

特別養護老人ホーム萩の風
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 30 年 7 月 16 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い)	無回答
(1) 入居前・入居後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		14	6	0	0	0
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		14	6	0	0	0
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		13	7	0	0	0
(4) 施設サービス計画はご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか		13	7	0	0	0
(5) ご家族に対し職員から入居者ご本人の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか		11	9	0	0	0
コメント						
II 職員の接遇について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		17	3	0	0	0
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		18	2	0	0	0
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		17	3	0	0	0
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		15	5	0	0	0
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		17	3	0	0	0
コメント						
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛星面等、快適な生活を送れる環境となっていますか		10	7	1	0	2
(2) 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われませんか		12	6	0	0	2
(3) 施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか		12	7	0	0	1
(4) 入居者ご本人の健康管理を適切に行っていると思いませんか		16	3	0	0	1
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われませんか		14	4	0	0	2
コメント	来た時には分からないけど、居室の掃除してしているの？マットに汚さをかんじる。年単位か半年1～2回の消毒は行っているのか。/どのような行事に参加しているのかよく分からない。デイサービスの方々の写真はよく見ますが、季節ごとの装飾などがあると良いかと思います。					
IV 施設利用満足度について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 当施設は居心地の良い「暮らしの場」になっていると思いませんか		16	3	0	0	1
(2) 個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		17	2	0	0	1
(3) 施設や職員は、入居者・利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		16	2	0	0	2
(4) この施設を選んでよかったと思いませんか		17	3	0	0	0
(5) 総合的に当施設をご利用された満足度はどれぐらいですか		18	2	0	0	0
コメント	7年間、母を見てきたけど自分の間が悪いので車イスに座らせて話したい。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

皆さん御多用の中大変良くして頂いています。/母のために、やさしく暖かい介護をして下さるスタッフの皆様には本当に感謝しております。/先月父は行年97歳で旅立ちました。先生、職員、スタッフの皆さんに大変お世話になりました。家族一同ありがとうございました。

配布	38	通
未回収	18	通
回収	20	通
回収率	52.63%	

I	施設の説明責任と情報取得について	91.25	点
II	職員の接遇について	96.00	点
III	入居者様・利用者様への対応・環境について	92.09	点
IV	施設利用満足度について	96.88	点
	合計	376.22	点

萩の風ショートステイ
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 30 年 7 月 16 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大体できています (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い)	無回答
(1)	入居前・入居後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか	8	8	0	0	2
(2)	具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか	10	7	1	0	0
(3)	重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか	9	9	0	0	0
(4)	施設サービス計画はご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか	11	5	2	0	0
(5)	ご家族に対し職員から入居者ご本人の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか	13	4	1	0	0
コメント	介護制度自体、複雑でわかりにくい。/デイサービスの話は良く話してくれてるのですが、ショートのごことはあまり話しません。					
II 職員の接遇について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大体できています (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1)	職員の身だしなみはいかがですか	14	4	0	0	0
(2)	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか	14	4	0	0	0
(3)	職員の言葉遣いは丁寧ですか	15	3	0	0	0
(4)	職員は相談などを含め話がしやすいですか	14	3	0	0	1
(5)	職員の姿勢、態度は親切でしたか	15	3	0	0	0
コメント						
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大体できています (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1)	照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛星面等、快適な生活を送れる環境となっていますか	11	3	1	0	3
(2)	食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われませんか	10	3	3	0	2
(3)	施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか	10	3	0	0	5
(4)	入居者ご本人の健康管理を適切に行っていると思いませんか	12	5	1	0	0
(5)	介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われませんか	10	8	0	0	0
コメント	連絡帳をみるかぎり大丈夫だと思えます。/自由に自分のしたい事をやってみたくて楽しいみたいです。					
IV 施設利用満足度について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大体できています (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1)	当施設は居心地の良い「暮らしの場」になっていると思いませんか	11	6	1	0	0
(2)	個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか	9	7	1	0	1
(3)	施設や職員は、入居者・利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか	12	5	1	0	0
(4)	この施設を選んでよかったと思いませんか	15	3	0	0	0
(5)	総合的に当施設をご利用されている満足度はどれくらいですか	14	4	0	0	0
コメント	毎月利用お世話になっております。ありがとうございます。これからの暑さの折職員の皆様もお体に気をつけてください。/もう少し体を動かせる運動等取り入れてほしい。外歩きの出来る散歩コース等があるとなお良かった。毎回、行事生活に満足しているようです。/お風呂で大浴場があるといいなと思いました。ユニットのお風呂だと肩までつかれないので。/(1)(2)は本人に聞いても覚えていないので回答できません。/食事があまり進まないとのことでした。/空気が乾燥している時季節の湿度が大分低いような気がした。/食事に不満があるようです。お昼種類をたまに出して欲しいです。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

ショートステイですがリハビリもあると良いと思います。いつも利用時寝ているようなので少し勉強もあると良いなと思います。/いやがらず行ってくれることに感謝。職員の方の配慮、心のやさしさが見えて気持ちいい。職員の皆さんが優しくしてくれることを家に帰るといろいろ話してくれます。6日間お世話様でした。静かに、ゆっくり出来たと本人が言っていました。お風呂に入れていただきありがとうございます。/利用料を口座振替にしていますが、いまだに手数料10円が引かれていますかどうしてでしょうか。(現在郵便局の口座引落手数料は施設からは請求を行わず、郵便局から直接引かれるような形になっております。)/いつも親切にいただき感謝しております。本人も喜んで出かれますので今後とも宜しくお願い致します。/いつも感謝でいっぱいです。介護する家族も年を重ねわからぬこと良く教えていただいています。

配布	33	通
未回収	15	通
回収	18	通
回収率	54.55%	

I	施設の説明責任と情報取得について	88.33	点
II	職員の接遇について	95.23	点
III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.20	点
IV	施設利用満足度について	91.24	点
	合計	365.00	点

萩の風デイサービスセンター
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 30 年 7 月 16 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1)	利用前・利用後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか	18	8	1	0	0
(2)	具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか	20	6	0	0	1
(3)	重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか	15	9	2	0	1
(4)	施設サービス計画はご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか	16	6	4	0	1
(5)	ご家族に対し職員から入居者ご本人の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか	16	9	1	0	1
コメント	大変良い。/ケアマネージャーの方がよく説明されました。					
II 職員の接遇について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1)	職員の身だしなみはいかがですか	21	6	0	0	0
(2)	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか	26	1	0	0	0
(3)	職員の言葉遣いは丁寧ですか	26	1	0	0	0
(4)	職員は相談などを含め話がしやすいですか	24	2	0	0	1
(5)	職員の姿勢、態度は親切でしたか	25	2	0	0	0
コメント	皆様誰にでも親切でした。/大変良い。/職員さんの名札を見やすい場所につけてください。/送迎でお会いしています。					
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1)	照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛星面等、快適な生活を送れる環境となっていますか	16	8	0	0	3
(2)	食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われませんか	15	8	2	0	2
(3)	施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか	14	9	0	0	4
(4)	利用者ご本人の健康管理を適切に行っていると思いませんか	17	6	1	0	3
(5)	介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われませんか	14	8	1	0	4
コメント	時々外出大変ありがたいです。色々な人がいるので仕方ないことですが照明が少し暗かった。/大変良い。/食事があまり進まないとの事でした。/サービスセンター室内拝見したこと無いので。					
IV 施設利用満足度について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1)	当施設は居心地の良い「暮らしの場」になっていると思いませんか	17	7	0	0	3
(2)	個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか	21	4	0	0	2
(3)	施設や職員は、入居者・利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか	21	3	1	0	2
(4)	この施設を選んでよかったと思いませんか	22	3	1	0	1
(5)	総合的に当施設をご利用されるの満足度はどれくらいですか	21	3	1	0	2
コメント	当初は本人に拒否&帰宅願望が強かったのですが最近水・木＝デイサービスという言葉が素直に聞けるようです。スタッフの方々のおかげと思います。/本人が楽しいし、食事も全部おいしいと言っております。/大変満足です。/デイサービスの無い日でもいくつもりであり、出かけるのを楽しみにしている様子で安心してお願いできております。/物忘れするので間違えてもわからないのでお答えできかねます。/いろいろとお気遣い頂いて大変ありがたく感謝しております。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

スタッフの方々の優しい言葉で、本人も私も癒されることがおおくありがたかんじております。/リハビリも、色々行事、催し物もしていただき、満足しております。/施設での職員さんが優しくしてくれている事を家に帰ると毎回話してくれています。/安心に入浴できるようになると毎週3日を考えていますので宜しくお願いします。アンケートの字が小さいと思います。/アンケートの字が小さすぎて見づらかった。/アンケートの字が小さいので大きくして欲しいです。/冬季の暖房があまり少ない気がします。味噌汁ちょっと具があればいいと思う。/字が小さくて読みにくいです。/気持ちよく利用させていただいています。本人も家の者も安心してお任せでき、感謝しております。

配布	38	通
未回収	11	通
回収	27	通
回収率	71.05%	

I	施設の説明責任と情報取得について	89.69	点
II	職員の接遇について	97.76	点
III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.14	点
IV	施設利用満足度について	94.78	点
	合計	372.37	点

萩の風居宅介護支援センター
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 30 年 7 月 16 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 当事業所に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		10	9	2	1	3
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		14	8	0	0	3
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		14	7	1	0	3
(4) ケアプランはご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか		15	7	1	0	2
(5) 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、プライバシーへの配慮はされていますか		13	9	0	0	3
コメント						
II 職員の接遇について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		19	5	0	0	1
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		21	3	0	0	1
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		20	4	0	0	1
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		20	4	0	0	1
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		20	4	0	0	1
コメント						
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 介護保険のサービスを使ったことで、ご利用者の生活は向上しましたか		13	11	0	0	1
(2) 本人の状態を把握して、サービスを調整していますか		15	9	0	0	1
(3) サービス提供事業所(ヘルパー、通所、他介護施設など)との連絡・連携はとれていると思いませんか		14	8	1	0	2
(4) 利用者ご本人の意向を大切にしていますか		17	7	0	0	1
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた支援相談やケアプランの提供がされていると思われませんか		17	5	1	0	2
コメント						
IV 利用満足度について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 当事業所は利用者様の普通の暮らしを支える事業所になっていると思いませんか		13	10	0	0	2
(2) 個人や事業所のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		14	9	0	0	2
(3) 職員は、利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		14	10	0	0	1
(4) この事業所を選んでよかったと思いませんか		15	9	0	0	1
(5) 総合的に当事業所をご利用されての満足度はどれぐらいですか		13	9	0	0	3
コメント	夫婦そろって入院した際の対応が早くありがたいと思っております。/いつも最適な提案をしていただき、ありがたく思っております。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

皆様親切で、とても過ごしやすく快適でした。/文字が小さすぎて読みにくいです。/いつも大変ありがとうございます。とても心強い支援を頂き感謝申し上げます。/いつも気遣っていただき心から感謝しております。

配布	64	通
未回収	39	通
回収	25	通
回収率	39.06%	

I 施設の説明責任と情報取得について	88.50	点
II 職員の接遇について	95.83	点
III 入居者様・利用者様への対応・環境について	90.68	点
IV 利用満足度について	89.87	点
合計	364.88	点

地域密着型特別養護老人ホーム萩の風サテライト
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 30 年 7 月 16 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常にてきている (常に良い) 80%以上	大体できています (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い)	無回答
(1) 当事業所に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		6	14	2	0	0
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		13	9	0	0	0
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		12	10	0	0	0
(4) ケアプランはご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか		10	12	0	0	0
(5) 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、プライバシーへの配慮はされていますか		13	9	0	0	0
コメント	入所の際は親切に説明していただき、良かったです。/配置人数等は満たしていると思われるが日々皆忙しそうである。聞けば知らせてくれるし、何かあれば対応してもらえるのだが、/ちょっとした様子は特に聞きますが、ある時生活の状況を詳しく説明してくれて安心しうれしく思いました。					
II 職員の接遇について		常にてきている (常に良い) 80%以上	大体できています (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		14	8	0	0	0
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		17	5	0	0	0
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		17	5	0	0	0
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		14	8	0	0	0
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		15	7	0	0	0
コメント	笑顔で接してくれて、みなさん感じがよいです。/多人数の職員の方がいるのだが、名前等は覚えられない。顔写真等で周知して欲しい。その日の職員の方も同様。/いつも明るく対応していただき感謝しております。					
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にてきている (常に良い) 80%以上	大体できています (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 介護保険のサービスを使ったことで、ご利用者の生活は向上しましたか		9	13	0	0	0
(2) 本人の状態を把握して、サービスを調整していますか		5	15	0	0	2
(3) サービス提供事業所(ヘルパー、通所、他介護施設など)との連絡・連携はとれていると思いませんか		9	7	3	0	3
(4) 利用者ご本人の意向を大切にしていますか		11	10	1	0	0
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた支援相談やケアプランの提供がされていると思われませんか		8	12	2	0	0
コメント	部屋に棚があると良かったです。/食事に関してはメニュー等があると良い。/3月まで老健にいましたが、ここに来てから明るくなってきたようです。/(2)に関し、本人の言葉が聞くことが出来ない。/(3)に関し、まだ行事に出会っていない。/適切な情報を提示していただいております。					
IV 利用満足度について		常にてきている (常に良い) 80%以上	大体できています (大体良い) 50%～80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 当事業所は利用者様の普通の暮らしを支える事業所になっていると思いませんか		12	9	0	0	1
(2) 個人や事業所のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		13	9	0	0	0
(3) 職員は、利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		14	8	0	0	0
(4) この事業所を選んでよかったと思いませんか		16	5	0	0	1
(5) 総合的に当事業所をご利用されている満足度はどれぐらいですか		13	9	0	0	0
コメント	地域密着型ということで、近いのが何よりです。/サテライトでの行事等に積極的に参加できると良い。/見舞った折、施設の皆様の接し方が本人の言動から察しられいつも安心と満足を実感し帰宅しております。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

私は老眼のせいでメガネをかけないので、小さい時のアンケートは見ただけでいやになるので大きな字にして欲しい。/可能であれば、このアンケートが読みにくいのもっと書きやすくして欲しい。/本当に入所できて良かったです。/入居して半年近くになりましたが満足しております。/入所時心配だった母のことも今は安心して願っています。先日家に帰った母が、皆様が心配してくれているから早く施設に帰りたいという言葉聞いてやっとなつかれが取れた気がします。/洗濯物が大人数で仕分けが大変苦労なのはわかりますが、なるべく間違え事がないようにお願いします。/職員の方々の心遣い優しくとても感謝の念でいっぱいです。/お世話いただいている様子を見たり、本人の落ち着いた状態、会話中の表情から入居させていただき大変良かったと思っております。/遠方の家族にもメール等で対応していただきありがたく思っております。/食事の後の歯磨きはしてくださっているのでしょうか。/自宅から近くになり週2、3回くらい行けるので助かっています。職員さんにもよく見ていただきありがたいです。職員さんの仕事の大変さが目の当たりにして感謝の気持ちでいっぱいです。

配布	28	通
未回収	6	通
回収	22	通
回収率	78.57%	

I	施設の説明責任と情報取得について	86.82	点
II	職員の接遇について	92.50	点
III	入居者様・利用者様への対応・環境について	83.51	点
IV	利用満足度について	90.76	点
	合計	353.59	点

地域密着型特別養護老人ホーム萩の風サテライト
ショートステイ ご家族アンケート(満足度調査)

平成 30 年 7 月 16 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

I 施設の説明責任と情報取得について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大抵かけている (大抵良い) 50%～80%未満	あまりかけていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どかけていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 当事業所に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		4	5	1	0	0
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		6	3	1	0	0
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		5	5	0	0	0
(4) ケアプランはご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか		7	2	1	0	0
(5) 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、プライバシーへの配慮はされていますか		7	2	1	0	0
コメント						
II 職員の接遇について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大抵かけている (大抵良い) 50%～80%未満	あまりかけていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どかけていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		7	3	0	0	0
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		7	3	0	0	0
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		8	2	0	0	0
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		8	2	0	0	0
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		8	2	0	0	0
コメント						
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大抵かけている (大抵良い) 50%～80%未満	あまりかけていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どかけていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 介護保険のサービスを使ったことで、ご利用者の生活は向上しましたか		5	4	1	0	0
(2) 本人の状態を把握して、サービスを調整していますか		5	3	1	0	1
(3) サービス提供事業所(ヘルパー、通所、他介護施設など)との連絡・連携はとれていると思いませんか		2	3	2	0	3
(4) 利用者ご本人の意向を大切にしていますか		7	3	0	0	0
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた支援相談やケアプランの提供がされていると思いませんか		5	4	1	0	0
コメント						
IV 利用満足度について		常にかけている (常に良い) 80%以上	大抵かけている (大抵良い) 50%～80%未満	あまりかけていない (あまり良くない) 20%～50%未満	殆どかけていない (悪い) 20%未満	無回答
(1) 当事業所は利用者様の普通の暮らしを支える事業所になっていると思いませんか		7	2	1	0	0
(2) 個人や事業所のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		6	4	0	0	0
(3) 職員は、利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		7	2	1	0	0
(4) この事業所を選んでよかったと思いませんか		7	2	1	0	0
(5) 総合的に当事業所をご利用されている満足度はどれぐらいですか		6	2	2	0	0
コメント	楽しく過ごせたようで、いつも機嫌よく元気に帰ってきます。お心遣い感謝しています。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

アンケートの字が小さすぎ見えない。/職員の方がまだ慣れてないようで、くつろげる所にいつも1人での感じ、もう少し時間が必要な(職員の方の)/入居者の性格も理解していただいて対応して下さいるのでとても助かります。/本人は何も言いませんでしたがたぶん満足していたと思います。

配布	20	通
未回収	10	通
回収	10	通
回収率	50.00%	

I 施設の説明責任と情報取得について	87.50	点
II 職員の接遇について	94.00	点
III 入居者様・利用者様への対応・環境について	84.72	点
IV 利用満足度について	89.00	点
合計	355.22	点

特別養護老人ホーム萩の風
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 30 年 7 月 16 日

特養長期						
配布	38	通	I	施設の説明責任と情報取得について	91.25	点
未回収	18	通	II	職員の接遇について	96.00	点
回収	20	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	92.09	点
回収率	52.63%		IV	施設利用満足度について	96.88	点
				合計	376.22	点
				平均	94.05	点

短期入所						
配布	33	通	I	施設の説明責任と情報取得について	88.33	点
未回収	15	通	II	職員の接遇について	95.23	点
回収	18	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.20	点
回収率	54.55%		IV	施設利用満足度について	91.24	点
				合計	365.00	点
				平均	91.25	点

デイサービス						
配布	38	通	I	施設の説明責任と情報取得について	89.69	点
未回収	11	通	II	職員の接遇について	97.76	点
回収	27	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.14	点
回収率	71.05%		IV	施設利用満足度について	94.78	点
				合計	372.37	点
				平均	93.09	点

居宅介護支援事業所						
配布	64	通	I	施設の説明責任と情報取得について	88.50	点
未回収	39	通	II	職員の接遇について	95.83	点
回収	25	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.68	点
回収率	39.06%		IV	利用満足度について	89.87	点
				合計	364.88	点
				平均	91.22	点

地密特養長期						
配布	28	通	I	施設の説明責任と情報取得について	86.82	点
未回収	6	通	II	職員の接遇について	92.50	点
回収	22	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	83.51	点
回収率	78.57%	0	IV	利用満足度について	90.76	点
			0	合計	353.59	点
			0	平均	88.40	点

サテライト短期入所						
配布	20	通	I	施設の説明責任と情報取得について	87.50	点
未回収	10	通	II	職員の接遇について	94.00	点
回収	10	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	84.72	点
回収率	50.00%	0	IV	利用満足度について	89.00	点
			0	合計	355.22	点
				平均	88.81	点

全体回収率 全体平均点数						
配布	221	通	I	施設の説明責任と情報取得について	88.68	点
未回収	99	通	II	職員の接遇について	95.22	点
回収	122	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	88.56	点
回収率	55.20%		IV	利用満足度について	92.09	点
				合計	364.55	点
				平均	91.14	点