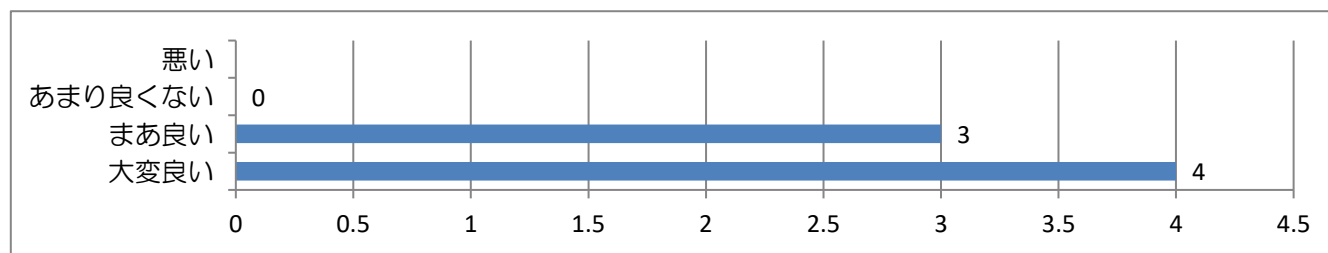


ご利用満足度に関するアンケート結果報告

アンケート期間	令和3年2月20日～2月28日
アンケート対象者	地域密着型ご利用のご家族様
回収者数/依頼者数	8件/20件
アンケート回収率	40%

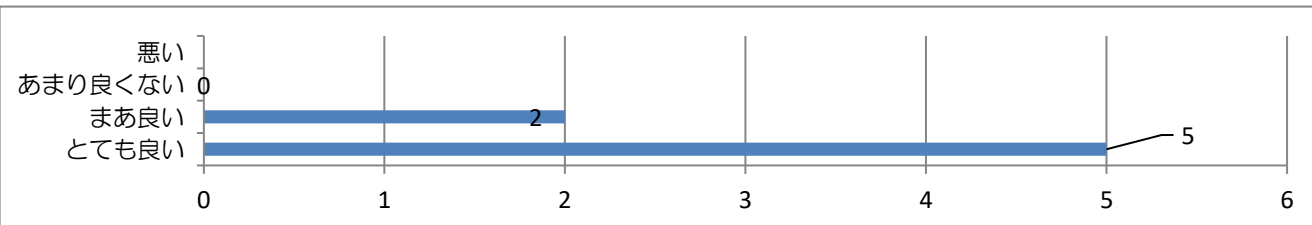
①施設の印象や雰囲気はいかがですか？



具体的理由

- いつもきれいで職員の方々も明るく接して下さいます。

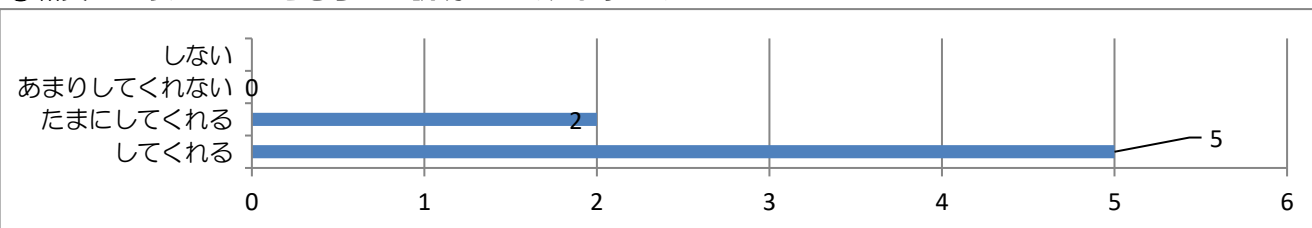
②職員の言葉遣いや対応は丁寧でしょうか？



具体的理由

- いつも親切に対応して下さいます。
- いつも丁寧に对应してもらって、気持ちがすっきりします。

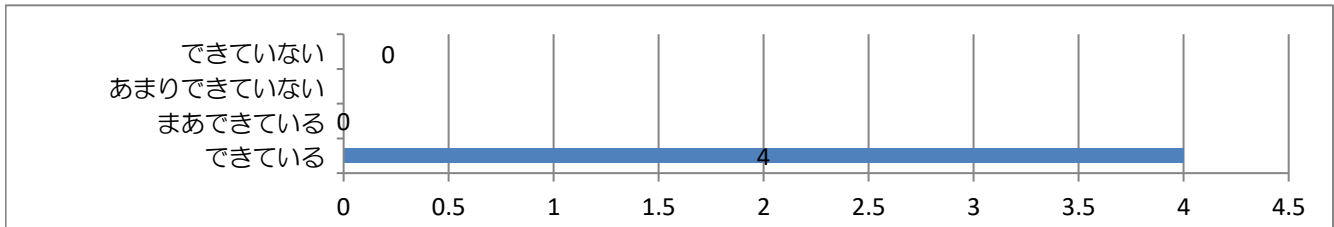
③職員は知りたいことをきちんと説明してくれますか？



具体的理由

- こちらが聞けば説明してくれます。
- 身体の様子についてきちんと説明していただいたことに感謝しています。

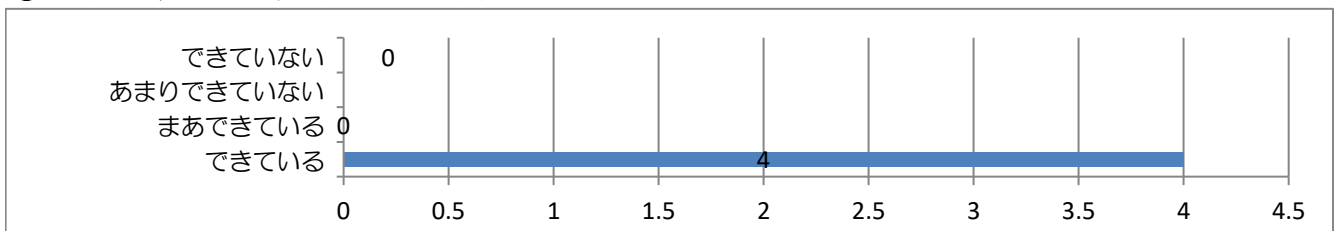
④職員は親身になってお話を聞きますか？



具体的理由

- よく見ていただき感謝している。
- ほとんど聞く事はありませんが、質問した時は誠実に答えて下さいます。
- 会話の中で、「お母さんはいつもお元気ですよ」と言われてうれしかった。

⑤面会してみて何か気になることはありませんか？



具体的理由

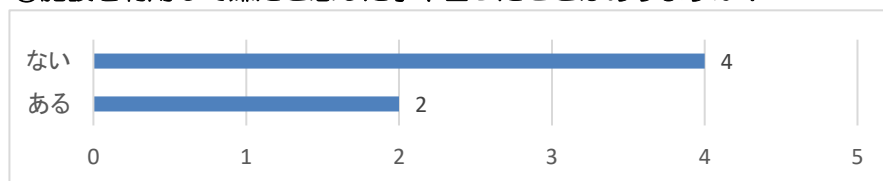
- 今の状況では仕方ないと思うが、久しぶりに面会した時、髪が伸びボサボサになっていた。☆1
- ビデオ通話による面会で元気な姿は見られるのですが、顔の髭と眼鏡のくもりが気になります。☆2

施設からの回答

☆1⇒大変申し訳ございません。散髪については、コロナの感染者数、近隣での緊急事態宣言等々により判断していたため、なかなか散髪の調整がつかない状況でした。散髪をすると気分もリフレッシュする為、できるだけとは考えていますが、まずは感染者を出さないことを1番に考えつつ、調整していきたいと考えています。

☆2⇒大変申し訳ございません。眼鏡については、定期的に職員が確認し、汚れている際は拭くようにしたいと思えます。顔の髭についても定期的に電動シェイバーにて、髭剃りは行っていますが漏れていたり、不十分だったと思えます。その他の整容や身だしなみ含め、気を付けていきたいと思えます。

⑥施設を利用して嫌だと感じた事や困ったことはありますか？



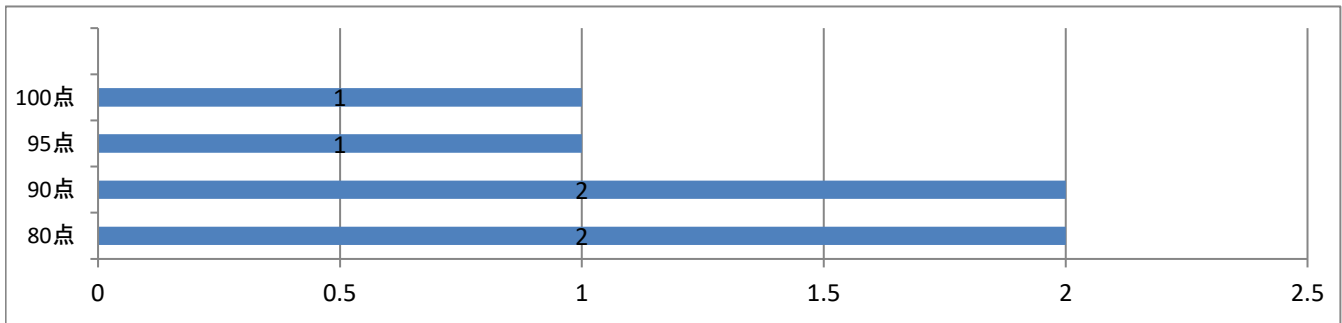
具体的理由

- 以前ありましたが、職員の方に相談したらすぐ改善していただけました。
- コロナの為、直接面会ができず、言葉を出すことが難しくなりました。会うことができれば、話をしたり声を出す練習が出来るのに残念です。☆3

施設からの回答

☆3⇒ご心配をおかけして申し訳ありません。現在は、全ユニット健康体操を毎日行っていますので、その際にしっかりと発声できるように声掛けを行っていきたいと思えます。また、日頃から声掛けやコミュニケーションを図り、少しでも会話ができる機会を増やしていきたいと思えます。

⑦施設に点数をつけるとすれば、100点満点中何点くらいですか？



《平均点》89.2点

具体的理由

- いつも感じよく対応して下さるから。
- 昨年から面会が出来ない状況であり、過去感じた事を基に回答しました。新型コロナ感染防止対応されていますことに感謝申し上げます。
- コロナが終息しない中でも、本人が安心して健康に過ごせるのは先生はじめ、職員の皆様方のおかげです。
- 職員の方々には、いつも優しく接していただき、嬉しく思います。
- 大きな不満はないこと、むしろ高齢の母が嫌がらずにいてくれることはとても嬉しいことです。

⑧その他、気になる点や利用して良かった点、悪かった点があれば、ご自由にお書き下さい。

その他の意見

- 山口県でもクラスターが発生している中、アイユウの苑ゆめタウンさんは感染者を出さずに努力して頂いていることに感謝しています。
- コロナのため、直接会うことができません。以前していた髭剃りや爪切り、眼鏡ふきなど出来ません。宜しくお願ひします。職員の方々には日々感謝しています。
- テレビ電話でお話し出来る件など知らせていただいたことに感謝しています。

この度は、アンケートへのご協力、また貴重な多くのご意見を頂き、誠にありがとうございました。ご利用される利用者様に少しでも快適にサービスをご利用いただけるよう、これまで以上にサービスの向上に努めてまいりたいと思います。

令和3年3月 アイユウの苑 施設長 松永紀子