

# 令和2年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

特別養護老人ホームいなほの郷下山  
ショートステイ

配布数	回答数	回収率
24	17	70.8%

実施期間 R3.1/15~2/10

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	13	76.5%
やや満足	3	17.6%
普通	0	0.0%
やや不満	1	5.9%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・いつも親切に接して頂いて有難うございます。
- ・マスクをしているせいか表情が分からない。声が聞こえづらい。

## ② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	13	76.5%
やや満足	1	5.9%
普通	3	17.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・解りやすい言葉で接して下さいます。
- ・前ほど話さず急いでいる感じがします。

## ③ 施設内は居心地のいい生活の場になっていると思いますか

満足	8	47.1%
やや満足	2	11.8%
普通	4	23.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	3	17.6%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・見ている訳ではありませんが前に頼んだようにして頂いていると思います。（本人に聞くとそのように言っています。）

- ・コロナの関係で施設に行く回数出来ない。

④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	8	47.1%
やや満足	0	0.0%
普通	3	17.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	5	29.4%
無回答	1	5.9%

〈ご意見〉

- きっと清潔になっていると思います。
- コロナで室内の事は見ていないので分かりません。

⑤ 施設内の臭気は気になりませんか

満足	6	35.3%
やや満足	2	11.8%
普通	4	23.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	4	23.5%
無回答	1	5.9%

〈ご意見〉

- 1Fは気にならない。室内は見ていないので分からない。

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	8	47.1%
やや満足	2	11.8%
普通	2	11.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	4	23.5%
無回答	1	5.9%

〈ご意見〉

- 本人が不満を言っていないので大丈夫かと思われます。
- 室内の事は見ていないので分からない。

⑦ 食事は満足していますか？

満足	4	23.5%
やや満足	1	5.9%
普通	4	23.5%
やや不満	1	5.9%
不満	0	0.0%
わからない	6	35.3%
無回答	1	5.9%

〈ご意見〉

- 「どんなもの食べた。」と聞いています。全ては言えませんがある程度言っている中で、随分満足しているようです。
- 本人に聞いていないので分からない。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	8	47.1%
やや満足	3	17.6%
普通	6	35.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- 入浴の回数が少し増えたらと思います。
- 一生懸命して頂いているように感じています。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	6	35.3%
やや満足	3	17.6%
普通	2	11.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	5	29.4%
無回答	1	5.9%

〈ご意見〉

- ・コロナの事もあり、職員の方々の努力に頭が下がります。

⑩ 契約書やサービス計画等の説明はわかりやすいですか

満足	9	52.9%
やや満足	2	11.8%
普通	5	29.4%
やや不満	1	5.9%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・一応読んでいます。

⑪ 意見や要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気がありますか

満足	9	52.9%
やや満足	3	17.6%
普通	5	29.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・普通に困った時には相談したいと思います。
- 今のところ困ってません。

⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	10	58.8%
やや満足	4	23.5%
普通	3	17.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・ありがたく思っています。

### ⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- 家に帰った時に同じ生活ができるようになって欲しい。
  - 施設での集団生活で色々な方から刺激を受けて元気が出るようになって欲しい。
  - 今のところ思い当たりませんが、望みが出たら言える感じと思っています。
  - 十分なサービスを受けていると思っています。
- いつもありがとうございます。窓口のスタッフから施設のスタッフ皆さんとても気持ちよく挨拶してください。また介護も夜間センサーマットになるとすぐに飛んできてくれると母から聞いて安心しています。気軽に話しやすい皆さんなので、今後も安心して相談できるとと思っています。
- 利用時の様子を詳しく教えて欲しい。

#### 施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

ご利用時のご様子については、引き続き連絡帳へ記載させていただきます。また帰宅送迎時にも状況に応じてお伝えするようにして参ります。尚、詳細な内容についてご確認されたい場合には、お時間を頂戴することとなりますので、お手数をお掛け致しますが当施設へお問い合わせください。

### その他、ご意見・ご要望、日頃感じていることなどありましたら、お聞かせください。

- 支度が大変です。持ち物表の記入、持っていく服の数など省略できるようでしたら嬉しいです。
- 連絡帳に要望を書くと、いろいろと配慮して下さり本当に感謝しています。下山さんにお世話になっている間はゆっくりできます。これからもよろしく願い致します。良い施設を利用できてよかったと思っています。
- いつも気遣ってくださって感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- 一度見学したい。浴室、個室、トイレ等。
- ありません。
- 出来たら帰る日に入浴させてもらえると助かります。

#### 施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

- コロナ禍で施設内への立ち入り制限もあり、皆さまには大変ご不便をお掛け致しております。また、皆さまにおかれましてはご自宅でのコロナ感染対策にご協力をいただき誠にありがとうございます。
- ご指摘のありました内容につきましては、ひとつひとつ改善を図り、ご利用者様・ご家族様に安心していただける施設づくりを目指していきたいと思っておりますので、何かご不明な点やご要望の際には職員へお声掛けください。