

**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 4.6	
	満足度	1	2	3	4	5		
	回答数	0	1	3	9	27		
コメント								
・満足、安心できます								
施設回答								
ありがとうございます。今後も満足いただけるサービス提供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 4.8	
	満足度	1	2	3	4	5		
	回答数	0	0	2	6	33		
コメント								
・丁寧でやさしく対応して下さいます								
施設回答								
今後も適切な接遇で業務にあたるように努めてまいります。								

3	職員の身だしなみは整っていますか						平均点 4.8	
	満足度	1	2	3	4	5		
	回答数	0	0	3	4	34		
コメント								
なし								

4	相談や要望に対して、素早く対応していますか						平均点 4.5	
	満足度	1	2	3	4	5		
	回答数	0	2	5	6	27		
コメント								
・適切ではなかった ・父が食べなければ早く出たいと言っていたのになかなか出られなかった ・対応して頂いています								
施設回答								
ご意見ありがとうございます。今後ご要望に対し、迅速に対応できるよう職員一同努めてまいります。								

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	3	6			23

コメント  
なし

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	8			23

コメント  
・言いにくい ・まあまあですが、その通りにやってくれないことも

施設回答  
ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。  
ご利用者様、ご家族様としっかりコミュニケーションをとり、ご意見を伺えるように努めて参ります。今後も職員一同皆さまが安心して利用して頂ける施設を目指してまいります。

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	0	1	7	5			27

コメント  
・女医さんが話途中で無視した

施設回答  
ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。二度とこのようなことが起きないように十分注意いたします。

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	0	1	5	6			28

コメント  
・すぐ病室に行ったのでわかりません ・分かりやすく丁寧です

施設回答  
今後も丁寧な対応ができる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	0	0	3	7			31

コメント  
・皆さんやさしくて感じが良かったです。

施設回答  
ありがとうございます。今後も適切な接遇で業務にあたるように努めてまいります。

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	2	4			29

コメント						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回は期待はずれでした</li> <li>・但し認知症の人に囲まれていた食事だったのでその点は心地よいとはいえず神経的に疲れました</li> </ul>						
施設回答						
ご希望に添えず大変申し訳ございませんでした。ご利用者様お一人おひとりに配慮し、心地よく過ごして頂けるように努めてまいります。						

### 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	0	0	6			34

コメント						
・全て清潔で明るく気持ちよく感じます						
施設回答						
今後も施設内の清潔を維持できるよう、努力してまいります。						

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	0	1	4			35

コメント						
・全て清潔で明るく気持ちよく感じます						
施設回答						
今後も施設内の清潔を維持できるよう、努力してまいります。						

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	0	3	3			18

コメント						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・6Fフロアの事はわかりません</li> <li>・入れていないためわかりません</li> <li>・中に入れなためわかりません</li> <li>・各部屋についてわかりません</li> <li>・コロナのせいで家族が入れずわかりません</li> <li>・全て清潔で明るく気持ちよく感じます</li> <li>・行っていないのでわかりません</li> <li>・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています</li> <li>・現在、入室出来ないのが状況が把握出来ません</li> </ul>						
施設回答						
ご意見ありがとうございます。施設職員による日々の清掃以外にも、週に1度委託業者に清掃をお願いしております。引き続き清潔、整理整頓に努めてまいります。						

14	嫌な臭いはありませんか					平均点	
	満足度	1	2	3	4		
	回答数	0	0	3	3	20	

**コメント**

・6Fフロアの事はわかりません ・入れていないためわかりません ・中に入れないためわかりません  
 ・コロナのせいで家族が入れずわかりません ・全て清潔で明るく気持ちよく感じます ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています  
 ・現在、入室出来ないで状況が把握出来ません

**施設回答**

ご意見ありがとうございます。換気の実施、消臭剤を活用しながら異臭が発生しないよう業務を行っております。引き続き快適に過ごしていただけるように努めてまいります。

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		
	回答数	0	0	3	2	8	

**コメント**

・6Fフロアの事はわかりません ・入れていないためわかりません ・不明、中に入れないためわかりません  
 ・本人でないとわからな ・コロナのせいで家族が入れずわかりません ・全て清潔で明るく気持ちよく感じます  
 ・わかりません ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています  
 ・現在、入室出来ないで状況が把握出来ません

**施設回答**

ご意見ありがとうございます。浴室使用毎に清掃を行い、消毒も実施しております。今後も清掃を徹底し清潔保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		
	回答数	0	0	2	3	17	

**コメント**

・6Fフロアの事はわかりません ・1Fトイレは清潔です ・中に入れないためわかりません ・コロナのせいで家族が入れずわかりません  
 ・全て清潔で明るく気持ちよく感じます ・1Fのトイレはきれいです! ・入居者ではないので不明  
 ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています  
 ・現在、入室出来ないで状況が把握出来ません

**施設回答**

毎日の清掃を徹底し清潔保持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		
	回答数	0	0	5	4	22	

**コメント**

・私には眩しすぎるので殆ど消していました ・コロナのせいで家族が入れずわかりません ・コロナ禍で1度もユニットに訪問した事がないので？です  
 ・入居者ではないので不明 ・入室できない事、本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています

**施設回答**

ご意見ありがとうございます。居室の明るさは調整が可能なので、利用者様の状況やご希望に応じて対応させていただきます。

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	4	3			26

コメント  
 ・コロナのせいで家族が入れずわかりません ・気持ちよく感じます ・コロナ禍で1度もユニットに訪問した事がないので？です ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています

施設回答  
 感染対策による換気のために居室や共用スペースの窓を開けていることがあります。温度や湿度の確認をしておりますが、ご利用者様によって室温の感じ方も異なりますので、お声がけし快適な温度で過ごして頂けるよう努めてまいります。

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	8	1			16

コメント  
 ・コロナのせいで家族が入れずわかりません ・コロナ禍で1度もユニットに訪問した事がないので？です ・意識した事ないです ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています

施設回答  
 避難経路の確認も含め年2回防災訓練を実施しております。

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	4	0			8

コメント  
 ・わかりません ・不明 ・まだ使っていません ・使用せず ・使用していません ・入居者ではないので不明 ・乗車したことないです ・利用したことがありません ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています ・現在は使用していない

施設回答  
 今後とも安全運転に努めてまいります。

#### 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	3	3	3			10

コメント  
 ・わかりません ・不明 ・中に入れたいため分かりません ・食事はケアになっていない ・もっと早くに持ち込みを許可していたら良かった ・全く分からないので回答できません ・様子がよくわかりません ・すこやかにしている様に思っています ・入所者ではないので不明 ・わかりません ・詳しい説明がなく回答できません ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています

施設回答  
 いただいたご意見を取り入れ、バランスよく、彩りにも考慮したお食事提供を行えるように努力して参ります。1人1人に合ったお食事の対応ができるように努力して参ります。

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	0	5	5			9

コメント

・わかりません ・不明 ・中に入れなため分かりません ・本人でないとわからない ・人によってケアの仕方が全く違うので戸まどいました ・全く分からないので回答できません ・様子がよくわかりません ・すこやかにしている様に思っています ・入所者ではないので不明 ・わかりません ・詳しい説明がなく回答できません ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています

施設回答

ご意見ありがとうございます。  
入浴介助方法の統一を図れるよう情報共有を徹底したいと思います。また気持ちよく入浴して頂けるように職員指導に努めてまいります。

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	4	2			11

コメント

・わかりません ・不明 ・中に入れなため分かりません ・本人でないとわからない ・夜中でも車いすで連れて行って頂き感謝 ・尿路感染をおこして発熱した ・全く分からないので回答できません ・様子がよくわかりません ・すこやかにしている様に思っています ・入所者ではないので不明 ・わかりません ・詳しい説明がなく回答できません ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています

施設回答

ご意見ありがとうございます。  
ご利用者様個々に合わせた排泄対応を行っております。清潔保持に努め、感染を起こさないように努力してまいります。

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	2	4	3			13

コメント

・わかりません ・元気そうです ・中に入れなため分かりません ・一番気になる事ですが難あり ・感謝しています ・以前できてたことができなくなってもどった ・言語聴覚士のKさんには大変感謝しております ・様子がよくわかりません ・すこやかにしている様に思っています(写真) ・わかりません ・詳しい説明がなく回答できません ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしまし、良い環境であったとは思っています

施設回答

ご意見ありがとうございます。  
お一人お一人にご満足いただけるような生活リハビリが提供できるよう努めてまいります。

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	0	6	2			13
4.3								

コメント  
 ・わかりません ・写真にて ・中に入れなため分かりません ・様子がよくわかりません ・運動会楽しそうでした ・わかりません ・入室できない事、言語障害により本人確認が出来ていないので未記入にしました、良い環境であったとは思っています

施設回答  
 感染予防のため規模を縮小しておりますが、毎月季節に合った行事を開催しています。行事の様子がお伝えできるよう「家族の手紙」を郵送させていただいています。これからもご利用者様の楽しみとなるよう継続して参ります。

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	0	7	1			11
4.2								

コメント  
 ・わかりません ・中に入れなため分かりません ・どのような活動をしているのか？です ・様子がよくわかりません ・これからも参加させて下さい ・わかりません ・詳しい説明がなく回答できません

施設回答  
 日々の体操や口腔体操に加え、折り紙や塗り絵、歌、映画鑑賞など個々に興味のある内容を行うようにしています。またクラブ活動として習字や工作、体操など取り組んでおります。

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	0	1	5	10			21
4.4								

コメント  
 ・少ない、連絡が少ない ・まあまあですが、父がここまで状態が悪くなったのは知らなかった ・詳しい説明がなく回答できません ・不足等の連絡が早めになくこちらからうかがうことが多かったと感じてます

施設回答  
 連絡・説明不足と感じさせてしまい申し訳ございません。全身状態を観察し、普段と異なる場合または症状が続く場合は当施設医が診察をおこない、施設でできる範囲の対応・状態変化時に連絡をさせていただきました。今後は、状態変化に至るまでの経緯および利用者さんの詳細な症状について、ご家族様と相談し連絡頻度を決め、電話報告、受診について連絡させていただきます。

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	2	6	7			11
4.0								

コメント  
 ・見ていずわかりません ・閲覧していません ・見ていません ・見ていないのですみません ・わからない ・見ていません、これから見ます ・詳しい説明がなく回答できません ・食事メニューがあると助かると感じました

施設回答  
 ご意見ありがとうございます。春ごろにリニューアルする予定にしております。コロナ禍で直接伝えられない事も多いため、様々な情報発信できるよう努めて参ります。

ご意見・ご要望

・平素は母がお世話になり有難うございます。皆様には心から感謝しています。今後共、宜しく  
お願い致します。  
・面会が1人のみではなく家族単位にしていただけたら嬉しいです。洗濯物交換の際、介護さん  
たちが明るくていいに対応してくださるので安心してお任せしています。楽な仕事ではないと  
思います。頭が下がります。報酬がもっと上がることを国に期待します。  
・御世話に成ります。有難うございます。  
・コロナが改善後家族での面会がもう少し簡単に出来ると、高齢の母親も安心するのですがし  
ばらく時間がかかりそうですね。宜しくお願い致します。  
・大変お世話になっております。ありがとうございます。  
・いつも親切に対応して下さい、感謝の思いで一杯です。今後とも宜しくお願い致します。  
・父から特に不満を聞くことはないので、快適に過ごせていると思います。  
・担当の相談員さんが急に転勤になり事後にそのことを伺いました。お世話になったのでお礼を  
言いたかったのですがお話しできず残念でした。  
・コロナ禍のため対応が増え、大変な状況のなかありがとうございます。回復も予想以上だった  
のでリハビリ生活でのご対応感謝しております。コロナワクチンに関する書類は内容がわかり  
ずらかったです。  
・家族としては家を離れてみていただけるので助かってますし、スタッフの方、設備施設等き  
ちんとされているので安心してます。よろしくお願ひします。  
・担当支援相談員には親切丁寧なご指導をしていただいております。介護士の皆様には大  
変お世話様になっております。有り難く御礼を申し上げます。

施設回答

ご意見ありがとうございます。ご利用者様の笑顔やご家族様からの温かいお言葉に職員一同  
励まされております。今後もご利用者様とご家族様が安心して過ごせる施設に努めて参りま  
す。気になる点やご不明点があった際には、ユニットへご連絡いただければと思います。

ご意見・ご要望

・コロナの為面会できないので細かい所がわかりません。リモート等予約の電話が繋がらない  
事が多いです。  
・コロナ禍で施設受け付けでの対応の為分かる範囲での記入です。部屋の様子や衣類の状況  
(暑い寒い何が必要かなど)が本人に聞いても全く分からないので困る事がありました。。詳しい  
お知らせを頂けると嬉しいです。その他、相談員の方やPTの方には色々ご相談にのって頂けて  
とても助かっています。ありがとうございます。  
・長い期間我慢してきた面会をもう少し時間を増やした緩和措置を願っています。本人からの要  
望ですが食事面で肉類(特に牛肉と言う事ですが)いつも硬いので食べられず、挽き肉にして頂  
ければ嬉しいと言っています。他は歯科医療の医師が来て頂けたら有難いと言っていました。  
以上、いつもありがとうございます。よろしくお願ひ致します。  
・コロナが収まり安定したら面会を増やしてほしいです。月1回1名の面会だと少ないのでオンラ  
インの回数を増やすなど工夫して頂けると助かります。(職員が充分でないともわらないことも  
わかっております)また口腔ケアなど家族が付き添える範囲での外出許可を頂けると幸いです。  
よろしくお願ひ致します。いつもありがとうございます。

施設回答

コロナ禍のなかご不便おかけし申し訳ございません。オンライン面会に関しましては職員体制  
上、現状の回数が精一杯という状況です。コロナ感染が落ち着きましたら、直接のご面会での  
回数が増やせるよう検討していきたいと思っておりますのでご理解、ご協力の程よろしくお願い  
申し上げます。歯科医療に関しましては、感染状況の動向をみながら検討させていただきます。  
またご面会ができない分、ご利用者さまの日々のご様子が少しでもお伝えできるよう工夫して参  
ります。

ご意見・ご要望

・緊急事態宣言が解除され面会も徐々に可能になったので、手作り品ではない市販品だけでも  
差し入れできるよう、再考いただけると良いと思います。  
・洗濯物の取り違いがあった。又、紛失もあった。  
・お願い等がゆき渡っていなかった。リハビリが思いの外やさしすぎた?のか満足出来なかつ  
た。帰宅後の生活移動等が低下していたので残念でした。

施設回答

ご意見ありがとうございます。  
持ち込み食料品に関してはセンター全体の規則になっており、対応できず申し訳ございませ  
ん。  
洗濯物の扱いに不備があり、またご家族様の希望に添えなかったことで不快な思いをさせてし  
まい申し訳ございませんでした。  
今後もご利用者さまが快適に過ごせますよう、職員一同満足できるサービスを提供してまいり