

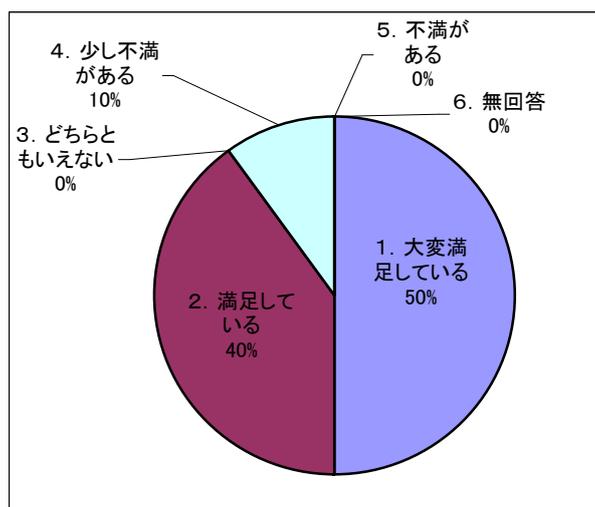
ご利用者ご家族アンケート調査 サービス事業所別集計表  
 (ケアハウス テンダーヒル御所)

全体の配布数

配布数	22	回答率 45.5%
回答数	10	
未回答	12	

1) 職員の接遇（言葉遣い、挨拶、応対）や身だしなみはいかがでしょうか。

1. 大変満足している	5
2. 満足している	4
3. どちらともいえない	0
4. 少し不満がある	1
5. 不満がある	0
6. 無回答	0

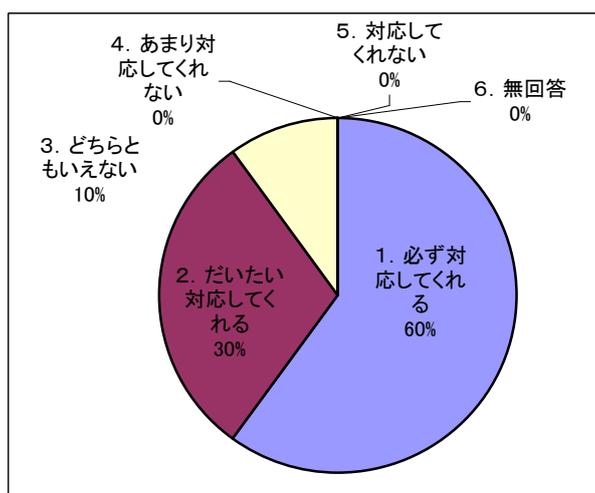


【具体的な状況やご意見など】

- ・丁寧です。
- ・人によって異なるが全体的には満足している。

2) 施設や職員は、ご本人やご家族のご要望に対して速やかに対応してくれますか。

1. 必ず対応してくれる	6
2. だいたい対応してくれる	3
3. どちらともいえない	1
4. あまり対応してくれない	0
5. 対応してくれない	0
6. 無回答	0

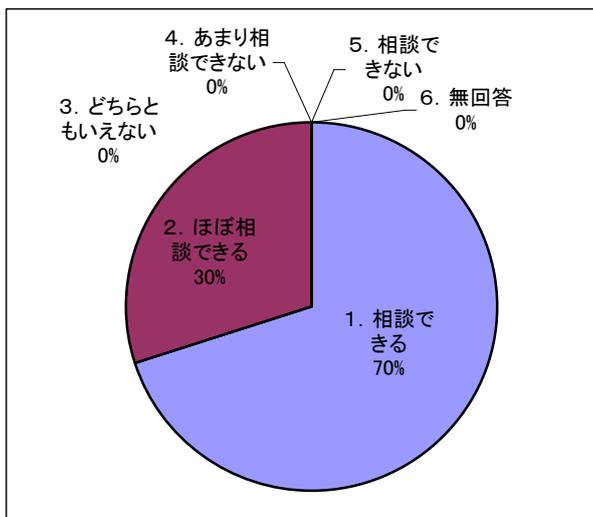


【具体的な状況やご意見など】

- ・すぐ対応してもらうのでうれしいです。
- ・職員の方によって異なる。必ず対応して下さる方もあれば…。お忙しいからでしょうね。

3) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

1. 相談できる	7
2. ほぼ相談できる	3
3. どちらともいえない	0
4. あまり相談できない	0
5. 相談できない	0
6. 無回答	0



【具体的な状況やご意見など】

• 相談しやすいです。

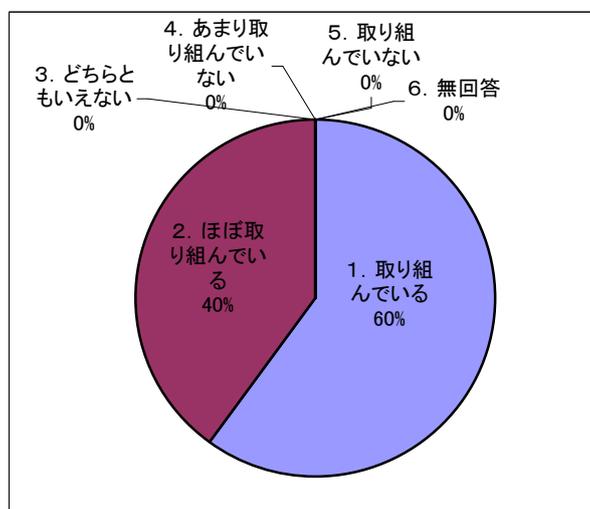
---



---

4) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか。

1. 取り組んでいる	6
2. ほぼ取り組んでいる	4
3. どちらともいえない	0
4. あまり取り組んでいない	0
5. 取り組んでいない	0
6. 無回答	0



【具体的な状況やご意見など】

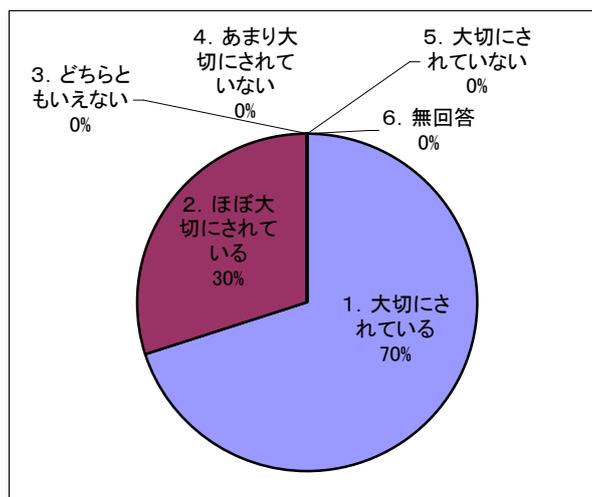
---



---

5) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると感じますか。

1. 大切にされている	7
2. ほぼ大切にされている	3
3. どちらともいえない	0
4. あまり大切にされていない	0
5. 大切にされていない	0
6. 無回答	0

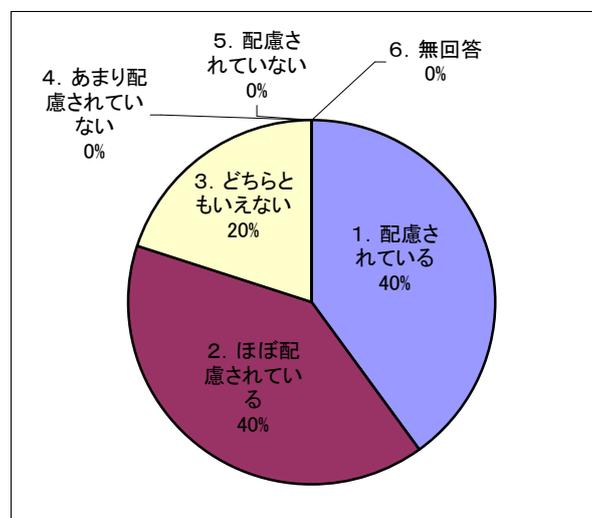


【具体的な状況やご意見など】

・家族は思っているし、いつも感謝しています。でも、本人が話す時には色々です。すみません。

6) ご家族から見て、居室等施設内全体が安全で清潔な生活の場として配慮されていると思いますか。

1. 配慮されている	4
2. ほぼ配慮されている	4
3. どちらともいえない	2
4. あまり配慮されていない	0
5. 配慮されていない	0
6. 無回答	0

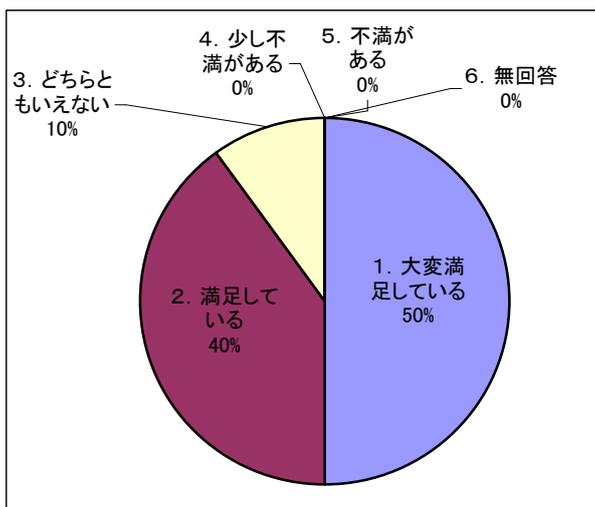


【具体的な状況やご意見など】

・正面玄関にお花を飾って下さっているが、水が枯れたままになっていたりするのが残念です。

7) 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか。

1. 大変満足している	5
2. 満足している	4
3. どちらともいえない	1
4. 少し不満がある	0
5. 不満がある	0
6. 無回答	0



【具体的な状況やご意見など】

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 何かあるとすぐに対応してもらい、今後のことも説明や相談してもらえ安心していきます。</li> <li>• 感謝しています。</li> </ul>
---

8) 最後に、面会時等感じたことや施設に対するご意見、ご要望など、何でもかまいませんのでご自由にお書き下さい。

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 感謝しかありません。今後共よろしくお願い致します。</li> <li>• 職員の皆様がとても親切で、母も心より感謝しているようです。今後共どうぞよろしくお願い申し上げます。</li> <li>• 家族の代わりにお世話していただいていますこと感謝です。</li> <li>• 特になし。</li> </ul>
--

☆各職種で確認し、頂いたご意見に対して回答をさせていただきました。

介護主任	山本 千代
生活相談員	西川 敏正
サービス向上委員	財前 依奈

- 対応が職員の方によって異なる。必ず対応して下さる方もあれば…。お忙しいからでしょうね。
  - ➡ 不快な思いをさせ、申し訳ございません。職員で申し送りをし、全職員で要望を理解して出来る限り早く対応できるように心掛けていきます。
- 正面玄関にお花を飾って下さっているが、水が枯れたままになっていたりするのが残念です。
  - ➡ そのようなお気持ちにさせてしまい、申し訳ございません。毎日毎回とはいきませんが、日々の巡回時に気にかけていきます。