

# お客様満足度調査結果表 《 特 養 利 用 者 》

令和6年度集計結果

回答数29 / 100名

## 問1、職員の対応や言葉遣いなど、気になる点はございますか？

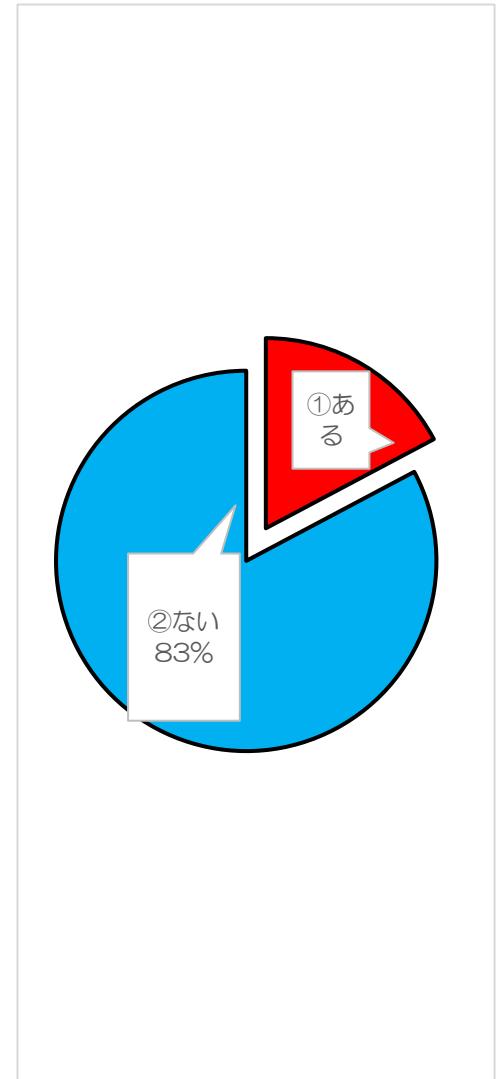
①ある	5
②ない	24

回答数29

### ☆あると回答された理由：

- 女性職員に、排泄介助の時にズボンを1人で上げられないことを「1人で上げられないんですか」ときつく言われたことがある。
- 声掛けをする時に、もう少しはっきりと聞き取りやすい言葉で話して欲しい
- 言葉遣いが怖い時がある。声掛けがない時もあるので改善して欲しい。

回答：障害をお持ちの方の立場や心情を考慮できていない発言があったことを謝罪致します。今後職員教育の中で適切な言葉使いと、相手の方の心に寄り添った考え方、対応ができるように徹底してまいります。



## 問2、食事の席や洗面所、トイレなど生活空間や環境面で気になる点はございますか？

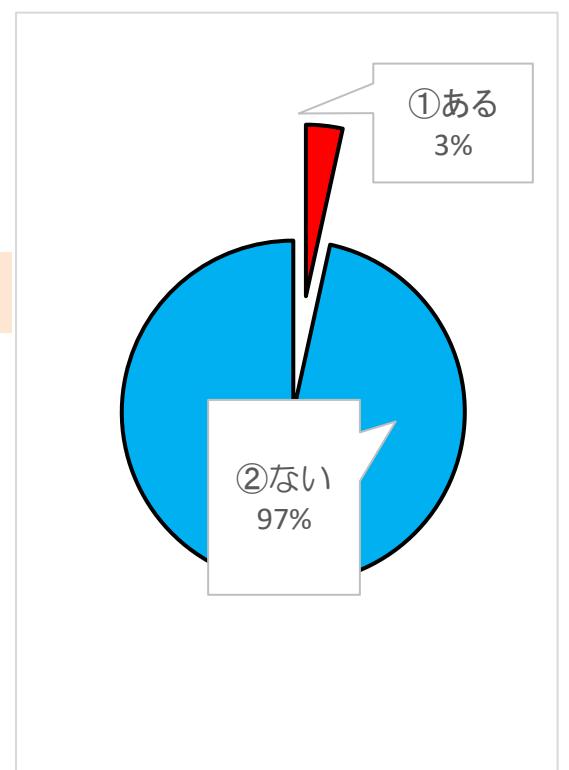
①ある	1
②ない	28

回答数29

### ☆あると回答された理由：

- 使用したトイレットペーパーをペーパーホルダーに上げて  
いる人がいるので都度戻して欲しい。

回答：利用者様、おひとりおひとりに独自の使用方法や習慣があり、使用後の後片付けや環境整備を職員が積極的に対応し、次の利用者様が不便のないようにして参ります。



問3、日々の献立は、いかがですか？また、食事内容について気になる点はございますか？

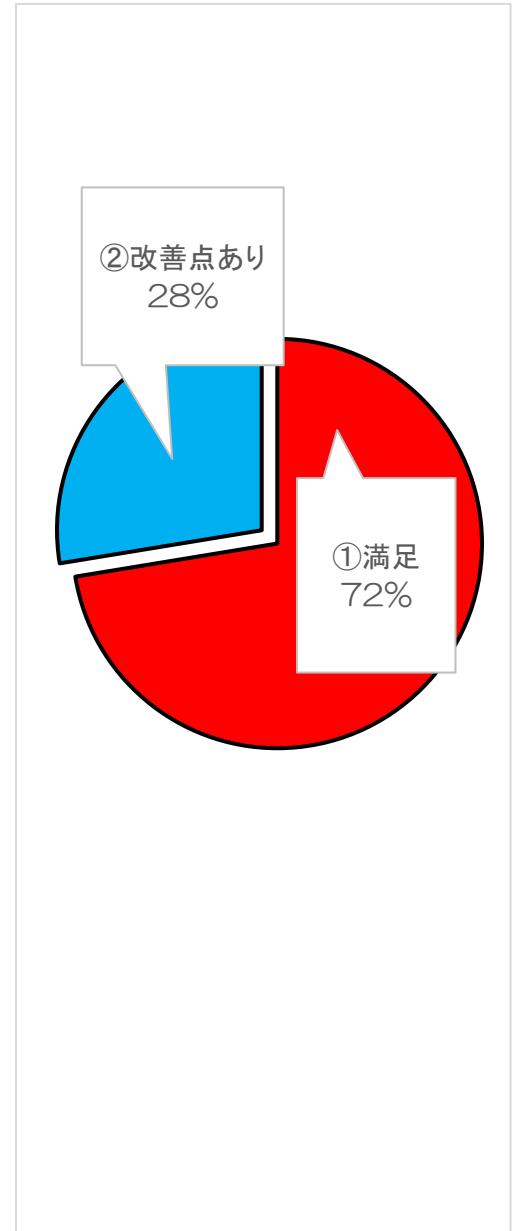
①満足	21
②改善点あり	8

回答数29

☆改善点ありと回答された理由：

- お刺身やお寿司などを食べたい。時々、出前をとってほしい
- 味付けが皆似ていて、野菜も肉も同じ様な味な気がする。
- 味付けが口に合わない事もある。
- 食べごたえがあるものを食べたい。
- 味付けが薄い。
- おかずらしいおかずを出して欲しい

回答：ご指摘頂いた内容は業務を振り返る機会となりますので、給食委託業者様と情報共有をしたいと思えます。利用者様が長年に渡り、経験された食生活により添えるような食事食事の提供や行事食を考えていきます。また、満足度が上がる様な個別化も図っていきたいと思えます。



問4、機能訓練について、自分のレベルや意向に沿った機能訓練が受けられていますか？

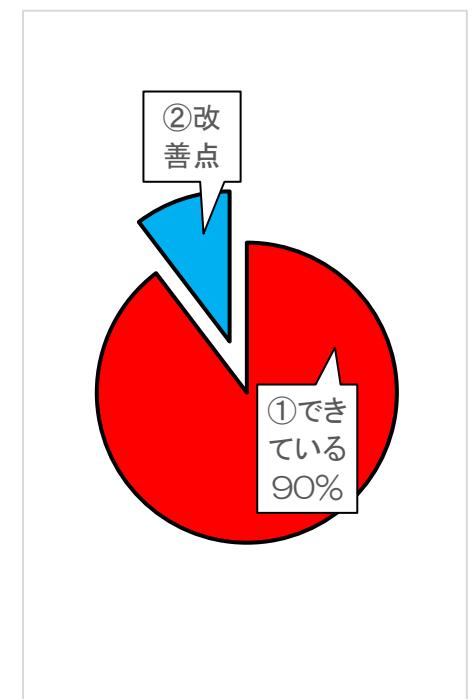
①できている	26
②改善点あり	3

回答数29

☆改善点ありと回答された理由：

- 階段の上り下り訓練もしたい。
- もっと頻度を上げて欲しい（4件）
- あまりやりたくない。

回答：ご解答ありがとうございます。利用者様お1人お1人の希望や心身の状態に配慮し、機能訓練の継続に努めていきます。



問5、利用者様の個々の訴え（ニーズ）に応じた行事内容や実施頻度になっていますか？

①満足	21
②改善点あり	8

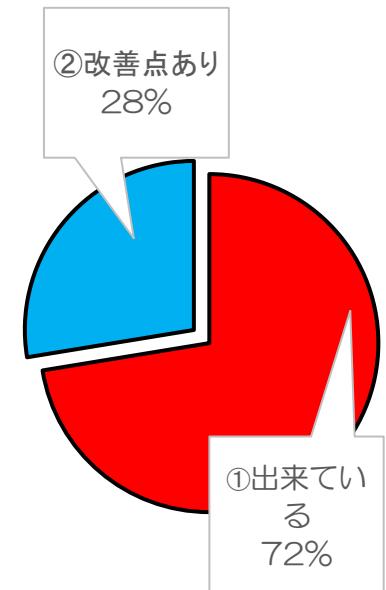
回答数29

☆改善点ありと回答された理由：

外出行事はもっと機会があるといいと思います。

- ・ イベントや行事はとても楽しいですし楽しみにしています。
- ・ イベントや行事はとても楽しいですが、外出するには支度が大変なのでやりたくないです。

回答： 職員の勤務状況に応じて出来る限りのイベントや外出行事を行って参りました。常に皆様のご希望を傾聴し参考にして、参加を押し付ける行事ではなく、求められる行事を実施して参ります。もちろん参加不参加の意思決定も御自由です。



問6、その他（何でも構いません。気になる事等がございましたら何でも記入して下さい）

- ・ 毎日の暮らしに満足しています。

回答： 嬉しいお言葉ありがとうございます。今後も、日々の生活に満足して頂けるように努めてまいります。

- ・ 暴力を振るう利用者があるので、どっかに行って欲しい。彼がいると通行にもいちいち苦労します。

回答： 認知症や障害をお持ちの方の中には感情が不安定になる方もおります。職員が積極的に関わり、皆さん一人一人の快適な生活が守られますように努力して参ります。

- ・ ジュースや水を自由に飲みたいです。

回答： お一人お一人の持病や体調に合わせて飲み物をお勧めしております。お医者様や看護師と相談し出来るだけご希望に添えるように努力して参ります。

- ・ 家に帰りたいです。

回答： ご家族の状況や受け入れ態勢などをお伺いしながら、出来る限りご自宅へ一時帰宅が出来るように努力してまいります。ご希望がありましたら職員までお声がけください。