

A 総合

1	当施設のサービスに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	2	4	11			39
						4.6		

コメント	
・満足はしているが、若干活気に乏しい。	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。職員間で連携を図り、ご利用者さんが安心して生活できるよう、活気あるユニット作りに努めてまいります。	

B 接遇

2	職員の態度、言葉使いは丁寧ですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	2	10			48
						4.7		

コメント	
・親切でした。	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。皆様に気持ち良く過ごしていただけるよう引き続き努めてまいります。	

3	職員の身だしなみは整っていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	6	7			52
						4.7		

コメント	
・感じがよかった	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。適切な身だしなみを保つよう引き続き努めてまいります。	

4	相談や要望に対して、素早く対応していますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	3	3	13			44
						4.6		

コメント	
職務に忠実なあまり対応に一部堅苦しい。こちらの気持ちに寄り添っていただけた。	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。今後ご利用者、ご家族の要望に対し、迅速に対応するように努めてまいります。また場の雰囲気に沿ったお声がけができるよう心掛けていきます。	

5	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、プライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、プライバシーへの配慮はされていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	6	9			46
4.6								

コメント

・分かりやすいシステムでした。

施設回答

ご意見ありがとうございます。引き続き個人の情報やプライバシーに配慮した対応をいたします。

6	職員への意見・苦情・要望は言いやすいですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	1	2	6	11			42
4.5								

コメント

・勝手な要望も聞いてもらえた。

施設回答

ご意見ありがとうございます。今後もご利用者さん、ご家族が話しかけやすい環境作りを心掛けてまいります。

7	電話での対応は適切ですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	1	1	5	6			51
4.6								

コメント

・電話対応良かったです

施設回答

ご意見ありがとうございます。引き続き、迅速で丁寧な対応をいたします。

8	1F中央案内での対応は分かりやすいですか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	1	1	4	11			46
4.6								

コメント

・受付の人によってはバタついていた。
 ・面会の許可を得て伺ったが断られた。
 ・笑顔で丁寧ではあるが、頻繁に面会に来る利用者家族には面倒そう。

施設回答

ご意見ありがとうございます。対応がスムーズでない時があり、申し訳ございませんでした。今後は連携の強化をはかり、行き違いの無いように努めてまいります。

9	職員は笑顔で接していましたか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	1	1	5	11			47
4.6								

コメント

・忙しい中良くしてくれた。

施設回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者さん、ご家族に気持ち良く過ごしていただけるよう、引き続き努めてまいります。

10	サービスを受けて心地よく過ごすことができましたか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	1	0	4	10			47
4.6								

コメント

・心地よく親切。

施設回答

ご意見ありがとうございます。心地よいケア、空間の提供ができるよう引き続き努めてまいります。

C 環境 <清掃・整理整頓>

11	施設の敷地(建物以外)はきれいに清掃されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	5	7			49
4.7								

コメント

・綺麗で自然も感じられた。

施設回答

敷地内の整備を継続いたします。

12	玄関、受付の清掃は行き届いていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	4	7			53
4.7								

コメント

・いつ行っても綺麗でした。

施設回答

施設内の清掃を継続いたします。

13	ユニットやリビング、フロア等の清掃、整理整頓はされていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	5	9			48

コメント	
・整理されている	
施設回答	
施設が清潔に保たれるよう、整理整頓を継続いたします。	

14	嫌な臭いはありませんか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	4	8			51

コメント	
・全く臭いがなく感動しました。	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。引き続き心地よく過ごしていただけるように努力してまいります。	

15	浴室は清潔に保たれていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	5	4			28

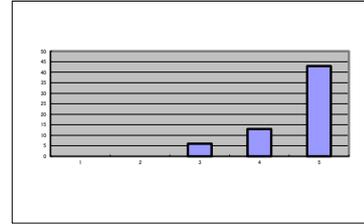
コメント	
・浴室を見学していないが、綺麗だと信じています。 ・物が置きすぎ。	
施設回答	
浴室は使用後に毎回清掃を行っています。引き続き清潔の維持に努めてまいります。	

16	トイレは気持ちよく使えていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	0	6	8			40

コメント	
・広くて使いやすい。	
施設回答	
ご意見ありがとうございます。 気持ちよく使用していただけるよう引き続き環境整備に努めてまいります。	

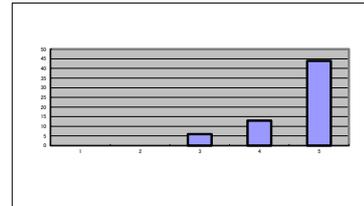
C 環境 <設備>

17	照明は暗すぎたり、眩しすぎたりしていませんか					平均点	
	満足度	1	2	3	4		5
	回答数	0	0	6	13		43
						4.6	



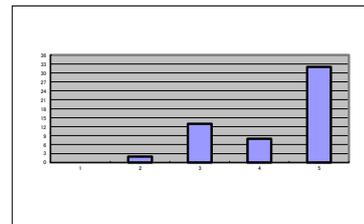
コメント	
・天井照明だけだと手元が影で見えなくなる。	
施設回答	
席の場所や角度等の環境や物品など工夫できる点を検討してまいります。	

18	建物内の温度は快適ですか					平均点	
	満足度	1	2	3	4		5
	回答数	0	0	6	13		44
						4.6	



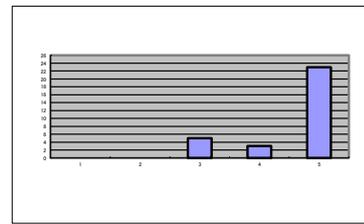
コメント	
・本人が年のせいか寒い時もある。	
施設回答	
感染対策上換気を行うようにしているため、寒い時間があるかもしれません。お声がけをしながら、快適に過ごしていただけるよう対応いたします。	

19	避難経路の表示は分かり易いですか					平均点	
	満足度	1	2	3	4		5
	回答数	0	2	13	8		32
						4.3	



コメント	
なし	

20	送迎車は安全な運転をしていますか					平均点	
	満足度	1	2	3	4		5
	回答数	0	0	5	3		23
						4.6	



コメント	
なし	

D 事業所 サービス <生活介護>

21	食事内容・食事ケアに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	9	12			28
						4.3		

コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・バランスよく美味しかった。 ・完食していた様子だが量はもう少し多い方がよい感じがする。 ・もう少し固形物が食べたかった。 	
施設回答	
<p>今後もバランスの良い献立を心がけてまいります。食事形態・食事量についてはご利用者さん個々に合った内容で提供できるように努力してまいります。</p>	

22	入浴ケアに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	5	12			31
						4.5		

コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・週2回も入れて満足でした 	
施設回答	
<p>ご意見ありがとうございます。施設では季節に応じた入浴行事も企画しております。引き続き、気持ち良く入浴していただけるよう努めてまいります。</p>	

23	排泄ケアに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	6	12			30
						4.4		

コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレも見守りして頂きありがとう。 	
施設回答	
<p>ご意見ありがとうございます。職員で話し合い、ご利用者さんに合わせた排泄ケアを行っております。引き続き安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。</p>	

24	生活リハビリに満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	3	9	11			35
						4.3		

コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリの方ありがとうございました。 	
施設回答	
<p>ご利用者さんのお身体の状態に合わせたリハビリを提供しております。生活の中で少しでも出来ることが増えるよう引き続き支援してまいります。</p>	

D 事業所 サービス <余暇>

25	施設内行事の内容や時期は適切でしたか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	10	12			32

コメント

・写真を撮って頂き嬉しく思っています。

施設回答

施設では季節に合わせた行事を企画しております。ホームページや広報誌などでも行事の様子を発信しておりますので、機会がございましたら是非ご覧ください。

26	レクリエーション活動に満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	2	12	11			25

コメント

・毎回皆さんが参加出来る簡単な運動がもっとあればよい。夏祭りなど

施設回答

ご意見ありがとうございます。施設では各ユニット毎に毎日レクリエーションや体操を行っております。今後はご家族や地域の方々も参加できるような行事を考えてまいります。

D 事業所 サービス <情報>

27	利用者様の情報は適切に報告・連絡・相談されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	1	1	12	7			41

コメント

・定期的に面談があり、親身になって報告相談して頂けました。

施設回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者さん、ご家族が安心してご利用できるよう、引き続き報告、連絡を怠らず、情報を提供してまいります。

28	ホームページの内容に満足されていますか					平均点		
	満足度	1	2	3	4			5
	回答数	0	1	12	10			25

コメント

・せっかくだしい施設なので、もっと充実した見やすいHPにしたらよいと思う。
 ・多岐に渡り当方の知識不足もあり分りづらい。
 ・部屋の案内、リハビリの案内が欲しい。

施設回答

ご意見ありがとうございます。今年度、当施設のホームページをリニューアルしておりますが、皆様のご意見を取り入れながら、より分かりやすく魅力的な情報発信ができるよう努めてまいります。

謝辞
<ul style="list-style-type: none"> ・専門資格を持った担当の方がチームで対応してくれて安心。 ・いつもお世話になっております。健康維持が出来ており喜んでおります。ありがとうございます。 ・感謝しております。皆様の優しさに癒されています。 ・荷物交換で夜間、昼間も受付、職員とても丁寧に対応してくれる。 ・相談すると介護者の身になって考えて頂き、ありがたく思っています。
施設回答
<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>ご利用者さんの笑顔やご家族からの温かいお言葉に、職員一同励まされております。</p> <p>今後もご利用者さんご家族が、より安心して安全に過ごせる施設を目指して、多職種で協力し一層努力してまいります。気になる点やご不明点があった際には、お気軽にご連絡ください。</p>

ご意見・ご要望(食事面)
<ul style="list-style-type: none"> ・費用を上げ、食事内容を良くして欲しい。 ・食事の内容が全く分からないので家族限定でHPにて見られるようにしてほしい。
施設回答
<p>継続的に食事の質改善には取り組んでまいります。行事食で日々の食事に季節感とメリハリを出せるように努力してまいります。毎月の献立表をセンターのホームページにアップしておりますので、参考にご覧いただければと思います。</p>

ご意見・ご要望(面会・差し入れ)
<ul style="list-style-type: none"> ・面会予約していたが、他階での趣味時間で会えなかった。あらかじめお知らせがありがたい。 ・面会時間をもう少し長くしてほしい。例えば17時までとか。 ・ここ数年施設内の飲食のみなので誕生日など特別な時だけでも市販の品が許可されるとうれしい。
施設回答
<p>面会方法や時間については、今後感染状況に応じて変更していきたいと思っております。</p> <p>面会時間内に行事やクラブ活動が重なってしまうため、予め周知できるよう対応してまいります。</p>

ご意見・ご要望(生活面)
<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリの時間以外の過ごし方を(もう少し体操をする、簡単な仕事の手伝いをするなど)工夫してボケの進行を防いでほしい。 ・いつも大変な事は承知しておりますがもう少し笑顔、活気があると利用者も明るく前向きになると思います ・若いスタッフは素晴らしい、中年以上だと疲れている。事務的なところを感じ「私は忙しい」が口癖になっている人もいた。 ・ダイルームのTVから流れる演歌、歌謡曲の音量が大き過ぎ、居室の雰囲気壊している。 ・ユニット内に活動が制限されている為、折角の富士山も見れない。 ・声掛けが少なく活気に乏しい。
施設回答
<p>ご意見ありがとうございます。レクリエーションに関しては、食事前に15分前後体操。装飾作り。不定期でおやつ作りを実施しております。</p> <p>ただ、長時間の離床や、心身状態によりレクリエーションへの参加が難しい方がいることも現状としてございます。</p> <p>ご利用者それぞれの体調や生活習慣、ご意見に沿いながら、今後も支援してまいります。</p> <p>職員同士の連携を図り、活気あるユニットになるよう努めてまいります。</p>

ご意見・ご要望(その他)
<ul style="list-style-type: none"> ・多岐に渡る入所者に要望によく対応されていると思うが各職能にこだわる方もいる。「退所者には生活、暮らしに枠はない」と思うので、対応は柔軟であってほしい。 ・入所者の生活簿の記録をHPで見られるようにしてほしい。
施設回答
<p>専門職の特性を活かしながら、職員間で連携をとり、ご利用者さん、ご家族の生活や環境に寄り添った柔軟な対応がとれるようにより一層努力してまいります。</p> <p>生活の記録については個人情報保護の観点から、SNSでの発信は難しい場合もございます。</p> <p>面会時や電話等でご様子をお伝えすることは可能ですので、お問い合わせください。</p>