

令和7年度 介護老人福祉施設 百寿苑 利用者満足度調査

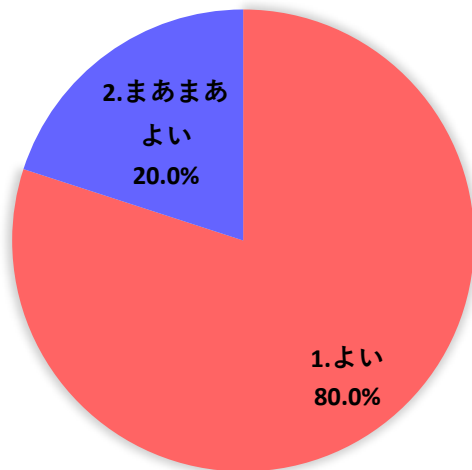
配布数：62 回答数：25

回答率 40.3%

●職員について

(1) 接遇（服装、髪型、言葉遣い、あいさつ）はどうですか？

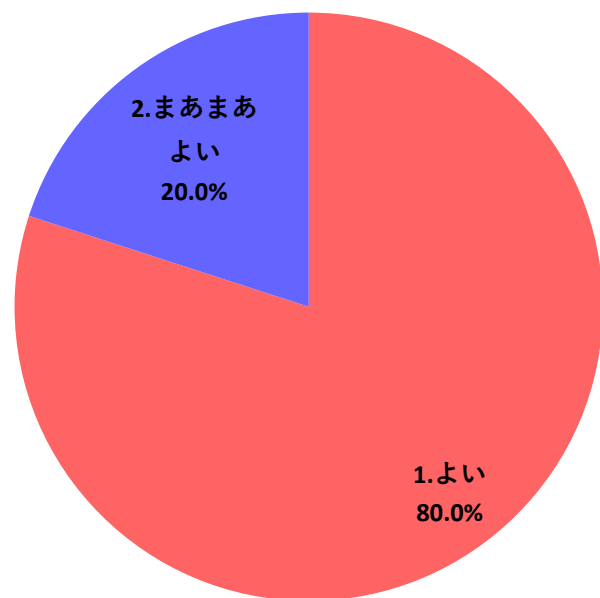
回答	記入数	割合
1.よい	20	80.0%
2.まあまあよい	5	20.0%
3.あまりよくない		
4.よくない		
5.わからない		



理由
・ 明るくて喋りやすい。

(2) 電話応対はどうですか？

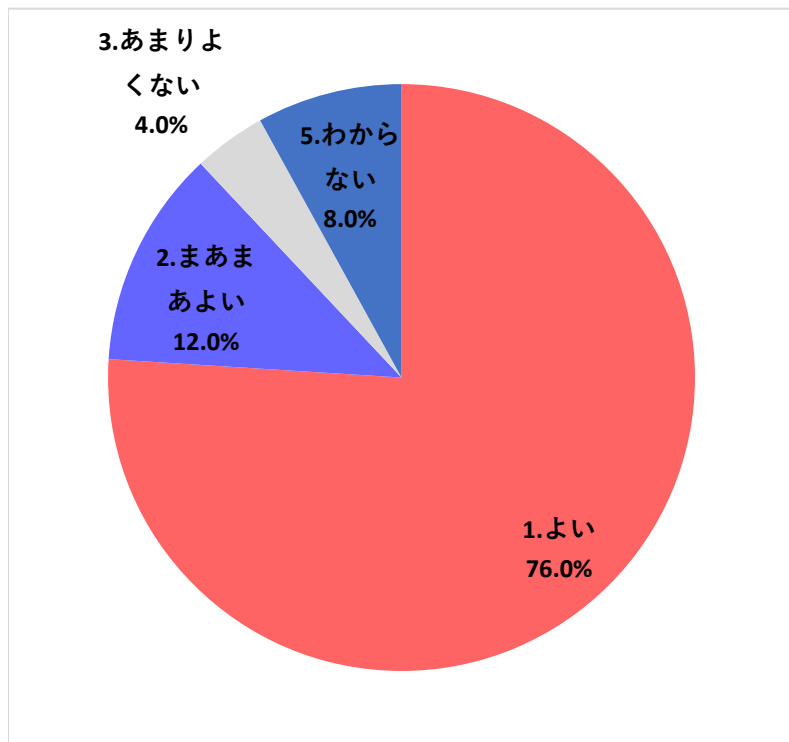
回答	記入数	割合
1.よい	20	80.0%
2.まあまあよい	5	20.0%
3.あまりよくない		
4.よくない		
5.わからない		



理由
・ いつも細目に迅速に連絡を頂いています。 ・ わかりやすく、ゆっくり話してもらえます。 ・ 時々聞き取れない時がある。 ・ 待たされることがたまにある。

(3) プライバシー（秘密）は適切に守られていると感じますか？

回答	記入数	割合
1.よい	19	76.0%
2.まあまあよい	3	12.0%
3.あまりよくない	1	4.0%
4.よくない		
5.わからない	2	8.0%

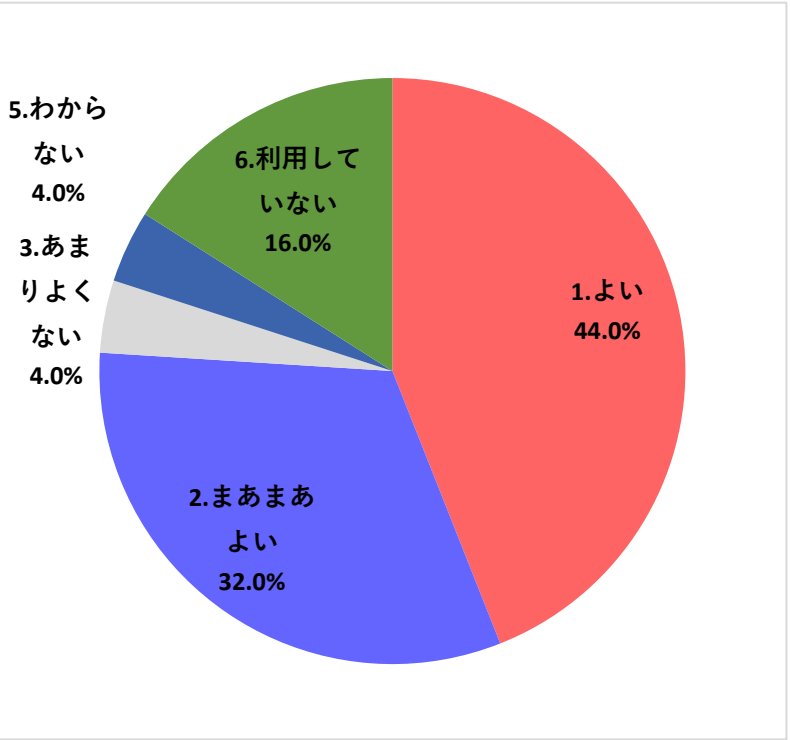


理由
・ たぶん。願っています。

●サービスについて

(1) 面会（窓越し・ZOOM）について、場所・時間・応対はいかがでしょう？

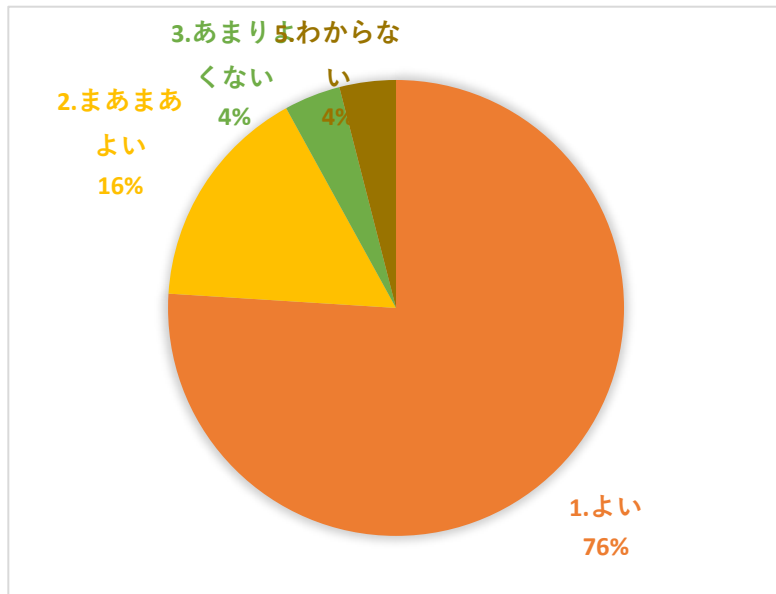
回答	記入数	割合
1.よい	11	44.0%
2.まあまあよい	8	32.0%
3.あまりよくない	1	4.0%
4.よくない		
5.わからない	1	
6.利用していない	4	16.0%



理由
・ここしばらく訪問できている為現状について判断できない。 ・高齢者を面会につれて行くことがあるが階段の昇降、悪天候時は厳しい。会議室のような所でパーテーションを設置して頂けるとうれしい。 ・窓越しは寒かった。 ・玄関奥でアクリル板越しに面会しているが、板を超えて話しをしている家族さんを見かけた。ルールの再確認と家族への伝達が必要だと思う。 ・寒い日の窓越しは大変。

(2) ご本人やご家族の意見に迅速に対応していますか？

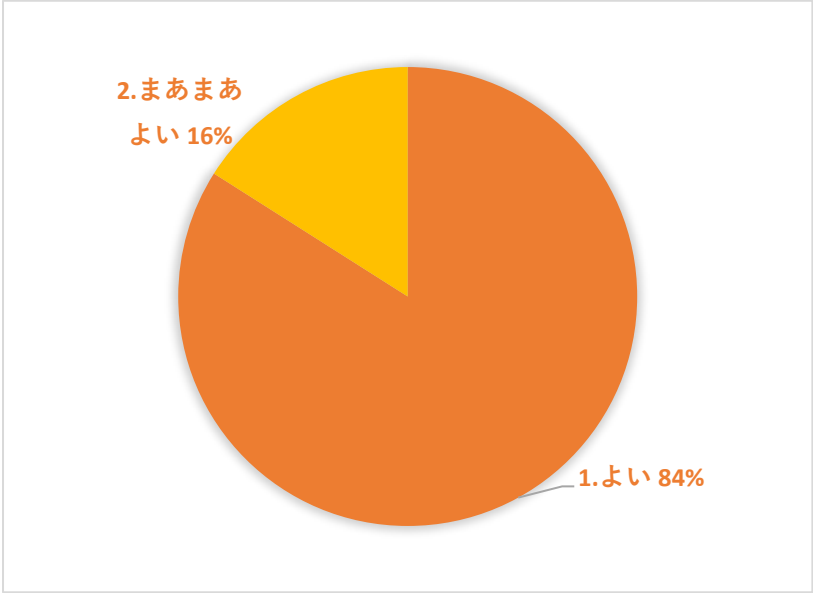
回答	記入数	割合
1.よい	19	76.0%
2.まあまあよい	4	16.0%
3.あまりよくない	1	4.0%
4.よくない		
5.わからない	1	4.0%



理由
・よくしてもらっています。

(3) ケア計画やその説明は分かりやすいですか？

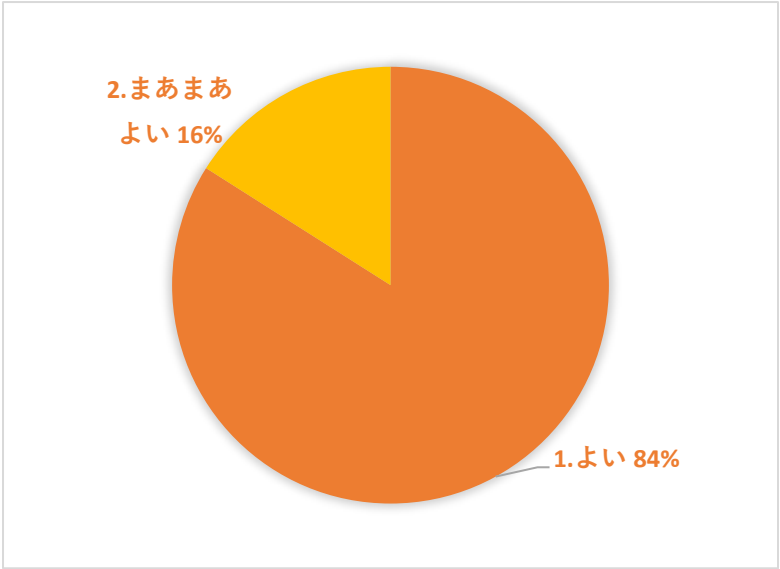
回答	記入数	割合
1.よい	21	84.0%
2.まあまあよい	4	16.0%
3.あまりよくない		
4.よくない		
5.わからない		



理由
・ とてもわかりやすく丁寧に説明して下さいます。 ・ わかりやすいです。 ・ 今の現状、今後のプランなどを分かりやすく説明されている。 ・ いいです。

(4) 主治医・看護師等医療についての相談はしやすいですか？

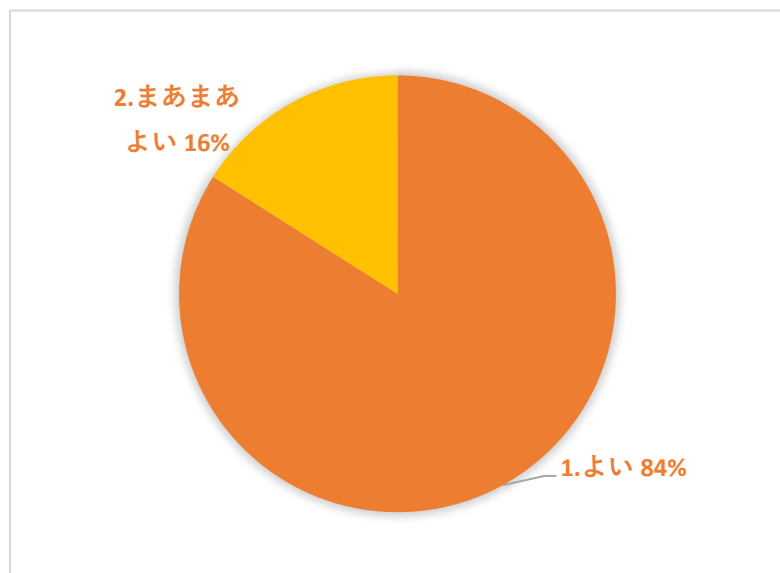
回答	記入数	割合
1.よい	15	60.0%
2.まあまあよい	5	20.0%
3.あまりよくない		
4.よくない		
5.わからない	5	20.0%



理由
・こちらが知らない部分。頼りにしています。

(5) 施設のホームページをご覧になったことはありますか？

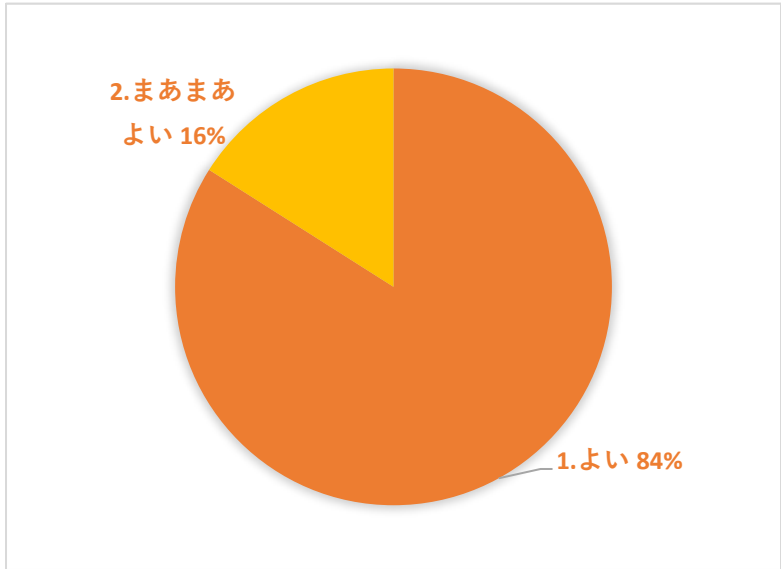
回答	記入数	割合
1.よく見る	3	12.0%
2.時々見る	10	40.0%
3.見たことがある	6	24.0%
4.見たことがない	6	24.0%



理由

(6) 特養新聞「笑」やお手紙はいかがですか？またどのような情報があると良いですか？

回答	記入数	割合
1.よい	20	80.0%
2.まあまあよい	4	16.0%
3.あまりよくない		
4.よくない		
5.わからない	1	4.0%



理由
・ 母の元気な顔が見られて嬉しいです。日々の生活が良く分かります。 ・ 情報が多くていいですが、作成する立場になると労力や時間をとられるので、もう少しでも作成される職員の方の負担が少なくなればいいと思います。（笑の情報には大変感謝しています。健康第一でお願いします。 ・ 楽しんでます。 ・ 四季にあったお出かけの写真とか行事がよくわかりいいお手紙だと思います。続けてほしいです。 ・ 特養内でリハビリなどを取り入れたら動作がスムーズに出来ない人でもある程度できるようになり、喜ばれるのではないかと思います。

理由
・今朝「それで今度いつ泊りに行くだ？」と聞きました。急に思いついたのかわかりませんが今後ともお世話になりますのでよろしくお願いします。 ・職員さんには大変お世話になっております。面会に行った時におばあさんの顔が幸せそうで安心しています。ありがとうございます。 ・作業療法士の人は大変でしょうが作業療法士の人がもっと気をきかせてここの機能をあげようとか別の所の機能回復の為にしてもらった良いと思います。時間的にはないでしょうが。 ・いつもありがとうございます。行事・レクなどで毎日幸せに暮らしているようで本当ありがたく感謝いたしております。こんなこまかく対応していただけることにおどろくほどです。 ・いつも丁寧で親族に寄り添った対応して頂いています。日ごろのケアに感謝申し上げます ・うちは車椅子じゃないと動けないですけどできるだけ大勢の中にいさせて頂きたい。賑やかなのが好きなので。 ・いつもお世話になり、ありがとうございます。ZOOMでも面会できるんですね。利用してみたいです。 ・職員の皆さんがいつも丁寧に対応してくださりとても感謝しています。今後ともよろしくお願いします。 ・大変よくしていただいています。今後ともよろしくお願いします。 ・大変な仕事なのでくれぐれも職員の皆さま無理をなさらず、お体を大事にお願い致します。細かな連絡をいただきありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。 ・本人、家族に意をくみ取って頂きとても親身になって対応して頂いています。今後ともよろしくお願い致します。 ・元気に過ごしていることとても感謝しています。今後ともよろしくお願いします。