

## 接遇満足度アンケート調査結果

### ① 介護スタッフの対応について満足されていますか？

- ・皆さんとても良くしてくれています
- ・いつも親切に注意深く対応されています
- ・細やかな心配りをして頂いてます
- ・送迎スタッフの対応が素晴らしい。お風呂と食事に対しては少し不満
- ・汚れものまで洗って頂いて感謝してます
- ・本人、失語症の為分からないが送迎のスタッフの対応には満足している
- ・いつも笑顔で気にかけて対応して頂き感謝してます
- ・丁寧な言葉遣いで有難いです
- ・丁寧な対応されていて感謝してます
- ・送迎しか見ていません
- ・安心している
- ・よく気を使って下さる
- ・母が喜んでる
- ・親切で優しい
- ・入院の為に長いお休みの後に利用させてもらった時にスタッフの方々から先に声掛け頂いて嬉しく思いました
- ・利用者の為に毎日楽しいレクリエーションを夜遅くまで考えて下さっていると聞き感謝一杯です
- ・いつもまわりの人達への心配りが嬉しく思います
- ・こちらが投げ掛けた質問や要求に対し迅速に答えて下さいます
- ・怒らないし、笑顔で送迎バスの乗り降りも良く気を付けて頂けて大変うれしいです。

### ② リハビリスタッフの対応について満足されていますか？

- ・お忙しい中、リハビリをして頂ける大体の時間を前もって伝えて下さっているのも…
- ・皆さんとても良くしてくれています
- ・いろいろプログラムを考えて歩行訓練してくれています
- ・訓練に心掛けて下さってます
- ・満足している
- ・親切に優しく対応して下さいます
- ・こちらの疑問やお願いに答えてもらっている
- ・本人曰く自分でベットで体操していてもいつの間にか傍に来てお声を掛けて見守ってくれている様子です
- ・その日の状態に合わせて丁寧なリードをして下さるので頑張れるようです
- ・見聞きしていません
- ・よく歩けるようになりました
- ・本人が失語症の為にほとんど内容などについて話さないのが家の者としてはどんな練習をし、どう進んでいこうとし

ておられるのか？さっぱり分かりません。長くお世話になっているのに一度も報告など受けていないのは少し心配です

- ・自主練習、ストレッチ歩行練習と体に合った対応をして頂き少しずつ改善しているように感じます
- ・よくお話を聞いて下さいます。
- ・よく気を使って下さる
- ・相性の合わない人がいる
- ・母が楽しいと言っている
- ・親切に分かりやすく教えてくださり助かります
- ・行き届いたコメントを出して頂き嬉しく思っています
- ・現場を見たことが無いので評価できません
- ・細やかなお心遣いを感じます
- ・月代わりで、ためになるお話をして下さい。聞こえない時もありますが有難いです
- ・状態を的確に把握され、定期的なカンファレンスでは家族の要望や状況についてアドバイスや対応を考慮して下さいますので安心感と満足感があります
- ・指導が親切で優しく丁寧で大変リハビリが楽しく嬉しい

### ③ 看護師の対応について満足されていますか？

- ・皆さんとても良くしてくれています
- ・体のかゆい所や湿疹に薬を付けて良くしてくれています
- ・とても親切です。よく気を使って下さる
- ・水分量に対してストレスを与えなければ
- ・お会いした事が無い為コメントできない
- ・デイに居る時以外の聞きたいことや知りたい事を教えて頂いて感謝してます
- ・何かとお手を掛けて申し訳ないと思っているのですがいつも丁寧に対応して頂き本当にありがとうございます
- ・利用者本人でないので良く分からない
- ・よく目配りしておられると思う
- ・優しく柔らかな表情で接して下さいるので有難いです
- ・けがをした時の迅速な対応、様子を見てくれる
- ・転倒した時に傷の手当てをして頂き助かりました
- ・いつも丁寧に処置して頂き喜んでおります
- ・悪い所を見つけて薬を塗って下さった
- ・現場を見たことないので評価できません。ちょっとした出血があった時などの対応には感謝しております
- ・お気遣いに感謝してます
- ・いつも何かあれば素早く対応して下さい心強いです
- ・概ねまんぞくしています。慎重なことは当然ですが反面、在宅ケアの“良さ”を損なっている所もあるように感じる。これは個々人の価値観の問題なので施設側としては安全確保、危険回避に重点を置かざるを得ないと思う。各家庭、各介護者、各利用者の生命観や価値観、人生観にまでサービスの視点を向けることは大変なトは思うがアプローチして頂けると素晴らしいケアに繋がると思う
- ・説明が分かりやすく絶対に怒らないしとても優しい所が気に入ってます。笑顔で対応して下さいますのでとても話しやすいです。体調が悪いとすぐ熱を測ったりゼリーを食べるように持ってきて下さる

#### ④ 事務員の対応について満足されていますか？

- ・親切に対応してくれています
- ・あまり接する事がないのでわからないが挨拶してくれて気持ちいいです
- ・よく色々して下さいます
- ・事務員が誰が知りません
- ・接する機会が少ないのでよく分からありません
- ・大変密に連絡を取って下さるので助かります
- ・電話の対応も丁寧です
- ・丁寧な言葉遣い
- ・電話の返事や対応が良い
- ・いつも気持ちよく接して下さいます
- ・細かく管理していただき快くしていただけるので安心してあります
- ・必要なことはきちんと対応されています。書類のお渡しすると受け取られたお返事があるので安心です
- ・あまり話したことが無い

お伝えしたい事、確認したいことをお尋ねした時なども迅速に主任さん職員の方に繋いで頂きありがとうございます

- ・ほとんど接触がないのでよくわかりません
- ・みなさん優しいです
- ・笑顔で話しやすいです

#### ⑤ 総合してフェアウインドきの通所リハビリテーションにどのくらい満足されていますか？

- ・いろいろ食事や行事に気を付けてくれています
  - ・皆さんとても良くしてくれるので満足しています
  - ・とても満足してます
  - ・持病があるので水分に対して気にして頂いていますが本人の前で言うとストレスで体調を崩す
  - ・ほぼ満足です。他のデイケアは知りません
  - ・皆さん笑顔で接して頂き、日々楽しく通所させて頂いてます
  - ・①②③④本人に尋ねても年齢的に分からないと申します。家の者は何って居りませんのでどの様なのかお返事出来兼ねます。ただ送迎の方とは何人かの方とお会いしますがとても気持ちよく接して頂いて居ります。
  - ・大変な仕事にも関わらず皆様の対応がとても良いと思います
  - ・充分してもらってます
  - ・設立当初からお世話になり、このままずっとお世話になりたいと思っています
  - ・身体全体を見て頂けてるように思い喜んでおります
  - ・立ち仕事が多いのであまり無理は云えないと思う
  - ・母からの不満がない
  - ・皆さん親切で食事も美味しくお風呂も立派で大変満足してます
  - ・行くのを楽しみにしています
  - ・本人の生活、体調等健康面の良い状態が続いている。年齢による認知進行も家族と生活により進まないと感じる。
- 質問の全てにおいて満足している
- ・外回りや散歩が少ないのでつまらない。家にいる時は一人で出掛けていますけれど…きのさんの周りにはいい所

があるので、もっといろいろ廻りたい。一人で出掛けるしかないか！……

- ・今のままで満足です。毎日楽しく利用させて頂いてます。日々感謝です。ありがとうございます
- ・情報収集により利用当初から評価していましたし満足しています。利用期間も長いので共にあるいは相互に影響し合い成長してきたように思います
- ・中庭があって明るくて健康的な施設だと思いました。とても気に入ってます

## ⑥ その他ご要望やご意見を自由に記載してください。

- ・リハビリで自分で出来る所は一人でしなければならないのが寂しい
- ・特にありません。皆さん明るくご親切です。皆さんお互いにいい関係で見ているので気持ちが良いです。
- ・お風呂の使用時間は一人何分ですか？血圧が高くない時はゆっくり浸かりたいと言ってます。風呂上りは常温の水分が良いのですが、食事の時は熱いお茶が良いので常に入れ替えたものをお願いします。そのままのお茶を置かずに(いつもこの時の言葉)スタッフが口にして気分が悪くなっているので(前回も注意しましたが)よろしくお願ひします。あと、同じ利用者の女性が食事中に吐き気(吐く素振り)をするとの事で(火)(木)の利用後、家に帰ってきてから話していましたのでその方から離して下さい。
- ・一度リハビリの様子を見てみたい。本人は内緒で参観日を儲けて欲しい。
- ・気難しい主人が休まず通ってくれることが何より嬉しいです。とっても満足しております。皆様ありがとうございます
- ・本人共々、気分良く行かせてもらってます
- ・環境にもあたたかなスタッフの皆様にも大変有難くおもっています
- ・家族の気付かない所も良く気付いていただいて、アドバイスなど頂いてます。電話が取れず折り返す事もしばしばですが良く取り次いで頂いてます。皆さん、明るく親切なので分からない事でも聞きやすく安心してお任せできます
- ・文字が書きにくいので丸印のみにしてます
- ・また来てくださいね、お待ちしておりますと言って下さると嬉しくなります。いつも帰り際に肩に手を当てて一言声掛けして下さいさってこちらも温かい気持ちになります
- ・本人は大満足しています今後ともよろしくお願ひします
- ・数回しか通わせて頂いておりませんのでアンケートでは不十分で申し訳ございません
- ・要望は以前にもお願ひしましたがなかなか答えがもらえてませんので残念です。月一回か二か月、三か月に一回でも良いのですが散髪の利用が出来るようにしてほしいです
- ・皆さんにいつも優しくしていただいて満足しているようです。要望は無いかと聞いたら「無い無い、十分色々してくれる」と言ってます。家族も本人が安心して過ごせるならそれでいいと思います。今後も利用者さんをひとくくりでなく個として対応して頂けたらと思います。コロナなど感染症対応も早く助かっています。スタッフの皆さん大変でしょうが頑張ってください。
- ・いつも明るい対応が気持ちよく、見習わせて頂こうと思います。勝手気ままを貫こうとする高齢者へのさわやかな対応に心より感謝しております
- ・利用者の中にマスクを外している人がいて気になるので、そういう時は注意してほしいです
- ・その都度、主任にお話を聞いていただいているので今は特に要望や意見はございません。細やかな配慮に感謝しております
- ・早くコロナが収まってカラオケが始まるようにと思ってます。昼食がバランス良く週三回行ってますが、おやつもとても考えられていて大変楽しく満足しています。昼食が栄養面でも偏りなく味付け良くて減塩でとてもおいしいです。レクリエーションがいつも楽しくて嬉しいです。どなたが考えて下さるのか又宜しくお願ひします