

ご利用者様満足度調査

モス・コーラ 特別養護老人ホーム アンケート結果(令和3年度)

25名に配布 22名回収(回収率88%)

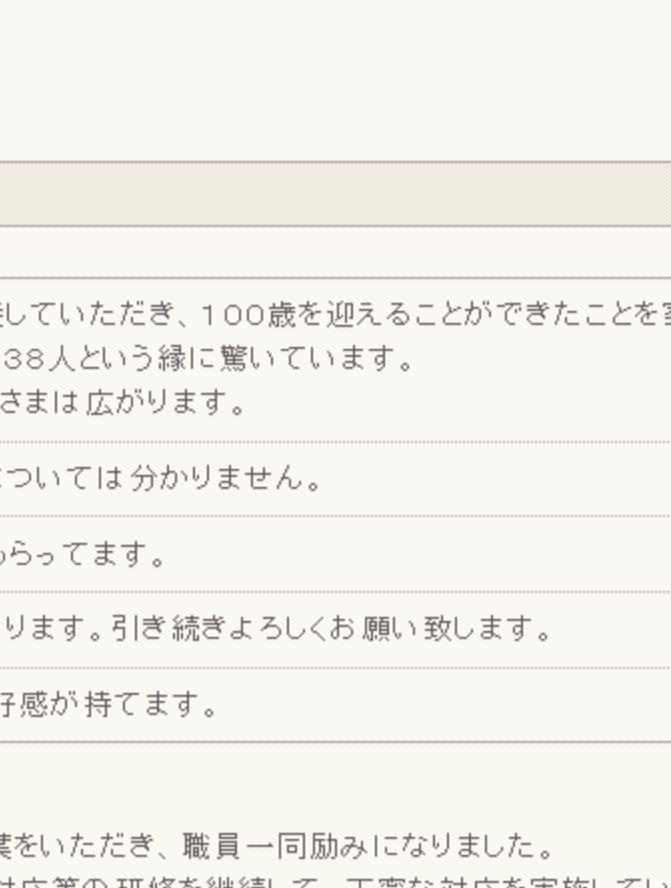
令和3年11月14日
モス特養 高津秀基

過日は、当施設満足度調査アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
お忙しい中、多くのご回答(回収率88%)をいただき、また貴重なご意見やご要望を頂戴できましたことを感謝申し上げます。結果をまとめましたので、ご覧下さい。

1 職員の接し方について

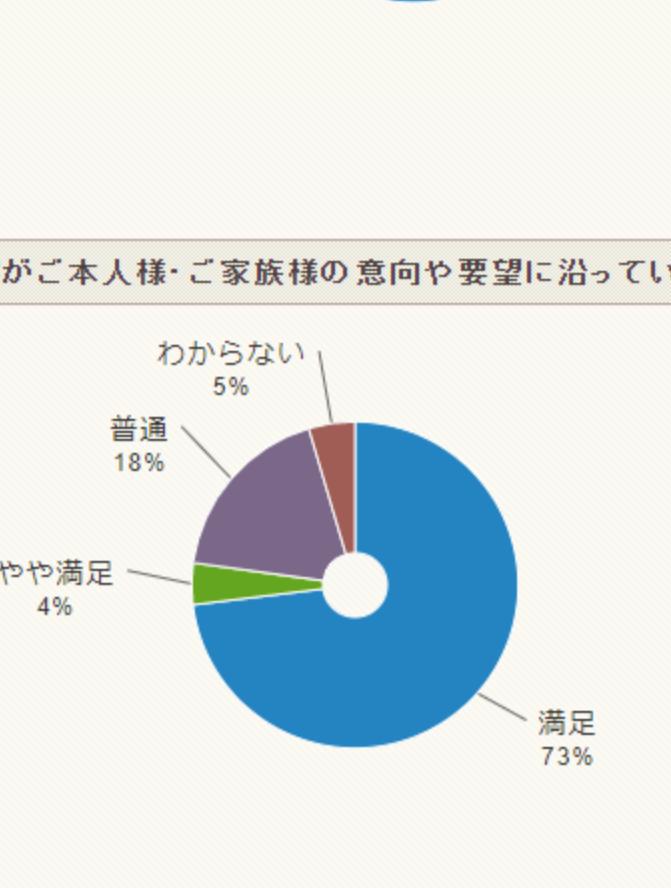
1:職員の言葉遣い(電話対応など)はいかがですか?

満足	17
やや満足	2
普通	2
やや不満	0
不満	0
わからない	1



2:職員の態度はいかがですか?

満足	17
やや満足	2
普通	2
やや不満	0
不満	0
わからない	1



ご意見・ご要望

- いつも丁寧に心を込めてお世話して接していたり、100歳を迎えることができたことを家族皆喜んでおります。100歳の命の繋がりで38人という縁に驚いています。
職員の暖かい言葉やおせわのおかけさまは広がります。
- コロナ禍で面会が不可の為、接し方については分かりません。
- 分からないことを聞くと丁寧に教えてもらっています。
- いつも丁寧に対応いただき感謝しております。引き続きよろしくお願い致します。
- 突然の訪問にも丁寧な対応で、大変好感が持てます。

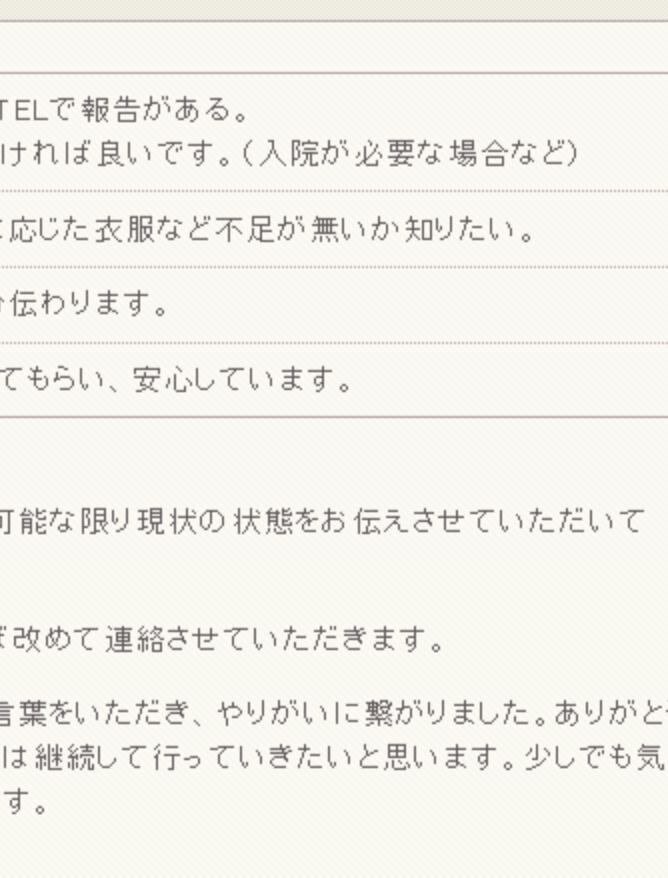
【施設より】

ご意見ありがとうございます。暖かいお言葉をいただき、職員一同励みになりました。
コロナ禍であっても、職員教育として接遇対応等の研修を継続して、丁寧な対応を実施していきます。
またご不明な点等ありましたら、お気軽にご連絡ください。

2 施設のサービス内容について

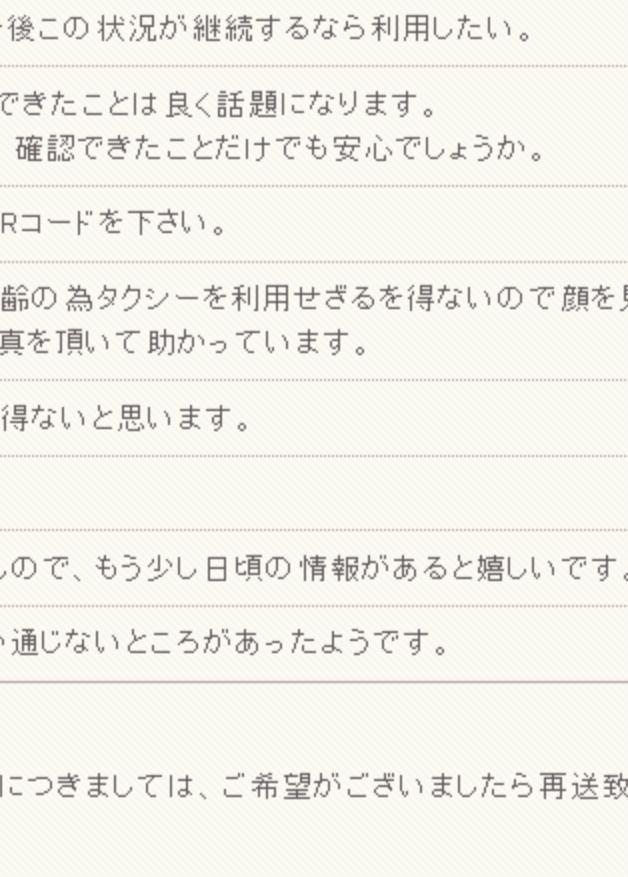
1:サービスを受けて健康面・医療面・安全面で心配な点はありますか?

満足	14
やや満足	3
普通	4
やや不満	0
不満	0
分からぬ	1



2:ケアプラン(施設介護計画書)の内容がご本人様・ご家族様の意向や要望に沿っていますか?

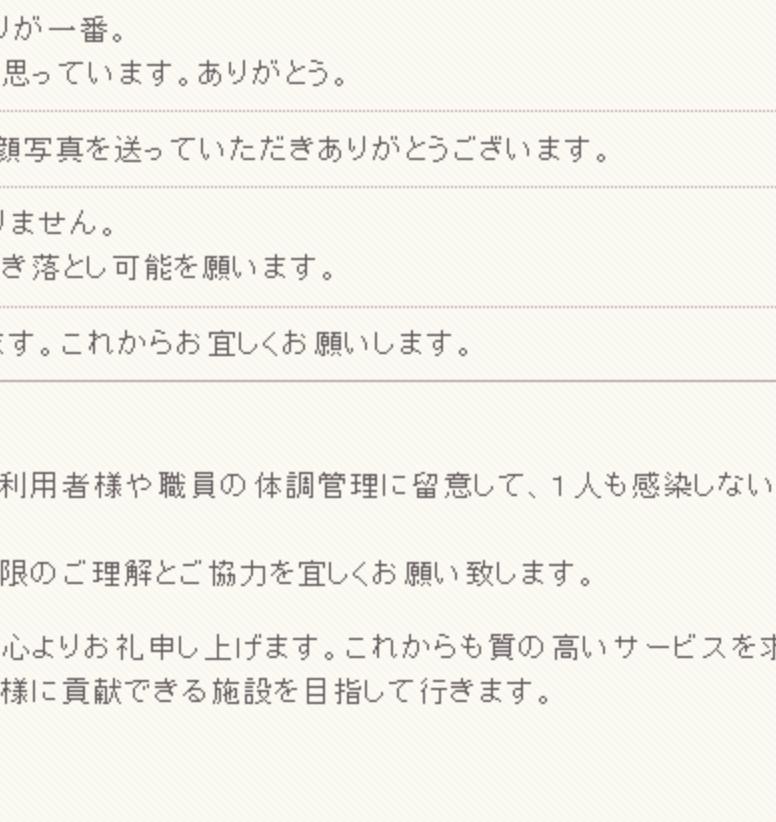
満足	16
やや満足	1
普通	4
やや不満	0
不満	0
分からぬ	1



3:当施設を利用して良かったと思いますか?

1:普段の様子や医療面などの情報提供量はいかがですか?

今までのままでよい	18
もっと少ない情報でよい	1
もう少し情報が欲しい	3
もっと多く情報が欲しい	0
分からぬ	0



ご意見・ご要望

- 本人が痛いと言い病院に行き、異常なしとTELで報告がある。
出来れば非常事態の場合のみ連絡いただければ良いです。(入院が必要な場合など)
- 県内で生活していないので、現地の気候に応じた衣服など不足が無いか知りたい。
- 常に連絡を頂けるので今までのままで十分伝わります。
- 忙しくても毎月手書きの手紙で様子を教えてもらい、安心しています。

【施設より】

ご意見ありがとうございます。お手紙を添えてお送りさせていただいている旨の文書を送付させていただきました。

毎月の手紙は居室担当から1か月間のご様子に写真を添えてお送りさせていただいている。

今後もご家族への説明をしっかりと行っていける施設でありたいと思います。

急な体調変化に対応できるよう、介護職員や看護職員、専門職が協働して早期発見に努めて参ります。

ページトップへ

3 情報提供について

1:普段の様子や医療面などの情報提供量はいかがですか?

今までのままでよい	18
もっと少ない情報でよい	1
もう少し情報が欲しい	3
もっと多く情報が欲しい	0
分からぬ	0

ご意見・ご要望

- いつもお世話になっております。これからもコロナウィルス感染予防対策をしっかりしていただきたい。
1人も感染しないようにお願い致します。
- 入居者と離れた場所に居ますが安心してお任せしております。ありがとうございます。
- 安心、安全を重視した対応に感謝しております。
- 何も不足はございません。

○ お世話になりっぱなし。普通、普段通りが一番。
仕事とはいえ大変な仕事でありがたく思っています。ありがとうございます。

○ 係の方は大変のことでしょうが、毎月顔写真を送っていただきありがとうございます。

○ すっかりお任せいたしまして申し訳ありません。
できましたら利用料金を郵便からの引き落とし可能を願います。

○ いつも良い対応で良い施設だと思います。これからも宜しくお願いします。

【施設より】

ご意見ありがとうございます。お手紙を添えてお送りさせていただいている旨の文書を送付させていただきました。

毎月の手紙は居室担当から1か月間のご様子に写真を添えてお送りさせていただいている。

今後もご家族への説明をしっかりと行っていける施設でありたいと思います。

急な体調変化に対応できるよう、介護職員や看護職員、専門職が協働して早期発見に努めて参ります。

皆様から沢山の言葉をいただき、心よりお礼申し上げます。これからも質の高いサービスを求めていき、ご利用者様、ご家族様、地域の皆様に貢献できる施設を目指して行きます。

※原文をそのまま載せてあります。