

ご利用者様・ご家族様 サービス満足度アンケート 集計表

施設名： 地域密着型特別養護老人ホーム富士山荘まほろば

| | | 4点 | | | | | 3点 | | 2点 | | 1点 | | 0点 | | 点数 | 平均評価 |
|-----|-----------------------------------|-------|-----|----|------|----|-----|--|----|--|----|------|-------|----|-----|------|
| | | 大変満足 | 満足 | 普通 | 少し不満 | 不満 | 無回答 | | | | | | | | | |
| 1 | 職員の挨拶はしっかりできていますか | 10 | 4 | 3 | | | | | | | | | | 58 | 3.4 | |
| 2 | 職員の身だしなみは適切ですか | 6 | 8 | 3 | | | | | | | | | | 54 | 3.2 | |
| 3 | 職員のご家族様への言葉遣いは丁寧ですか | 8 | 6 | 3 | | | | | | | | | | 56 | 3.3 | |
| 4 | 職員のご利用者様への接し方は丁寧ですか | 9 | 5 | 3 | | | | | | | | | | 57 | 3.4 | |
| 5 | 職員の電話の対応は丁寧ですか | 9 | 6 | 2 | | | | | | | | | | 58 | 3.4 | |
| 6 | 職員は良く声を掛けるなど、話しやすい雰囲気ですか | 7 | 7 | 2 | | | | | | | | 1 | | 53 | 3.3 | |
| 7 | 希望・要望について話を聞いてくれますか | 8 | 6 | 2 | | | | | | | | 1 | | 54 | 3.4 | |
| 8 | 希望・要望について迅速に応えてくれますか | 7 | 7 | 2 | | | | | | | | 1 | | 53 | 3.3 | |
| 9 | 知りたいことをいつでも知ることができますか | 5 | 8 | 3 | | | | | | | | 1 | | 50 | 3.1 | |
| 10 | 介護・支援の方法は適切ですか | 4 | 8 | 1 | | | | | | | | 4 | | 42 | 3.2 | |
| 11 | 居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか | 4 | 4 | 2 | | | | | | | | 7 | | 32 | 3.2 | |
| 12 | 入浴や排泄は嫌な思いをすることなく配慮されていますか | 3 | 5 | 2 | | | | | | | | 7 | | 31 | 3.1 | |
| 13 | 薬の管理や処置は適切にしてくれますか | 6 | 4 | 2 | | | | | | | | 5 | | 40 | 3.3 | |
| 14 | ご本人の健康管理について施設の対応は適切ですか | 7 | 5 | 3 | | | | | | | | 2 | | 49 | 3.3 | |
| 15 | 病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか | 5 | 6 | 2 | | | | | | | | 4 | | 42 | 3.2 | |
| 16 | 食事は美味しいですか | 2 | 3 | 3 | 1 | | | | | | | 8 | | 24 | 2.7 | |
| 17 | 楽しみにしている行事や活動が行われていますか | 1 | 5 | 4 | | | | | | | | 7 | | 27 | 2.7 | |
| 18 | 定期的に入所中の様子や行事など情報提供がありますか | 5 | 8 | 2 | 1 | | | | | | | 1 | | 49 | 3.1 | |
| 19 | お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか | 3 | 5 | 6 | | | | | | | | 3 | | 39 | 2.8 | |
| 20 | プライバシーや個人情報は守られていますか | 5 | 6 | 4 | | | | | | | | 2 | | 46 | 3.1 | |
| 21 | 個別支援計画は、ご本人様・ご家族様の意向や希望が反映されていますか | 4 | 8 | 3 | | | | | | | | 2 | | 46 | 3.1 | |
| 22 | 個別支援計画や施設の決まりごとなどの説明は分かりやすいですか | 5 | 8 | 3 | 1 | | | | | | | | | 51 | 3.0 | |
| 23 | 困りごとを第三者委員など職員以外にも相談できることを知っていますか | 2 | 7 | 1 | 2 | | | | | | | 5 | | 33 | 2.8 | |
| 24 | ご利用者様の服装、頭髪、顔など整容はきちんと行われていますか | 6 | 5 | 4 | | | | | | | | 2 | | 47 | 3.1 | |
| 25 | この施設を利用して良かったと思いますか | 7 | 9 | 1 | | | | | | | | | | 57 | 3.4 | |
| 合 計 | | 138 | 153 | 66 | 5 | 0 | | | | | | 63 | 1,148 | | 3.1 | |
| | | 80.4% | | | 1.4% | | | | | | | 回答件数 | 362 | | | |
| | | 満足 | | | 不満 | | | | | | | | | | | |

コメント

- ・コロナ禍の中、健康で過ごせていることを職員の皆様方へ感謝しております。
- ・コロナによる制限のない面会ができる日を楽しみにしています。
- ・コロナ禍で居室を拝見できず回答できない項目がありました。
- ・いつもありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- ・こまめに連絡をいただきありがとうございます。職員の皆様には心から感謝しております。
- ・なかなか会いに行けず任せてすみません。家族は満足しています。
- ・入所の際、照明器具やカーテンを購入させられたのは少し驚きました。第三者委員の存在は知りませんでした。
- ・職員の制服があると分かりやすいです。
- ・コロナ禍で直接確認不可の事項については契約書・重要事項説明書・施設サービス計画書・お知らせカレンダー他、各種通知等の内容により勘案して回答いたしました。