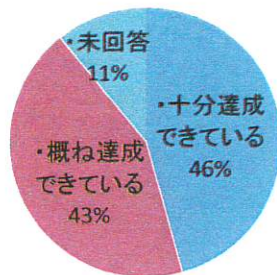


# 令和2年度 敬愛荘 顧客満足度アンケート 集計結果

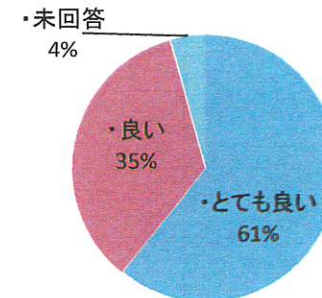
I 当法人敬愛会では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

・十分達成できている	21
・概ね達成できている	20
・あまり達成できていない	0
・達成できていない	0
・未回答	5



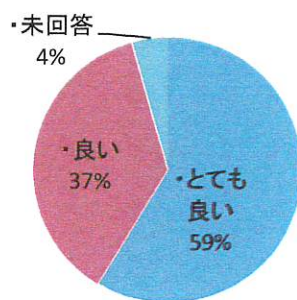
II-1 事務職員の窓口・電話対応は手際が良いですか。

・とても良い	28
・良い	16
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	2



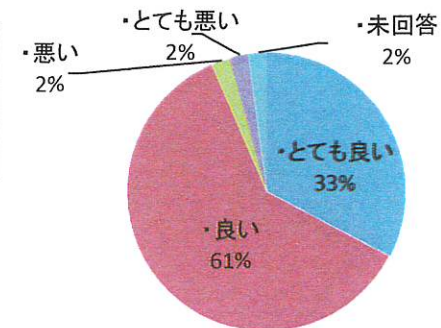
II-2 職員の対応は礼儀正しいですか。

・とても良い	27
・良い	17
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	2



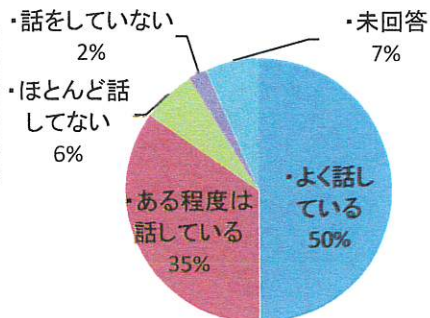
II-3 ご本人の様子や状況について、職員からの説明はいかがですか。

・とても良い	15
・良い	28
・悪い	1
・とても悪い	1
・未回答	1



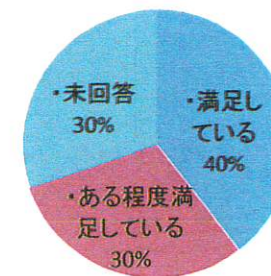
II-4 職員(介護支援専門員等)とご本人の思いや願い、要望等について話したことはありますか。

・よく話している	23
・ある程度は話している	16
・ほとんど話してない	3
・話をしていない	1
・未回答	3



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。

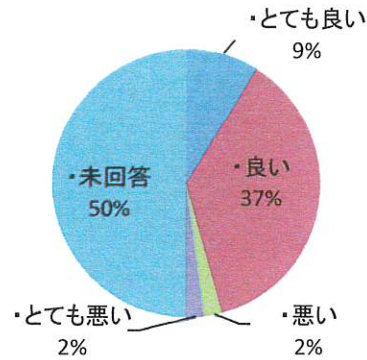
・満足している	17
・ある程度満足している	13
・少し不満がある	0
・不満がある	0
・未回答	13



# 令和2年度 敬愛荘 顧客満足度アンケート 集計結果

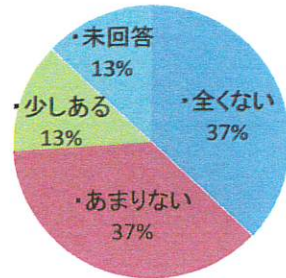
Ⅲ-3 面会制限に伴いWEB面会(リモートミーティング)を開始しましたがいかがですか。

・とても良い	4
・良い	17
・悪い	1
・とても悪い	1
・未回答	23



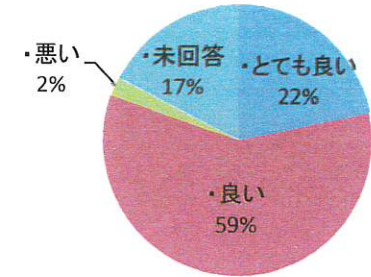
Ⅳ-1 健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか。

・全くない	17
・あまりない	17
・少しある	6
・大いにある	0
・未回答	6



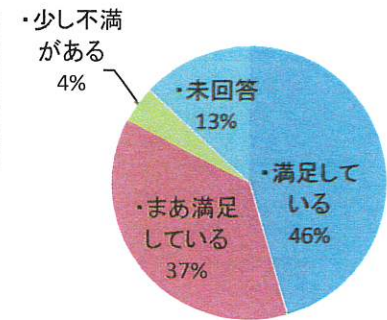
Ⅲ-5 担当職員より定期的な状況報告の連絡をしていますか、職員の説明はいかがですか。

・とても良い	10
・良い	27
・悪い	1
・とても悪い	0
・未回答	8



Ⅳ-2 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	21
・まあ満足している	17
・少し不満がある	2
・不満がある	0
・未回答	6



## 《令和2年度 敬愛荘 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】

入れ歯などの洗浄などよくされてないと思う。	申し訳ございませんでした。食前・食後等の口腔ケア及び入れ歯の洗浄・消毒を再度徹底してまいります。
パジャマなどもセットで預けていても上下バラバラの組み合わせが目立ちます。	申し訳ございませんでした。今後は、パジャマ等の組み合わせに気を付けて対応してまいります。
面会制限の変更についてですが、ここにきて栃木県内でもコロナの感染者が増えている中での面会は、まだ早いのではないかと思います。	ご意見ありがとうございます。今後も栃木県の新型コロナウイルスへの対応及び県内の介護施設におけるクラスター感染発生状況等を踏まえ、ご面会等については慎重に検討してまいります。
普段の生活の様子を月に1度程度教えていただければありがたい。	ご要望ありがとうございます。入居者担当から改めて本人様のご様子を毎月家族様へご連絡させていただきます。
職員スタッフの方々には、大変お世話になっていますが看護師の方の対応は私は少し足りないと思います。また、食事の面でも、もう少し味について調理スタッフと話し合い提供することも大切ではないかと思います。	申し訳ございませんでした。看護職員のこういった対応が足りないのかをお教えいただき、それに対し看護職員だけでなく介護職員一同もしっかりと対応を行ってまいります。食事に関しまして、委託業者と味付けや材料等について検討を重ね、美味しいお食事をご提供できるよう努めてまいります。
体調不良時に連絡をもらい心配しましたが、職員の対応が良く大変安心しました。	ありがとうございます。今後も体調不良時は迅速な対応と家族様へのご連絡を行い、少しでも安心していただけますよう支援を行ってまいります。
職員の皆様には感謝しています。どうぞこれからも宜しく願いいたします。	ありがとうございます。今後も入居者様に寄り添った支援に努めてまいります。何かございましたら、いつでもご連絡ください。
入所して優しい言葉をかけていただきありがとうございます。本人の意思が伝わりにくい中、介護していただき感謝しています。これからもよろしく願いいたします。	
現状でかまいません、よろしく願います。	
お世話になります。コロナ過の中適切な対応ありがとうございます。	
お世話になっております。コロナの影響でご苦労があると思いますが、入居者のために支援していただき感謝しています。職員の皆様、お身体に気をつけてお過ごし	
皆様のおかげで安心して生活できていると、毎日感謝しております。母と皆様の御健康をお祈りしております。ありがとうございます。よろしく願い致します。	
いつもお世話になっております。コロナの心配や今年の寒さの厳しい時に何の心配もなく、元気で過ごせて居る事に感謝しております。職員の皆様もお体ご自愛下さってお過ごし下さいます様お願いいたします。	
コロナで大変でしょうがよろしく願います。	
コロナ過で職員の皆様には大変なご苦労だと思います。どうぞ健康に気をつけてお過ごし下さい。	
お気遣いのお言葉をいただきまして、ありがとうございます。家族様もお身体に気を付けてお過ごしください。何かございましたら、お気軽にご連絡して頂けますようお願い申し上げます。	

## 《令和2年度 敬愛荘 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】

※ご意見以外

質問内容	回答
Ⅱ-1 事務職員の窓口・電話対応は手際が良いですか。	普通。
Ⅱ-2 職員の対応は礼儀正しいですか。	普通。
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。	説明などない。
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。	<p>コロナウイルス感染者が増えてきたので、施設の中で感染してしまうとこわいから面会制限は正しいと思います。</p> <p>感染予防のため理解しています。</p> <p>窓からの面会でしたが、今の状況では仕方ないと思います。元気な顔を見られて安心しました。</p> <p>年配者が多いのではないでしょうか。面会者が保菌しているか本人もわからない。</p> <p>高齢者への感染を防ぐためには仕方ないことだと思うから。</p> <p>コロナの感染状況を見据え、的確な判断だと思います。</p> <p>世界中が困惑している中、職員の皆様には命がけの生活だと思っています。何らかの理由、接触でクラスターの原因になると考えたら最小限の面会で仕方ないです。母は今の生活を満足しているの、家族としても安心です。ありがとうございます。きちんと対応して頂きありがたく思っております。</p> <p>面会は、当分しない方がリスクがないと思います。誰かが持ち込んでしまったらアウトだと思います。私だけは持ち込みたくはありません。</p>
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。	<p>仕方がないと諦めがあります。(制限は命を守るために仕方がないと)</p> <p>コロナ対策がなされている。</p> <p>感染状況に合わせた面会制限だと理解している。</p> <p>コロナのためしかたがないと思っています。</p> <p>2020年3月以来面会していないためどのような状況なのか全くわからないため。</p> <p>この時勢ではしかたが無いと思っています。</p> <p>面会もできないので。</p> <p>新型コロナによる感染は今ダウ透明な部分が多く施設の苦勞はいかばかりかと考えています。幸い母のポケが進み面会してもわからないので現状で満足しています。</p>
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。	<p>制限とは、面会でできていたのですか。</p>

## 《令和2年度 敬愛荘 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>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。 ・不満がある。 その理由を教えてください。</p>	<p>窓越しでは声が聞きにくい。</p>
<p>Ⅲ-2 面会に対しての要望はありますか。</p>	<p>窓越しでも良いので、顔が見れたら嬉しいです。×2 土・日曜も面会可能であればよいと思う。×2 できれば、本人の普段の状況等についてコメントいただければありがたい。 もう少しゆるやかにしてもらいたい。 コロナウイルスの予防注射を打ってから、様子をみながら面会を少しずつはじめて下さい。 今のままの面会でいいと思います。 ガラス窓越しの面会は良いと思います。近くに住んでいるので、これからも利用したいです。 直接面会が近々解禁となったら実施したい。</p>
<p>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。</p>	<p>まだ利用していないのでわからない。 行なっている事を知らない。 特にありません。×3</p>
<p>Ⅲ-4 WEB面会に対しての要望はありますか。</p>	<p>面会時間が5分と短いため利用していません。 直接面会でも分らないので数回で止めた。年配者にとっては、WEB面会になじみず、毎回担当者の説明が必要で難しい。 一度試してみたい。 自宅にパソコンがないので利用できない。 母は、耳が遠いので会話は大変ですが、顔が見れるだけで満足しています。 前回のように外からの面会が可能であれば、WEB面会でなくても良いです。 実施していません。×2 まだしていないので、何とも言えません。 特にありませんが、様子を見る事が出来て便利ですが、やはり直接会いたいのが正直なところです。 特にありません。×6</p>
<p>Ⅲ-5 担当職員より定期的な状況報告をしています、職員の説明はいかがですか。</p>	<p>定期的な連絡はないので回答できません。 説明とは、書面だけではないのか。 定期的な状況報告の連絡なし。</p>