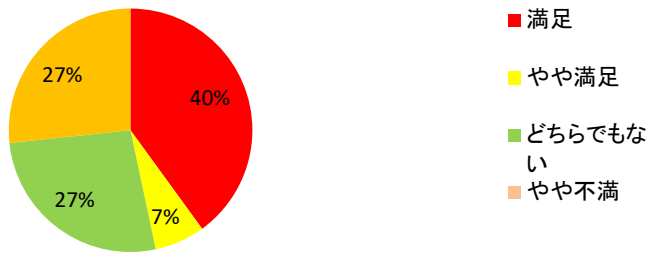
令和７　顧客満足度調査の結果を受けての課題分析

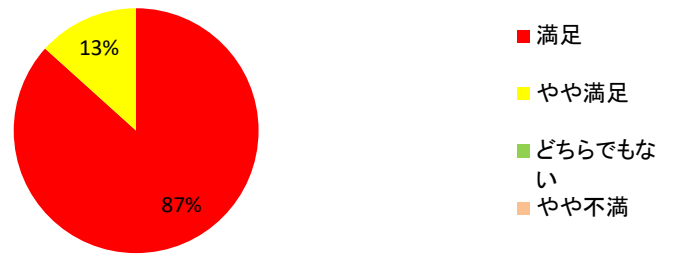
令和 8年 1月 実施

特養 （回答15 ）の課題　　配布　　回収率 52 ％

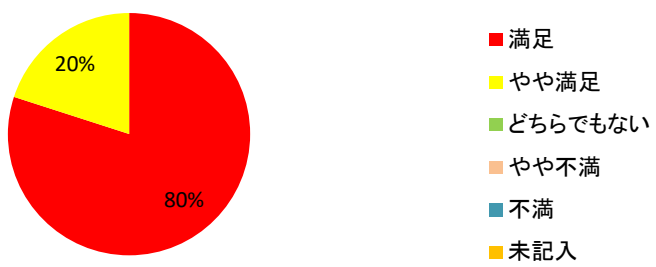
① 食事の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



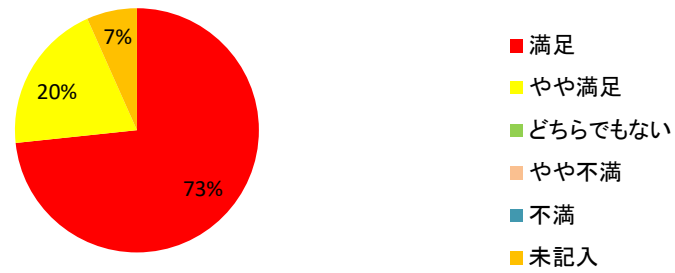
② 日頃の体調管理や、体調不良や緊急時の対応は出来ていると思いますか。



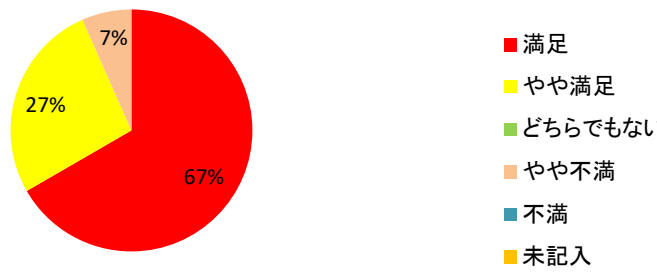
③ 職員はご本人の自分で決める力や希望等を忌避だし、ご本人のペースに合わせて過ごして頂けていると思いますか。



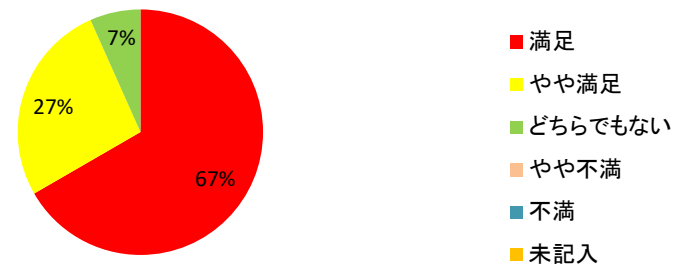
④ ご高齢の方にとって施設の安全性や快適性は重要なことですが、配慮出来ていると思いますか。



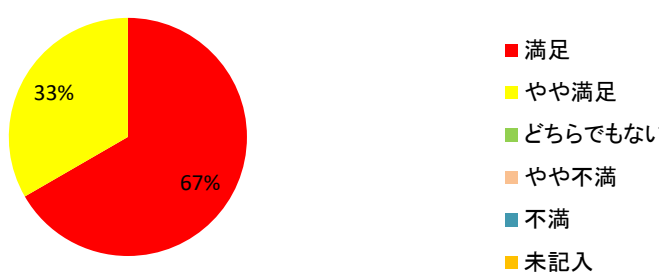
⑤ ご本人を尊重し誇りやプライバシーが保たれるような言葉かけや対応をしていると思いますか。



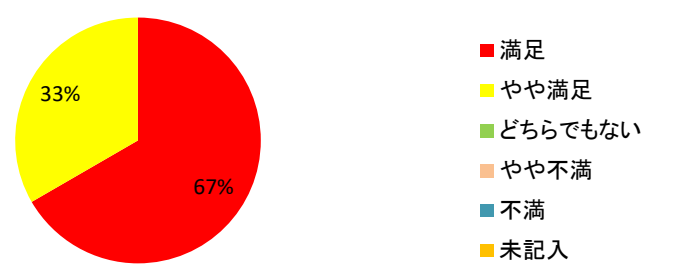
⑥ 気がかりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていますか。



⑦ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



⑧ ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしをを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



令和 7　顧客満足度調査の結果を受けての課題分析

令和 8年 1月 実施

特養 （回答15 ）の課題　　配布　　回収率 52 ％

⑨ 新型コロナウイルス感染予防対策として、やむなく面会制限をさせていただいています。困りごとなどご意見をお聞きしたいと思いますので、ご記入お願いいたします。

・継続で良いと思います。
・同様の対応で良い。
・とてもいいと思います。清潔感があります。
・これからも感染予防対策は大切だと思うので、お部屋で面会できることがありがたいと思います。
・いつもきちんと対応して下さっていて、とても良いです。
・いまのままでよい。
・感染対応は止むを得ない部分も多く、現在の対策を継続され、万が一の場合最小限にとどまることが望ましいと思います。
・予防対策は必要かと思います。
・今のままで良いと思いますが、遠方から来ている場合は臨機応変に対応してほしいです。
・良いと思います。
・幾度かあったスタッフの感染状況により、こちらも不安と心配があり大事に至らない様、対策に重視し、今迄の予防のレベルアップをお願いしたい。
・15分は短くあっという間。厳戒態勢時以外はもう少し長くてもよいのでは。

A．感染対策に関するアンケートにご協力いただきありがとうございました。皆様からいただいたご回答は今後の感染対策の見直しや改善に活かしてまいります。ご面会につきまして今後の感染症の動向に留意しながら検討して行きたいと思います。引き続き安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。

⑩ ご利用されている事業所について、ご感想などあればご自由にお書きください。

・いつも丁寧な声かけ、介護ありがとうございます。感謝、感謝です。
・安心して過ごしています。
・職員の方がいつも明るく声をかけていただき、何かあればすぐに連絡していただき安心して過ごせています。
・穏やかに落ち着いて過ごせるように、いつもご配慮いただいて感謝しています。
・いつもありがとうございます。感謝しています。
・いつも丁寧にご対応いただき家族も安心しております。感謝申し上げます。有難うございます。
・いつも有難うございます。なかなか面会に行けなくて申し訳ありません。よろしくお願いいたします。
・職員の方にはいつも良くしていただき感謝しております。ありがとうございます。
・本人だけでなく家族にもあたたかく接して頂いてありがたいです。
・お人さん相手の仕事ゆえ、本当に心身苦労が多いと思い頭が下がります。私が利用者ならお世話して下さる方が、何かの縁で全てを頼り信じ、助けて頂き、力の限り尽くしてくれる事に感謝しかありません。そう思いながら余生を過ごして行けるありがたさを忘れません。

A．この度はサービスに関するアンケートにご協力ありがとうございました。
温かいお言葉をいただき、スタッフ一同とても嬉しく思っております。日々の取り組みの励みになります。これからも皆様に安心してお過ごしいただけるよう、より良いサービスを目指して努めてまいります。また、お気づきの点や要望などがありましたら、どうぞお気軽にお聞かせください。今後ともよろしくお願いいたします。

・往診で処方されている薬（変更も含めて）家族が毎月確認できれば有難いと思います。

A.ご指摘ありがとうございます。
服薬に関しまして、これまでも変更等があればその都度お電話で報告させて頂いていましたが、今後は入所時などにご要望をお聞きし、薬剤情報の提供を行っていきたいと思います。