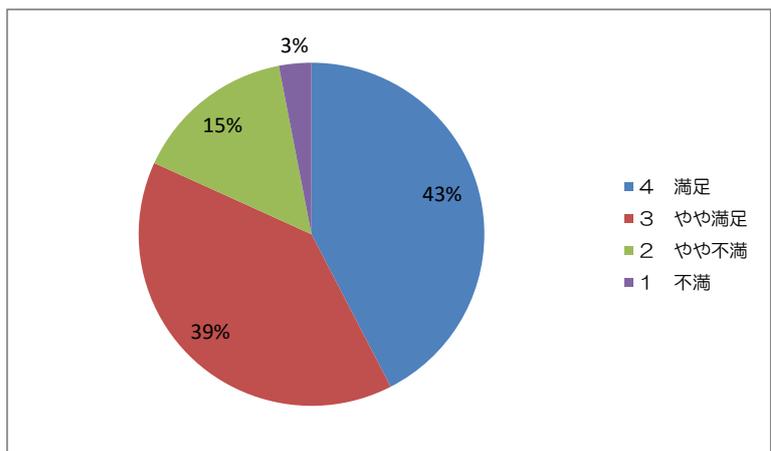
## Q2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	25
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	1
無記入＝	1
合計)	34



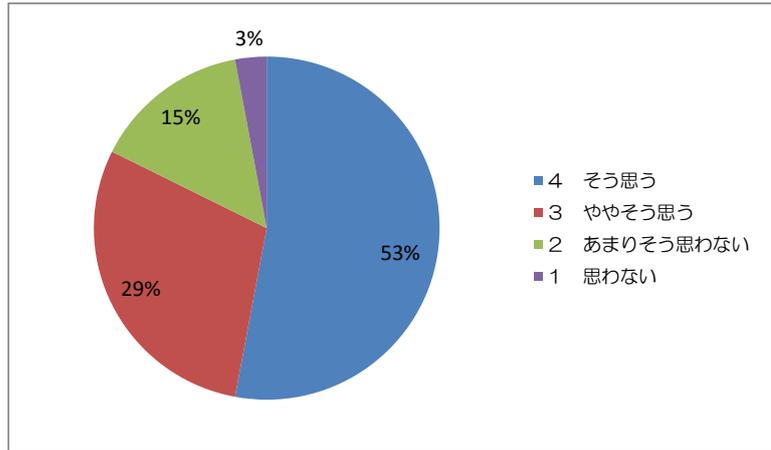
## Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	14
3 やや満足	13
2 やや不満	5
1 不満	1
無記入＝	1
合計)	34



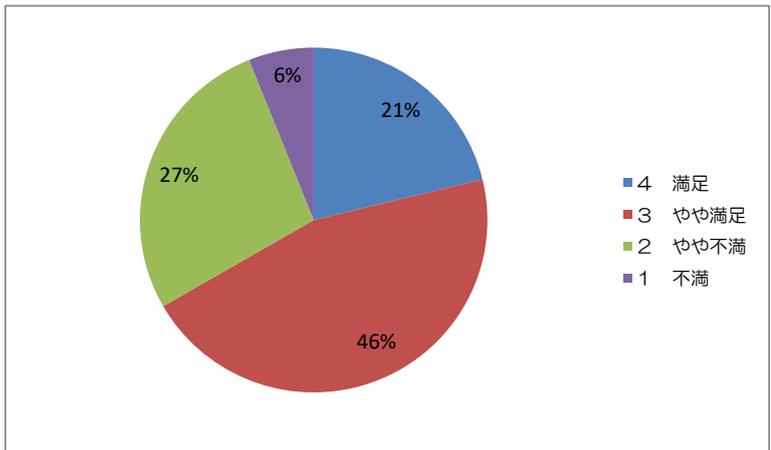
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4 そう思う	18
3 ややそう思う	10
2 あまりそう思わない	5
1 思わない	1
無記入＝	0
合計)	34



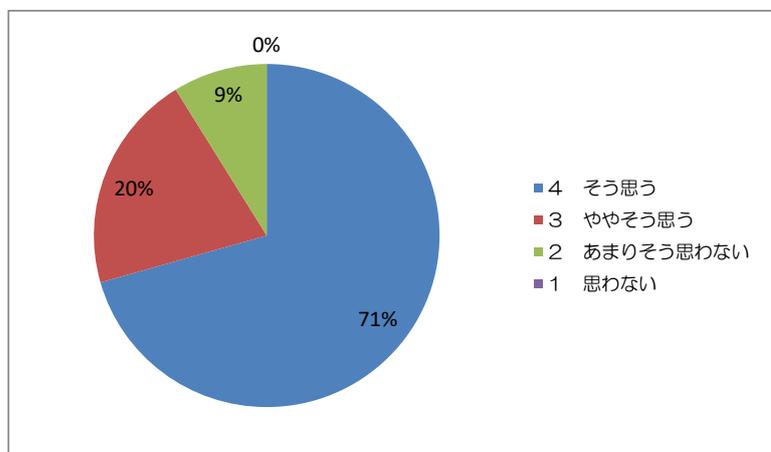
Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	7
3 やや満足	15
2 やや不満	9
1 不満	2
無記入＝	1
合計)	34



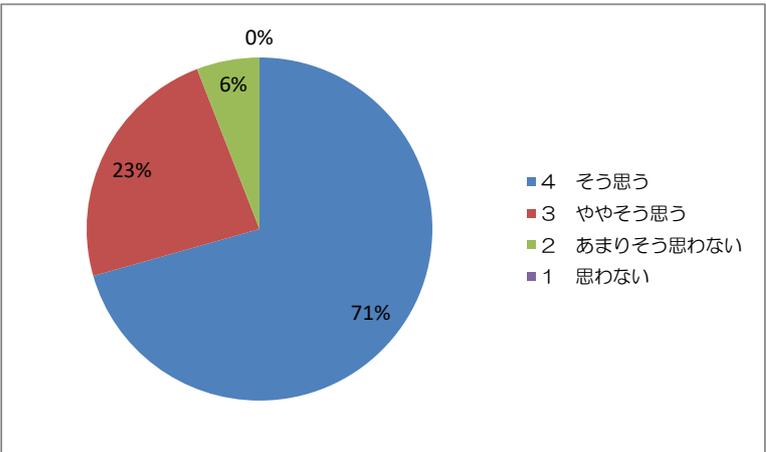
5. 環境についてお伺いいたします  
Q1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	24
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	3
1 思わない	0
無記入＝	0
合計)	34



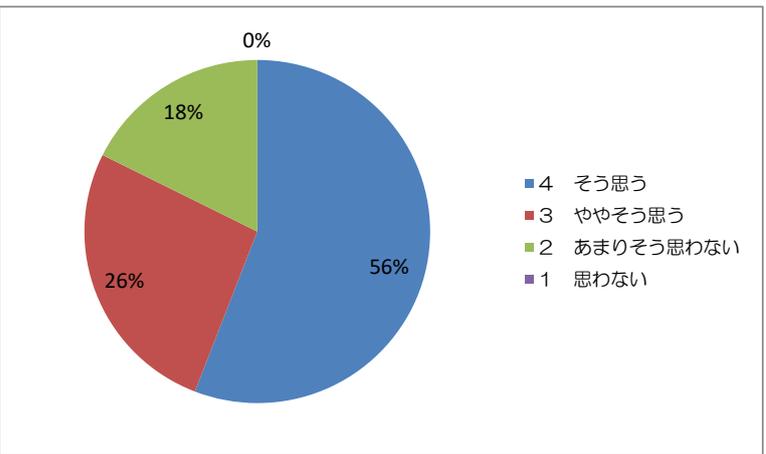
Q2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4	そう思う	24
3	ややそう思う	8
2	あまりそう思わない	2
1	思わない	0
	無記入＝	0
合計)		34



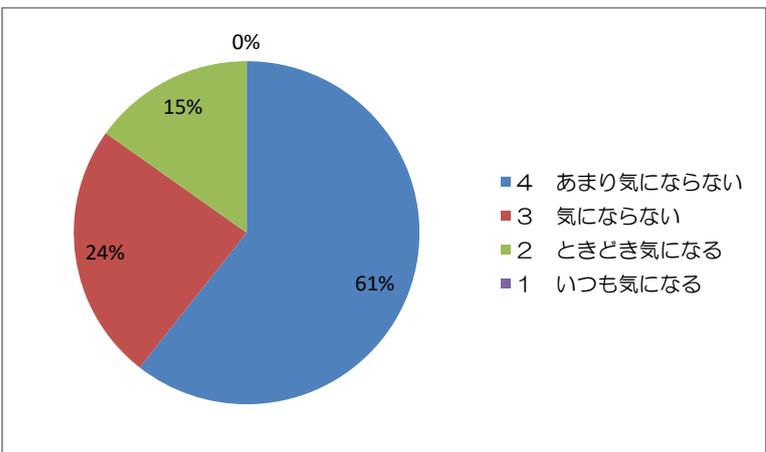
Q3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4	そう思う	19
3	ややそう思う	9
2	あまりそう思わない	6
1	思わない	0
	無記入＝	0
合計)		34



Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

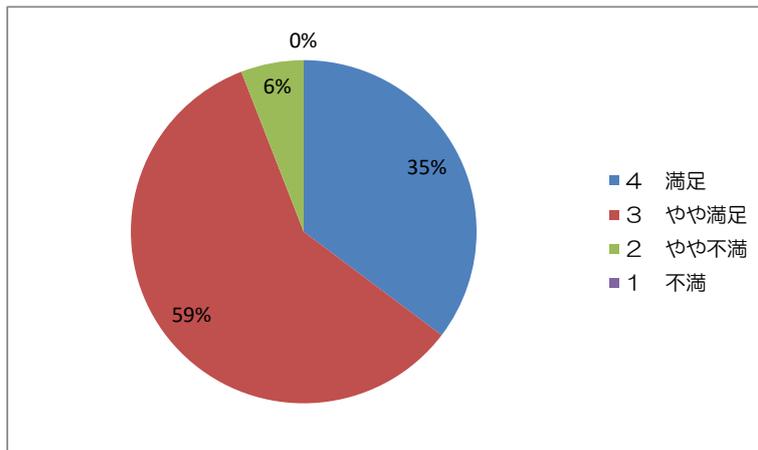
4	あまり気にならない	20
3	気にならない	8
2	ときどき気になる	5
1	いつも気になる	0
	無記入＝	1
合計)		34



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	12
3 やや満足	20
2 やや不満	2
1 不満	0
無記入＝	0

合計) 34

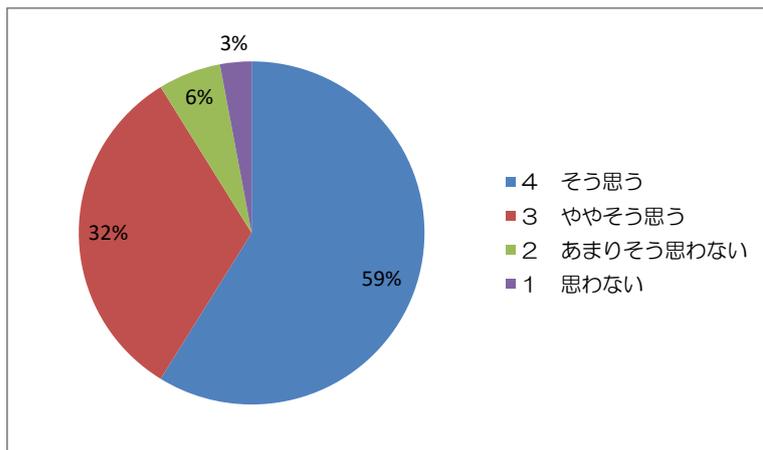


6. スタッフの対応についてお伺いいたします。

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	20
3 ややそう思う	11
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	1
無記入＝	0

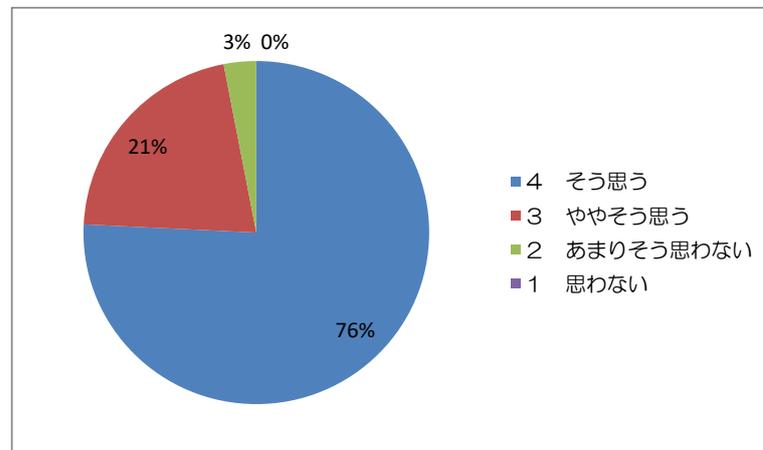
合計) 34



Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

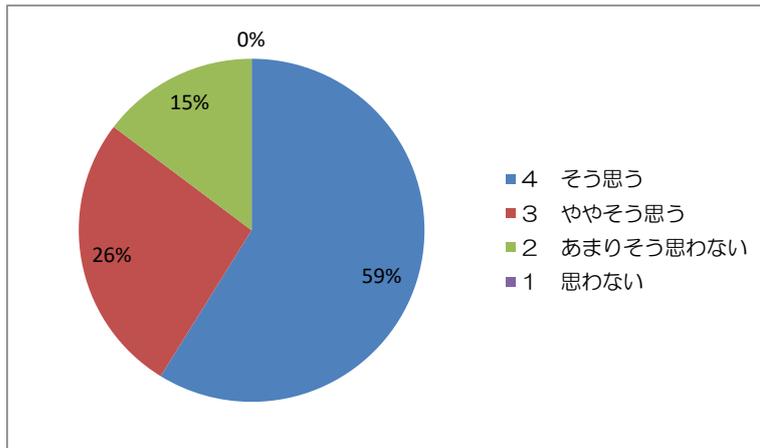
4 そう思う	25
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	1

合計) 34



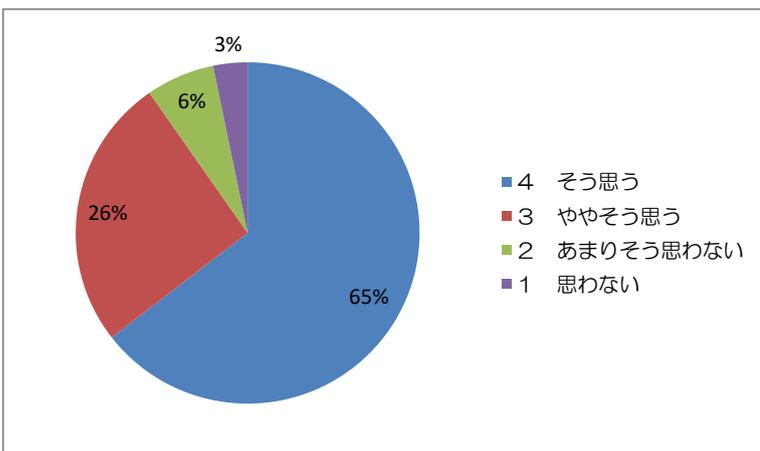
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4	そう思う	20
3	ややそう思う	9
2	あまりそう思わない	5
1	思わない	0
	無記入＝	0
合計)		34



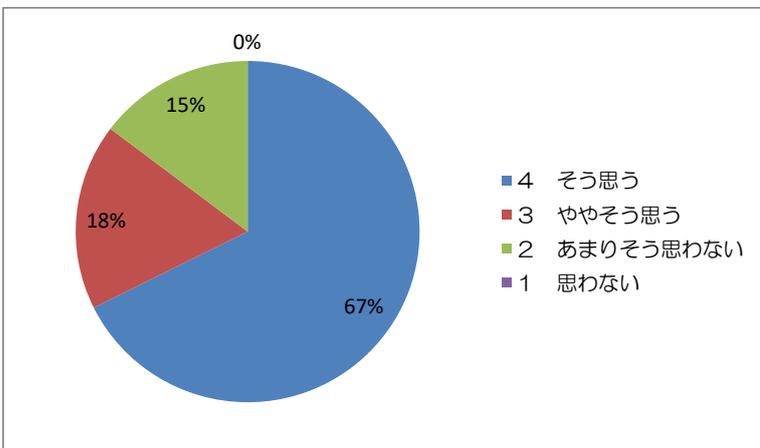
Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4	そう思う	20
3	ややそう思う	8
2	あまりそう思わない	2
1	思わない	1
	無記入＝	3
合計)		34



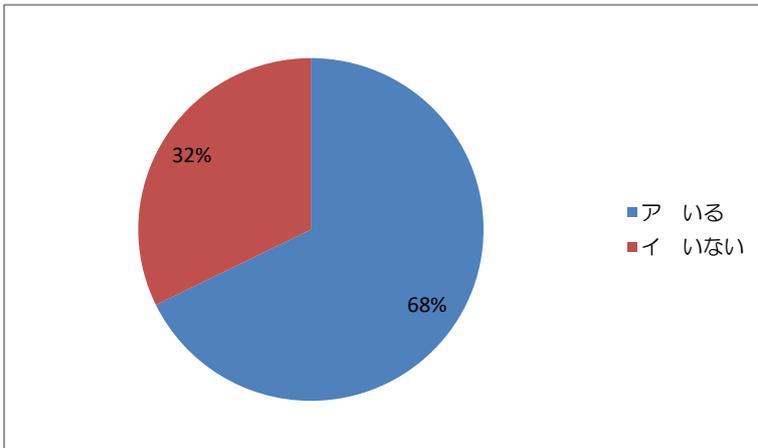
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4	そう思う	23
3	ややそう思う	6
2	あまりそう思わない	5
1	思わない	0
	無記入＝	0
合計)		34



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

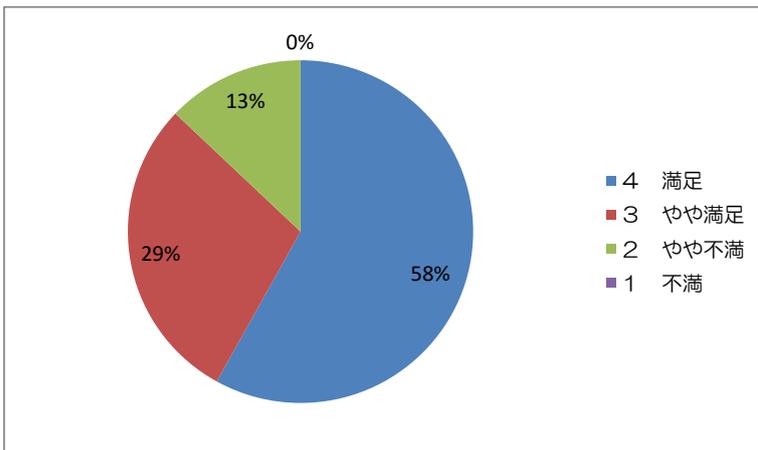
ア いる	21
イ いない	10
無記入＝	3
合計)	34



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)

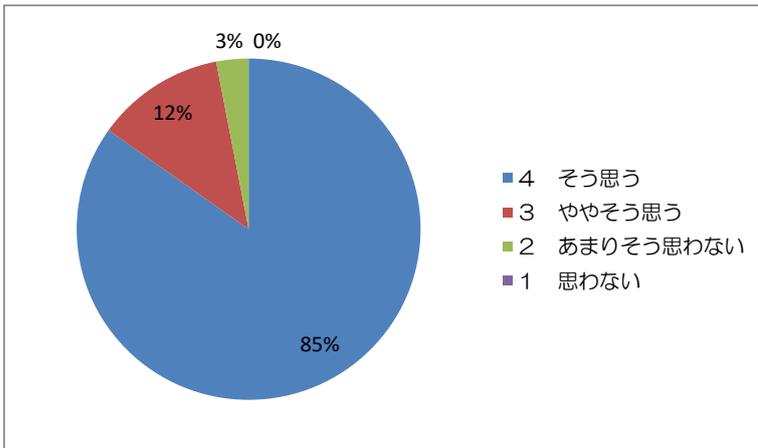
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	18
3 やや満足	9
2 やや不満	4
1 不満	0
無記入＝	3
合計)	34



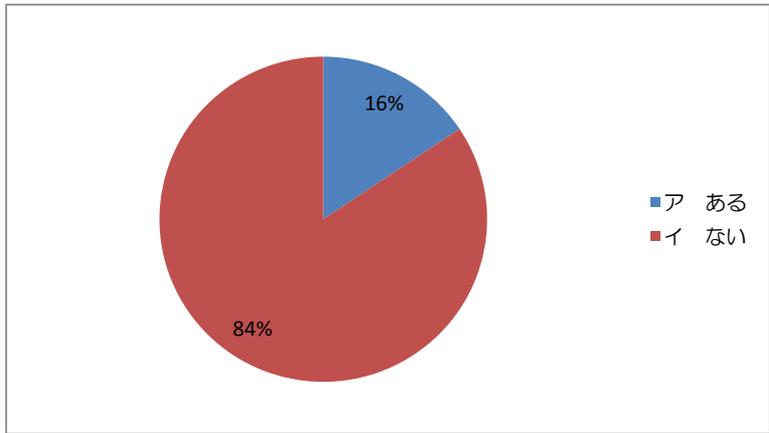
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	28
3 ややそう思う	4
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	1
合計)	34



8. ホームページについてお伺いたします。  
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	5
イ ない	27
無記入＝	2
合計)	34



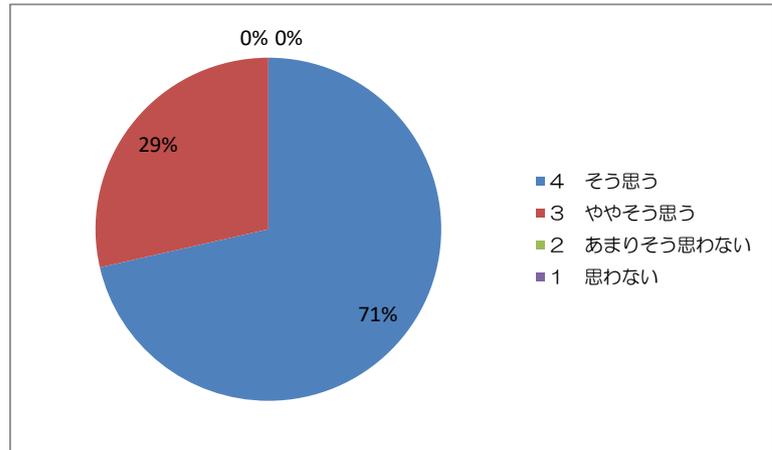
# 顧客満足度調査集計結果 4階 ご家族

【利用者様対象調査結果】 調査時期 令和5年8月

## 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？

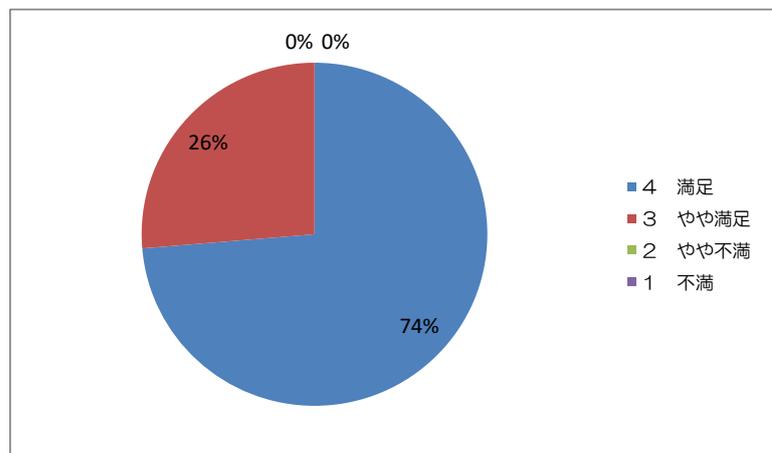
4 そう思う	15
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	0
合計)	21



## 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。

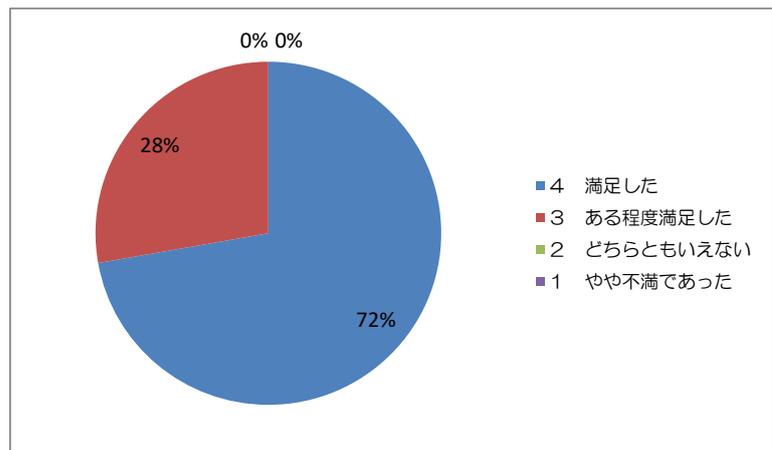
Q1.個別計画（ケアプラン）の説明は分かりやすいですか？

4 満足	14
3 やや満足	5
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	2
合計)	21



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？

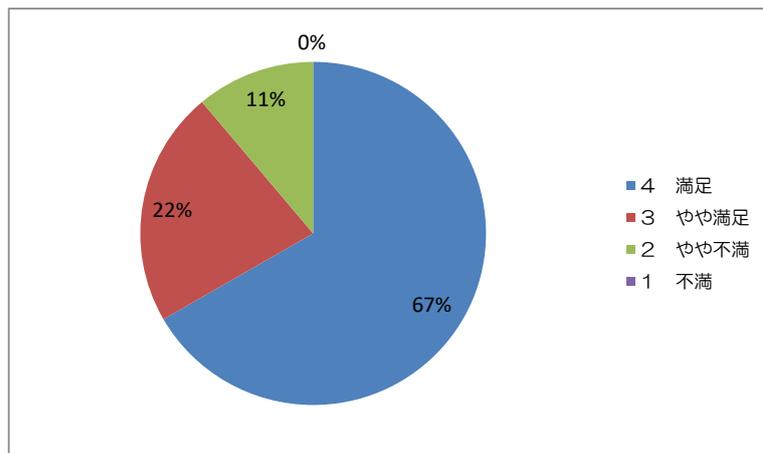
4 満足した	13
3 ある程度満足した	5
2 どちらともいえない	0
1 やや不満であった	0
無記入＝	3
合計)	21



#### 4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします

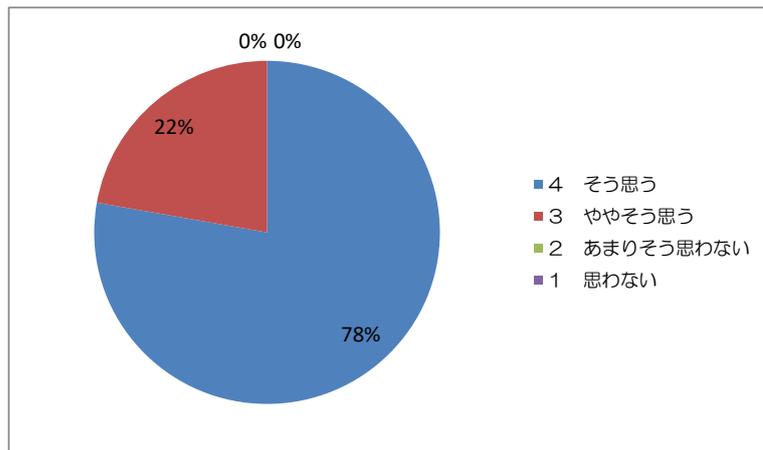
Q1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	6
3 やや満足	2
2 やや不満	1
1 不満	0
無記入	12
合計)	21



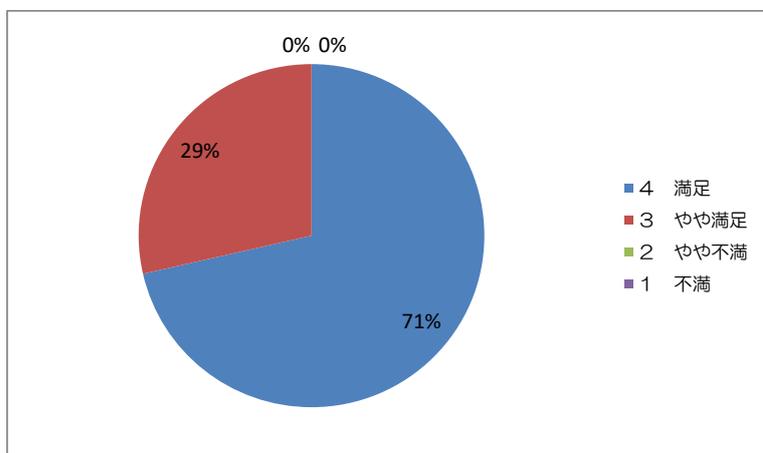
Q2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	7
3 ややそう思う	2
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入	12
合計)	21



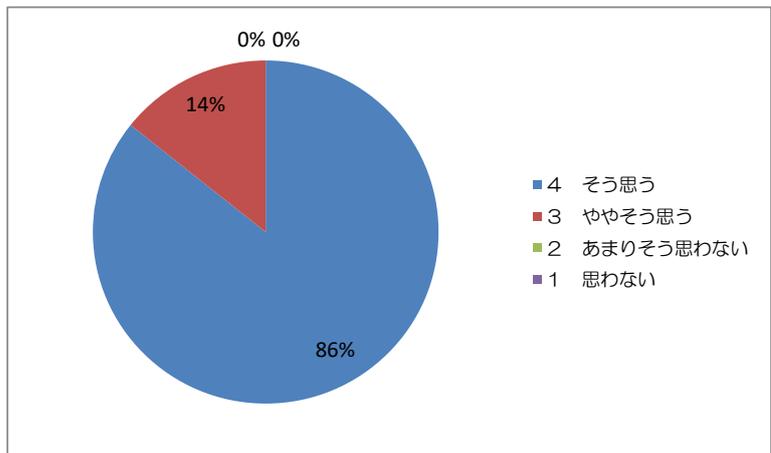
Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	2
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入	14
合計)	21



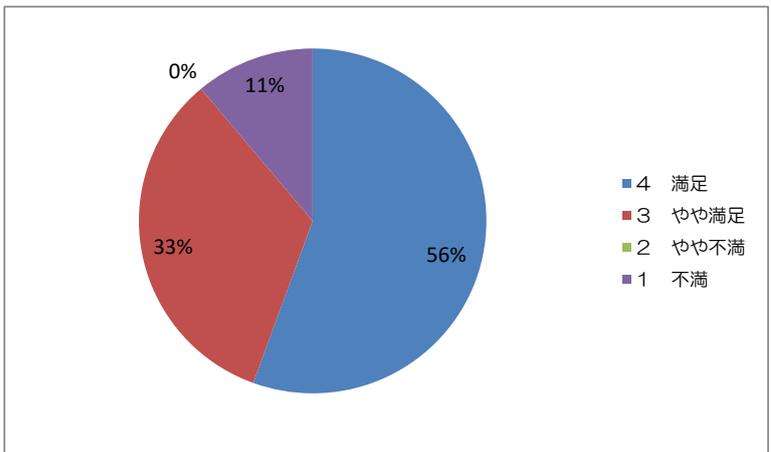
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4	そう思う	6
3	ややそう思う	1
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
		無記入=
合計)		21



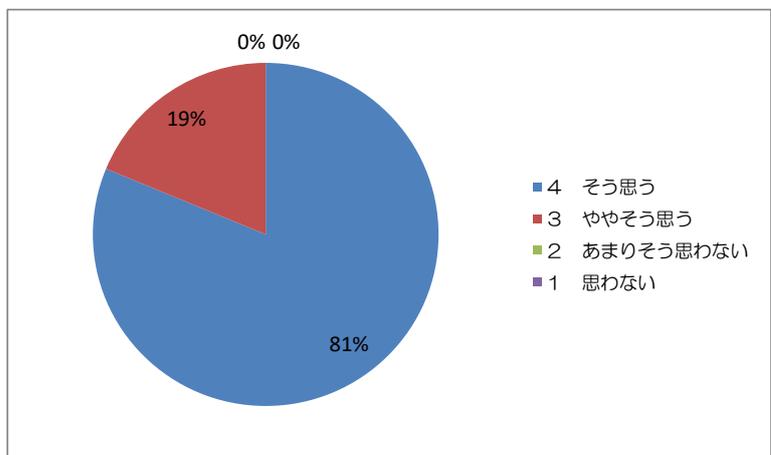
Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4	満足	5
3	やや満足	3
2	やや不満	0
1	不満	1
		無記入=
合計)		20



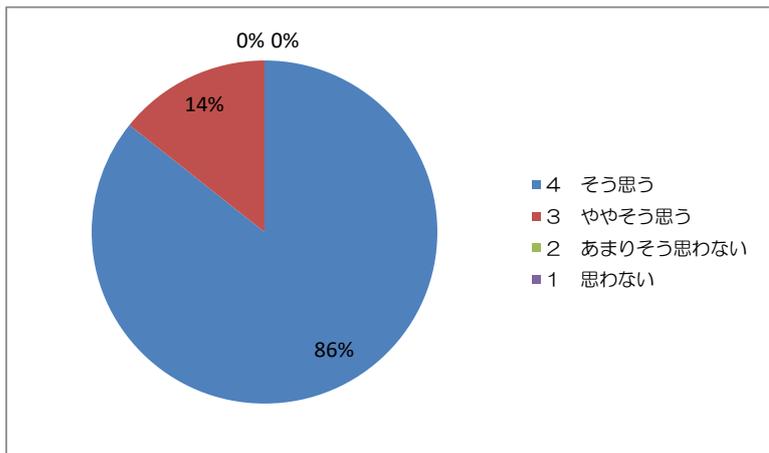
5. 環境についてお伺いいたします  
Q1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4	そう思う	13
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=
合計)		21



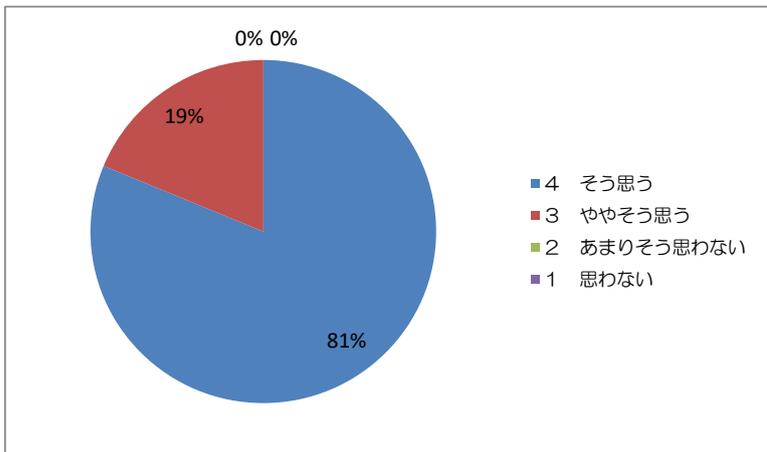
Q2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4	そう思う	12
3	ややそう思う	2
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
	無記入＝	7
合計)		21



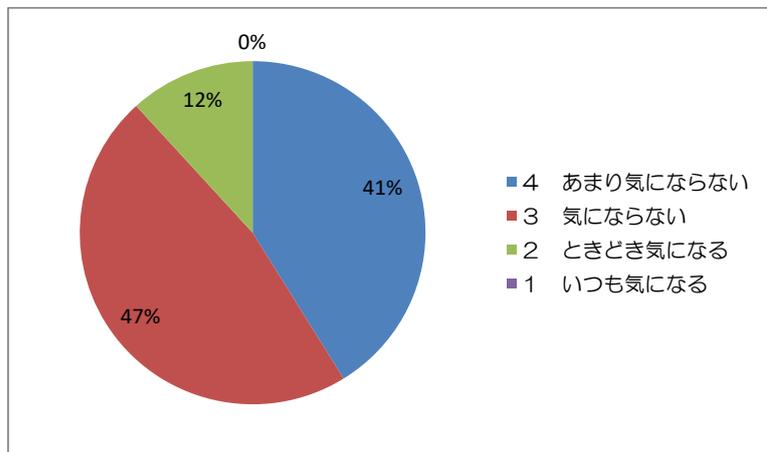
Q3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4	そう思う	13
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＝	5
合計)		21



Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

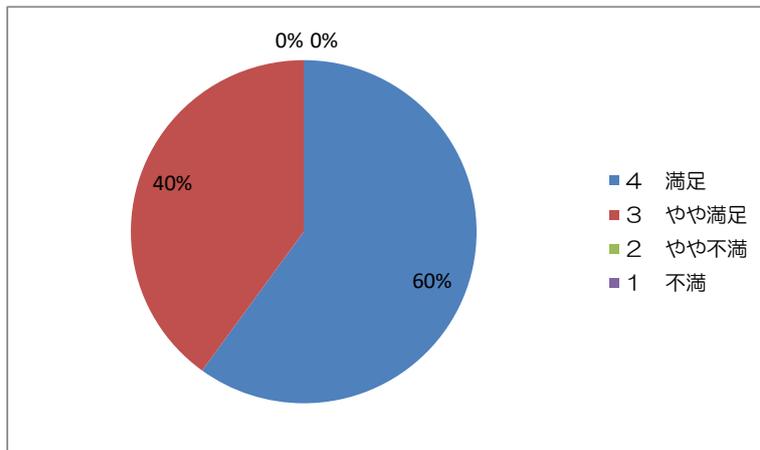
4	あまり気にならない	7
3	気にならない	8
2	ときどき気になる	2
1	いつも気になる	0
	無記入＝	4
合計)		21



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	9
3 やや満足	6
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	6

合計) 21

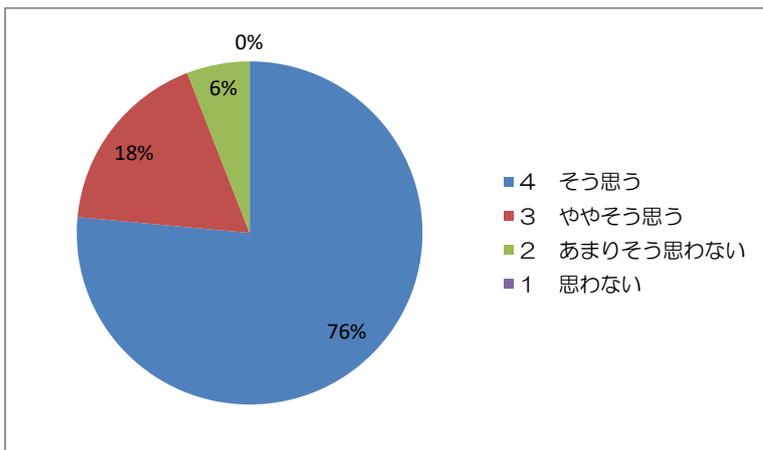


6. スタッフの対応についてお伺いいたします。

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

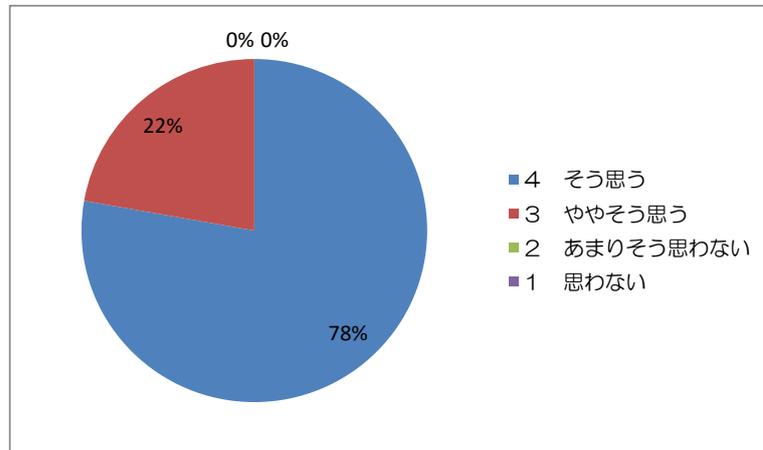
合計) 21



Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

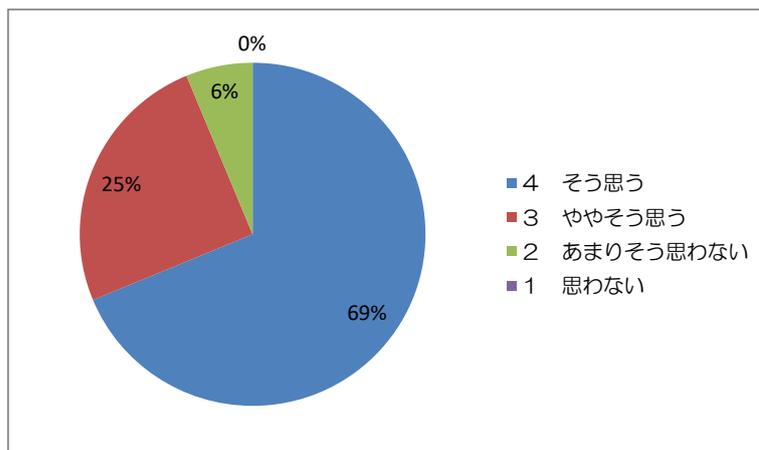
4 そう思う	14
3 ややそう思う	4
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	3

合計) 21



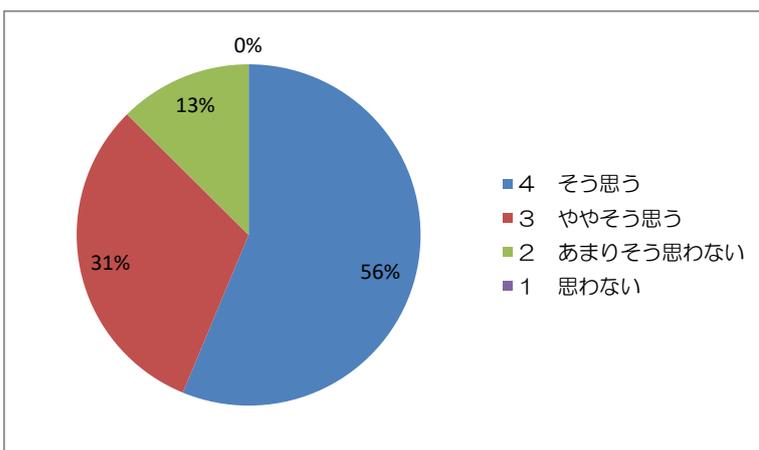
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4	そう思う	11
3	ややそう思う	4
2	あまりそう思わない	1
1	思わない	0
	無記入＝	5
合計)		21



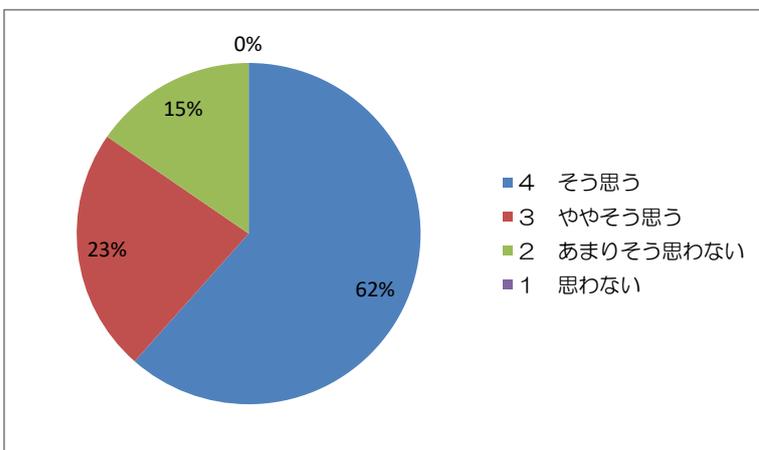
Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4	そう思う	9
3	ややそう思う	5
2	あまりそう思わない	2
1	思わない	0
	無記入＝	4
合計)		20



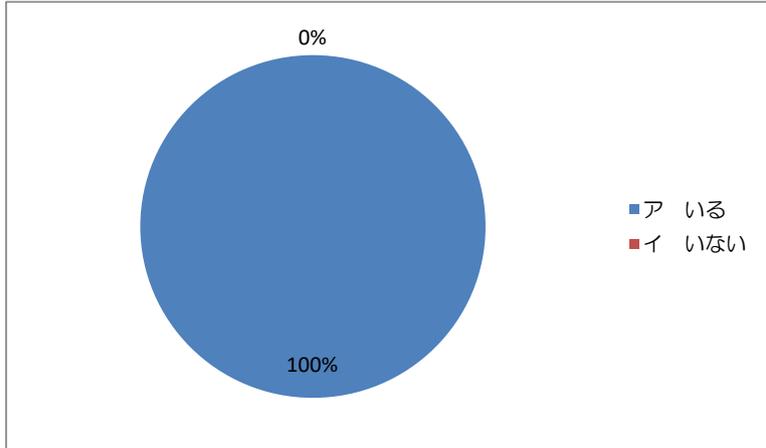
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4	そう思う	8
3	ややそう思う	3
2	あまりそう思わない	2
1	思わない	0
	無記入＝	8
合計)		21



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

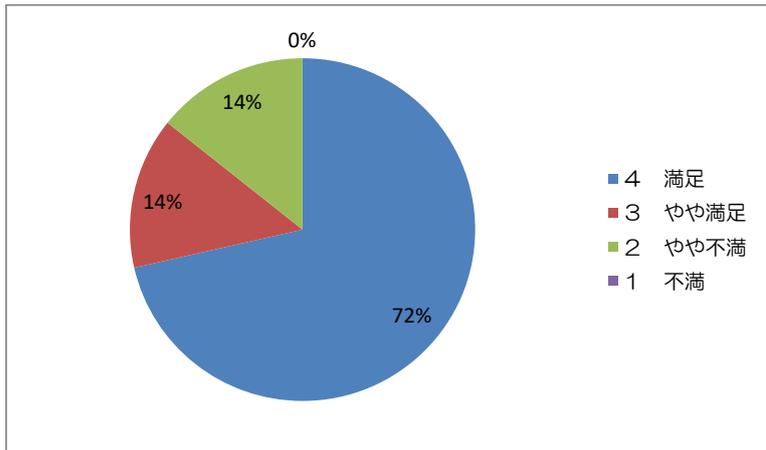
ア いる	12
イ いない	0
無記入＝	9
合計)	21



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)

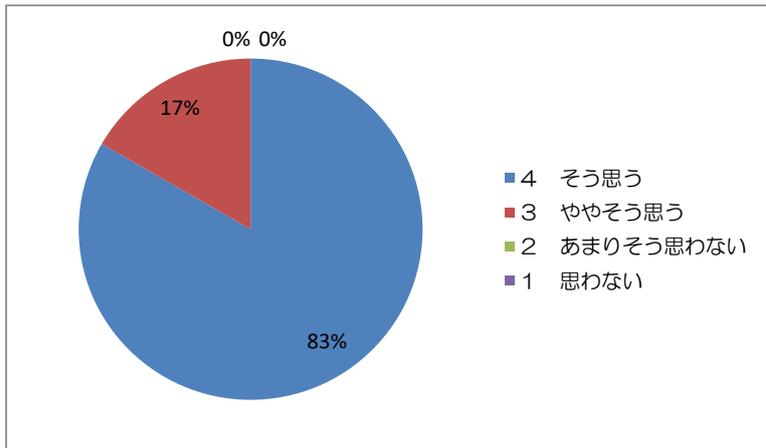
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	1
2 やや不満	1
1 不満	0
無記入＝	14
合計)	21



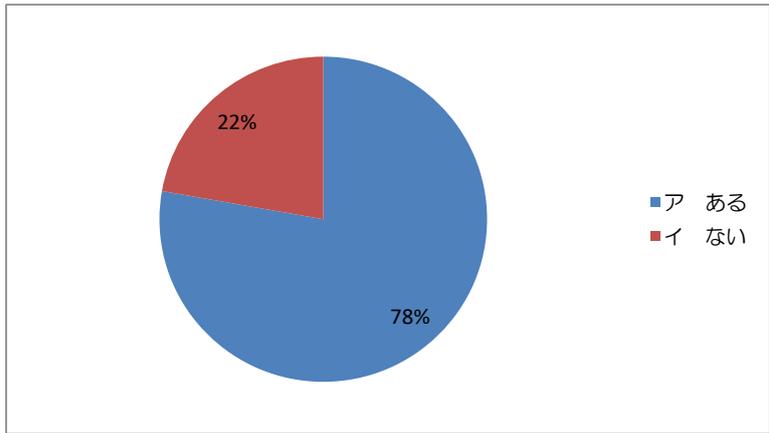
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	5
3 ややそう思う	1
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	15
合計)	21



8. ホームページについてお伺いたします。  
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	14
イ ない	4
無記入＝	3
合計)	21



## 【ご利用者、ご家族からのお言葉】

- ・受付の方がいつも笑顔で優しく接して下さいます。わからない事があってもすぐ対応してくださり、感謝しています。スタッフの方も面会の時に声を掛けてくれたりと優しいです。いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。毎日忙しい中からスタッフさんからのラインメールで施設の様子が分かり、楽しみになっていきます。ありがとうございます。
- ・6月より再開された直接面会。まだまだウイルス性感染症リスクの高い時期での施設の御英断に感謝申し上げます。
- ・毎日、母の生活環境を整えて頂き心より感謝致します。これからも宜しくお願い申し上げます。
- ・二カ月半、色々お世話になりました。また利用させていただくこともあると思いますので、その時は宜しくお願ひします。
- ・満足している。色々有難うございます。
- ・スタッフ皆さん明るく親切懸命に活動してる姿に感謝感激してます。
- ・わずかな時間で自立できるようになりました感謝の心で一杯です。
- ・いつも大切に頂きありがとうございます。親切的な対応なので何うことがたのしみです。

## 【入所サービスについてのご意見への回答】

・ たまたま靴下を脱いだら足の親指の爪が2センチくらい伸びていた。以前は、耳垢が垂れていた。

⇒ ケアが行き届いておらず、誠に申し訳ございませんでした。入浴後の観察や日々の清潔ケアに努めて参りたいと思います。

・ 他フロアに家族が入所していた時に、「電話をして」など訴えた際、「あとで」や「そのうちに」と返答される事があり、期待を裏切られたとの思いが残っている。「ルールでダメなのよ」と出来ないのだという態度で接してもらいたかった。

⇒ 各フロアに携帯電話を持っているスタッフがおりますので、時間を決めて電話をする等の対応を検討させていただきます。

・ 外に出る機会を増やして欲しいや外出したい。

⇒ 出勤した職員の数とその日の天候などを考慮して、フロアのベランダにて外気浴を実施させていただいております。外出に関しましては、現在コロナの感染対策として中止しております。ご理解の程、よろしくお願いいたします。

・ テレビカードを自由に買いたい。

⇒ テレビカードの購入方法は、ご利用者とご家族とで購入方法を決めさせていただいております。ご不明な点がございましたら職員に相談してください。

・ ルールが厳しいと感じたことがある。

⇒ ご内容により対応が難しいルールもございますが、職員にご相談いただけますと幸いです。

・ 圧迫がある。施設全体が堅い感じで和らぐ感が無い。

⇒ 貴重なご意見ありがとうございます。職員一同、暖かい接遇をより一層意識して参りたいと思います。

・ 建物は立派だが、スタッフの教育をもう少ししっかりした方が良い。(一部のスタッフの対応が悪い)

⇒ 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。接遇面に限らず、教育に力を入れていきます。

・自分自身への対応ではないが、他の方への対応で良くない対応だと感じたことがある。

⇒そのような場面を感じられた際は、他の職員にお教えいただけますと幸いです。

匿名のご意見として取り上げて改善できるよう対応させていただきます。それでも改善が見込めない場合は個別で対応させていただきます。

・職員はみんな親切にしてくれるが、忙しそうで声を掛けづらい。

⇒忙しそうでも、お声掛けいただけますと幸いです。

すぐに対応できない場合は「〇〇が終わったのちに対応いたします」とお返事させていただきます。

・もう少しレクリエーションを増やしてほしい。

⇒コロナの感染対策のため中止していたカラオケを中心に、レクリエーションを復活させていきたいと考えております。

・もっと、スムーズに業務を行って欲しい。

⇒業務改善を行っておりますが、どのような業務についてかご意見をいただけますと幸いです。

是非、よろしく願いいたします。

・もう少しおいしい食事が食べたい。(味が薄かったり、食事がマンネリ化していたり、以前は美味しかったものがまずくなっている)

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

献立作成では季節の食材や行事の内容に合った物や、食事の確認の中でより意識させていただきます。

栄養士やフロアスタッフに食事に対するご意見がございましたら、ご遠慮なくお伝えいただけますと幸いです。

美味しい食事をご提供できるように日々努力していきます。

・家族（利用者）について、相談が出来る雰囲気が無い。しづらいです。

⇒担当の相談員・ケアマネジャーが相談の窓口をしております。施設の受付やお電話で担当へお声掛けください。

担当部署への取次ぎやご相談に乗らせていただきます。

・ホームページ等でもっと様子を見られるようになれば良いのに、と思いました。(利用者の家族がログインして見られるようにするとか) 面会の日の曜日や時間が限定されて利用しづらくなってしまった。

⇒今年度より広報委員会を立ち上げ、より利用者様の様子が伝わるよう、SNS の配信などについて少しずつではありますが改善を行っております。今後ご満足いただける広報を目指して努力してまいります。

⇒面会に関しては、新型コロナ感染症に伴い、様々な形に変化が求められ、その都度ご面会希望者の方へは一部制限のある形のご案内をさせて頂く形となってしまう、大変申し訳ありません。

今後1日でも早い制限なしでのご面会が可能になるよう、感染予防や対策を継続しながら、検討を進めて参ります。

・面会日が水曜と土曜(第2のみ)になってから、仕事が休めないため土曜日1回しか行けなくなってしまいました。土曜日曜の面会日を増やして欲しいです。

⇒面会に関しては、新型コロナ感染症に伴い、様々な形に変化が求められ、その都度ご面会希望者の方へは一部制限のある形のご案内をさせて頂く形となってしまう、大変申し訳ありません。

今後1日でも早い制限なしでのご面会が可能になるよう、感染予防や対策を継続しながら、検討を進めて参ります。

・テレビの視聴料金が安い。室内で自分の見たいテレビを見たいが高いため、あまり見れないとのこと。改善宜しくお願い致します。

⇒テレビの視聴料金に関しては、導入業者の他施設状況の中でも視聴時間は長く設定させて頂いております。また、電気代の高騰などによる値上げについても可能な限り行わない方針で努力を続けておりますので、ご理解を頂ければ幸いです。

当施設の個室には、無料視聴が可能なTVを設置しておりますので、そちらもご検討頂ければ幸いです。

・売店がほしい。

⇒施設の性質上、貴重品管理等の面や栄養面での管理など難題も多く、不自由な思いをさせて頂き大変申し訳ありません。

後は、訪問販売等や、感染症に配慮した外出買い物イベントなども企画して参ります。

・面会に行きやすくなり嬉しいが、もう少し時間が長ければいつも思っている。

⇒面会に関しては、新型コロナ感染症に伴い、様々な形に変化が求められ、その都度ご面会希望者の方へは一部制限のある形のご案内をさせて頂く形となってしまう、大変申し訳ありません。

今後1日でも早い制限なしでのご面会が可能になるよう、感染予防や対策を継続しながら、検討を進めて参ります。

・職員を増やしてほしい。忙しすぎて職員が可哀想に思う。

⇒職員へのお気遣いを頂き、ありがとうございます。

人員につきましては、施設の基準を遵守し運営をしておりますが、ご利用者様へのより手厚いサービスが提供できるよう、少しでも多い人員配置に向けて、日々管理と努力を継続して参ります。

・毎日の生活プログラムでレクリエーションやリハビリなどの詳しい内容や様子をお聞かせいただけたら、と思います。

⇒生活の中では、出来る限り寝ている時間を減らすためにもフロアで起きている時間を午前午後ともにとっております。昼食前に嚙下体操の実施、夕方に全体でレクリエーションを実施しております。そのほか不定期に作成物などを実施しています。

リハビリは、その方に合わせて時間帯や内容は選択しております。身体機能上のリハビリとしては歩行訓練やバランス訓練、ストレッチや筋力トレーニングなどを実施。認知面に対してのリハビリとしては記憶の想起や状況把握状態の確認、身体を使いながら頭も使うなど、囲碁・将棋・オセロカードゲーム・風船バレーなどのレクリエーションも取り入れながら行っております。

・LINE に登録していて毎回アップされるたびに母親が写っているのか楽しみにしています。残念ながらまだ一回も、、、

⇒公式 LINE の更新を楽しみにしていただき誠にありがとうございます。掲載する写真につきましては、毎回無作為に決めております。引き続き更新を楽しみにしていただけますと幸いです。

・リハビリ計画通りになされていたか不満です。2月～7月末まで入居してリハビリをしていた効果が見られない。

⇒リハビリ実施計画書は入所当日の状態から予後予測を立てて、作成しております。

リハビリに関しては計画に沿って日々実施しておりますが、経過の中で、内科的な悪化や精神状態などによってもリハビリの進行状況が変わってくる場合があります。

またリハビリに伴う改善の程度などは、病院など状態の変化が大きい時期などに比べると緩徐となりますし、リハビリにかけられる時間も病院に比べ少なくなります。当施設としてもその中でどうしたら動きやすいか、生活しやすいかを考え対応させて頂いておりますが、ご期待に見合うことができなかつたのだと考えます。

今後とも少しでもより良い結果となるよう対応させていただきます。

・もっとリハビリをしてほしい。リハビリをして歩けるようになり家に帰りたい。

⇒リハビリの介入できる時間に関しては、制度上対応可能な最大値で実施させていただいております。

歩けるようになるという目標に関しては、できる限り達成できるよう各スタッフ考えながら対応しております。安全を加味しながらではありますが、ご自宅に帰れるよう一緒に頑張っていけたらと考えます

・非常時の脱出経路は外ではなく、内の廊下だけのようなのだが、これで充分なのか？

⇒非常時には内廊下を通り、バルコニーへ出た後に非常階段やスロープ（らせん滑り台）を使用して避難していただきます。建物の構造上、屋外の避難階段などは見えにくいですが、消防法を遵守した構造・設備になっております。

・金の支払いについて通帳番号の手続きをしているのに、2回も請求書がきて、こちらが銀行に支払いに行くのはどういうことですか。

⇒お手数をお掛けしており申し訳ございません。口座振替の手続き完了まで2ヶ月ほど要しますので、それまでの間は直接お支払いいただくこととなります。ご不便かとは存じますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。なお、口座振替開始後も請求書は郵送させていただきますので、口座振替額のご確認等にお使ください。

・クリーニング代が毎月¥5,000一もで、どれくらいの頻度で出しているのか不信

⇒私物洗濯代はクリーニング業者様が設定しており、役所より認可を受けた金額となっております。また、洗濯物の回収は週3回の頻度で実施しております。

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

※重複するご意見や個人情報に関わる内容については、一部掲載していないご意見もございます。ご了承ください。