

令和2年度 特養ご家族・保証人 顧客満足度調査集計

アンケート期間 平成31年10月送付 ～ 平成31年11月15日締め切り

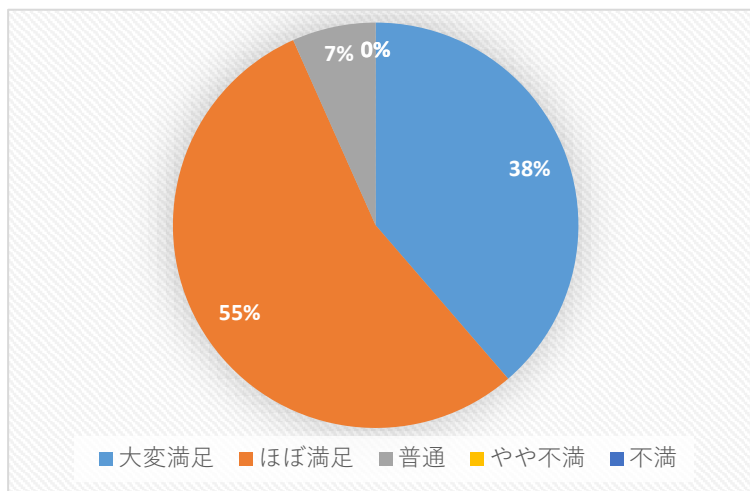
返信率 105枚送付 77枚返信 返信率 73.3%

①職員の態度・対応・言葉遣いはいかがでしょうか。（電話の態度・対応、面会時の態度・対応など）

大変満足	29
ほぼ満足	41
普通	5
やや不満	0
不満	0

<その他ご意見>

- ・電話の対応となります。
- ・常に「何か困ったことはありませんか？」を言って頂く等気配りがありがたいです。
- ・対応は素晴らしいです。
- ・職員皆様の対応や言葉遣いが非常に優しくて、主人も幸せだなあと喜んでます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・とても感じが良いと思います。

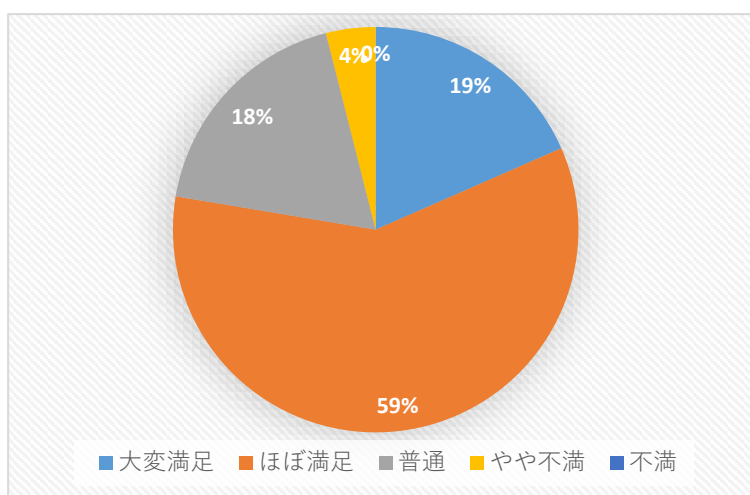


②職員に要望・困りごとなどは相談しやすい環境でしょうか？

大変満足	14
ほぼ満足	45
普通	14
やや不満	3
不満	0

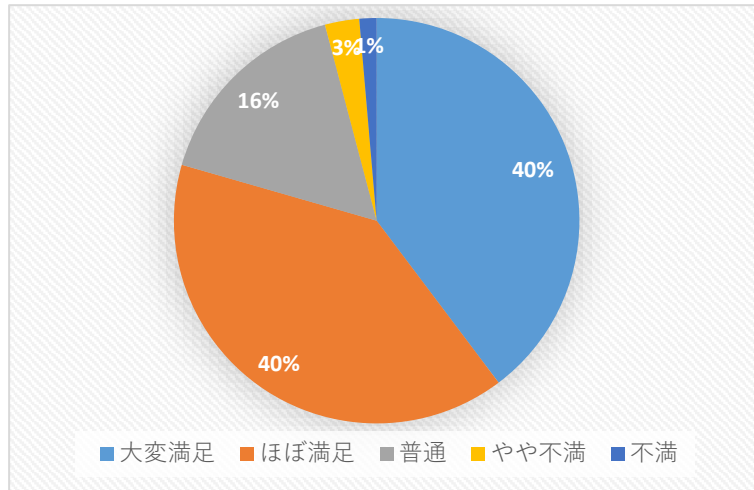
<その他ご意見>

- ・コロナ禍という状況の中でも電話を介した相談も親身になって対応頂きました。
- ・今は特にコロナで主人と話す事等なしで、スマホでお話できてすごくありがたいです。
- ・良い環境です。
- ・色々相談したいと思いますのでよろしくね(一人暮らしなので)



③ご利用者は祥水園の生活や環境に満足されているでしょうか？

大変満足	29
ほぼ満足	29
普通	12
やや不満	2
不満	1

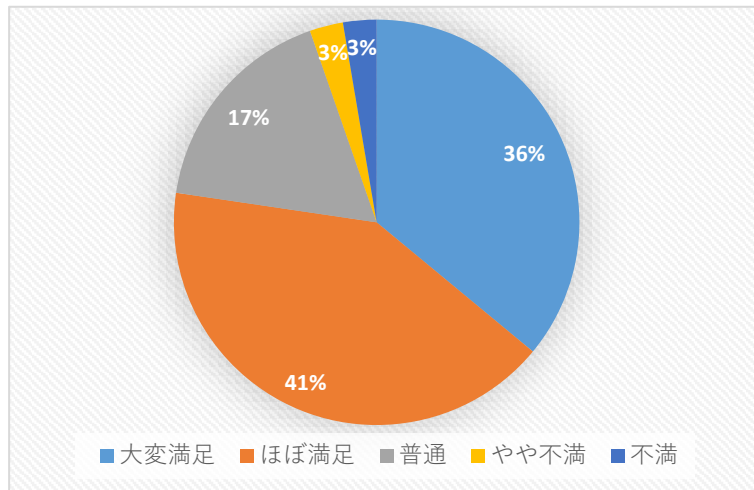


<その他ご意見>

- ・コロナ禍の中で利用者に会えない状況なので分からない。
- ・デイサービスの時も大変喜んでいました。
- ・大変良くしてもらっています。
- ・訓練計画書の写真の顔を見て満足そうなので長女が妹や弟に写真を送っていました。
- ・1カ月に一度くらいはベランダ越しに5～10分程の会話では満足している(感謝している)と言ってます。
- ・今会えないので不明です。

④緊急時や病気・怪我の時の対応はいかがでしょうか？

大変満足	27
ほぼ満足	31
普通	13
やや不満	2
不満	2

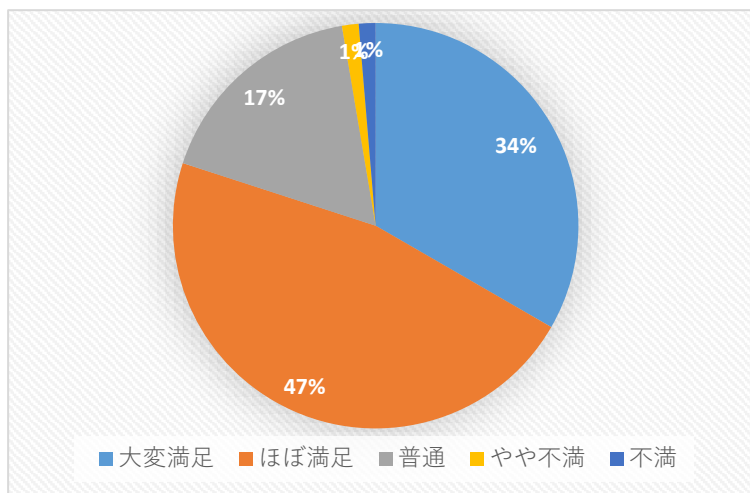


<その他ご意見>

- ・前日母を五條病院に連れて行って下さいました。その前後に丁寧に電話を下さって大変喜んでおります。お世話をおかけしました。ありがとうございました。
- ・緊急を要する事態がまだないので分かりません。
- ・デイサービスの時でも細やかな気遣いを頂いたことに心から感謝いたします。
- ・対応は素晴らしいです。
- ・よろしくお願いします。
- ・連絡事項は遠回しな話し方ではなく事実を完結に伝えて頂きたいです。
- ・詳しく教えて下さり分かりやすく親切で丁寧にして下さいます。

⑤事務手続きの対応（送付書類・行政への対応など）はいかがでしょうか？

大変満足	25
ほぼ満足	35
普通	13
やや不満	1
不満	1

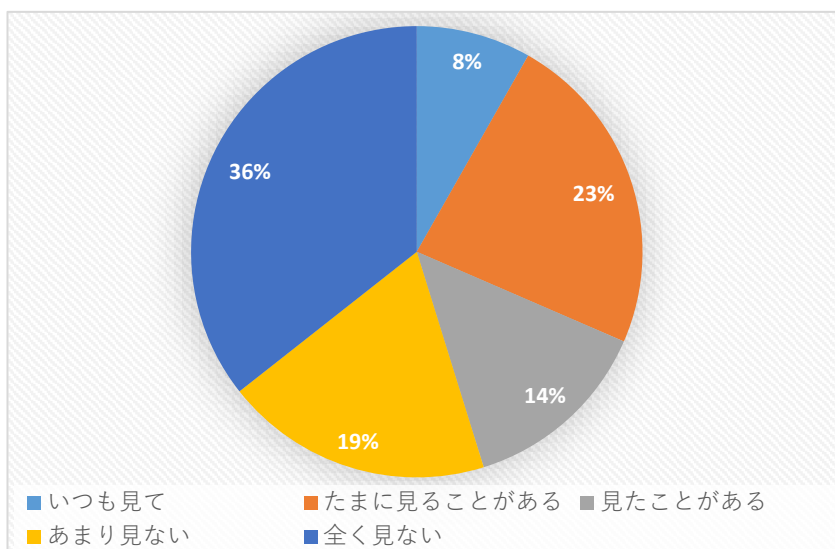


<その他ご意見>

- ・本人確認必要な時でもズームによる対応を新設に頂きました。
- ・良好です。いつもありがとうございます。
- ・丁寧で注意が行き届いています。
- ・引き落としに間違いがあり、こちらが指摘して発覚して訂正に至った。
送付されてくる書類を見落としていたらそのまま引き落としされていた。

⑥祥水園のホームページ・ブログは御覧頂いておりますでしょうか？

いつも見て	6
たまに見ることがある	17
見たことがある	10
あまり見ない	14
全く見ない	26



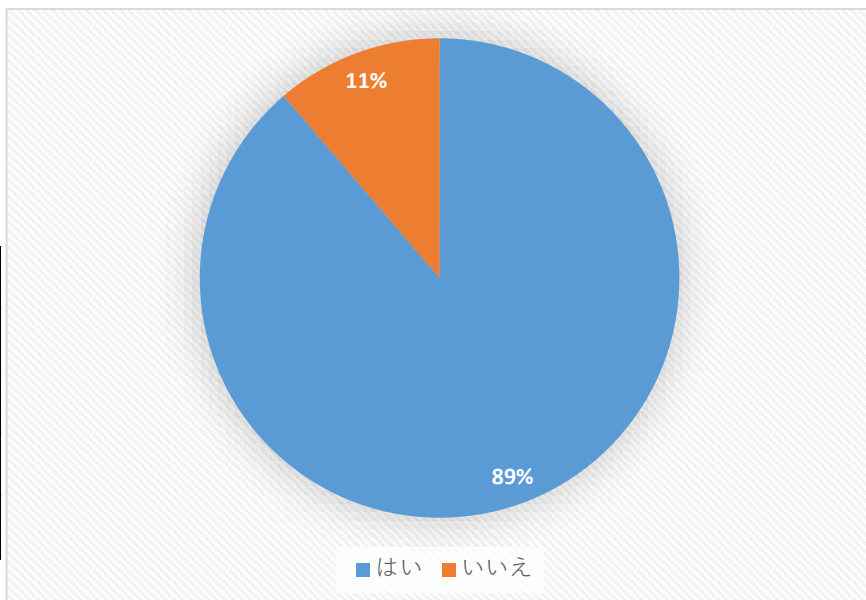
<その他ご意見>

- ・PC, スマホを使用していないので…
- ・パソコン等の操作ができない為、見る事ができない。
- ・インターネットをしていないので…
- ・家には設備がないから残念です。
- ・インターネットの設備がない。

⑦感染症対策として面会制限をさせていただいており、ZOOMとLINEアプリを使用したリモート面会を実施していますがご存じでしょうか

はい	63
いいえ	8

<その他ご意見>



- ・長い事会っていないからそろそろ顔をみたいです。早くコロナが収まればいいですね？
- ・LINEを利用しています。母の表情がよく分かりこちらの様子も伝わるのでとてもありがたいです。
- ・手続きが面倒
- ・アプリを利用できない。
- ・コロナ禍で大変な中、色々ご配慮ある企画ありがとうございます。
- ・面会制限が早く飽和されるといいですね。
- ・祥水園がZOOM,LINEを実施しているとは把握していない
- ・知識がなく利用する手段が分からない。
- ・LINEのリモート面会を申し込んだが忙しいと断られた。
- ・感染予防は大事だと思います。いつでも施設内でアプリ等を考えてもらいたい。
- ・よく予防をされていると思う
- ・早く対面で面会出来る日が来る世の中になることを願うばかりです。

⑧特養の支援として、現在個別機能訓練を写真入りでお送りしておりますが、それについて何かご意見などございますでしょうか？

- ・状況が確認できるので続けて頂きたい
- ・本人も楽しそうにしてくれているみたいで、こちらもよく分かっていいです。
- ・状況の把握ができていいです。
- ・本人の状態が良く分かります。
- ・写真が縦に長かったりしている。
- ・母の様子がよく分かり大変喜んでおります。
妹達のために大切にしまっておいて会う時に見せようと思っております。
- ・元気な様子が分かり助かっています。極力6カ月以内の写真をお願い致します。
- ・とてもありがたいです。写真を毎回更新して頂けたら尚良いです。
- ・本人の意思意見が添付して頂ければ幸いです。
- ・カラー画線が入っているので様子がとてもよく分かりありがたいです。

- ・会えない分顔を見て安心しています。
- ・どのように過ごしているのか見えて安心します。助かります
- ・写真入りがとてもうれしいです。
- ・適切な機能訓練を実施されている。
- ・個別機能訓練して頂いて喜んでおります。
- ・本人の様子が見えて良い取り組みと思います。
- ・写真がいつも同じなので、様子を知るためにも毎回写真を撮って欲しいです。
- ・特にありません。本人の様子がより見えて良いです。
- ・特にありません。
- ・コロナで面会ができない中で写真は大変ありがたいです。
- ・親の最近の様子が分かり、ありがたいと思います。
- ・状況が良く分かります。
- ・主人の写真が見れて嬉しいです。
- ・毎回同じ写真である事。
- ・写真入りはとても良いと思います。
- ・写真で元気な様子が分かるので続けて欲しい。
- ・ズーム面会の予定時間からいつも遅れてスタートします。過去30分遅れたこともあります。大変とは思いますがスムーズにできればうれしいです。
- ・時々写真を更新してほしい。
- ・写真入りなので嬉しいです。
- ・保存用と2枚送って下さると嬉しいです。

⑨ご意見・ご要望

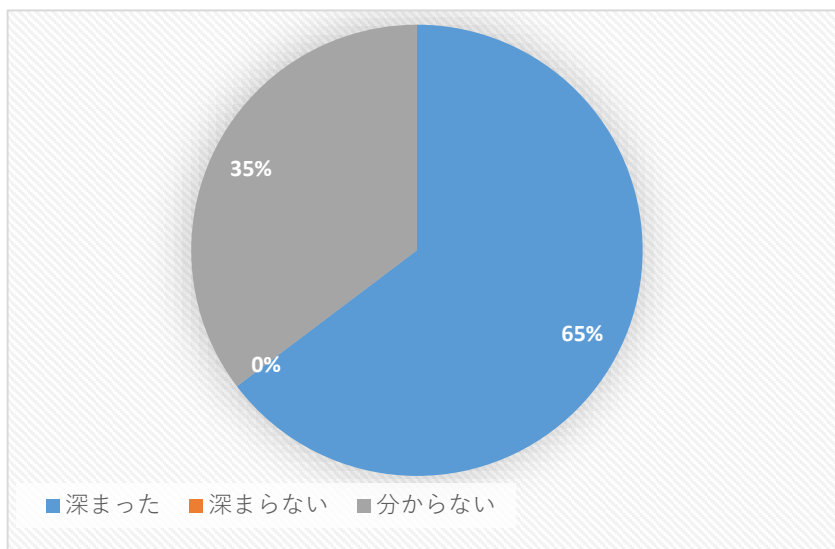
- ・職員の皆様に感謝以外の何物もありません。いつもありがとうございます。
- ・コロナ禍の中大変な気遣いかと思えます。今後共よろしく申し上げます。
- ・以前訪問したとき廊下が暗いのが気になりました。
節電のためと思えますが活け花が美しいのもったいないです。母もお花が大好きなので…。
- ・コロナ自粛の中職員さんには感謝しかありません。母とは会えないけれど今の時期仕方ありませんね。ありがとうございます。
- ・平素は母が大変お世話になり、まことにありがとうございます。家族側で出来る事があれば遠慮なくお声掛け願います。
- ・祥水園には担当医がいらっしゃいますが、父の体調が悪くなった際専門医ではないので家族で受診してくださいと連絡があったときは不安になりました。
- ・今後も引き続きよろしく申し上げます。
- ・LINEアプリですが、たまには写真を送って欲しいです。お願いします。
- ・コロナ禍の中職員の方々には大変な思いをされながら介護に携わって頂いている事を感謝致します。しかし、職員の人数が現在何名おられるのか、利用者にどれくらい目が行き届いているのか少々不安に感じております。コロナで施設の中の様子を実際に見学することができない為、色々な面での心配、不安が大きくなってきているのは事実です。
- ・駐車場から元気な姿を見たい。

- ・コロナ禍が早く終わって欲しいです。自由に面会できる日がきて欲しいです。
- ・いつもありがたく思っております。最近預金口座等勝手に引き出し(ネットにて)事件があり不安になりました。口座情報送って下さり安心しました。ありがとうございました。
- ・ひとつお願いがあるのですが祥水園から電話を頂くと、いつも母に何かあったのでは？と不安になります。要件の前にまず「お母さんは元気ですが…」と伝えて頂けると安心してお話が聞けます。よろしくお願いいたします。

奈良の木ブランドアンケート

(1) 当施設の利用で木材利用の意義や木の良さについて理解が深まりましたか？

深まった	44
深まらない	0
分からない	24

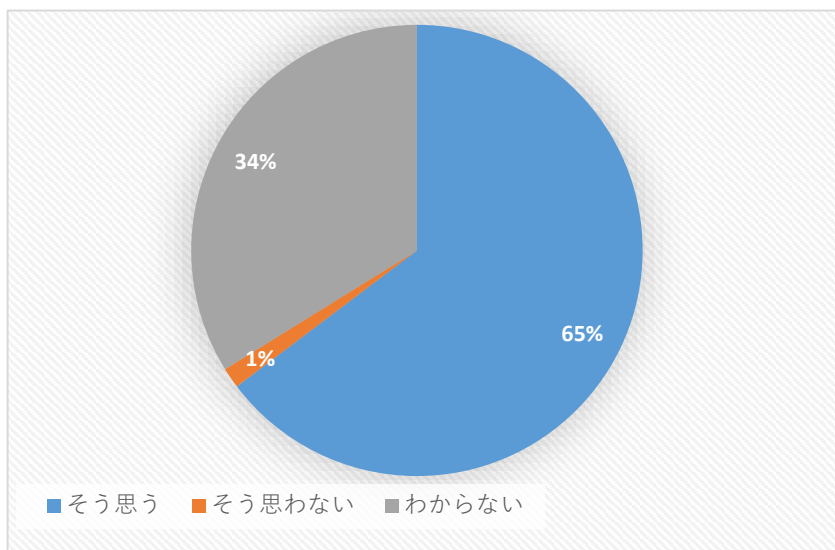


<その他ご意見>

- ・木のぬくもりが感じられ、気分が落ち着く
- ・現在の様子が分からない

(2) 国、地方公共団体はこのよ
うな木造公共施設の建造を促進す
べきですか？

そう思う	44
そう思わない	1
わからない	23



<その他ご意見>

- ・私の実家は吉野で山林を持っております。今は木の価値が悪い状態なので少しでも杉、桧を使って頂いて喜んでおります。

(3) ご自分が住宅を建てる場合、地域材を使用したいと思えますか？

この施設を見て思うようになった	14
以前からそう思っていた	19
そう思わない	2
分からない	30

<その他ご意見>

- ・奈良の木のブランドが良いのは分かりますが高つつくと思います。
- ・計画なし
- ・マンションの為そのような自由度があるか分からないが、自然の温もりを感じられて良いと思います。
- ・もう建て替える事はありませんが、今木工を楽しんで作っています。
- ・今後共よろしく申し上げます。

