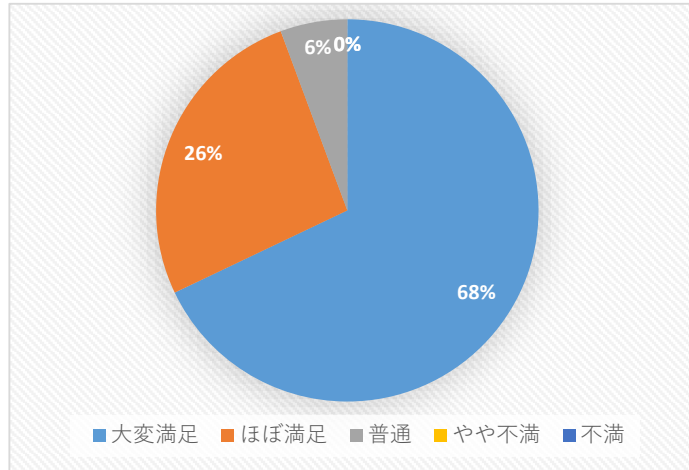


# 令和3年度 特養ご家族・保証人 顧客満足度調査集計

アンケート期間 令和4年1月送付 ~ 令和4年1月末日締め切り  
 返信率 107枚送付 53枚返信 返信率 49.5%

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	36
ほぼ満足	14
普通	3
やや不満	0
不満	0
無回答	0

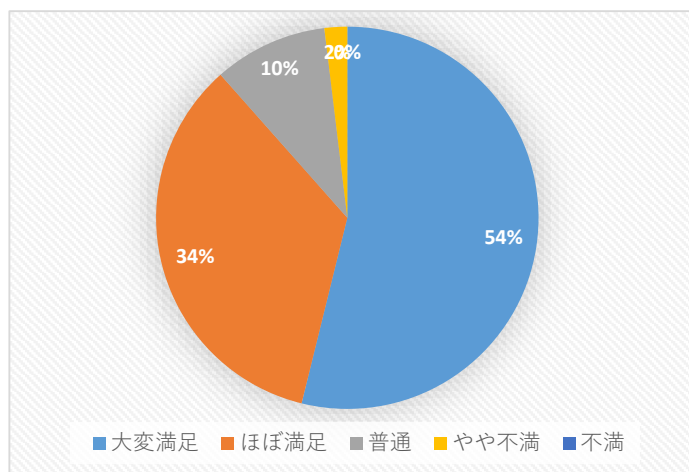


<その他ご意見>

- ・ほんとうにいつもていねいにありがとうございます。
- ・電話や面会の時に一人一人のやさしい言葉遣い丁寧に説明して下さり頭を下げてくれる姿はうれしく安心しています。
- ・母への言付けが伝わらなかったり、職員の方への折り返し連絡がなかったり（大事なことではなかったのですが）少し気になりました。

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	28
ほぼ満足	18
普通	5
やや不満	1
不満	0
無回答	1

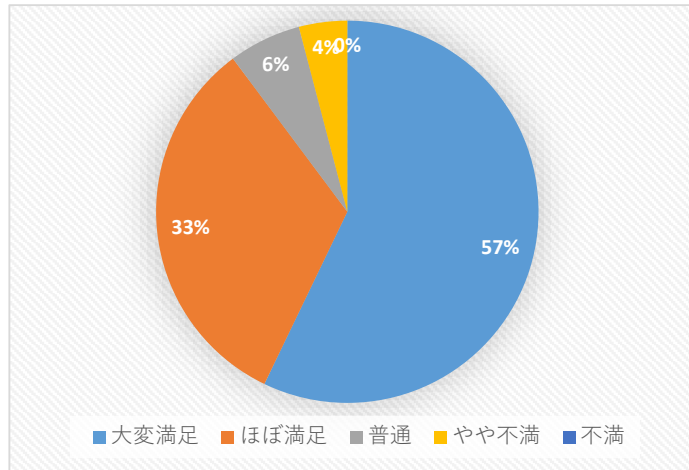


<その他ご意見>

- ・相談したことがないのでわからない。
- ・相談しやすいです。（散髪もして頂きありがとうございます）

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	28
ほぼ満足	16
普通	3
やや不満	2
不満	0
無回答	4

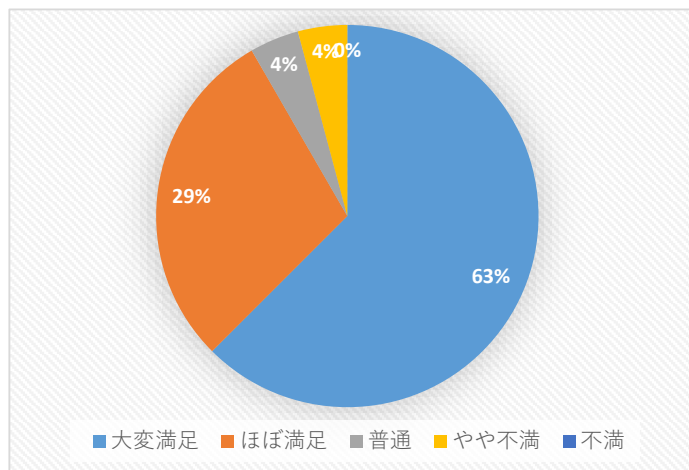


<その他ご意見>

- ・ 昨年の1月からお世話になっていますが、コロナで一度も本人と会話ができていないので申し訳ありませんが家族としてはくわしくはわかりませんが年末に顔だけ見た限りでは安心しています。
- ・ 本人と出会ってないのでわからない。
- ・ 大変満足と思います。
- ・ やさしいお言葉遣いで（笑顔で）安心していると思います。
- ・ 本人が大変良いと言っています。
- ・ 会えないので不明ですが、ズーム面談時に特に不満等は聞いていません。
- ・ リモート面会も私どもの都合でしておらず本人に会っていないのでわかりませんが最近の様子として写真やメッセージを送っていただき、穏やかな表情から満足していると思っています。

④緊急時や病気・怪我の時の対応はいかがでしょう？

大変満足	30
ほぼ満足	14
普通	2
やや不満	2
不満	0
無回答	5



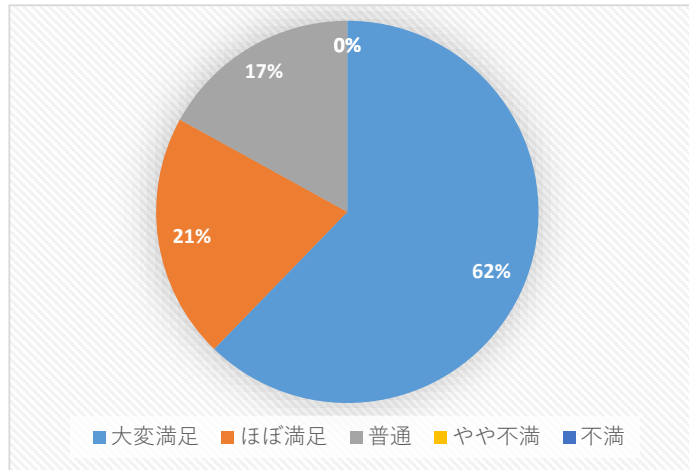
<その他ご意見>

- ・ 不明（緊急時がまだないので）
- ・ 家が遠いので病院につれて行っていただき助かります。ありがとうございます。
- ・ ないのでわからない。
- ・ すぐお電話いただき、ありがたく思っています。
- ・ 素早く対応して下さるので安心です。
- ・ 看護師の対応が、親身になって頂きうれしかったです。

- ・遠距離でかつコロナ禍のため、入院には大変お世話になり感謝いたしております。
  - ・その様な事態がまだありませんのでわかりません。
  - ・昨年、中耳炎、額の怪我の時に誠実に対応して頂き大変感謝しております。ありがとうございました。
-

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	33
ほぼ満足	11
普通	9
やや不満	0
不満	0
無回答	0

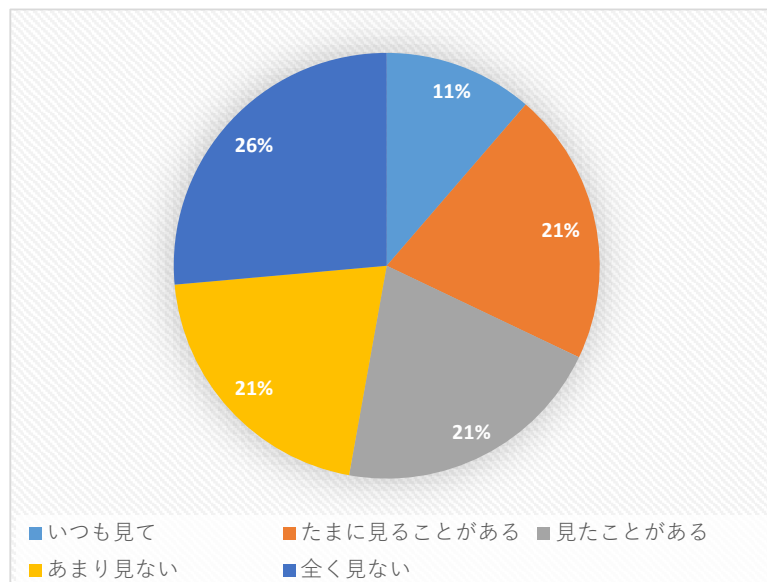


<その他ご意見>

- ・きちんとして下さりわかりやすいです。今年もどうかよろしくお願ひ申し上げます。
- ・コロナの為に祥水園に行っておりません。

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	11
見たことがある	11
あまり見ない	11
全く見ない	14
無回答	0



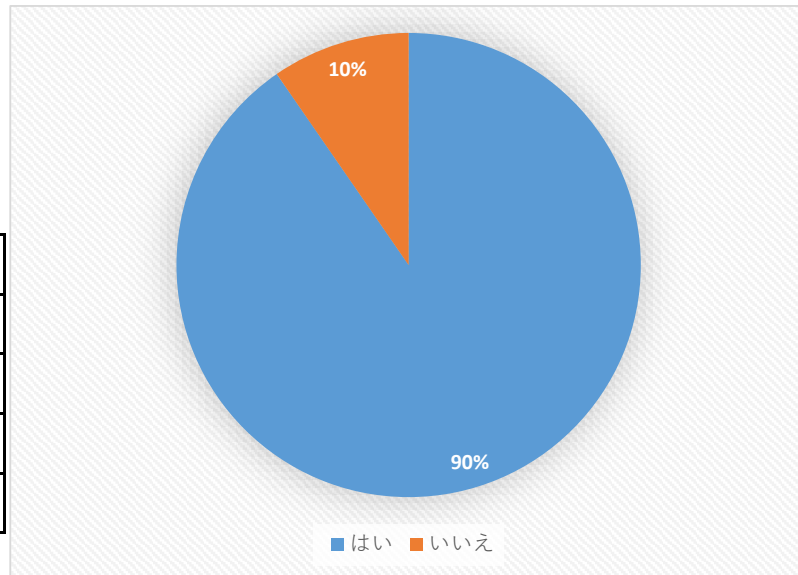
<その他ご意見>

- ・これから見ていきます。
- ・子供達がよく見て知らせてくれます。
- ・見れない。（パソコン・スマホがないため。ガラケーである。）
- ・機械の操作が出来なくて情けない事です。
- ・パソコンがありませんので見ていません。

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アプリを使用したり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	47
いいえ	5
無回答	1

<その他ご意見>



- ・子供達よく見ていろいろ知らせてくれます。
- ・LINEを利用させて頂いています。
- ・耳が遠いので電話の方がよく聞こえると母が言います。
- ・LINEいつまで待ってもつながらない。
- ・娘の来てくれる時に予約してお願いします。
- ・LINEアプリを利用させて頂きましたが、叔母は耳が悪く良く聴こえないようで、スタッフの方にご迷惑をお掛けしました。
- ・面会制限等、コロナ感染症対策をしっかりと行っているのので園でのクラスターが発生することもなく生活できていることに感謝しております。
- ・ズームでは良い対応をしていただいております。
- ・写真で最近の様子が見られるので大変満足しております。

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？

- ・日常の様子を知る事が出来ていいと思います。
- ・見やすい！
- ・いつもよく同じ服とか写真みたいですが楽しく見えます。
- ・様子がわかってありがたいが、古い写真のままの所があるので更新していただけますでしょうか。
- ・現在の様子が写真で確認出来てありがたいです。
- ・現在の様子がわかるので安心できる。
- ・元気で生活していると思っています。これからも宜しくお願いします。
- ・現在の様子がよくわかり、少しは安心致します。
- ・母の表情が見れて嬉しいです。感謝！
- ・日常の様子がよくわかるので有り難く思っています。
- ・コロナで中々会えないので楽しみにしています。
- ・とても満足しています。

写真を見て安心をしています。今会って話しも出来ないけれど元気で楽しそうに見まもってくれているのでありがとうございます。

- ・なし。
- ・コロナの影響で、両親と自由な面会は出来ませんが写真入りの計画書を見て、元気な様子が分かり安心しています。
- ・写真入れてあるのでわかりやすいです。
- ・本人の様子がカラーで手に取るようにわかりとても良いと思います。
- ・ありがとうございます。
- ・大変しんせつに、ていねいにさせていただいてきょうしゅくです。本当に感しゃの気持ちでいっぱいです。
- ・主人の元気そうな写真を見て涙が出る位うれしいです。大変なお仕事だと思いますがよろしく願いします。
- ・表情が良くわかりやすく良いです。
- ・表情が良くわかりやすく良いです。
- ・写真入りで解りやすくなっています。可能であれば年に一度（あるいは半年に一度）写真を差しかえていただければと思います。
- ・状況がよく解りありがたいです。
- ・写真入りでとてもわかりやすく良いと思います。
- ・感謝しております。
- ・写真の枚数をもう少し増やしてほしいです。色々な角度運動の状態など見せてもらえるとうれしいですが。
- ・たのしく拝見しております。
- ・特にありません。
- ・今コロナの為に会えないから写真は母の顔が見えますので喜んでおります。
- ・いつもお世話になっている様子、ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・本人の様子が写真があることにより、よりわかりやすくありがたいです。

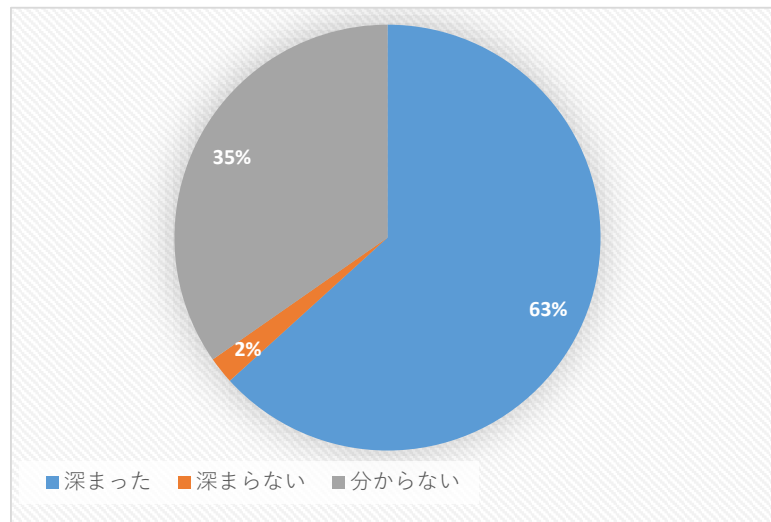
## ⑨ご意見・ご要望

- ・早く普通に面会したいですが、オミクロンでまた延びそうですね。おふくろの3回目の接種はいつになりますか？
  - ・いつもありがとうございます。
  - ・又、コロナ禍（オミクロン株）拡大で面会が出来ないのがとても残念ですが、母は楽しそうな様子で嬉しく思っています。元気に過ごせていて安心しています。職員さんには感謝です。ありがとうございます。
  - ・御忙しいとは思いますが、面会が自由にできる迄でいいので月一回位様子を知らせて頂けたらうれしいです。
  - ・写真を見る事が、今「こんな様子なんだな」とうれしく思います。たくさんの様子の写真をお願いしたいです。
  - ・いつも母を気づかっていたいただき、ありがとうございます。現状で十分ですのでこれからもよろしく願います。
  - ・いつもありがとうございます。職員の皆様のご尽力に心より感謝申し上げます。今後ともどうぞよろしく願います。
- 本当にありがとうございます。しせつのみなさん皆、しんせつで、ていねいで頭が下がります。
- ・先生方や職員さんも体に気を付けて頑張って下さいね。お願い申し上げます。
  - ・園内に一步も入る事ができないので、日々の部屋の中の様子等を直接みる事ができず、どの様な生活を送っているのかをライン電話だけでは把握できかねている事が不安でもあります。
  - ・感染症まん延の状況下で本当によくしていただいて感謝申し上げます。その中でも、外に散歩に出れる時間を少しでも多めに取っていただければ有り難いです。

## 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	31
深まらない	1
分からない	17
無回答	4

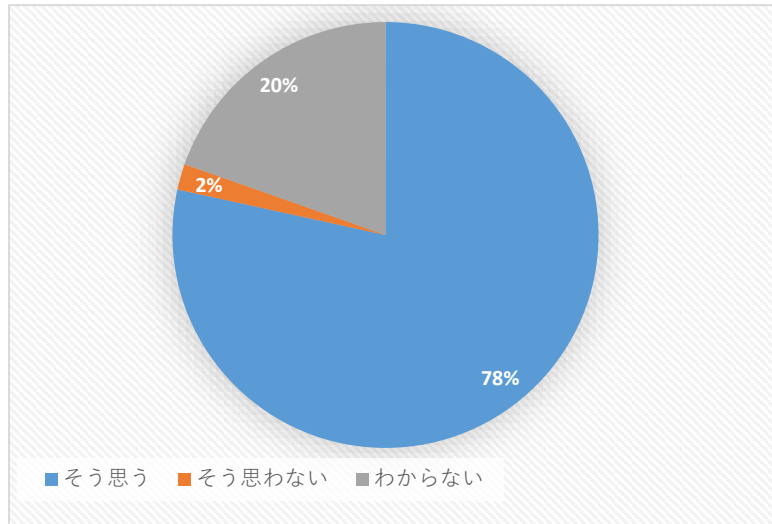


<その他ご意見>

- ・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。
- ・あたたかい感じの家（施設）だと思います。うれしいです。
- ・住む人にとってあたたかみがあるイメージはありますが、それ以上に考えたことがないので深まったとは言えません。

(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	40
そう思わない	1
わからない	10
無回答	2

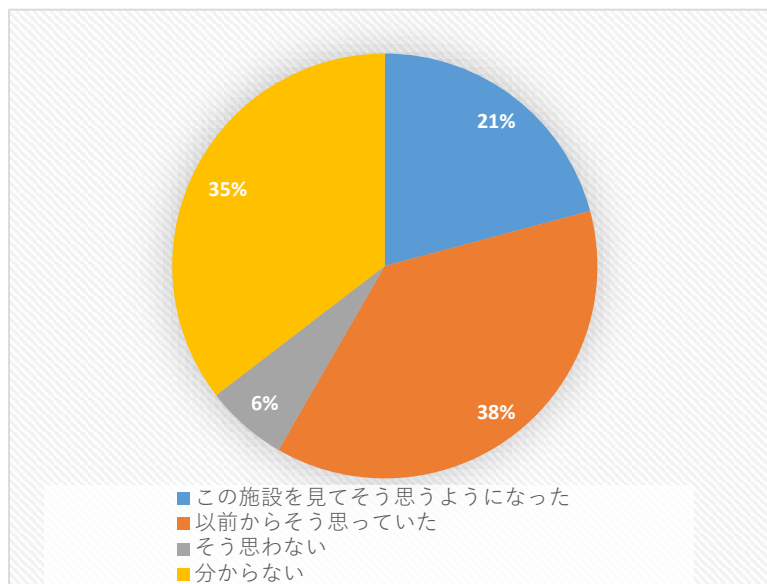


<その他ご意見>

- ・やすらげる様な感じがします。

(3) ご自分が住宅を建てる場  
合、地域材を使用したいと思  
いますか？

この施設を見てそう思うようになった	10
以前からそう思っていた	18
そう思わない	3
分からない	17
無回答	5



<その他ご意見>

- ・木材の良さは大変良いと思います。水回りに関しては新建材も使いたいです。(コロナで大変ですがこれ  
からも宜しくお願いします。)
- ・骨組は全て鉄骨で断熱材を使用して家を作る。

<考察>



アンケートへのご協力とご理解をいただきありがとうございました。皆様から頂いたアンケート内容を取りまとめさせていただきましたのでご覧いただけたらと思います。

今回のアンケート回収率は49.5%と低い結果になりました。しかし、ご返送いただいたアンケートには多くのご意見をいただき感謝申し上げます。感染症対策により、なかなかご家族様と対面にてお話する機会やサービス内容を直接ご覧いただく機会がなく、お答えしにくい設問もあったかと思えます。

今回のアンケート結果を踏まえ、今後のサービス提供に反映させていただく事をお伝えすると同時に、引き続き感染症対策にご理解・ご協力いただきますようお願い致します。一日もコロナが収束しご利用者様とご家族様が自由にお会いできる、そんな当たり前の日常が一日でも早く戻りますように願っております。今後ともよろしく願いいたします。