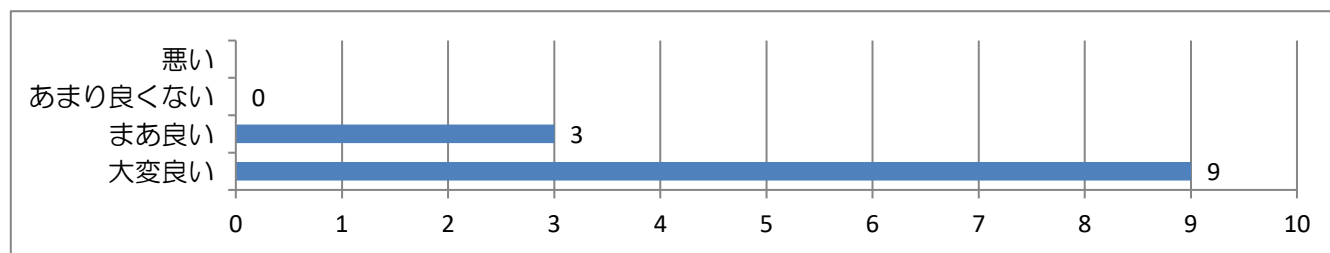


# ご利用満足度に関するアンケート結果報告

アンケート期間	令和4年1月20日～1月31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	12件/20件
アンケート回収率	60%

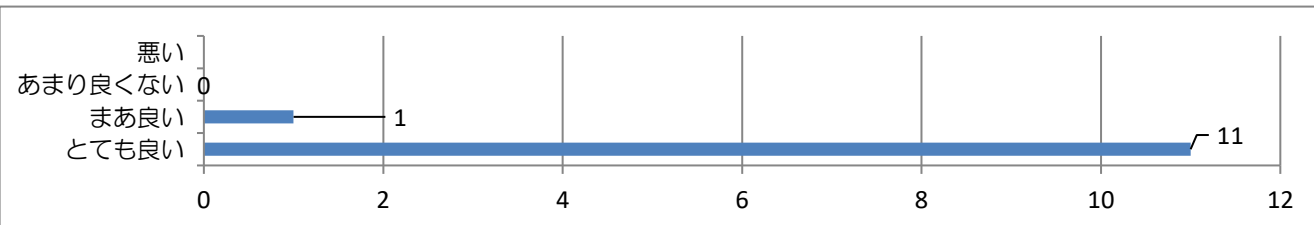
## ①施設の印象や雰囲気はいかがですか？



### 具体的理由

- スタッフが優しい。
- 清潔感を強く感じ取れ、明るい雰囲気が印象的です。
- いつも清潔で職員の方も明るいです。

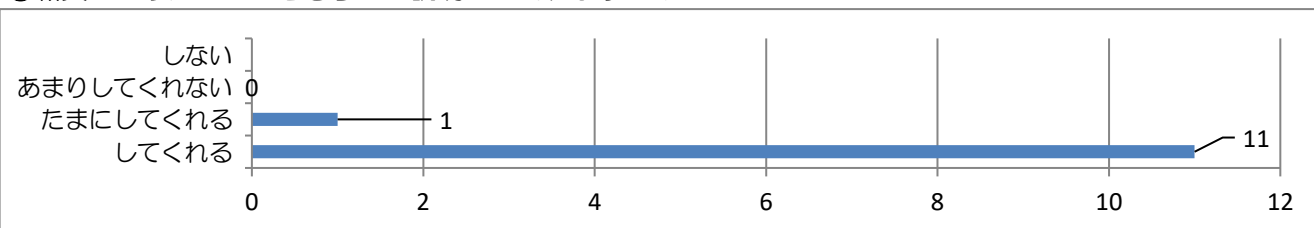
## ②職員の言葉遣いや対応は丁寧でしょうか？



### 具体的理由

- 面会した時は介護士の皆さんの笑顔からとても良い雰囲気を感じとれます。
- 丁寧に対応してくれます。
- 誠実さが伝わる。

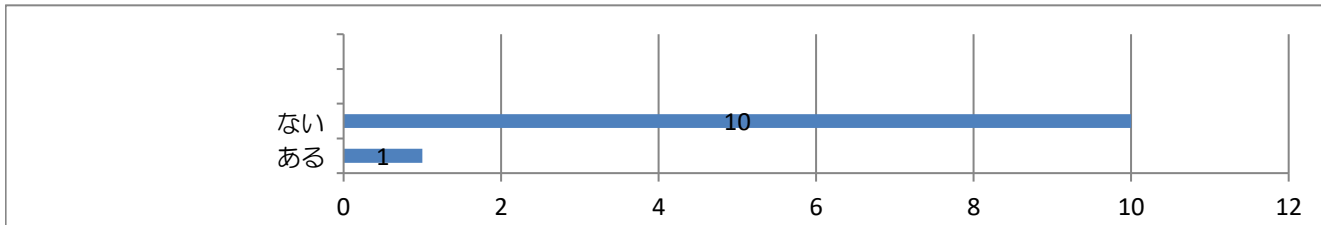
## ③職員は知りたいことをきちんと説明してくれますか？



### 具体的理由

- 常に電話での状況報告などを頂いており、ご対応に感謝しております。
- こちらからの質問には答えてくださいますが、こちらから質問しなくても普段の様子など些細なことでもいいので、教えて頂けたら嬉しく思います。(か)
- こちらが聞けば説明してくれます。

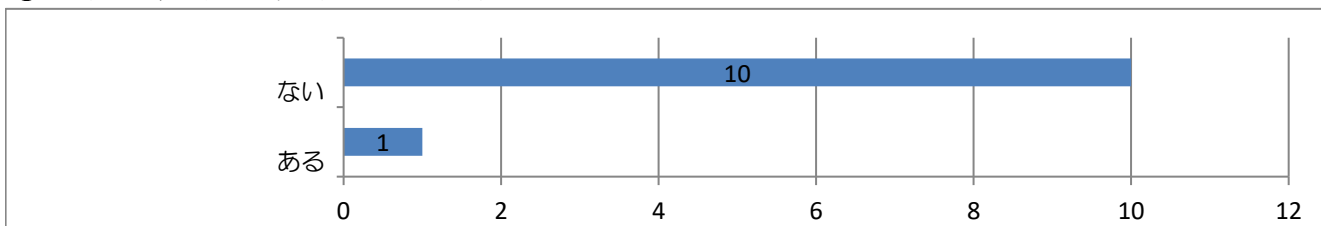
#### ④職員は親身になってお話を聞きますか？



##### 具体的理由

- こちらが聞けば、親身になって聞いてくれます。
- 話の途中で口を挟むことなく、丁寧に聞いてくれる。
- 親身にご対応頂いており、申し分ありません。

#### ⑤面会してみて何か気になることはありませんか？



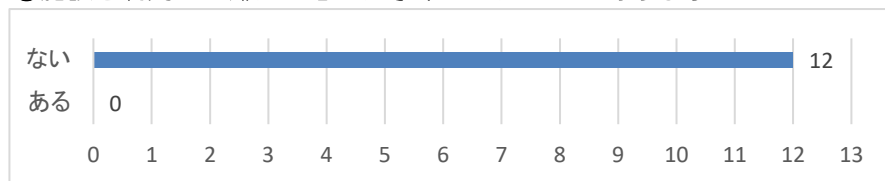
##### 具体的理由

•コロナ過で面会が回数も時間も十分ではなく、元々口数が少なく、話すことが減るのでは？と、これから先が心配です。コロナの収束を願うばかりです。（☆1）

##### 施設からの回答

•コロナ過でご家族様との面会が減少し、ご利用者様も寂しい気持ちになっていると感じます。その分、職員が常日頃から密にコミュニケーションを図り会話をすることや、他ご利用者とのレクリエーション、体操等の参加を促し発語や笑顔が引き出せるよう取り組みたいと思います。ご心配をお掛けしますが今後コロナが収束し自由に面会が出来る事を職員も願っています。（☆1）

#### 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？



#### ⑦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。

- 日頃ちょっとした買い物をして下さること、病院に付き添いで行って下さること。
- 終わりの見えないコロナで大変だと思いますが、迅速に対応、体調変化を逐一連絡して下さい、有難く思います。
- 職員の方々にはいつも優しくいただき感謝しています。手の力が弱くなったみたいで、歯磨きなど口腔ケアが気になります。今はビデオ通話による面会も出来ないのも、1か月に1回でも様子を知らせてもらえると嬉しいです。（こちらから聞いてもいいのですが）（☆2）

##### 施設からの回答

•貴重なご意見ありがとうございます。ご様子への連絡については、今後、急な感染増で面会を暫く制限する際は、担当職員より普段の様子を電話連絡させていただきたいと思っております。また、その他の場面でも様子が気になる場合は、お気軽にお問合せいただくと幸いです。宜しくお願い致します。（☆2）

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4年2月 アイユウの苑 施設長 松永紀子