

# サービスに関するアンケート集計結果

平成29年9月～10月に実施  
がゆうのご利用者(入居16名中)様13名、ご家族様5名の回答

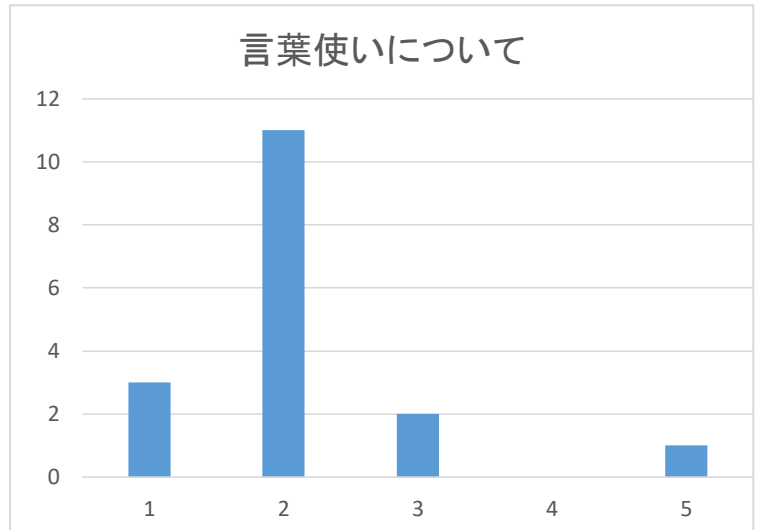
※各項目の合計回答数(18名)が合わない項目がありますが、無記名・無回答については計上していません。

## 1、職員の対応(接遇)について

### (1)言葉使いについて

(乱暴ではないか？ 馴れ馴れしくないか？ 失礼ではないか？ 子ども扱いしていないか？ 不快な言葉かけはしていないか？)

①大変満足している	3
②満足している	11
③どちらともいえない	2
④少し不満	0
⑤不満	1

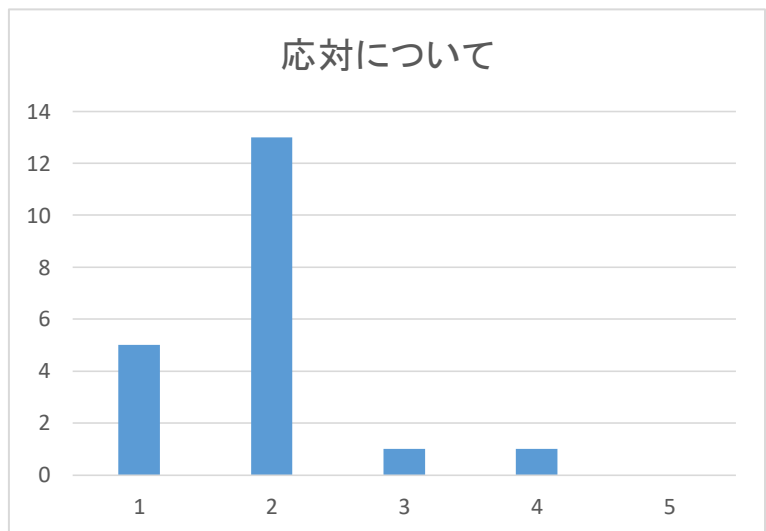


回答なし

### (2) 対応について

(落ち着いている、目線・姿勢、丁寧か？ 人生の先輩としての対応はできているか？ 等)

①大変満足している	5
②満足している	13
③どちらともいえない	1
④少し不満	1
⑤不満	0

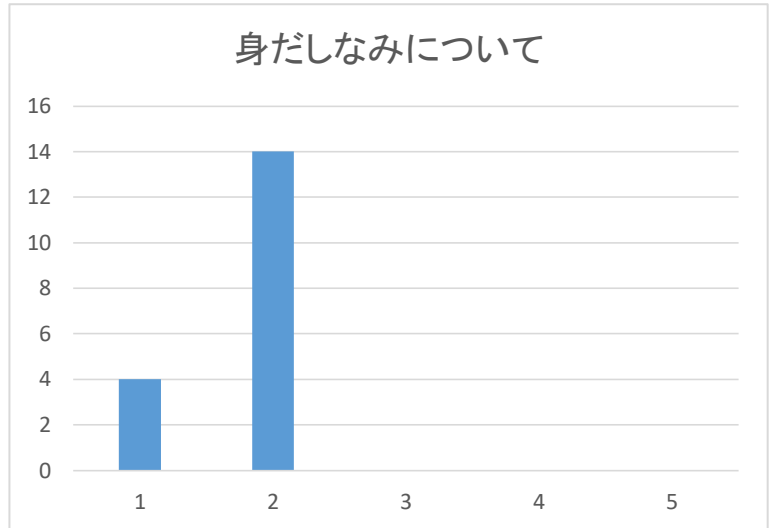


・親切にしてもらっている。まあまあだと思う。人間だから色々あると思うし…。努力しているなあと思う。  
・トイレに連れて行って欲しい時に連れて行ってくれない職員がいる。「後で行きましょう」と言ってそのまま忘れられた事がある。  
・乱暴な人がいる。  
・医者に行きたくても行けない。  
・優しくとても満足している。

### (3) 身だしなみについて

(髪型・服装はだらしないか？清潔感 等)

①大変満足している	4
②満足している	14
③どちらともいえない	0
④少し不満	0
⑤不満	0

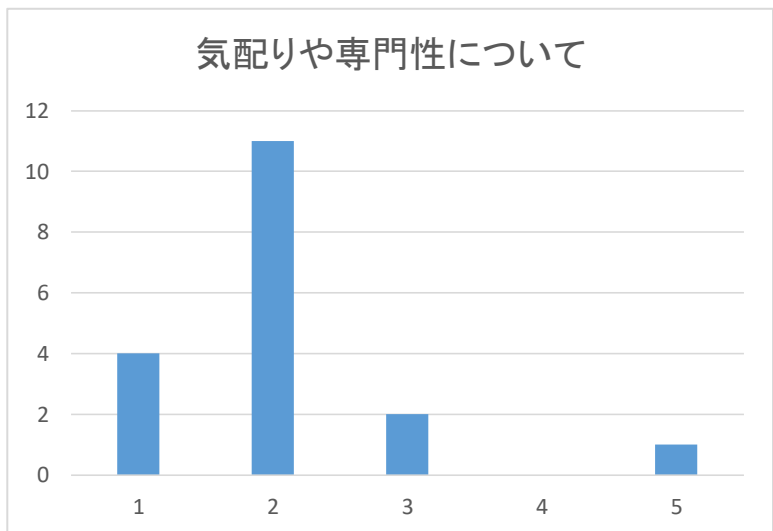


- ・エプロンをかける程度でいいのでは？
- ・名札が付いていると良い。
- ・きれいな服を着ている。
- ・とても良い。

### (4) 気配りや専門性について

(専門性がみられるか、心配り、傾聴、安心感、気軽に相談できるか？ 等)

①大変満足している	4
②満足している	11
③どちらともいえない	2
④少し不満	0
⑤不満	1



- ・「エアコンを付けましょう」と、声をかけてくれるのでうれしい。
- ・すぐにどこかに行ってしまう。
- ・安心している。
- ・これ以上の人たちはいない。これからもよろしくお願ひしたい。

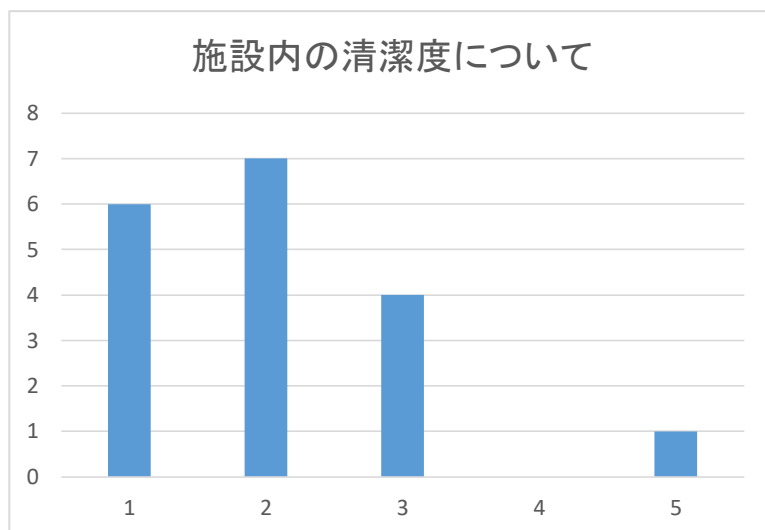
## 2、施設の体制について

### (1)施設内の清潔度について

(掃除が行き届いているか？装飾は適切か？物品が乱雑になっていないか？ 等)

- ①大変満足している
- ②満足している
- ③どちらともいえない
- ④少し不満
- ⑤不満

6
7
4
0
1



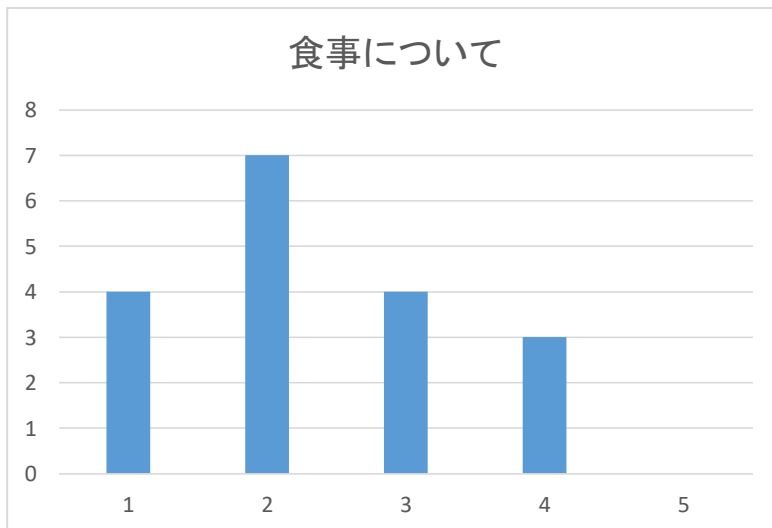
- ・以前はトイレが汚いと気になったが、現在はありません。
- ・前はトイレの汚れが気になった。今は感じないです。
- ・以前、トイレが汚かった。
- ・玄関が乱雑になっていると思う。
- ・部屋の床が汚い。
- ・満足している。

### (2)食事について

(味付け、品数、彩り、季節感、時間、温かさ 等)

- ①大変満足している
- ②満足している
- ③どちらともいえない
- ④少し不満
- ⑤不満

4
7
4
3
0



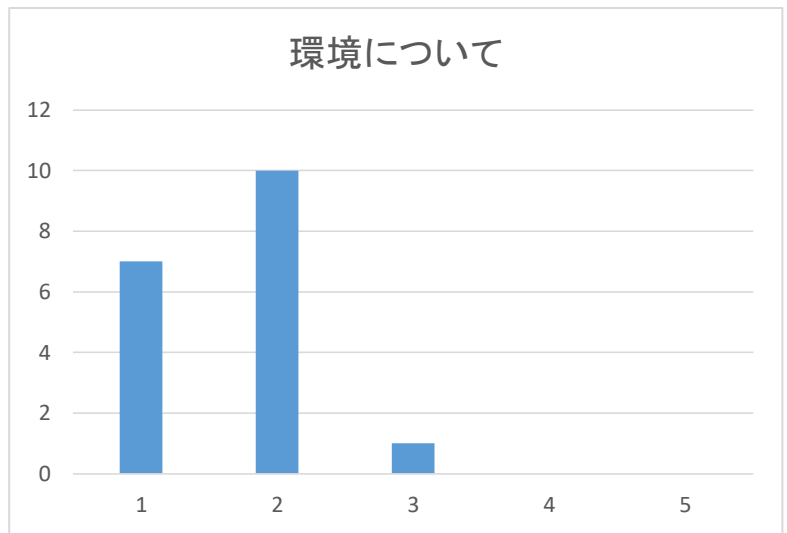
- ・味付け→自分には薄いと感じることもある。温かさ→熱いのが好みなので熱いを出してほしいと思うことがある。
- ・お茶が熱いと思うことがある。
- ・量が少ない。
- ・少量を多めにしてもらいたい。とてもおいしい。
- ・美味しくない。味が薄い。握り飯が食べたい。
- ・とても美味しい。
- ・いつも職員が調理している様子を見ますが、温かいものは温かく、冷たいものは冷たくをしっかりと実行されていると感謝しています。作りたての献立いいですね。

### (3) 環境について

(照明が適切か？臭気や騒音はないか？日当たりは？広さ 等)

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満
- ⑤ 不満

7
10
1
0
0



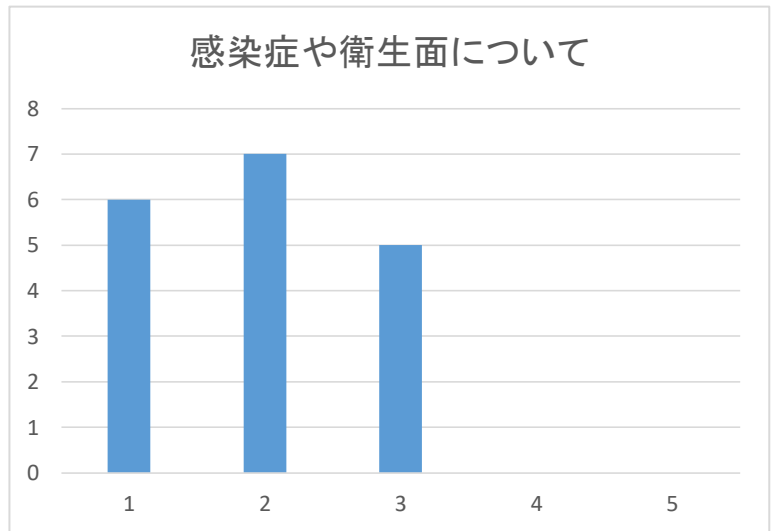
・日当たりは良い。

### (4) 感染症や衛生面について

(インフルエンザやノロウイルス等の感染予防、消毒や注意喚起ができていないか？)

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満
- ⑤ 不満

6
7
5
0
0



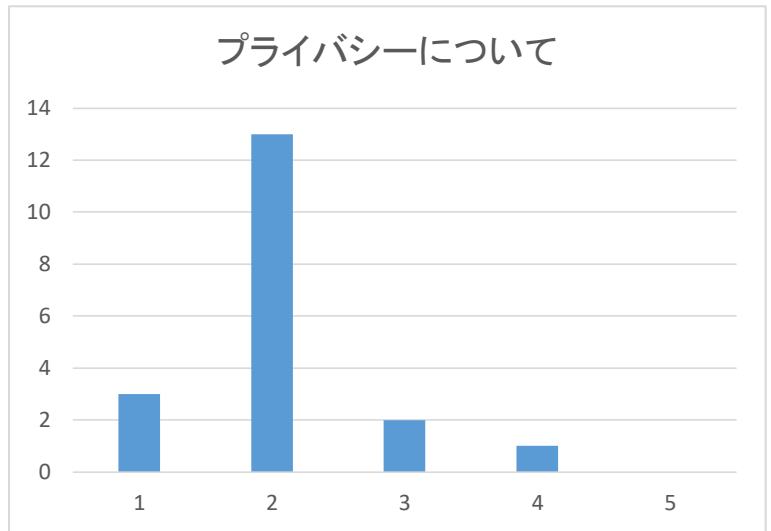
・体がかゆい。ダニがいると思う。

## (5) プライバシーについて

(排泄時や入浴時、個人情報の取り扱いについて)

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満
- ⑤ 不満

3
13
2
1
0



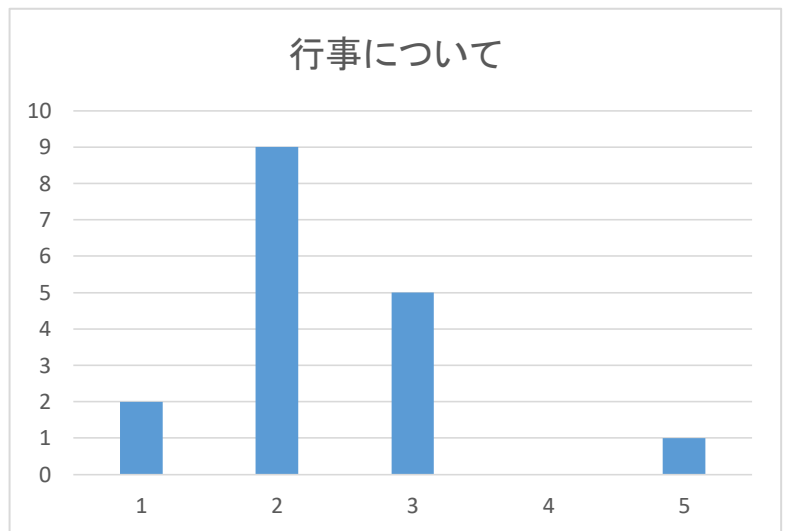
- ・トイレに入っていると誰か入ってくる。
- ・満足している。

## (6) 行事について

(記念日や季節に応じた催し物をしているか? 等)

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満
- ⑤ 不満

2
9
5
0
1



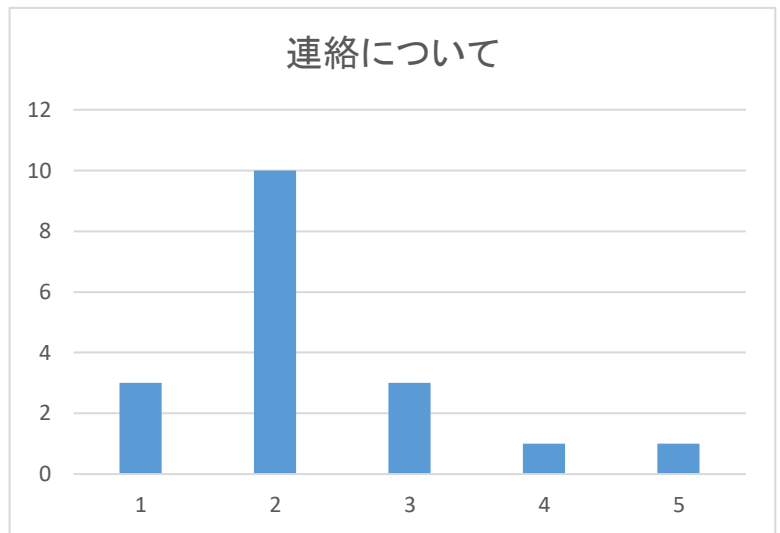
- ・最近、自分では季節が分からなくなってきているので、季節に応じた催し物があることで季節を感じられる。
- ・細々ながら季節行事はあるので良いと思う(体の弱い人もいるので、遠出の花見などは無理なのは仕方ないですね)。
- ・誕生日会をやって頂いて嬉しい。
- ・踊り等の行事があると嬉しい。
- ・満足している。

## (7) 連絡について

(緊急時や体調不良時の家族への報告、随時入所状況を説明しているか？ 等)

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満
- ⑤ 不満

3
10
3
1
1



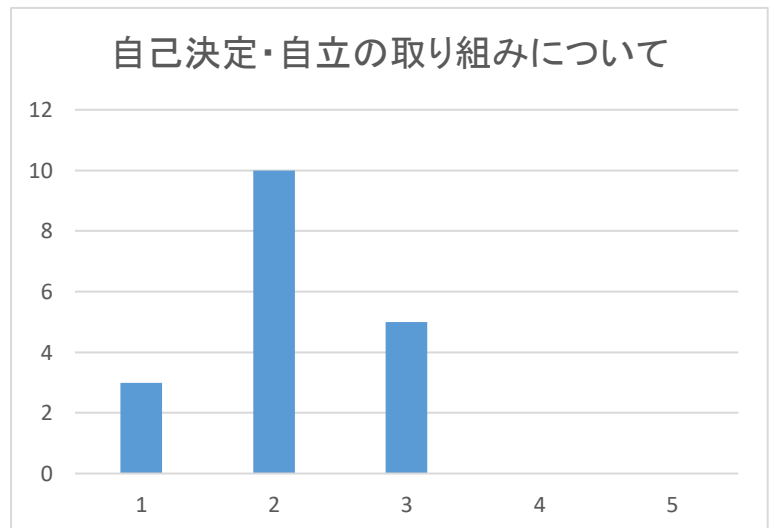
- ・事務所を通してお願いしている。
- ・息子や夫にもう少し来てもらいたい。

## (8) 自己決定・自立の取り組みについて

(自分でできることを阻害していないか？ 本人の意思(したい)を尊重しているか？ 等)

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ どちらともいえない
- ④ 少し不満
- ⑤ 不満

3
10
5
0
0



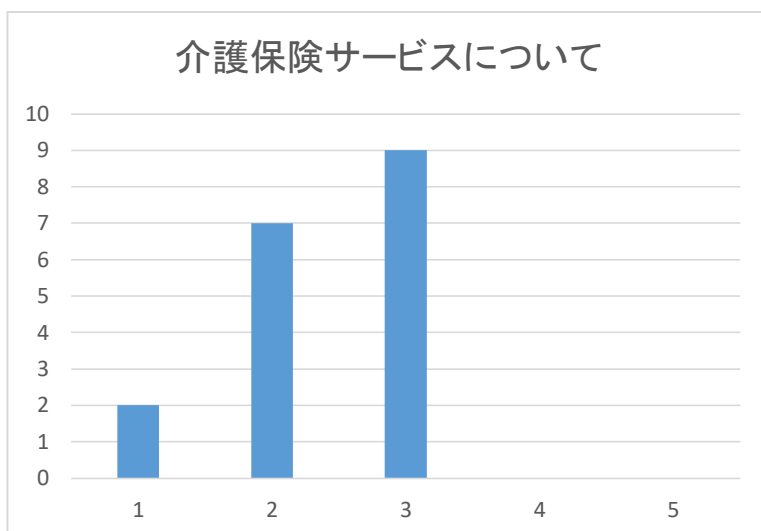
- ・腰痛で動けない時に出来ないことをやって頂いて助かった。ただ、時に「そこまでやってくれなくても大丈夫」と感じることもあった。
- ・できる限り自分でできることは行ってきたいと思っている。
- ・寝たいときに寝られない。

### 3、その他

#### (1)介護保険サービスについて

(デイやヘルパー、福祉用具等のサービスが適切に計画・実施されているか？ 等)

①大変満足している	2
②満足している	7
③どちらともいえない	9
④少し不満	0
⑤不満	0



・ケアマネジャーに一任しているのでよく分からないが、現状は不満ありません。  
・介護保険自体分からないことが多い。自分が受けられるサービス内容の詳細や今後の自分の体が動けなくなった時はどのようなサービスが受けられるか等心配である。現状に不満はない。  
・よくわからない。

#### (2)ご意見・ご要望、思い当たること等

- ・以前は(入所当時は)他の利用者さんのすること(トイレを汚す、トイレに長居しているなど)にいろいろ言えずにいたが、これからは伝えたいことは職員に伝えたい(伝えられる環境、雰囲気はほしい…)。
- ・訪問販売などがあればぜひ購入したい(パン屋、焼き芋等)
- ・自由に動ける時間がほしいので、デイは週1回で充分で、週2回は希望しない。
- ・食事は美味しいし、満足している。
- ・いつも何うと、穏やかな顔の母に安心しとても感謝しています。
- ・何の問題もなく元気に生活ができていることは施設職員の皆様のおかげと感謝しています。先が見えない長丁場ですが、皆様の力を借りて本人の支援をしていこうと改めて考えています。

等)