

## 利用者アンケート集計（むらくも苑）

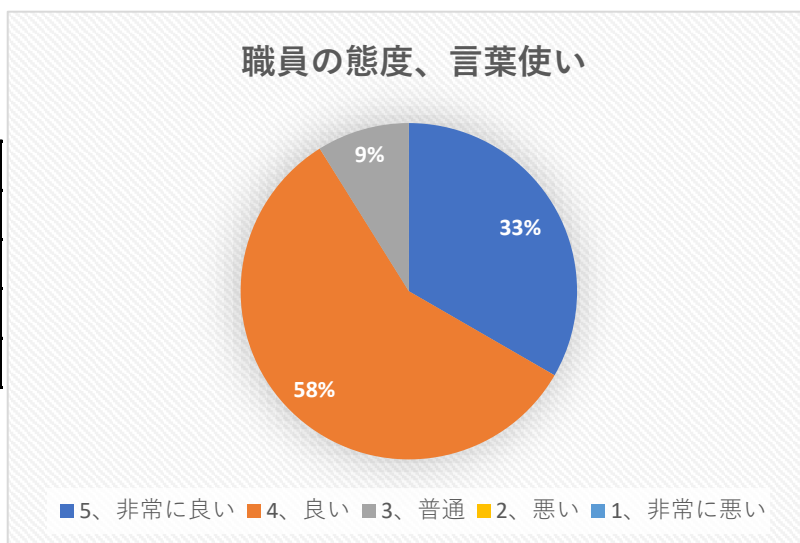
配布 65 枚	回収 45 枚	回収率 69.2 %
---------	---------	------------

評価項目 5：非常に良い 4：良い 3：普通 2：悪い 1：非常に悪い

### I、職員に関すること

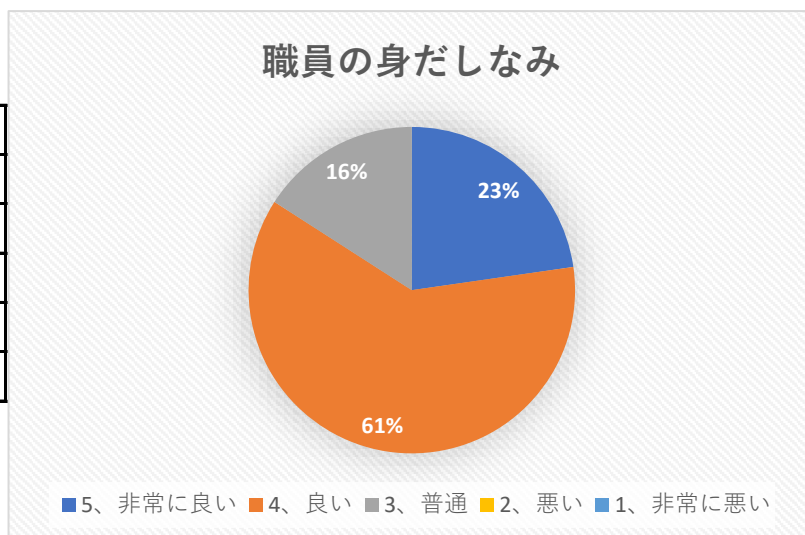
#### ○職員の態度、言葉使い

5、非常に良い	15
4、良い	26
3、普通	4
2、悪い	0
1、非常に悪い	0



#### ○職員の身だしなみ

5、非常に良い	10
4、良い	27
3、普通	7
2、悪い	0
1、非常に悪い	0
未回答	1

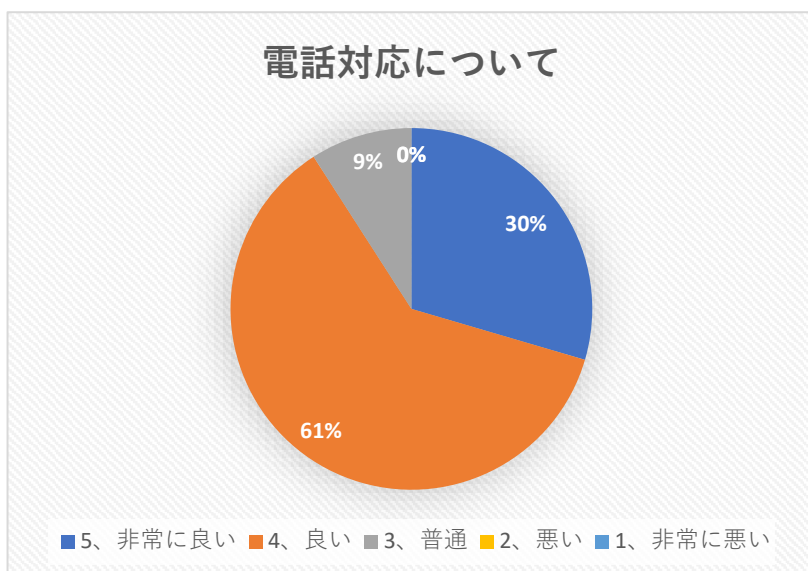


#### （ご意見）

- ・今どこもですが聞こえかねますので、もう少しマスクの分だけ大きな声でお願いします。
- ・とても良いと思います。
- ・いつも丁寧に挨拶して頂いて、とても感じが良いと思います。
- ・このままで。
- ・入所して間がなく、中の様子が分からないので3にしました。
- ・施設を伺った時に、笑顔で気持ちよく対応して頂け安心感が持てる。
- ・接客が丁寧。
- ・皆様がいつも笑顔で対応して頂き、職員の皆様がまさにワンチームであると思っています。
- ・所は見えていないので現在の事は様子は言えない。いつもきれいにしておられ、すべて良いと思って心丈夫でいます。
- ・ここ1年位苑内に入っていないので何とも言えませんが、良かったと思います。

## II、電話対応について

5、非常に良い	13
4、良い	27
3、普通	4
2、悪い	0
1、非常に悪い	0
未回答	1

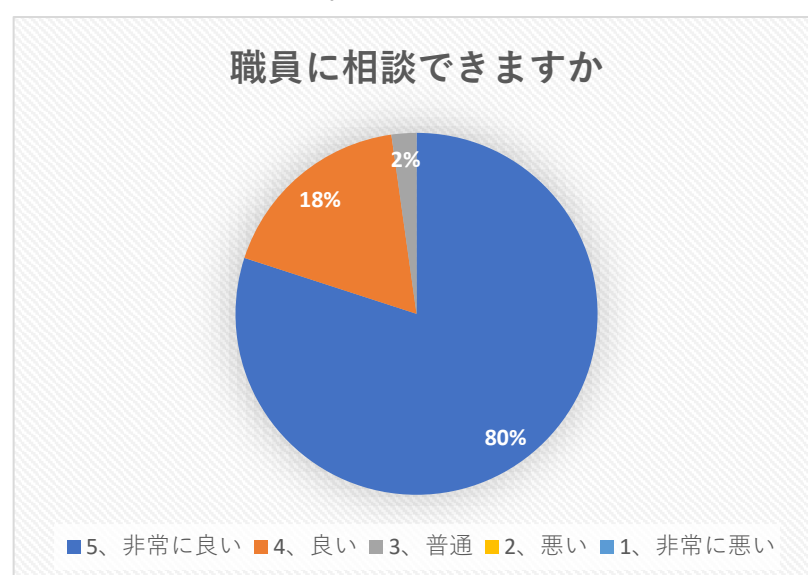


(ご意見)

- ・丁寧に対応してもらい良かったです。
- ・別にありません。
- ・入所者が高齢の為、いつ何があるか？電話の度にドキドキしますが、24時間お世話を頂き、家族は安心しております。職員の皆様、今年は特別神経を使って頂いていることでしょう。本当にありがとうございます。
- ・いつも丁寧な対応で感謝しております。
- ・丁寧で気持ちが良い。
- ・電話対応はとっても分かるようにおこなってもらって喜んでおります。出来れば二人顔が見たいです。
- ・受付担当の方も、また職員の皆様が親切に対応して頂き心が和みます。指導規律が徹底されていると感じています。
- ・病気等の電話の時詳しく説明して頂き安心します。

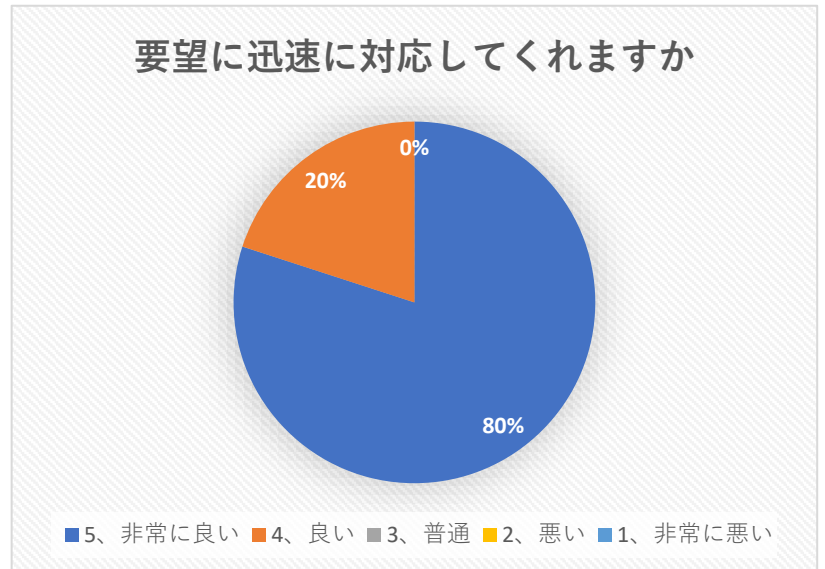
○相談したいことや困りごとがあった際に職員に相談できますか。

5、非常に良い	36
4、良い	8
3、普通	1
2、悪い	0
1、非常に悪い	0



○ご本人、家族の要望に迅速に対応してくれますか。

5、非常に良い	36
4、良い	9
3、普通	0
2、悪い	0
1、非常に悪い	0



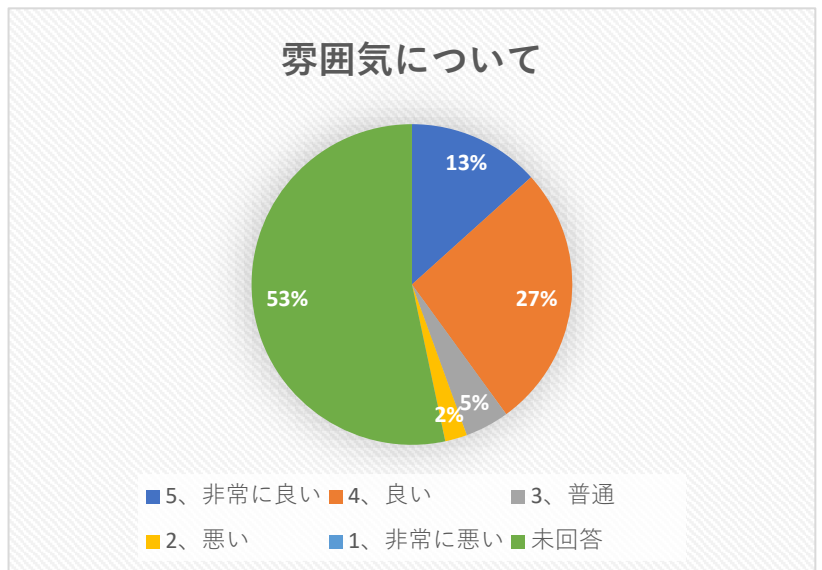
(ご意見)

- ・令和2年8月末から入所しお世話になっています。今年は、職員の方新型コロナの影響で  
ご苦労されていると思います。入所してから面会も制限されており、施設の状況も分かり  
ませんが母の近況を写真を送って頂き安心して頂いています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・良く対応してもらっています。
- ・感謝しております。
- ・苑の皆様方には本当に良くして頂きまして誠にありがとうございます。時折写真まで送付  
して頂きまして体調の状況も良く分かり安堵して居ります。ありがとうございます。
- ・面会時に職員の皆様の大変お忙しい時間にもかかわらず、非常に親切丁寧に対応してもら  
いありがとうございます。出来るだけ面会を控えたいとは思いますが1カ月に1回位は要  
望を受けて頂ければ幸に存じます。
- ・この度も迅速に対応して頂き大変ありがとうございました。
- ・二人で話したい事もあるので二人にして欲しい。
- ・今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・細かい所まで対応して頂きありがとうございます。
- ・家族の身になってくれている。
- ・連携協調などがスムーズになされており安心と不安が解消して頂いています。母が活かされて頂  
いているのも職員の皆様のおかげと深く感謝して頂いています。ありがとうございます。
- ・皆様に助けてもらった生活なので、心使い食事うれしく思っています。
- ・色々な事案に相談して頂き感謝して頂いています。

#### IV、施設に関すること

##### ○雰囲気について

5、非常に良い	6
4、良い	12
3、普通	2
2、悪い	1
1、非常に悪い	0
未回答	24

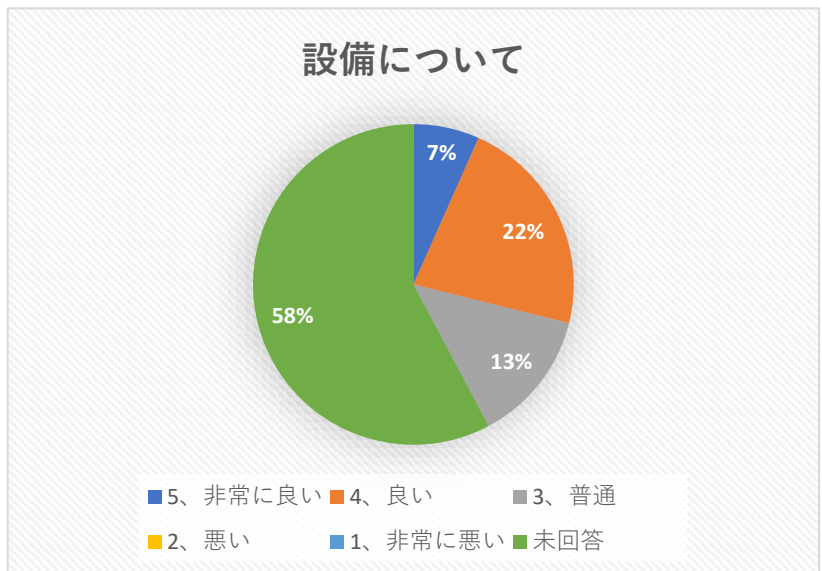


(ご意見)

- ・部屋とか見れていませんが、雰囲気は明るい感じがします。
- ・本人が良くして頂いていると言っています。ありがとうございます。

##### ○設備について

5、非常に良い	3
4、良い	10
3、普通	6
2、悪い	0
1、非常に悪い	0
未回答	26



(ご意見)

- ・コロナの為、施設の中を見ていないので申し訳ありませんがわかりません。
- ・トイレにウォシュレットを設置してほしい。
- ・掃除が行き届き気持ちが良い。
- ・施設内を見学したことがなくわかりません。

## V、新型コロナウイルス感染対策の面会制限へのご意見をお聞かせ下さい。

(ご意見)

- ・施設の曜日と時間帯だと仕事上会いにいけないので。
- ・面会制限はコロナの為仕方がないことだと思います。LINE面会を又お願いしたいと思えます。
- ・土日とかに面会したい希望があります。
- ・今のままで良いと思います。
- ・今日の状況下では全面的に面会禁止が良いと思います。人の出入りにより、クラスターが発生したら一番怖いですね。
- ・スタッフの皆様には沢山の気苦労のある中、良くして頂き感謝しています。現状では身を守る為としての対策をと思います。回数は家族の希望として、月1回か知りたい。
- ・制限はやむを得ない。
- ・施設からコロナが出たとテレビ報道等があります。終息するまで面会制限すべきです。
- ・職員の皆様には行動制限、規制等含め感染対策に余念がない事とお察し致します。その様な中、利用者、家族の心情を鑑み非常に良くして頂いていると感謝いたしております。面会制限、特に予約制となり時間調整が難しくなりなかなか面会が困難となりました。どちらの施設でもそうですが、本人の隣りで寄り添い手を握りあってお話が出来ないことが残念です。肌触れ合って笑い合うことがことがどんなに大切かがしみじみと考えさせられます。
- ・新型コロナウイルスが落ち着くまで面会を控えたいと思っています。職員の皆様にはいろいろお世話になりますがよろしくお願い致します。
- ・よこた福祉会の対応等は大変良いと思います。今後も今のまま持続して頂けたらと思えます。