

(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

①介護サービスについて満足されていますか？

満足=26 ・ やや満足=6 ・ 普通=5 ・ やや不満=0 ・ 不満=0

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせ下さい

1. 連絡をもっとまめに欲しい
2. いつも同じ職員から連絡してもらいたい
3. 聞きたいことが聞けない（一方的）
4. 連絡内容に納得出来ない事が多い
5. 事故やケガの連絡の際は、その後の様子についての報告も欲しい
6. その他（)

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

満足=20 ・ やや満足=8 ・ 普通=9 ・ やや不満=0 ・ 不満=0

③皆様の知りたい情報は伝わっていますか。

満足=18 ・ やや満足=10 ・ 普通=7 ・ やや不満=1 ・ 不満=0

④どのような情報を知りたいと思いますか。 ※複数回答可

1. 健康状態 =28
2. ケアの現状や変更=14
3. 行事の予定と参加の声掛け=5
4. 身体面・精神面の状況=24
5. その他=1（どのような過ごし方をしているか）

(2) 施設内環境について

①居室の整理や清掃に満足されていますか？

満足 ~~=~~ ・ やや満足 ~~=~~ ・ 普通 ~~=~~ ・ やや不満 ~~=~~ ・ 不満 ~~=~~

~~「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。~~

~~()~~

②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

満足=21 ・ やや満足=4 ・ 普通=9 ・ やや不満=0 ・ 不満=0

「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。

()

③面会がしやすい環境ですか？

満足=19 ・ やや満足=8 ・ 普通=10 ・ やや不満=1 ・ 不満=0

「やや不満・不満」と感じられる原因についてお聞かせ下さい 複数回答可

1. ゆっくり話せる場所がない
2. 面会の際職員の関わりが少ない
3. 聞きたいことがあっても職員に聞きにくい
4. その他=1 (コロナ過で、まだ一度も面会していません)

(3) 職員の接遇について気になる事(いやな思いをすること等)がありませんか。

1 から7の項目をお答えください。

1. あいさつ (とても良い=12・良い=10・普通=1・悪い=0・とても悪い=0)
2. 利用者に対しての言葉遣い(とても良い=11・良い=10・普通=3・悪い=0・とても悪い=0)
3. ご家族に対しての言葉遣い(とても良い=10・良い=10・普通=2・悪い=0・とても悪い=0)
4. 服装 (とても良い=4・良い=9・普通=11・悪い=0・とても悪い=0)
5. 身だしなみ(頭髪・化粧)(とても良い=6・良い=8・普通=11・悪い=0・とても悪い=0)
6. 職員の表情や対応・態度 (とても良い=10・良い=10・普通=5・悪い=0・とても悪い=0)
7. 電話対応 (とても良い=12・良い=8・普通=4・悪い=0・とても悪い=0)

(4) 苦情、要望への対応について

①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

はい=27 ・ 普通=11 ・ いいえ=0

「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない
2. 伝える手段がわからない
3. 遠慮してしまっている
4. 言っても改善されない
5. 言っても回答がない
6. その他()

②苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

とても速い=12 ・ 速い=13 ・ 普通=11 ・ 遅い=0 ・ とても遅い=0)

③苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

とても満足=14 ・ 満足=18 ・ 普通=6 ・ 不満=0 ・ とても不満=0

◇その他、清明苑についてどんなことでも、ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・便秘なのでトイレにウォシュレットを付けてあげてほしいと思います。
- ・紙資料でなくてもいい。資料はメール添付でお願いしたいです。
- ・とても丁寧な対応とあたたかな心配りが感じられます。とても感謝しています。本人も面会時に『今が幸せ、ありがたい』と話してくれます。ありがとうございます。
- ・残りの人生、毎日笑顔でいられる様に宜しく願います。
- ・いつ連絡しても、親身に対応して頂き、安心していられます。今後ともよろしく願います。
- ・いつも親切、丁寧な対応ありがとうございます。安心して家族のことをお願いすることが出来て、とても嬉しく思っております。こんな時期ですが、どうか職員の皆様、お身体をご自愛ください。いつもありがとうございます。
- ・いつも感謝しております。今後共よろしく願ひ致します。
- ・特にありません。
- ・宜しく願います。
- ・スタッフの皆さんがチームワーク良く接して下さっているのがわかり、安心して願ひできます。心を込めて接して下さりありがたく思っています。日々の介護で本当にお世話になり感謝しております。今後ともどうぞ宜しく願ひ致します。家族への要望がありましたら遠慮なく申し付け下さい。
- ・いつもお世話になり心より感謝申し上げます。
- ・この大変な状況下での介護に頑張られ、たいへん感謝しております。
- ・

アンケートへのご協力ありがとうございました。