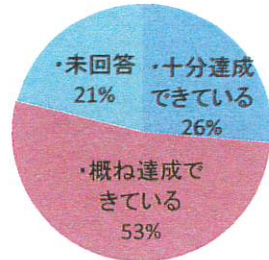


令和2年度 てんまりの杜 顧客満足度アンケート 集計結果

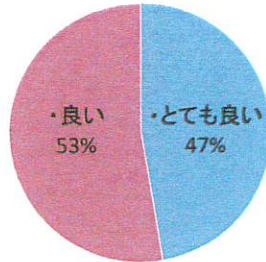
I 当法人敬愛会では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

・十分達成できている	5
・概ね達成できている	10
・あまり達成できていない	0
・達成できていない	0
・未回答	4



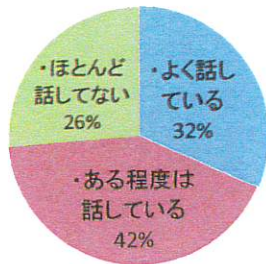
II-2 職員の対応は礼儀正しいですか。

・とても良い	9
・良い	10
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	0



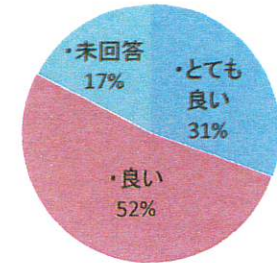
II-4 職員(介護支援専門員等)とご本人の思いや願い、要望等について話したことはありますか。

・よく話している	6
・ある程度は話している	8
・ほとんど話してない	5
・話をしていない	0
・未回答	0



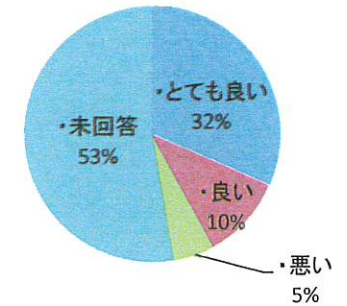
II-1 事務職員の窓口・電話対応は手際が良いですか。

・とても良い	7
・良い	12
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	4



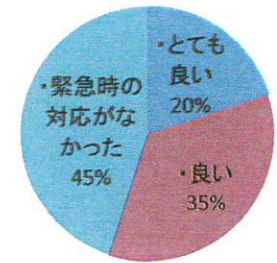
II-3 ご本人の様子や状況について、職員からの説明はいかがですか。

・とても良い	6
・良い	2
・悪い	1
・とても悪い	0
・未回答	10



II-5 緊急時の対応はいかがでしたか。

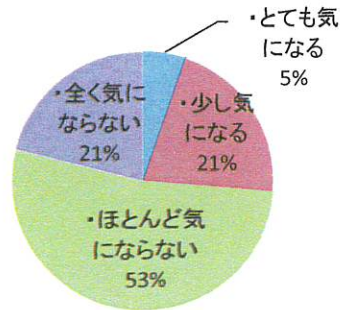
・とても良い	4
・良い	7
・悪い	0
・とても悪い	0
・緊急時の対応がなかった	9
・未回答	0



令和2年度 てんまりの杜 顧客満足度アンケート 集計結果

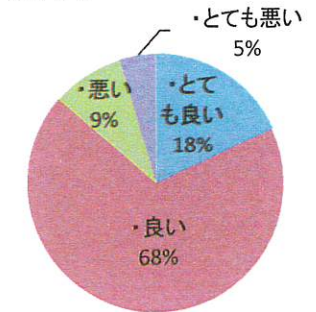
Ⅲ-1 施設内はいつも清潔になっていますか。又、臭い等が気になる箇所はありますか。

・とても気になる	1
・少し気になる	4
・ほとんど気にならない	10
・全く気にならない	4
・未回答	0



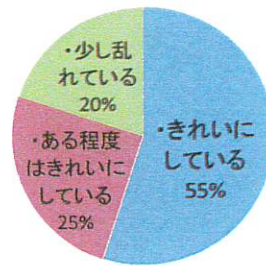
Ⅲ-2 面会に来られた時のユニットの雰囲気はいかがですか。

・とても良い	4
・良い	15
・悪い	2
・とても悪い	1
・未回答	0



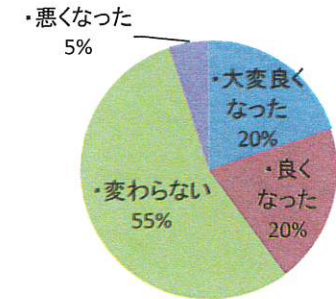
Ⅳ-1 入居者様の身の回り(洋服・髪型・爪)はきれいに整えられていますか。

・きれいにしている	11
・ある程度はきれいにしている	5
・少し乱れている	4
・とても乱れている	0
・未回答	0



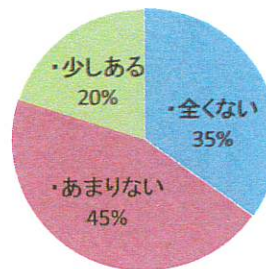
Ⅳ-2 入居者様の様子(表情や雰囲気等)に変化はありましたか。

・大変良くなった	4
・良くなった	4
・変わらない	11
・悪くなった	1
・大変悪くなった	0
・未回答	0



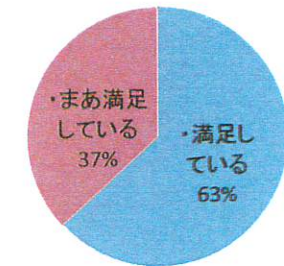
Ⅳ-3 健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか。

・全くない	7
・あまりない	9
・少しある	4
・大いにある	0



Ⅳ-4 ご家族・ご本人は、今のサービスに満足しておりますか。

・満足している	12
・まあ満足している	7
・少し不満がある	0
・不満がある	0



《令和2年度 てんまりの杜 顧客満足度アンケート 回答》

【ご利用者・御家族様からのご意見ご要望】

【施設からの回答】

<p>職員様は感染対策をとる中、今までよりも注意しながらの支援は大変なことと思います。いつもありがたいと思っております。 家族が受診の際に気づいたことですが、出来れば毎日口腔ケアを介助なり促しなど行ってほしいと思いました。また、動作が緩慢な為、どうしても排尿時に尿汚染してしまっています。気がつかれた時にリハビリパンツやズボンや下着の交換をしていただけたらと思います。また、車イスの座布団の尿汚染もあり、交換してほしいと思いました。私は母が気持ち良く安全に清潔に過ごしてほしいと願っています。大変厳しい意見を書きました。それだけ貴施設の介護や福祉に期待をしています。よ</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。こちらの支援が行き届かず大変申し訳ありませんでした。本人様が気持ちよく日々を過ごして頂けますよう、職員一同しっかりと対応に努めてまいります。</p>
<p>コロナウイルス流行の中、感染予防の為、色々対策を行なって頂きありがとうございます。大変な世の中ですが、早く終息を願うことしか出来ません。職員の方々は大変だと思いますが、とても感謝しています。体に気を付けて下さい。</p>	<p>お気遣いいただきありがとうございます。今後も職員一同、感染対策を徹底し、ご入居者に寄り添った支援を提供できるよう心がけてまいります。家族様もお身体にお気を付けてお過ごしください。</p>
<p>コロナ過のなかのご努力に心より感謝申し上げます。すこやかに新しい年をお迎えください。</p>	
<p>とにかくコロナにかからないように皆様も大変ですが、よろしく願います。終息しましたら、本人と会っていろいろな会話を楽しみにしております。</p>	
<p>コロナ過のなかのご努力に心より感謝申し上げます。すこやかに新しい年をお迎えください。</p>	
<p>とにかくコロナにかからないように皆様も大変ですが、よろしく願います。終息しましたら、本人と会っていろいろな会話を楽しみにしております。</p>	<p>ありがとうございます。今後も本人様のご様子や近況などをてんまりの杜通信やお電話等でご報告させていただきますので、ご安心してお過ごしください。</p>
<p>今、家族で何もしてあげられませんが、その分施設の皆様方にはいろいろとお世話になります。本当に感謝しております。これからもよろしくお願い致します。</p>	<p>ありがとうございます。今後もサービスの質を高められるよう精進してまいります。</p>
<p>満足しておりますので特に無いです。今後もよろしくお願い致します。</p>	

《令和2年度 てんまりの杜 顧客満足度アンケート 回答》

※ご意見以外

質問内容	回答
Ⅲ-1 新型コロナウイルスによる当施設の面会制限についていかがですか。 ・満足している。 その理由を教えてください。	かかってしまうと大変なので、本人に会えなくてもよいので、厳しく今のままでよいと思います。 利用者の安全対策が十分にされていることであるから。 感染対策に十分な対応が取れている。 利用者の安全を考えてくれていると思います。 入居者を守る為に行っている事なので、会えないことは寂しいが、仕方がない。 話を聞いてくれる。
Ⅲ-1 新型コロナウイルスによる当施設の面会制限についていかがですか。 ・ある程度満足している。 その理由を教えてください。	クラスターの発生防止のための面会制限であり、止むを得ないことです。職員の方より、本人の様子の報告を電話でもうかがうことが出来れば良いのですが。 施設の面会制限はクラスターを考えると仕方ない事と思います。 コロナ過のなか止むを得ないと思います。 感染対策を前向きに行うことは、仕方がないことだと思います。 感染拡大防止のため面会制限を行い、WEB面会を早期に取り入れた対応は素晴らしいと思った。
Ⅲ-1 新型コロナウイルスによる当施設の面会制限についていかがですか。 ・少し不満がある。 その理由を教えてください。	面会者の健康状態を確認して直接入所者との面会させてほしい。 全く面会出来ないのではなく、窓越しや玄関先で離れていても面会したいと思いま 月一度ぐらいは以前のように顔を見に行きたい。
Ⅲ-2 面会に対しての要望はありますか。	久しく面会していないので、ソーシャルディスタンスをとっての面会をしたいと思いま 荷物を持って行った時など、窓越しで良いので一目会えると嬉しいです。 全く面会出来ないのではなく、窓越しや玄関先で離れていても面会したいと思いま 早くコロナの感染が収まって直接話が出来ようになることを心から願っておりま 要望はありませんが、毎月の利用料金等の郵送の時、日常生活状況等の様子が 分かるものを一緒に送付していただけるとありがたいです。 コロナが終息するまでは、あつて昔のお話をいっぱい聞いてあげたいのですが、 じっと会うのを我慢します。 特になし。 ×4
Ⅲ-3 面会制限に伴いWEB面会(リモートミーティング)を開始しましたが いかがですか。	未利用
Ⅲ-4 WEB面会に対しての要望はありますか。	入所者の反応(痴呆で)が少ない状態では利用する価値が少ないのでは。 WEB面会利用をお断りしていましたが、機会がありましたなら再度、ご説明頂き利 用してみたいと思います。 時間制限と土・日できないとのことなので、利用できない。 お忙しい中の対応に感謝いたします。本人の認知が十分でないので、現状でOKで WEB面会をしていない。 特になし。 ×3