

顧客満足度調査集計結果 2階

【利用者様対象調査結果】 調査時期 令和7年7月

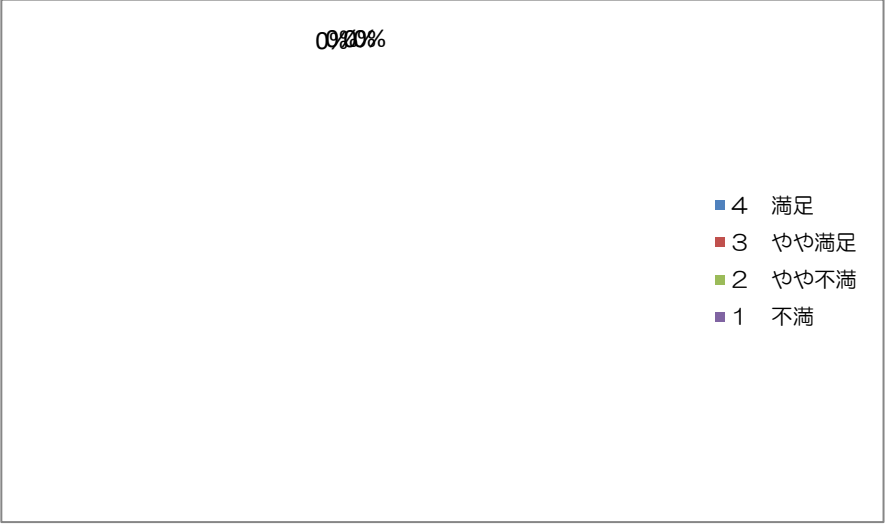
2. 入所された時の状況についてお伺いいたします
Q1.契約時の説明は“ていねい” かつ “正確” でしたか？

4	そう思う	0
3	ややそう思う	0
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
無記入＝		0
合計)		0



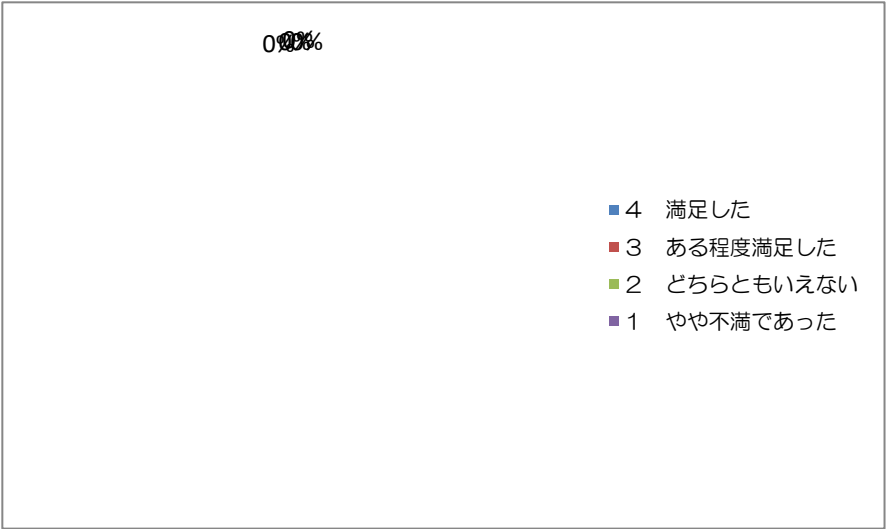
3. ご本人様へのサービス提供に関する計画についてお伺いいたします。
Q1.個別計画（ケアプラン）の説明は分かりやすいですか？

4	満足	0
3	やや満足	0
2	やや不満	0
1	不満	0
無記入＝		0
合計)		0



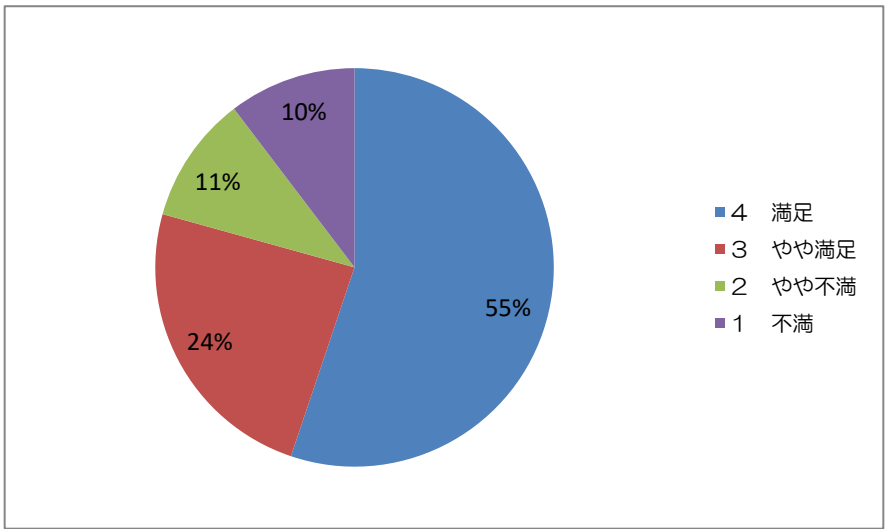
Q2.個別計画（ケアプラン）はご本人およびご家族の意向・要望が反映されていますか？

4 満足した	0
3 ある程度満足した	0
2 どちらともいえない	0
1 やや不満であった	0
無記入＝	0
合計)	0



4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします
Q 1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	16
3 やや満足	7
2 やや不満	3
1 不満	3
無記入＝	0
合計)	29

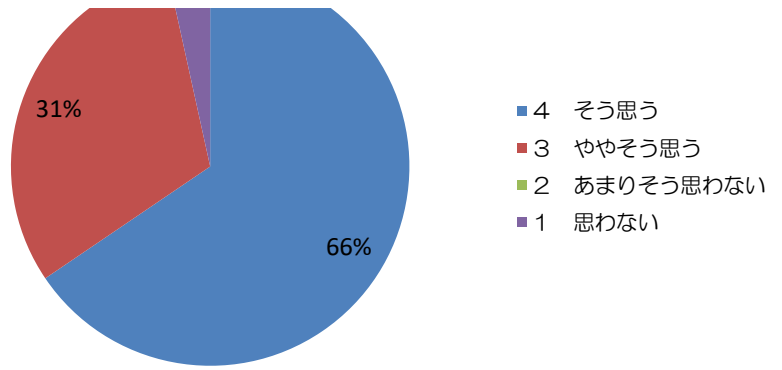


Q 2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	19
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	0

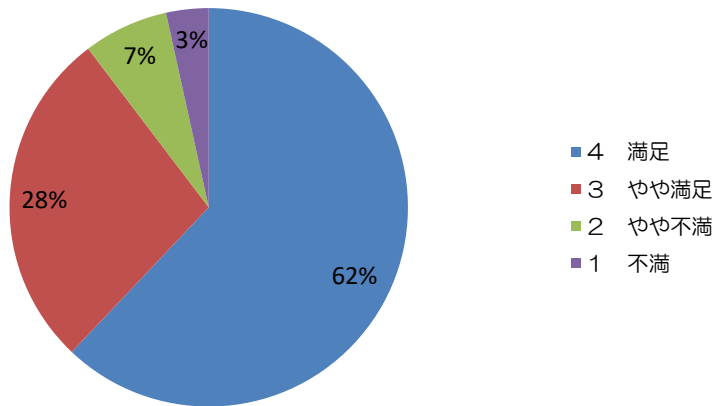


1 思わない	1
無記入＝	0
合計)	29



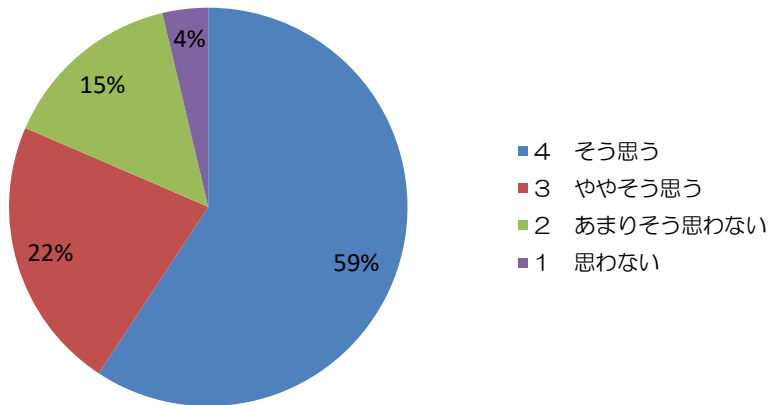
Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	18
3 やや満足	8
2 やや不満	2
1 不満	1
無記入＝	0
合計)	29



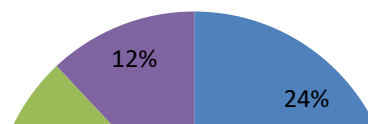
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4 そう思う	16
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	4
1 思わない	1
無記入＝	2
合計)	29

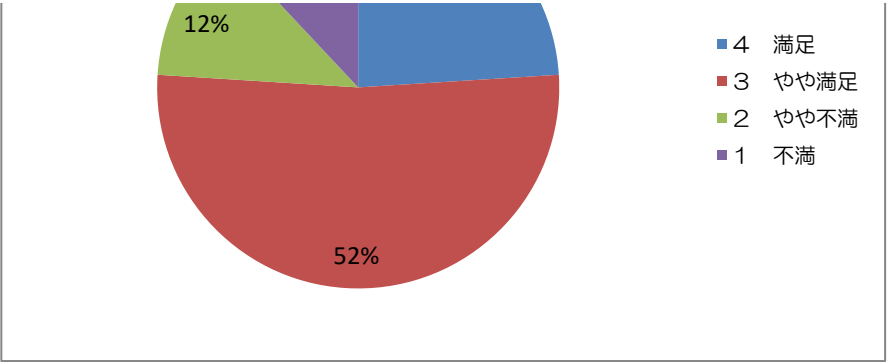


Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	6
3 やや満足	13
2 やや不満	3
1 不満	3
無記入＝	4

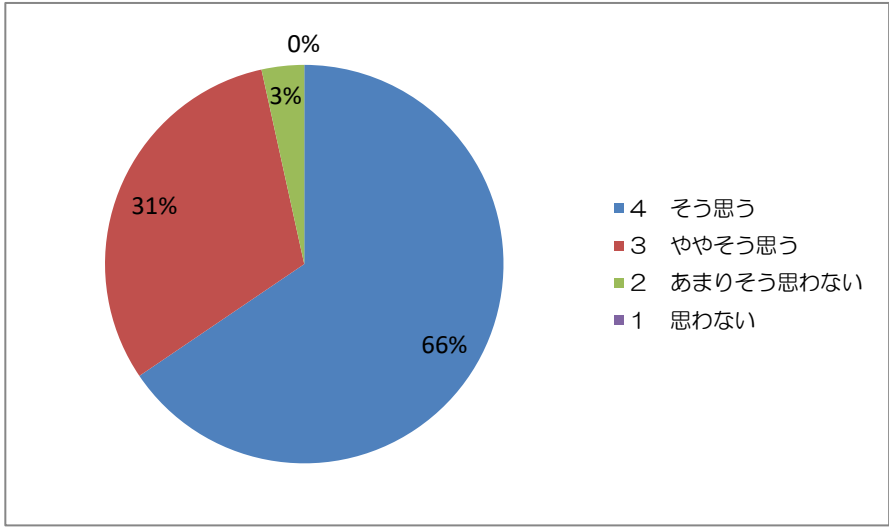


合計) 29



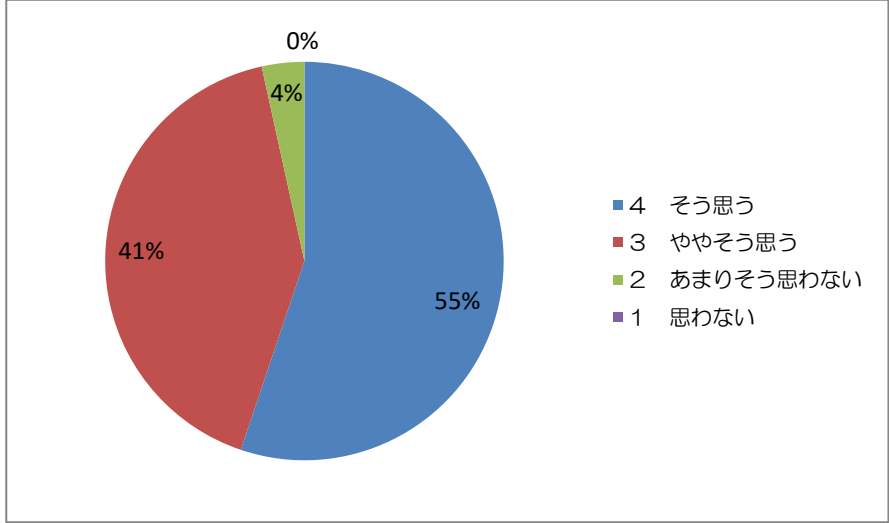
5. 環境についてお伺いいたします
Q 1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	19
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	0
合計)	29



Q 2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4 そう思う	16
3 ややそう思う	12
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	0
合計)	29

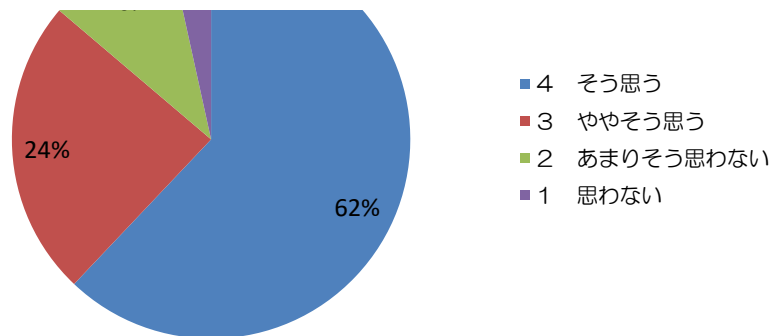


Q 3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4 そう思う	18
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	3
1 思わない	1

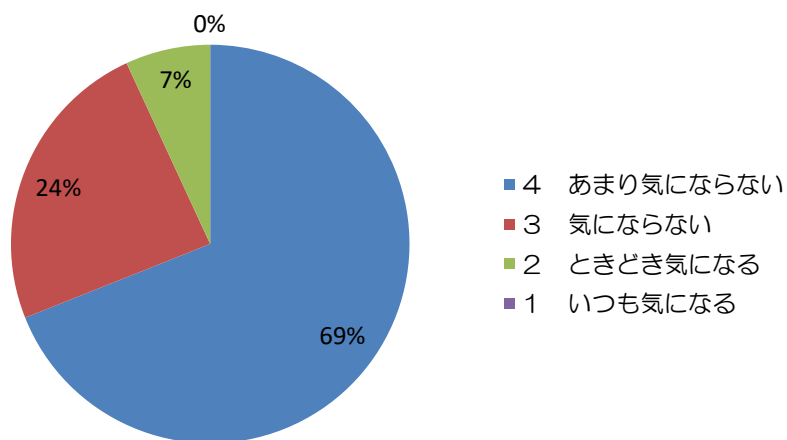


合計)	無記入＝	0
		29



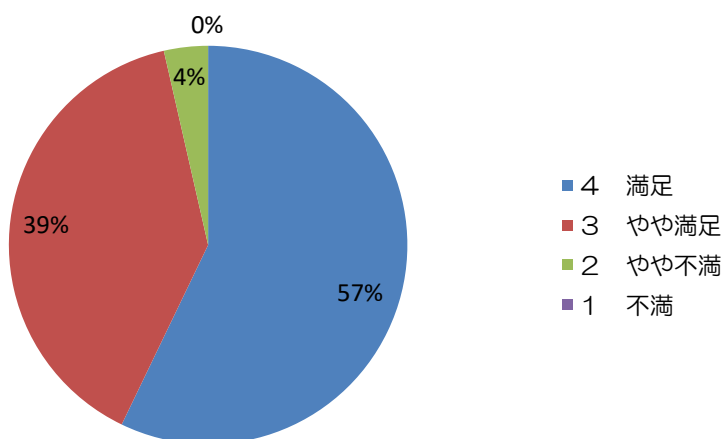
Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

4 あまり気にならない	20
3 気にならない	7
2 ときどき気になる	2
1 いつも気になる	0
合計)	無記入＝
	0
	29



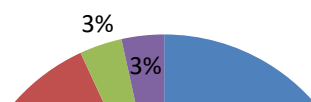
Q5.施設内の飾り付けについての印象はいかがですか？

4 満足	16
3 やや満足	11
2 やや不満	1
1 不満	0
合計)	無記入＝
	1
	29

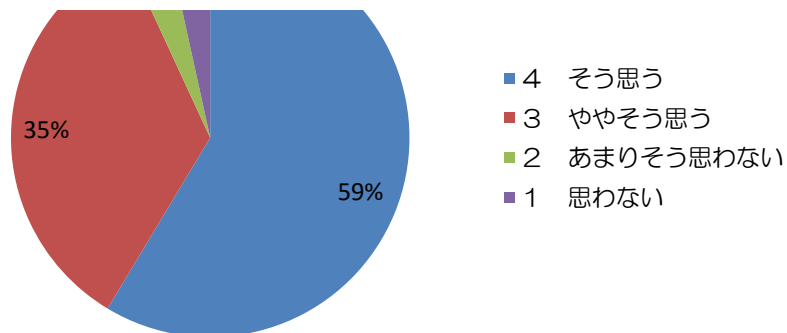


6. スタッフの対応についてお伺いいたします。 Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4 そう思う	17
3 ややそう思う	10
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	1

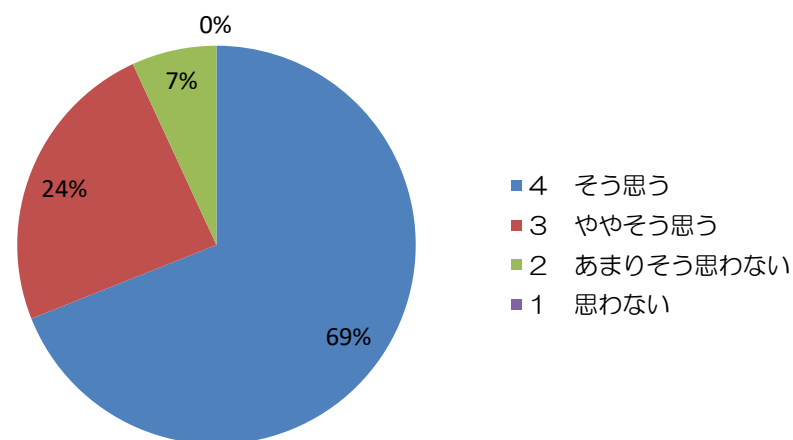


合計)	無記入＝	0
		29



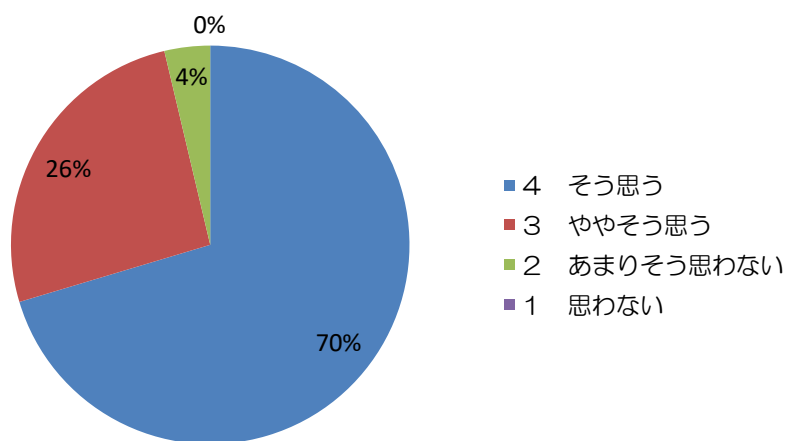
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	20
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
合計)	無記入＝
	0
	29



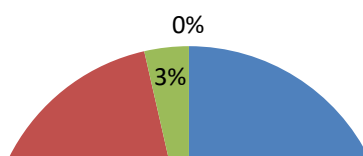
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4 そう思う	19
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
合計)	無記入＝
	2
	29

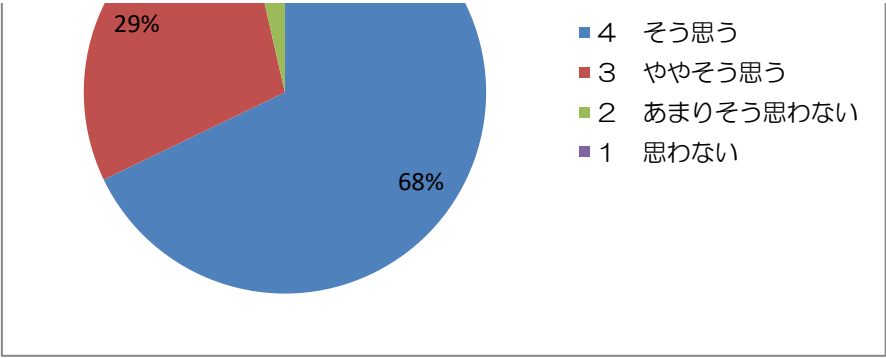


Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4 そう思う	19
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
合計)	無記入＝
	1

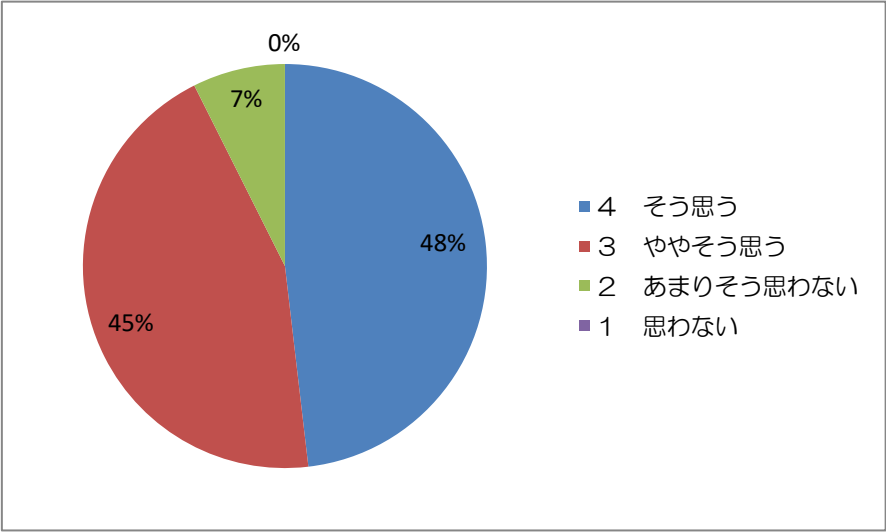


合計) 29



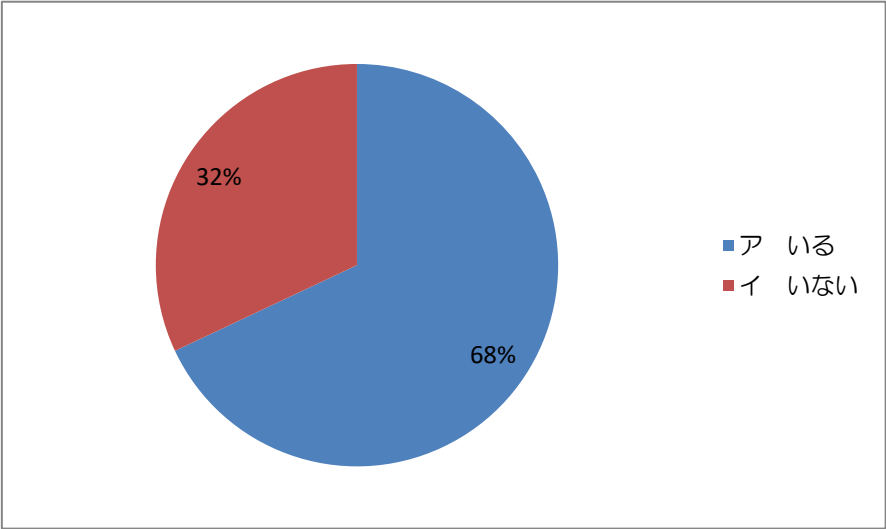
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4 そう思う	13
3 ややそう思う	12
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
無記入＝	2
合計)	29



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

ア いる	17
イ いない	8
無記入＝	4
合計)	29

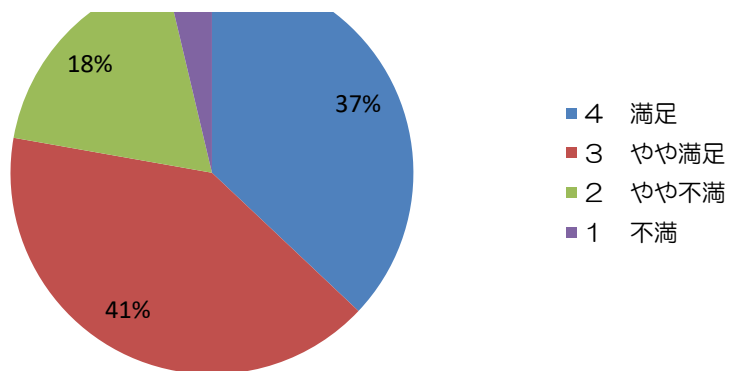


7. リハビリについてお伺いいたします。（個別リハを受けている方のみ）
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	10
3 やや満足	11
2 やや不満	5

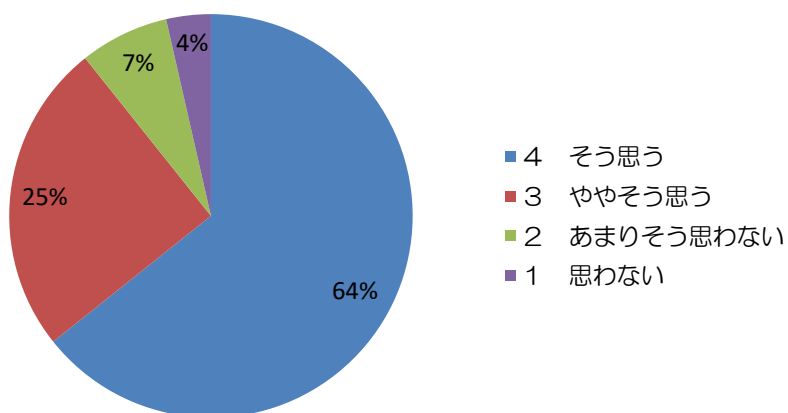


1 不満	1
無記入＝	2
合計)	29



Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	18
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	1
無記入＝	1
合計)	29



8. ホームページについてお伺いたします。 当施設のホームページをご覧になったことがありますか？

ア ある	0
イ ない	0
無記入＝	0
合計)	0

0%

- ア ある
- イ ない

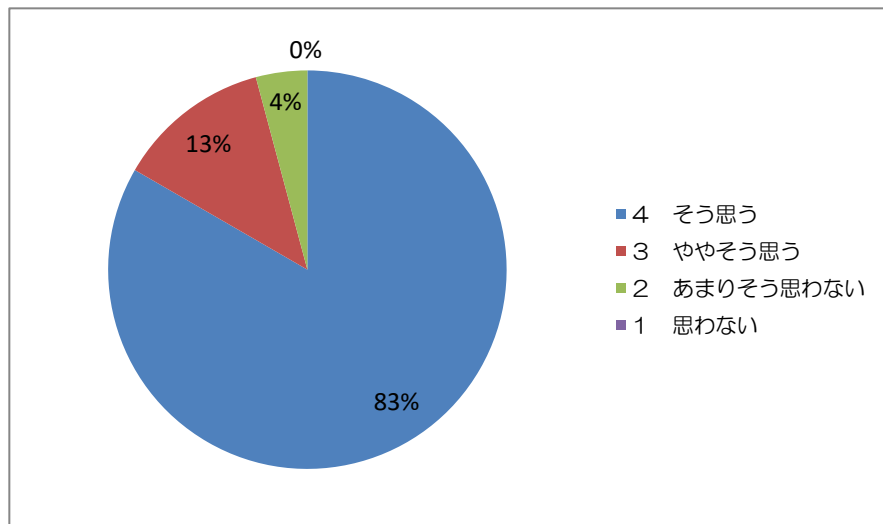
顧客満足度調査集計結果 3階

【ご家族様対象調査結果】 調査時期 令和7年7月

2. 入所された時の状況についてお伺いいたします Q1.契約時の説明は“ていねい”かつ“正確”でしたか？

4	そう思う	20
3	ややそう思う	3
2	あまりそう思わない	1
1	思わない	0
無記入＝		0

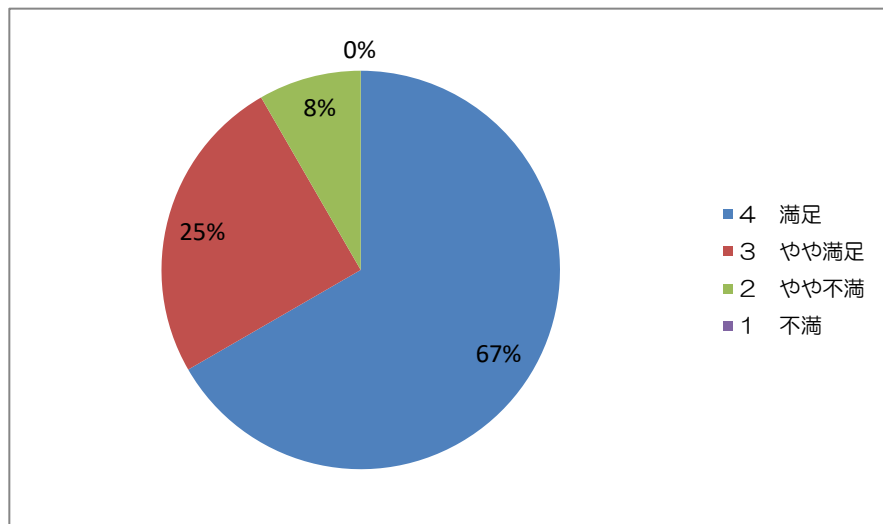
合計) 24



3. ご本人様へのサービス提供に関する計画についてお伺いいたします。 Q1.個別計画（ケアプラン）の説明は分かりやすいですか？

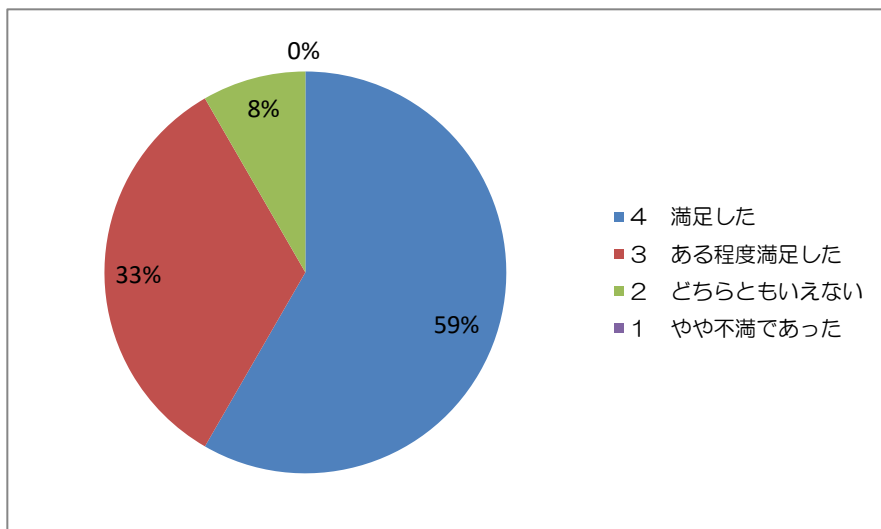
4	満足	16
3	やや満足	6
2	やや不満	2
1	不満	0
無記入＝		0

合計) 24



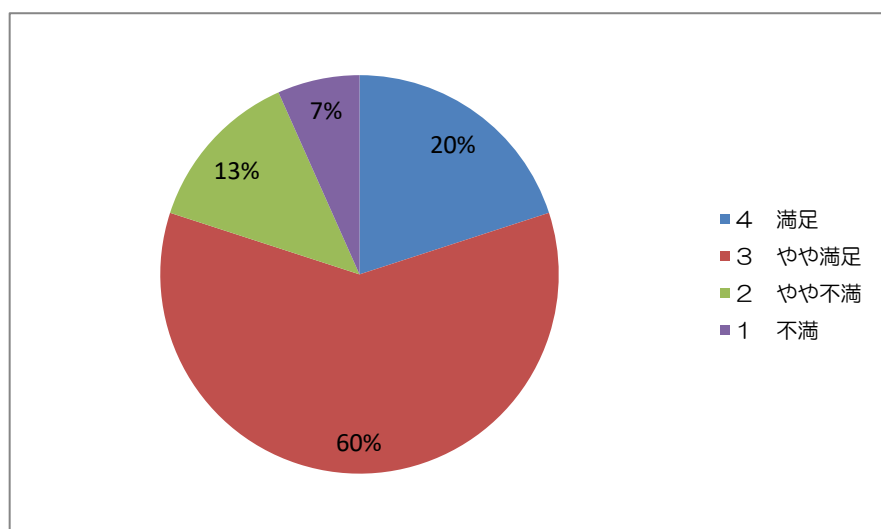
Q2.個別計画（ケアプラン）はご本人およびご家族の意向・要望が反映されていますか？

4 満足した	14
3 ある程度満足した	8
2 どちらともいえない	2
1 やや不満であった	0
無記入＝	0
合計)	24



4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします Q1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	3
3 やや満足	9
2 やや不満	2
1 不満	1
無記入＝	9
合計)	24

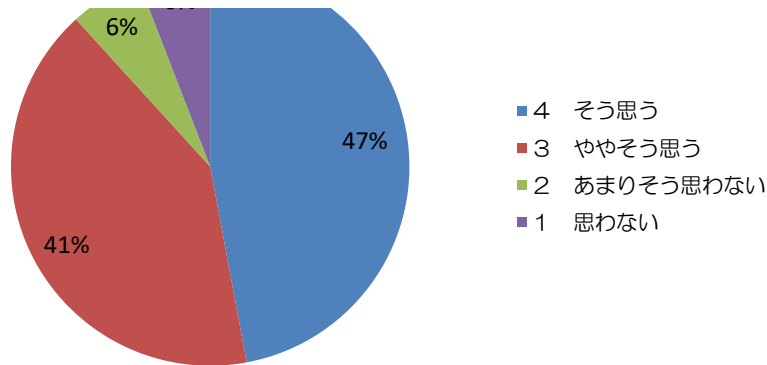


Q2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	8
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	1

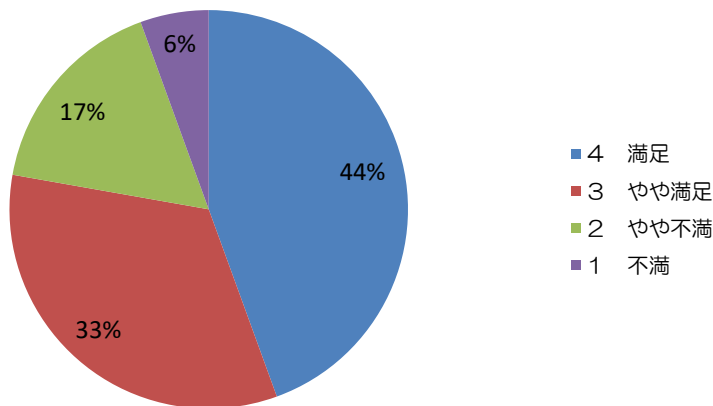


1 思わない	1
無記入＝	7
合計)	24



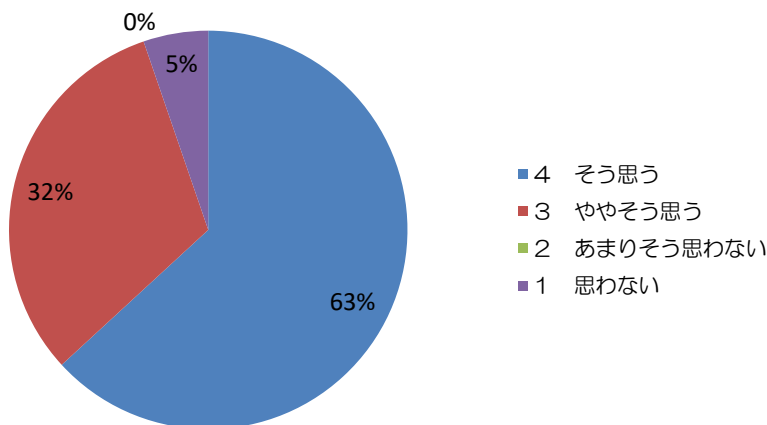
Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	8
3 やや満足	6
2 やや不満	3
1 不満	1
無記入＝	6
合計)	24



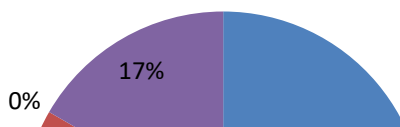
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4 そう思う	12
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	1
無記入＝	5
合計)	24

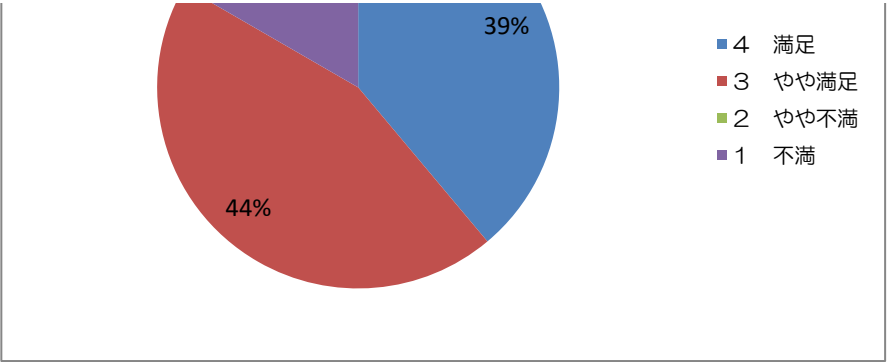


Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	7
3 やや満足	8
2 やや不満	0
1 不満	3
無記入＝	6

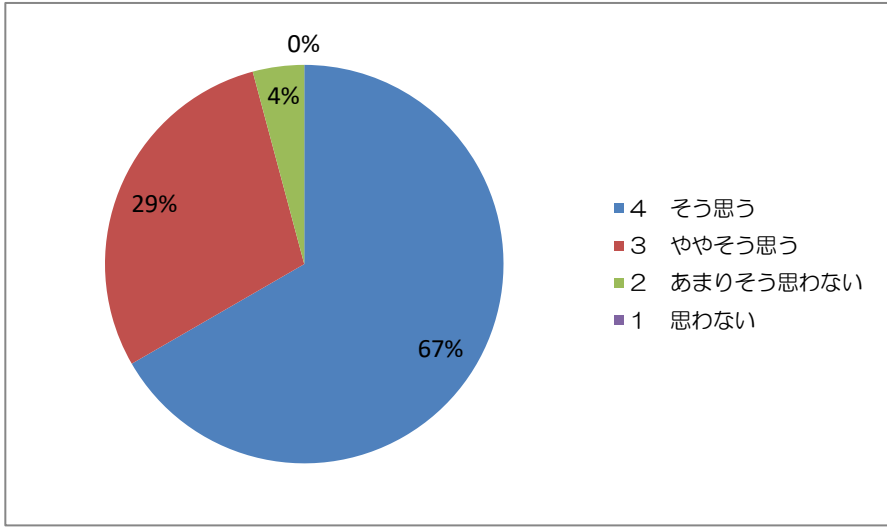


合計) 24



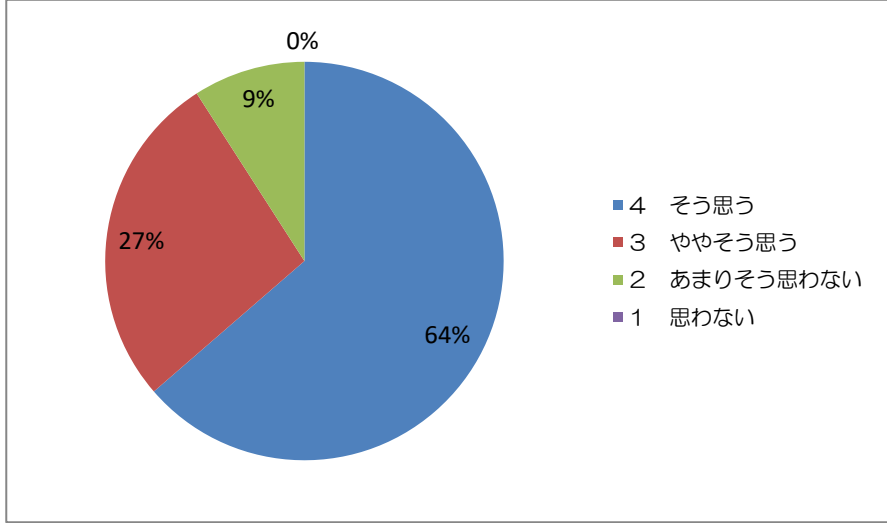
5. 環境についてお伺いいたします
Q1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	16
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	0
合計)	24



Q2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4 そう思う	14
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
無記入＝	2
合計)	24

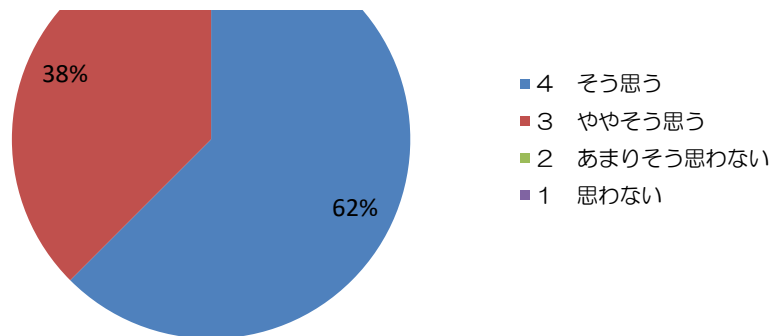


Q3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4 そう思う	15
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0

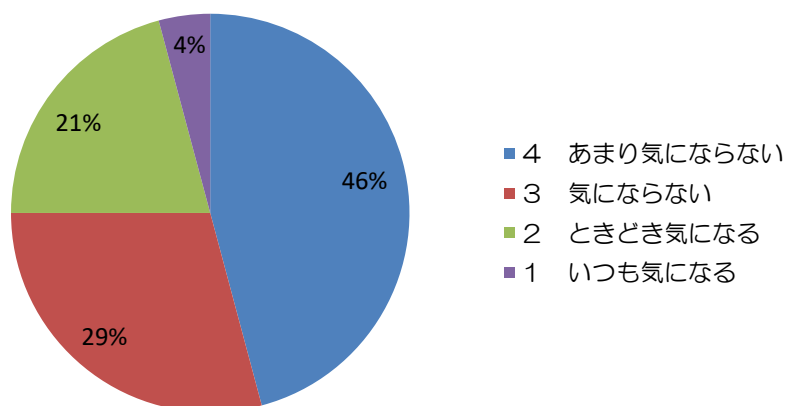


合計)	無記入＝	0
		24



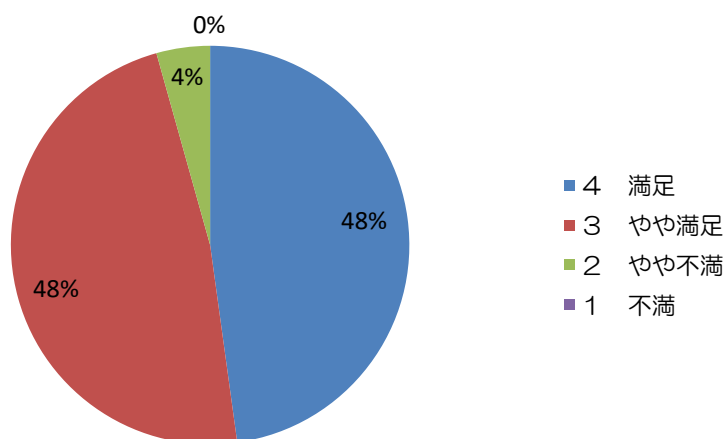
Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

4 あまり気にならない	11
3 気にならない	7
2 ときどき気になる	5
1 いつも気になる	1
合計)	無記入＝
	0
	24



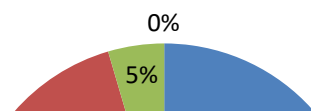
Q5.施設内の飾り付けについての印象はいかがですか？

4 満足	11
3 やや満足	11
2 やや不満	1
1 不満	0
合計)	無記入＝
	1
	24

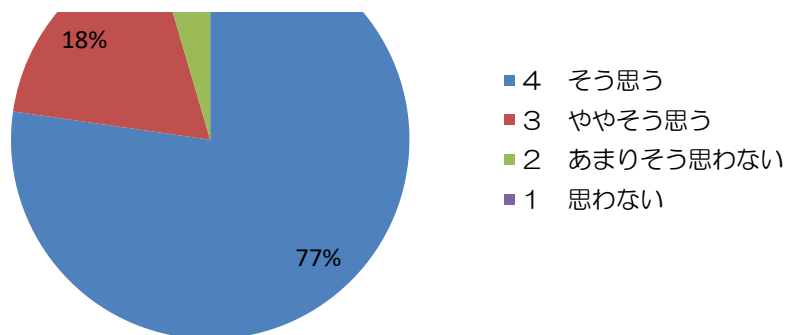


6. スタッフの対応についてお伺いいたします。 Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4 そう思う	17
3 ややそう思う	4
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0

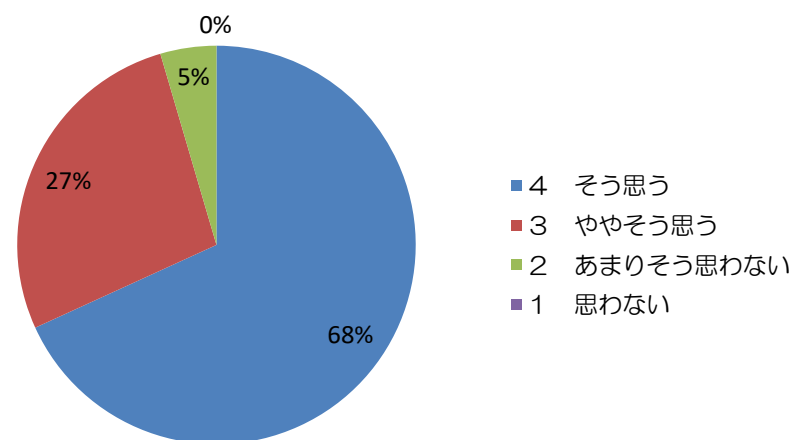


合計)	無記入＝	2
		24



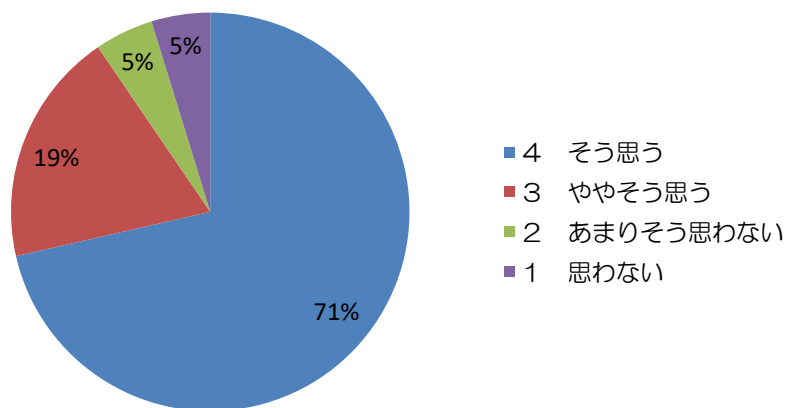
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	15
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
合計)	無記入＝
	2
	24



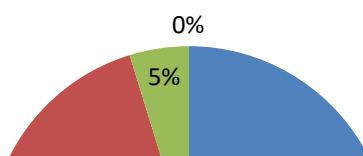
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4 そう思う	15
3 ややそう思う	4
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	1
合計)	無記入＝
	3
	24

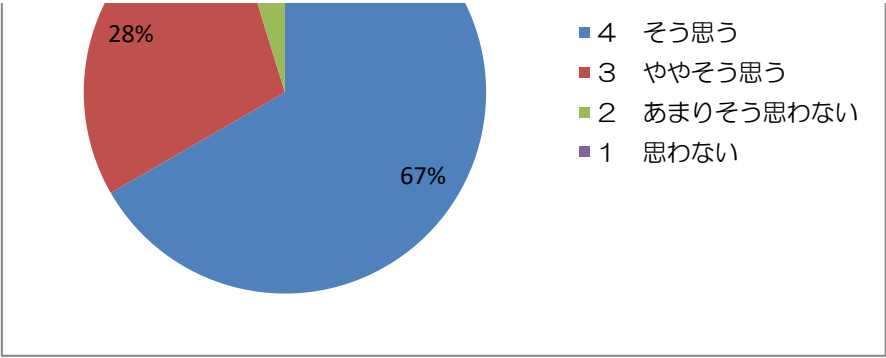


Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4 そう思う	14
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
合計)	無記入＝
	3

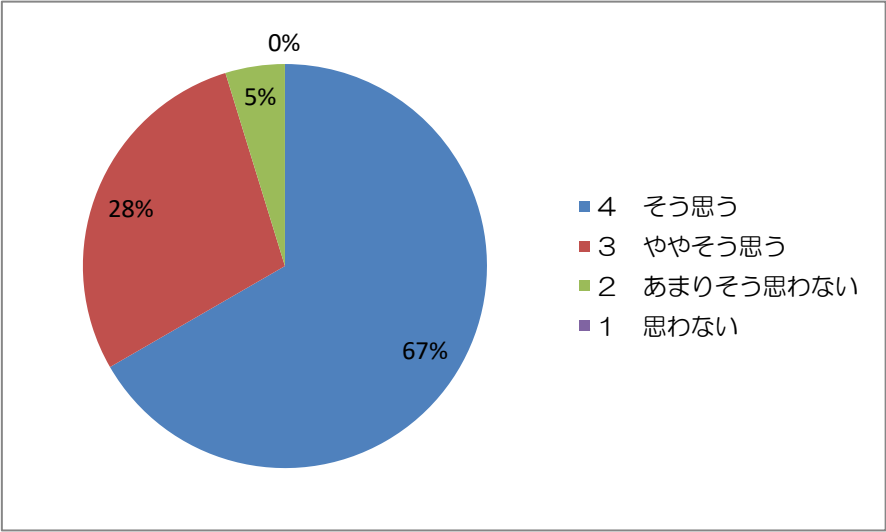


合計) 24



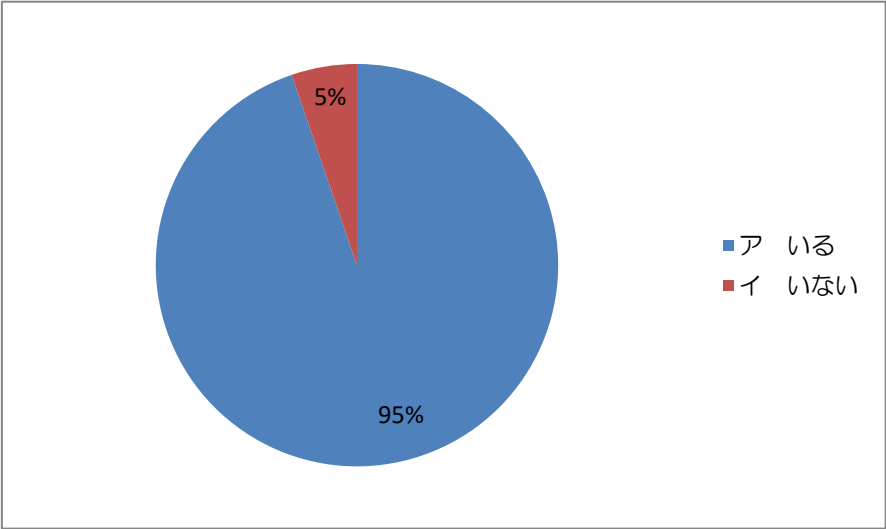
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4 そう思う	14
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	3
合計)	24



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

ア いる	18
イ いない	1
無記入＝	5
合計)	24



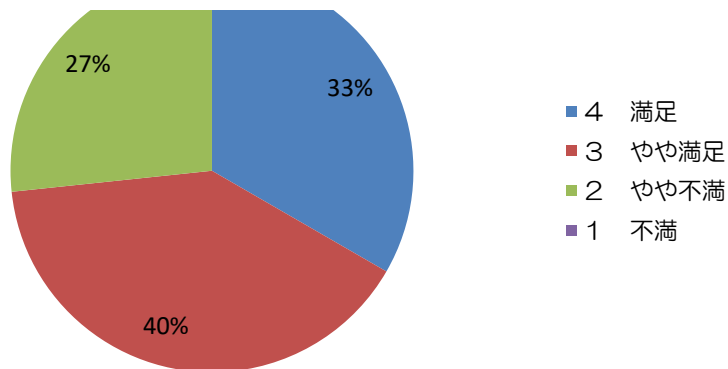
7. リハビリについてお伺いいたします。（個別リハを受けている方のみ）

Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	6
2 やや不満	4

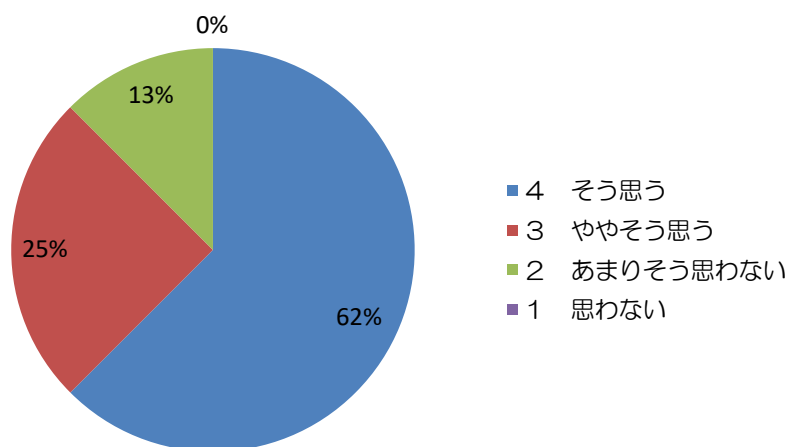


1 不満	0
無記入＝	9
合計)	24



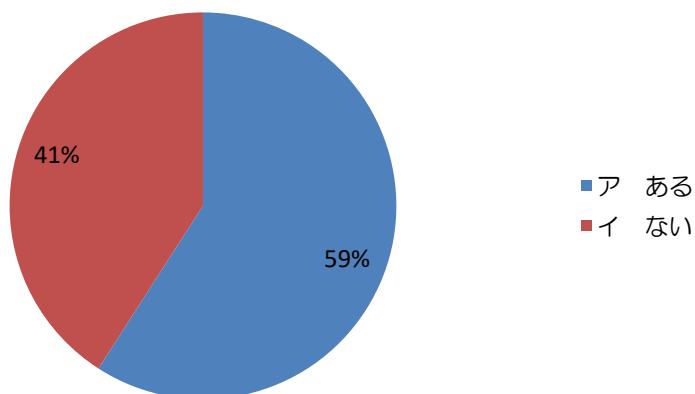
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	10
3 ややそう思う	4
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	0
無記入＝	8
合計)	24



8. ホームページについてお伺いたします。 当施設のホームページをご覧になったことがありますか？

ア ある	13
イ ない	9
無記入＝	2
合計)	24



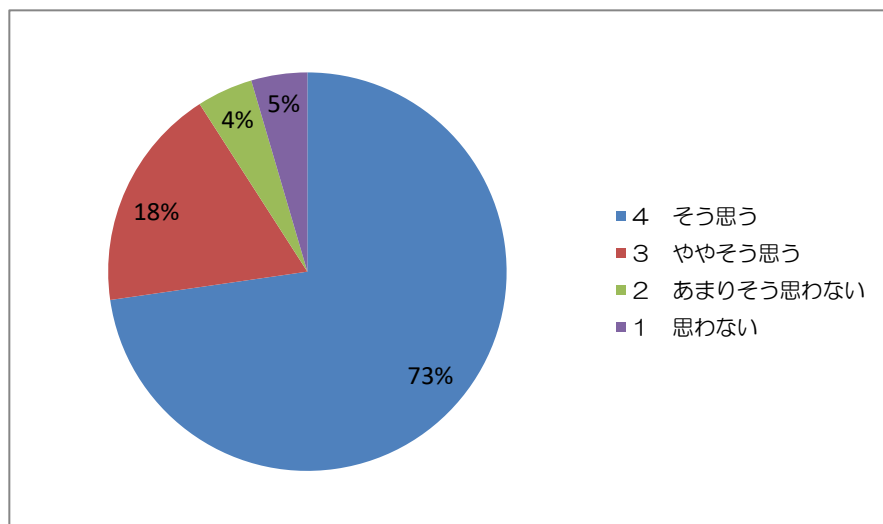
顧客満足度調査集計結果 4階

【ご家族様対象調査結果】 調査時期 令和7年7月

2. 入所された時の状況についてお伺いいたします Q1.契約時の説明は“ていねい”かつ“正確”でしたか？

4	そう思う	16
3	ややそう思う	4
2	あまりそう思わない	1
1	思わない	1
無記入＝		0

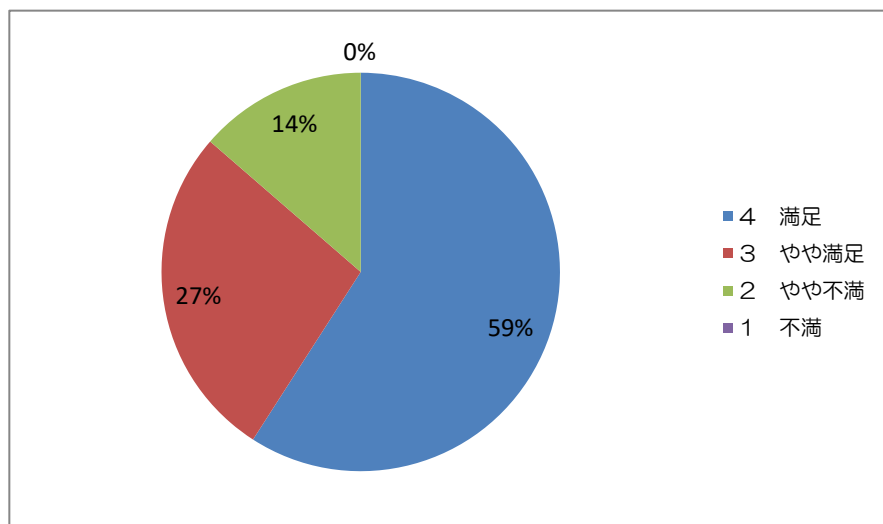
合計) 22



3. ご本人様へのサービス提供に関する計画についてお伺いいたします。 Q1.個別計画（ケアプラン）の説明は分かりやすいですか？

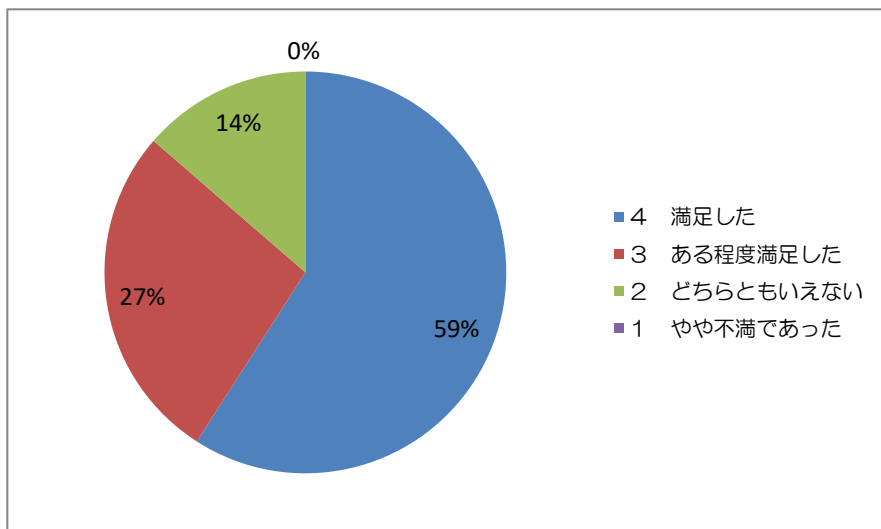
4	満足	13
3	やや満足	6
2	やや不満	3
1	不満	0
無記入＝		0

合計) 22



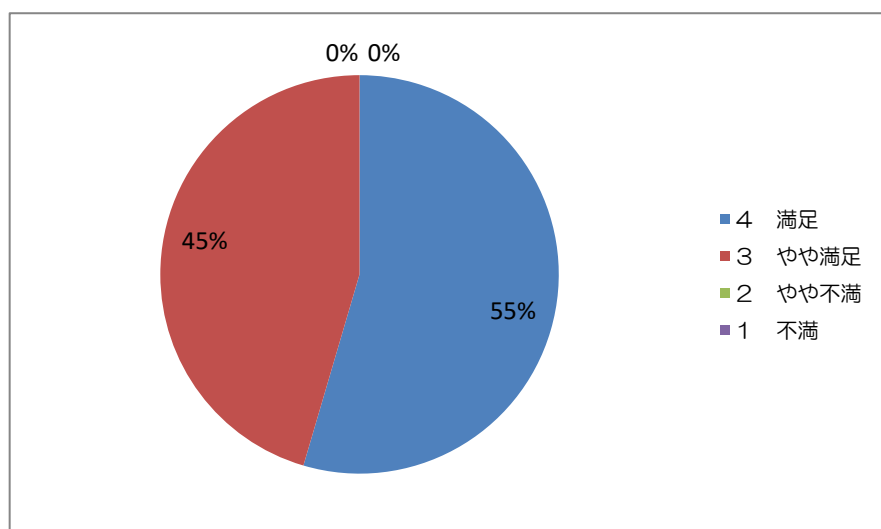
Q2.個別計画（ケアプラン）はご本人およびご家族の意向・要望が反映されていますか？

4 満足した	13
3 ある程度満足した	6
2 どちらともいえない	3
1 やや不満であった	0
無記入＝	0
合計)	22



4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします Q1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	6
3 やや満足	5
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	11
合計)	22

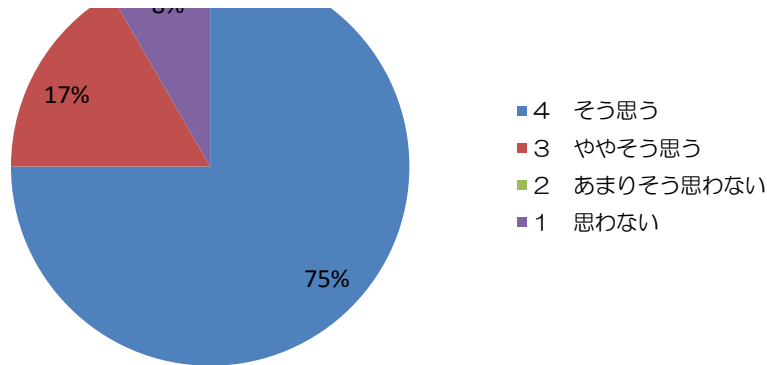


Q2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	9
3 ややそう思う	2
2 あまりそう思わない	0

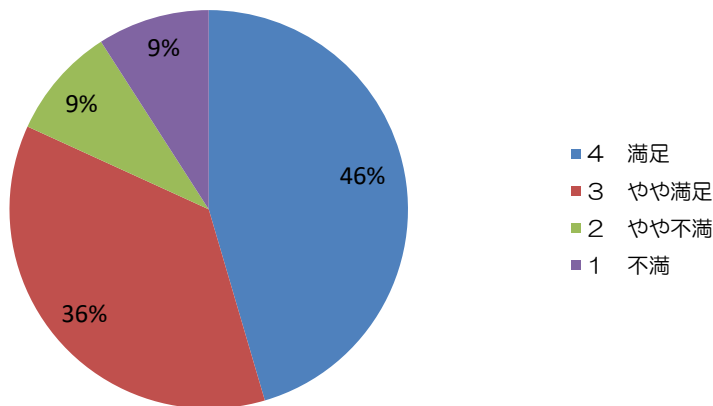


1 思わない	1
無記入＝	10
合計)	22



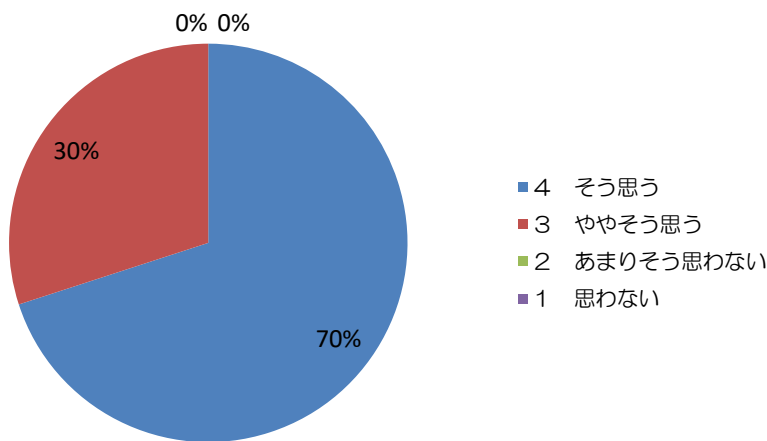
Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	4
2 やや不満	1
1 不満	1
無記入＝	11
合計)	22



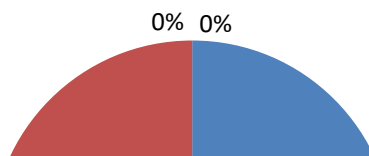
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4 そう思う	7
3 ややそう思う	3
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	12
合計)	22

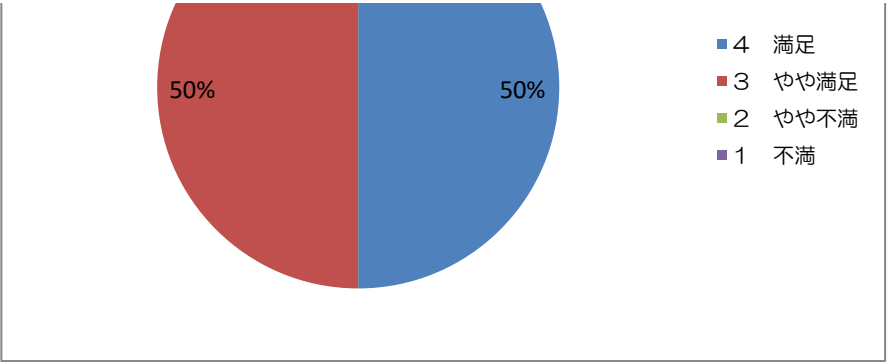


Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	5
3 やや満足	5
2 やや不満	0
1 不満	0
無記入＝	12

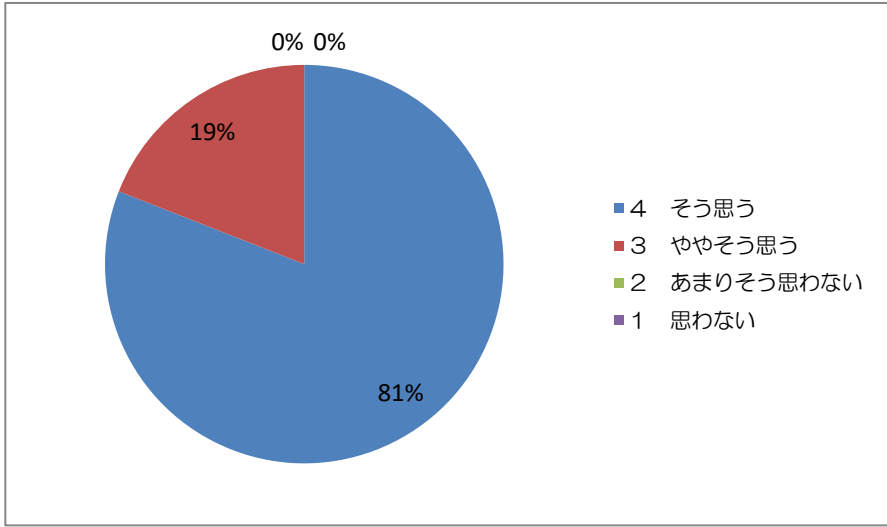


合計) 22



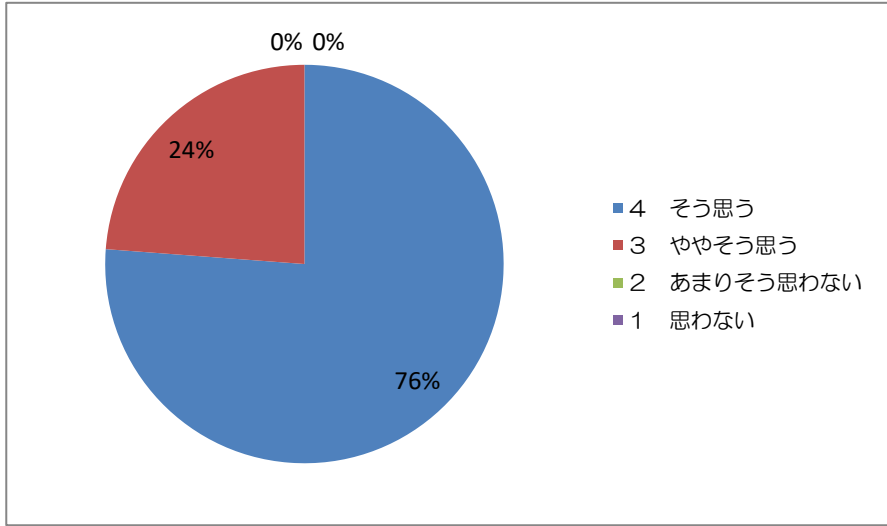
5. 環境についてお伺いいたします
Q 1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	17
3 ややそう思う	4
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	1
合計)	22



Q 2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4 そう思う	16
3 ややそう思う	5
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	1
合計)	22

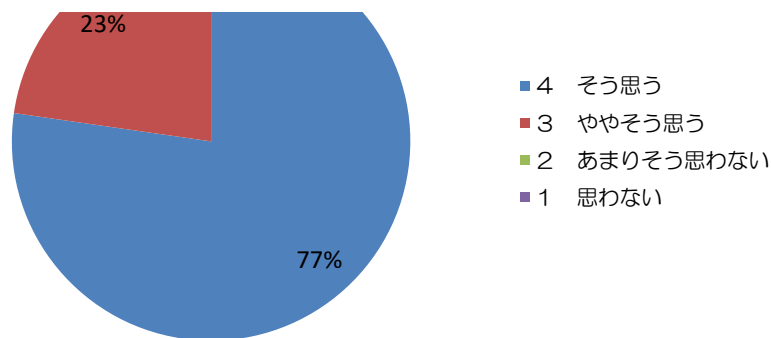


Q 3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4 そう思う	17
3 ややそう思う	5
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0

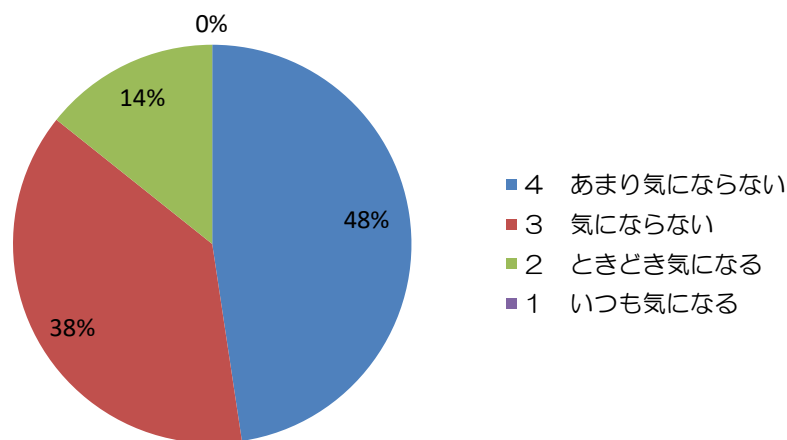


合計)	無記入＝	1
		23



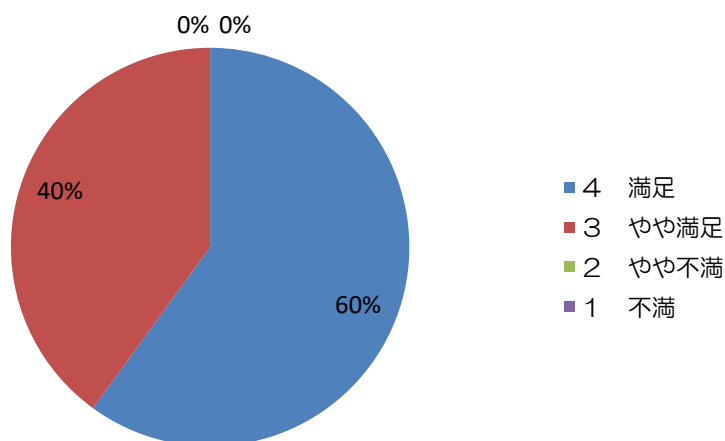
Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

4 あまり気にならない	10
3 気にならない	8
2 とくとき気になる	3
1 いつも気になる	0
合計)	無記入＝
	1
	22



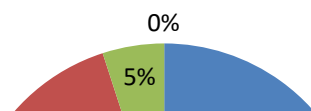
Q5.施設内の飾り付けについての印象はいかがですか？

4 満足	12
3 やや満足	8
2 やや不満	0
1 不満	0
合計)	無記入＝
	2
	22

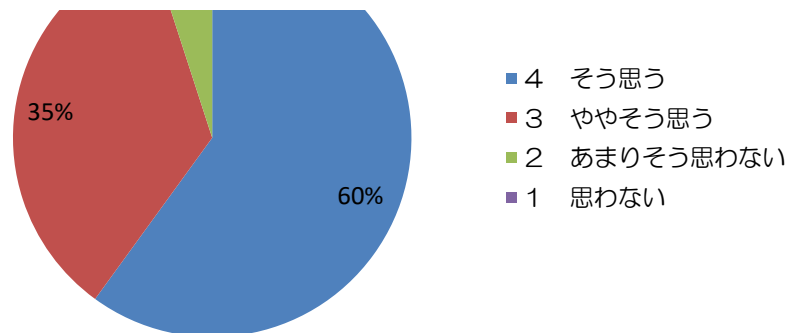


6. スタッフの対応についてお伺いいたします。 Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4 そう思う	12
3 やや思う	7
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0

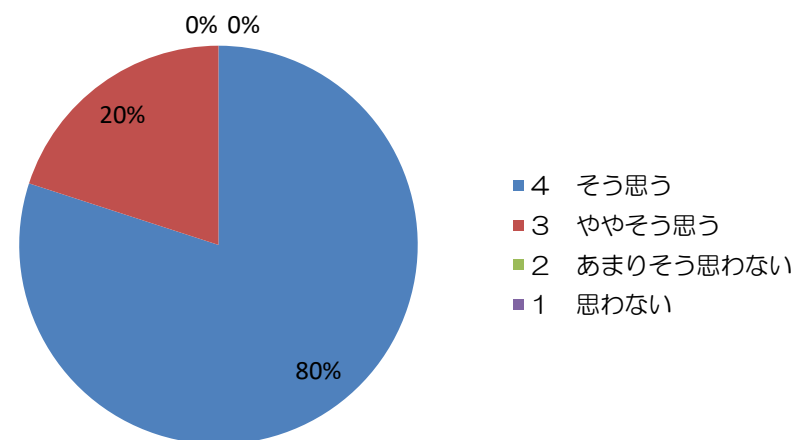


	無記入＝	2
合計)		22



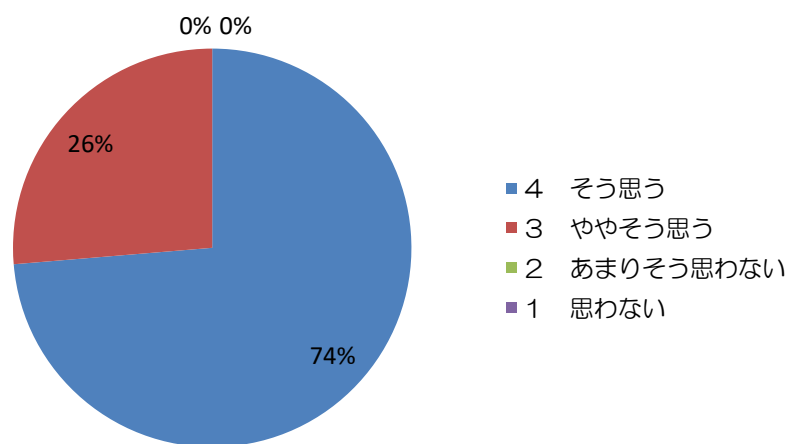
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4	そう思う	16
3	ややそう思う	4
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
無記入＝		2
合計)		22



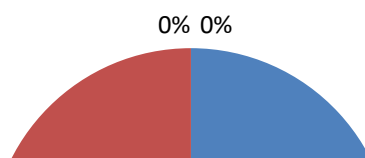
Q3.スタッフはご利用様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4	そう思う	14
3	ややそう思う	5
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
無記入＝		3
合計)		22

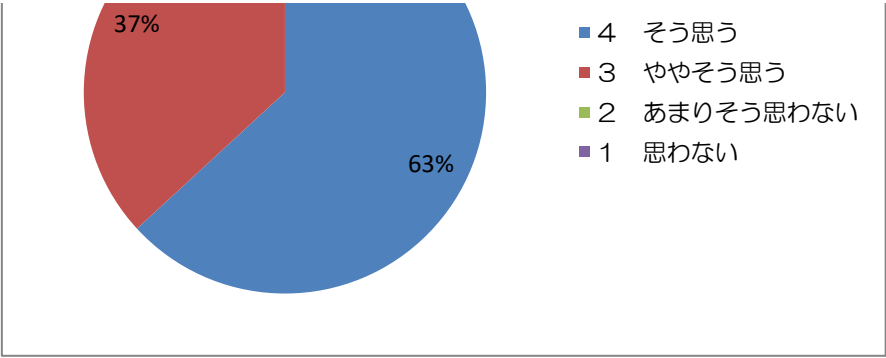


Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4	そう思う	12
3	ややそう思う	7
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
無記入＝		3

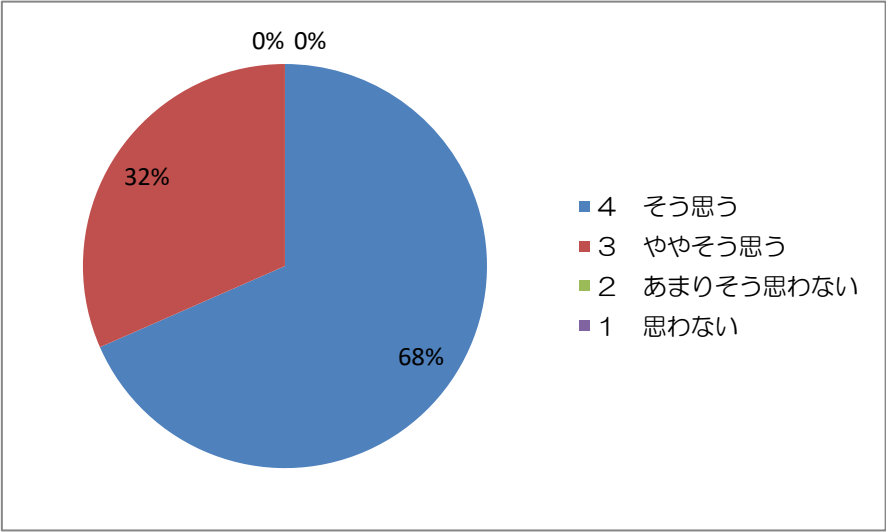


合計) 22



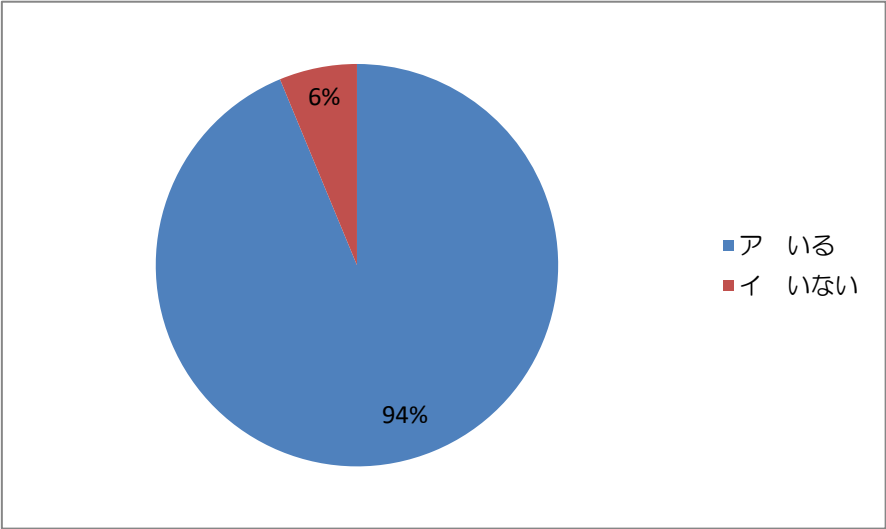
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4 そう思う	13
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
無記入＝	3
合計)	22



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

ア いる	15
イ いない	1
無記入＝	6
合計)	22

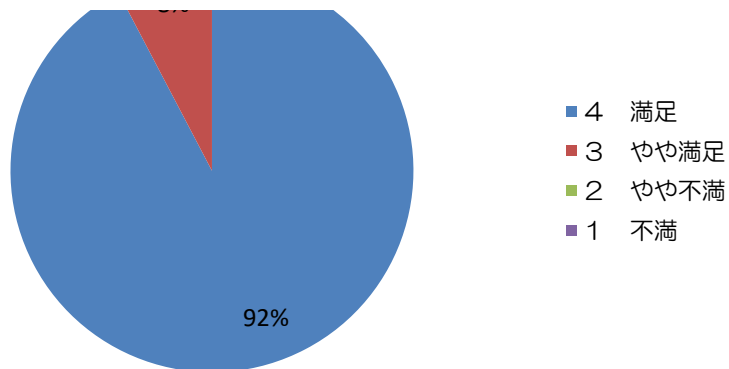


7. リハビリについてお伺いいたします。（個別リハを受けている方のみ）
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	12
3 やや満足	1
2 やや不満	0

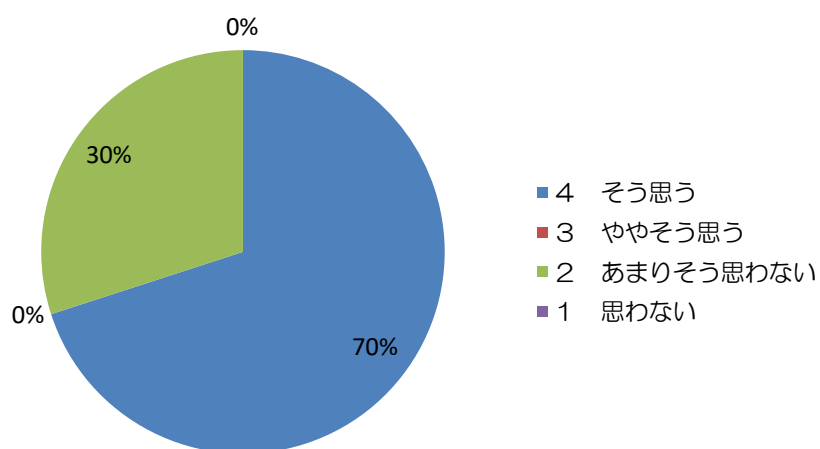


1 不満	0
無記入＝	9
合計)	22



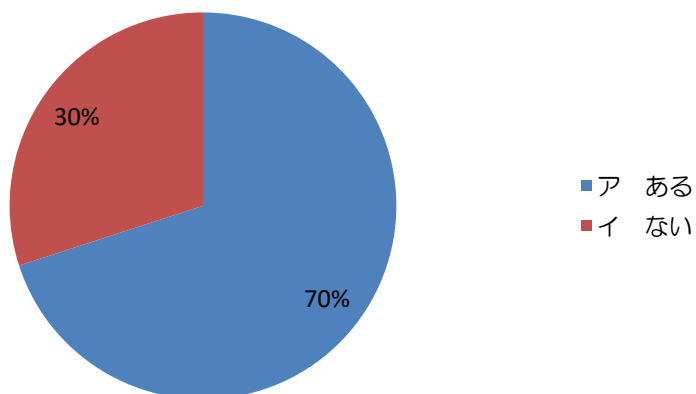
Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	14
3 ややそう思う	0
2 あまりそう思わない	6
1 思わない	0
無記入＝	2
合計)	22



8. ホームページについてお伺いいたします。
当施設のホームページをご覧になったことがありますか？

ア ある	14
イ ない	6
無記入＝	2
合計)	22

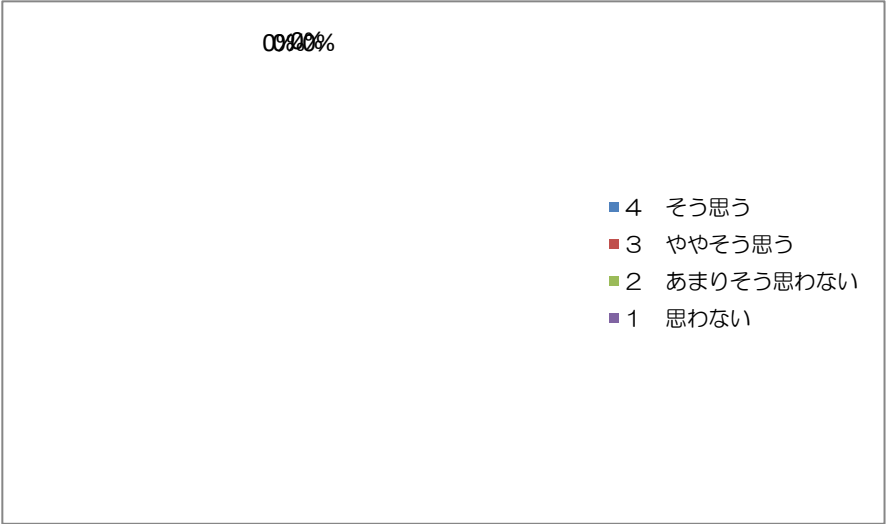


顧客満足度調査集計結果 4階

【利用者様対象調査結果】 調査時期 令和7年7月

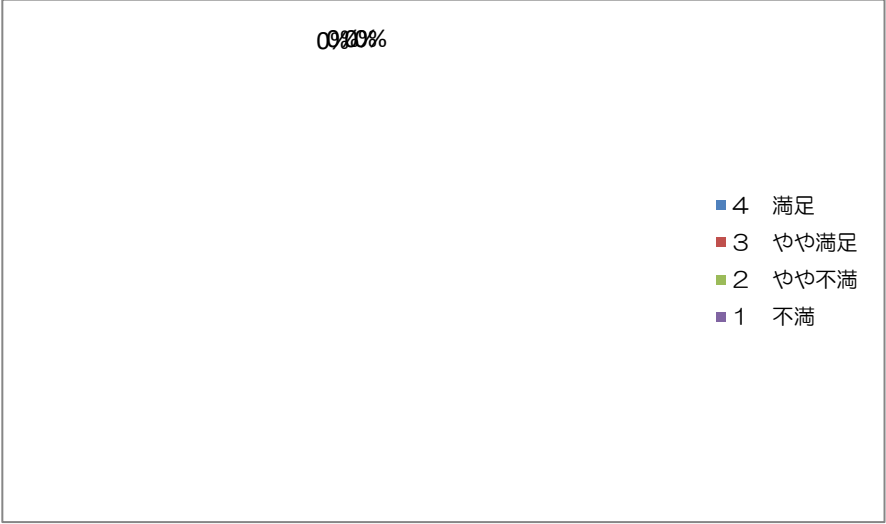
2. 入所された時の状況についてお伺いいたします
Q1.契約時の説明は“ていねい” かつ “正確” でしたか？

4	そう思う	0
3	ややそう思う	0
2	あまりそう思わない	0
1	思わない	0
無記入＝		0
合計)		0



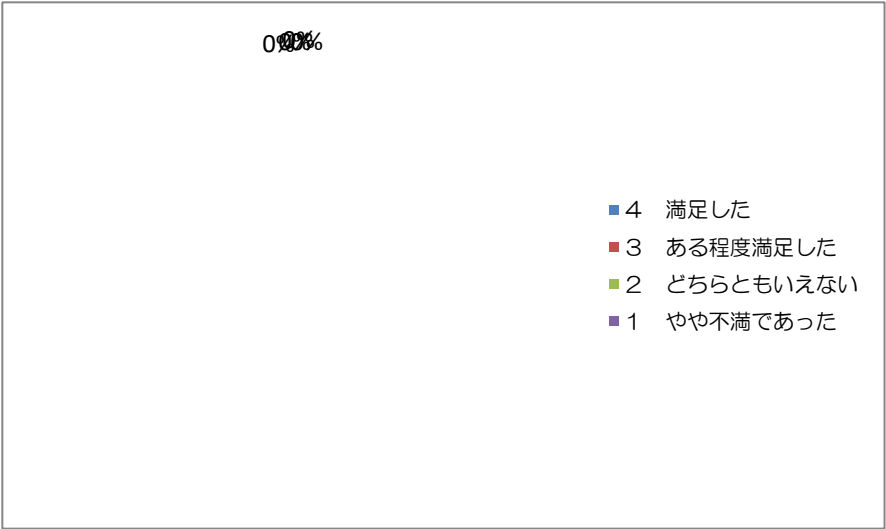
3. ご本人様へのサービス提供に関する計画についてお伺いいたします。
Q1.個別計画（ケアプラン）の説明は分かりやすいですか？

4	満足	0
3	やや満足	0
2	やや不満	0
1	不満	0
無記入＝		0
合計)		0



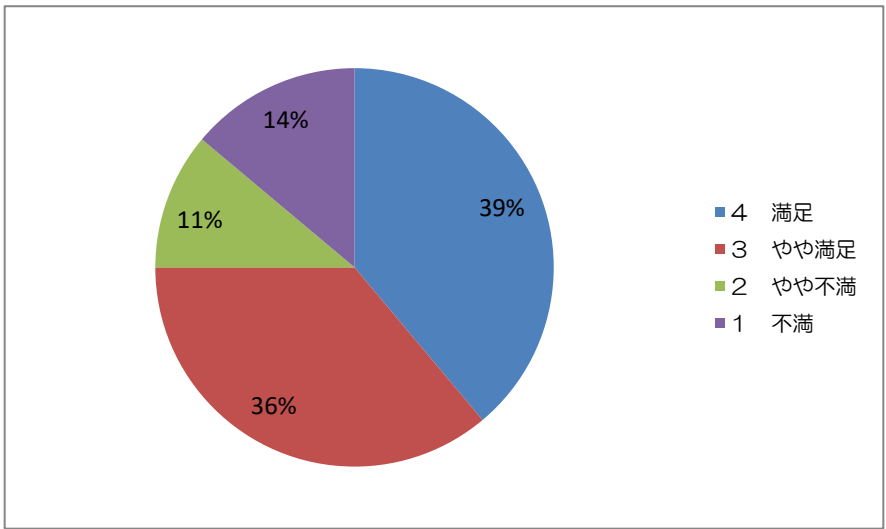
Q2.個別計画（ケアプラン）はご本人およびご家族の意向・要望が反映されていますか？

4 満足した	0
3 ある程度満足した	0
2 どちらともいえない	0
1 やや不満であった	0
無記入＝	0
合計)	0



4. 日常のサービス内容についてお伺いいたします
Q 1.食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

4 満足	14
3 やや満足	13
2 やや不満	4
1 不満	5
無記入＝	3
合計)	39

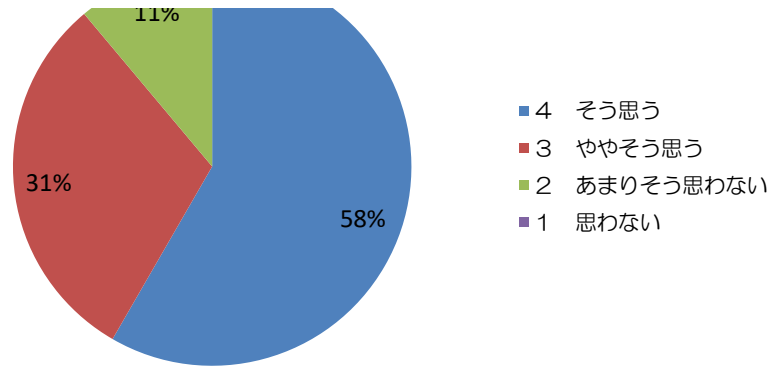


Q 2.入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

4 そう思う	21
3 ややそう思う	11
2 あまりそう思わない	4

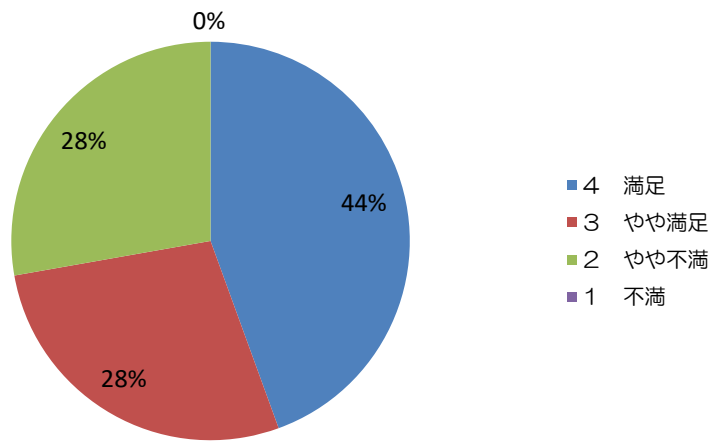


1 思わない	0
無記入＝	3
合計)	39



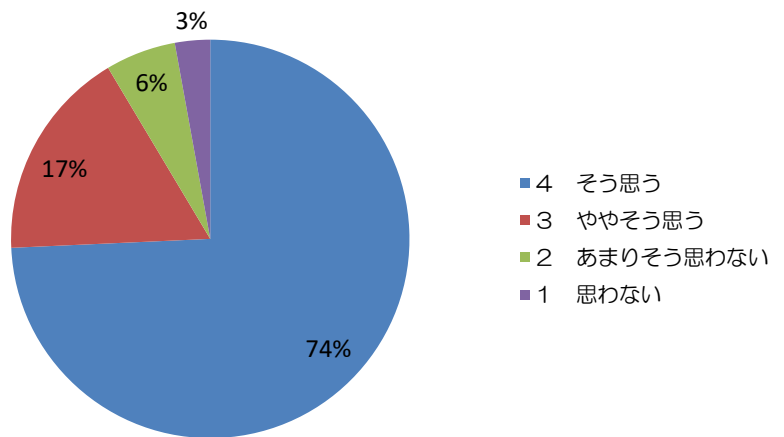
Q3.入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？

4 満足	16
3 やや満足	10
2 やや不満	10
1 不満	0
無記入＝	3
合計)	39



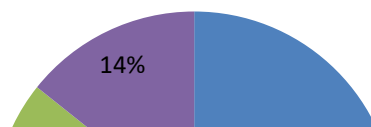
Q4.排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

4 そう思う	26
3 ややそう思う	6
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	1
無記入＝	4
合計)	39

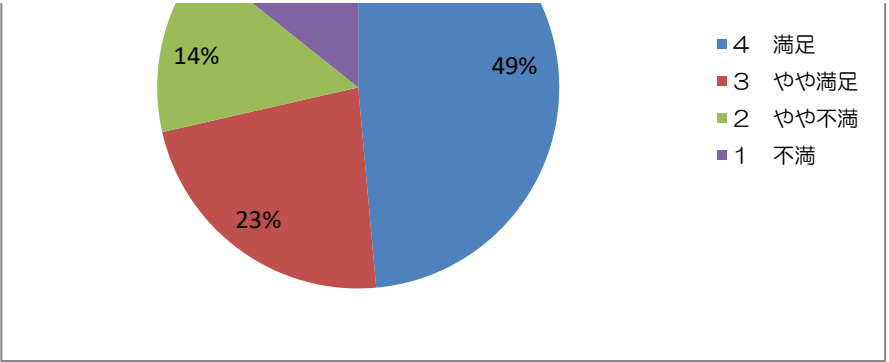


Q5.施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？

4 満足	17
3 やや満足	8
2 やや不満	5
1 不満	5
無記入＝	4

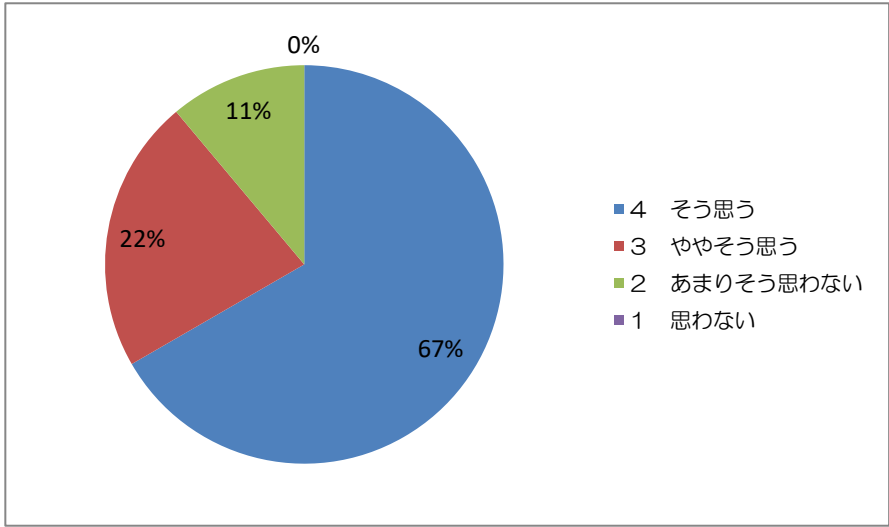


合計) 39



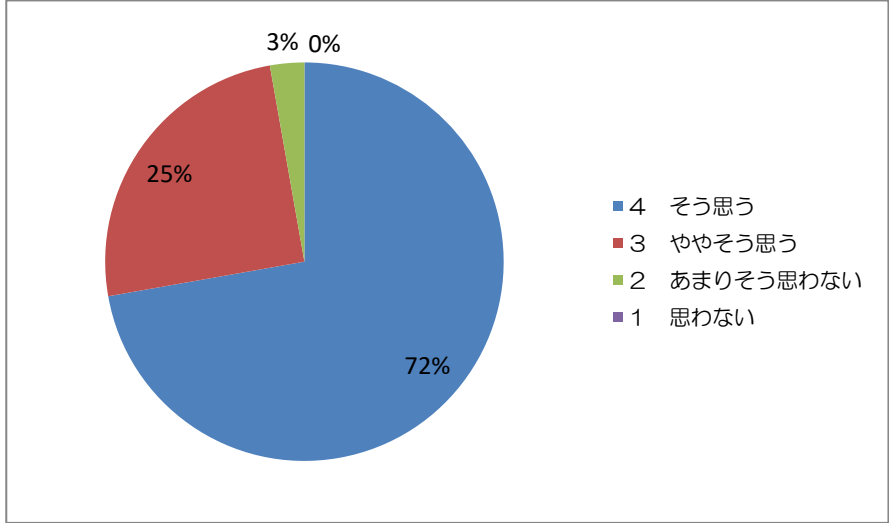
5. 環境についてお伺いいたします
Q 1.フロア内は整理整頓ができていますか？

4 そう思う	24
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	4
1 思わない	0
無記入＝	3
合計)	39



Q 2.居室内の清掃は行き届いていますか？

4 そう思う	26
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	1
1 思わない	0
無記入＝	3
合計)	39

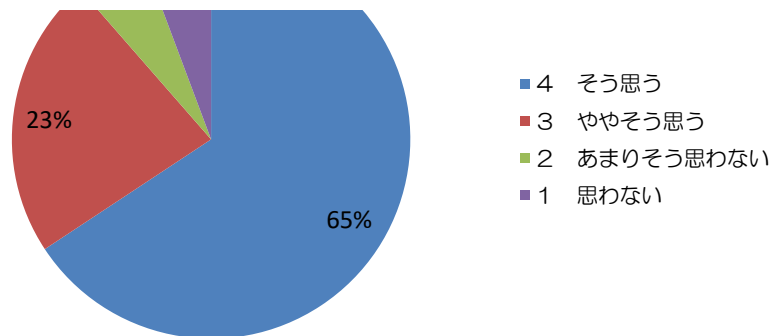


Q 3.フロア内は適温・適湿に保たれていますか？

4 そう思う	23
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	2
1 思わない	2

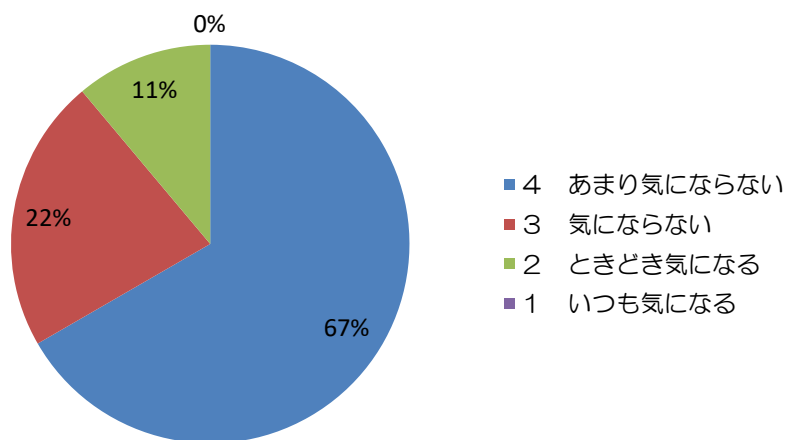


合計)	無記入＝	4
		39



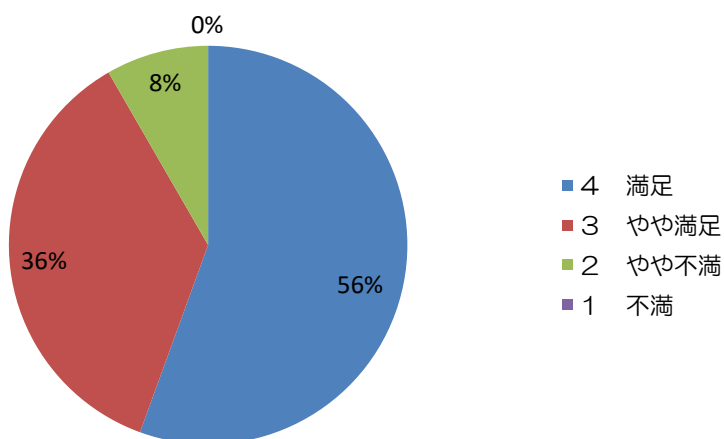
Q4.施設内でのにおいが気になることはありますか？

4 あまり気にならない	24
3 気にならない	8
2 とくとき気になる	4
1 いつも気になる	0
合計)	無記入＝
	3
	39



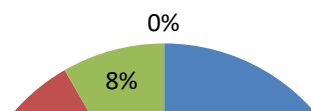
Q5.施設内の飾り付けについての印象はいかがですか？

4 満足	20
3 やや満足	13
2 やや不満	3
1 不満	0
合計)	無記入＝
	3
	39

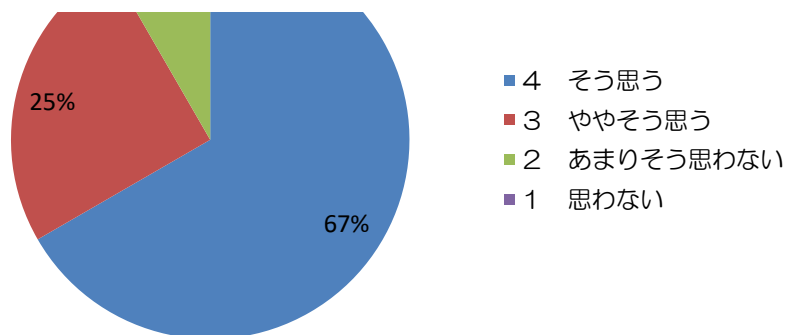


6. スタッフの対応についてお伺いいたします。 Q1.スタッフの言葉遣いは“ていねい”かつ“明朗”ですか？

4 そう思う	24
3 ややそう思う	9
2 あまりそう思わない	3
1 思わない	0

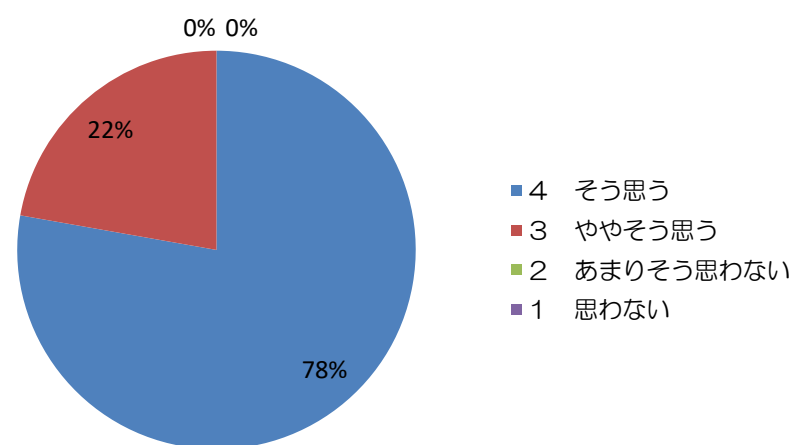


合計)	無記入＝	3
		39



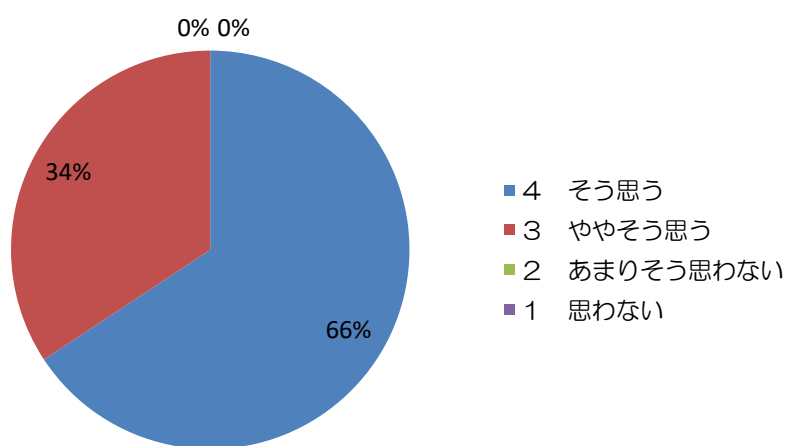
Q2.スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	28
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
合計)	無記入＝ 3
	39



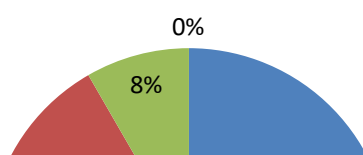
Q3.スタッフはご利用者様が声を掛けられた際に、すぐに反応していますか？

4 そう思う	23
3 ややそう思う	12
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	0
合計)	無記入＝ 4
	39

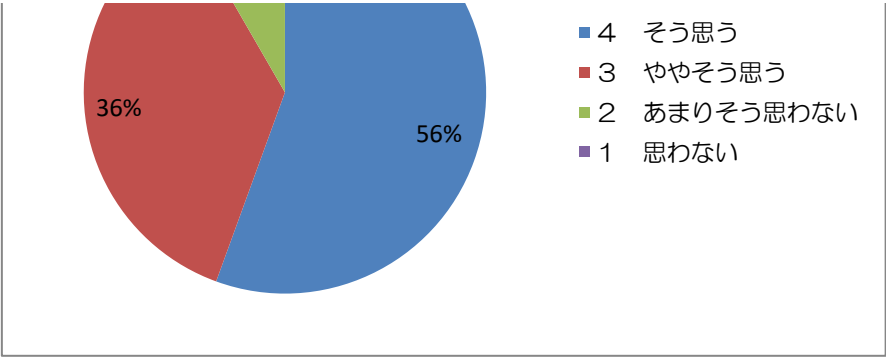


Q4.スタッフは笑顔で接していますか？

4 そう思う	20
3 ややそう思う	13
2 あまりそう思わない	3
1 思わない	0
合計)	無記入＝ 3

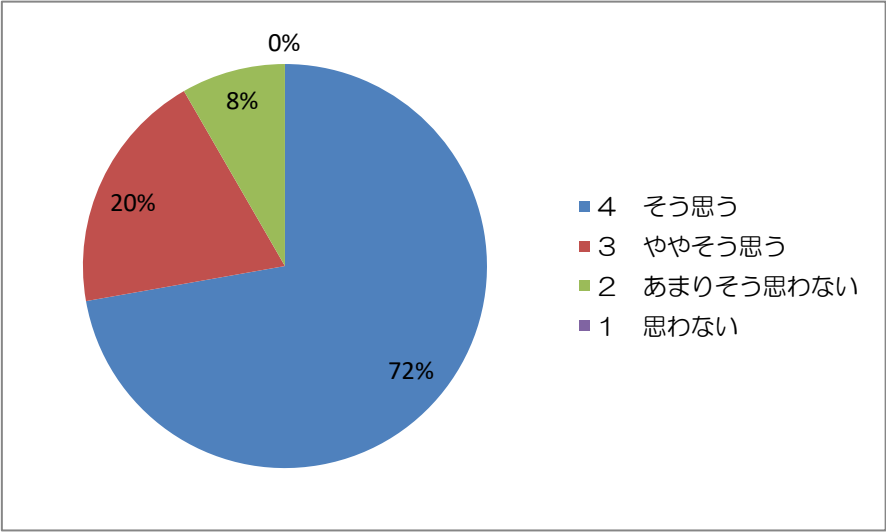


合計) 39



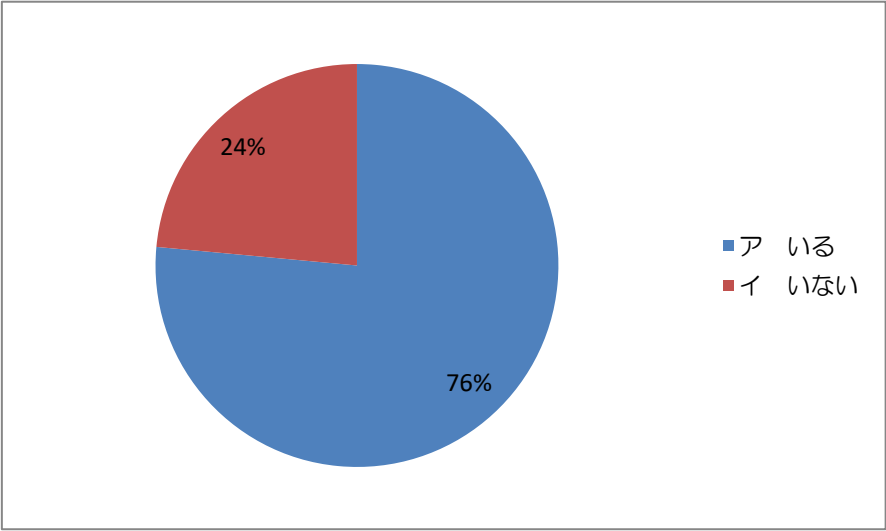
Q5.スタッフは、あなたの話を最後まで聞きますか？

4 そう思う	26
3 ややそう思う	7
2 あまりそう思わない	3
1 思わない	0
無記入＝	3
合計)	39



Q6.信頼できるスタッフはいますか？

ア いる	26
イ いない	8
無記入＝	5
合計)	39

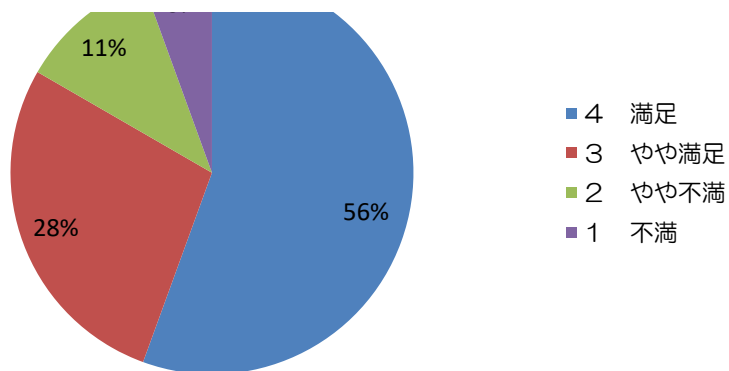


7. リハビリについてお伺いいたします。（個別リハを受けている方のみ）
Q1.リハビリの内容は満足していますか？

4 満足	20
3 やや満足	10
2 やや不満	4

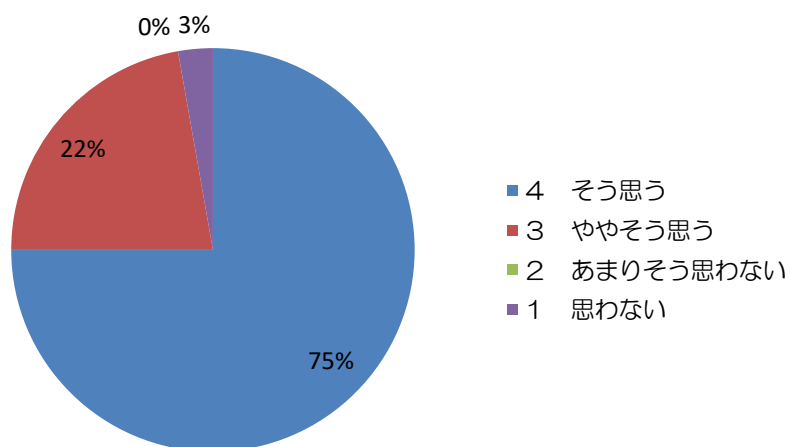


1 不満	2
無記入＝	3
合計)	39



Q2.リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？

4 そう思う	27
3 ややそう思う	8
2 あまりそう思わない	0
1 思わない	1
無記入＝	3
合計)	39



8. ホームページについてお伺いたします。 当施設のホームページをご覧になったことがありますか？

ア ある	0
イ ない	0
無記入＝	0
合計)	0

0%

- ア ある
- イ ない

【ご利用者、ご家族からのお言葉】

- ・スタッフ皆様には、すごくお世話になり話も良く聞いてくれるとの事です。ありがとうございます。
- ・大変手間がかかるのに、よく対応して頂きありがとうございます。感謝しかありません。
スタッフのみなさま今年も猛暑のようです。ご自愛ください。
- ・いつもありがとうございます。お世話になっております。お体を大切にお過ごしください。
- ・信頼して安心して利用させてもらえることに、感謝しております。
- ・いつも丁寧な対応をしていただき感謝しております。スタッフの方も、とても親切で安心しております。
- ・母が健康で楽しく毎日を過ごせますのも、また家族が安心して日々の生活を送れますのも
サガロイ 3F のスタッフの皆様と 1F 事務方のスタッフの皆様のご尽力の賜物だと存じております。
友人、知人、自治会など地域活動の仲間達にサガロイを大いに推奨しております。
- ・栄養科の方へ いつも食事交換表有難うございます。とても助かっています 提案等も頂き氣にかけて下さる
真心が伝わります今後も大変かと思いますが宜しくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。ドライバーさんのみ関わっておりますがいつも優しい声掛けや丁寧なご挨拶、
乗車、降車時のご配慮等大変感謝しております。
- ・食事を楽しみにしています。蕎麦打ちはテレビで見ていると簡単そうに思えたのですがそうではなくかなり
難しかったです。 でも美味しかったです。 また機会があると良いです。 ソフトクリーム最高。
- ・全ての面で感謝しております。リハビリのおかげで少しずつ歩けるようになっていきます。
- ・100 円ショップのリハビリショッピングがとても楽しかったようで施設の周囲を見学したいなど
言っていました。
- ・ショッピングリハビリでスタッフさんと買い物が楽しかったと言っていました。
- ・いつも楽しく通わせて頂いています。 通所リハビリを探している人がいればロイヤルを紹介したいと
思っているロイヤルファンです。
- ・職員の皆さんがやさしく主人の状況をよく見てくださり合わせてくださいますことを本当に
ありがたく思っております。
- ・いつも職員さんは、丁寧すぎるくらいだ。
- ・教育が出来ていると思う。

【入所サービスについてのご意見への回答】

・今後の事を相談したいがスタッフが忙しそうで声がかけづらいです。

⇒利用者様からのコール等には転倒等の危険性があるため迅速に対応できるようにしております。

そのため職員の動きが忙しく感じてしまうかもしれません。

フロアで面会票の提出時に相談がありますと一言頂けると幸いです。是非、声をかけて下さい。

また、事務所には相談員もおりますのでお気軽にお声かけください。

・話をゆっくり聞いて欲しい

⇒職員のその時の人数や、フロアの状況にもよってすぐに話を聞く時間が取れない事もございますが、後から時間を作り、こちらから声をかけられるような体制を作って行きたいと考えております。

・上から目線の人が多い

⇒今回のご意見、重く受け止めさせて頂きたいと思います。ご意見に関しては、フロア全体で共有させて頂き、利用者様への接遇について再度しっかりと取り組んで参ります。また、職員の対応について何か思うような事がございましたら、直接職員に相談頂くか、直接は言いづらいなどございましたらフロアに「ご意見箱」も設置しておりますので、そちらを活用して頂ければと考えております。

・用意する衣類について正確に伝えて頂きたいです。

衣類についてリクエストされたものが容易に見つからず現実に売っている物があるか確認してから伝えてほしい

⇒洋服に関しましては職員の伝え方や捉われ方も、さまざまだと思います。

ご意見を頂いた通りです。生地など分かり易い物を実際に見て頂いた方が、ご家族も分かり易いと思いますので検討して参ります。

・洗濯物の間違いが多い、下着・靴下がなかなか戻ってこない事があった。

⇒「洗濯の間違いが多い」に関しましては、職員の確認不足が原因と思われます。衣類に関するルールを再度見直しをして、職員への指導を行わせて頂きます。

「下着・靴下がなかなか戻ってこない事があった」に関しましては、洗濯業者による洗濯の遅延が発生する事がございます。ご迷惑をおかけしており大変申し訳ございません。

・レクリエーションを増やして欲しい。カラオケの日程が一定していない。もっとカラオケをやって欲しい・外出したい

⇒利用者様の安全が確保できる日にカラオケを開催しています。日々、皆様から「今日はカラオケできる？」などのお声掛けを頂いており、職員としても大変心苦しいのですが、不定期での開催となっているのが現状です。引き続き、カラオケが出来る日を増やしていけるよう努力して参ります。また、カラオケの機材は共有していますので、別のフロアと調整をしながら使用していきたいと思っております。外出に関しましては、一定の制限がありますが可能となっております。ご希望される方は、職員までご相談下さい。

・行事が少なすぎる。カラオケの時間を増やして欲しい。花見を年に一回は行きたい

⇒カラオケの時間に関しまして一週間に一回ですが、職員も増やしたいと思っております。ですが週2回と決めてしまいますと必ずできるとは言いきれませんが出来る状況である時には行いたいと思っております。行事に関しましては職員と共にレクリエーション等を含め検討し開催したいと思っております。

・面会時間帯が2時間は、短すぎる。もっと長くしてほしい

⇒ご意見ありがとうございます。

現在、様々な面で緩和に向けて検討を行っております。

お時間がかかってしまい大変申し訳ありませんが、少しでもご満足頂けるような緩和内容になるよう検討を進めて参ります。

・同居室者に居室の電気を消したら怒られる事があった。トラブルにはならなかったが、嫌な気持ちになった。

⇒利用者様一人一人のご要望にお応えできるようにしていきたいとは考えてはおりますが、共同生活の場においては難しい現状もあります。しかし、皆様が安全・安心に当施設をご利用いただけるようにしていきたいと思っておりますので、トラブルになりそうな事などがあった際は、すぐに職員にご相談頂ければと考えております。

・食後薬の差出が遅い

⇒薬の配薬に関しては、日常生活の自立度が高い方に関しても飲み込みの確認をするようにマニュアルで定められておりますが、食事摂取のペースが利用者様によって違いがあり、フロアの状況によっては、配薬に回れる時間が変わってしまったりする現状がございます。しかし、ご意見も頂きましたので、少しでもスムーズに配薬を行っていただけるように今後検討させて頂きたいと思っております。

・トイレの使用中に他の人に開けられるのは、気になります。

⇒職員が安全確認や介助の為にドアを開けることがあります。開ける際にはノックの徹底、プライバシーの保護に努めてまいります。

・テレビのチャンネルをもっと替えられたら良い。

⇒ご不自由をおかけし、申し訳ございません。

可能な限り、皆さまのご希望に沿えるようチャンネル設定をいたします。

・フロアの湿度が高く暑い。

⇒私達共も、いつも気にかけております。

利用者様の身体によって感じ方が違う為何か良い方法がないかと考えております。

温度調節等を行いながらこまめに対応可能な範囲で行って参ります。

・お風呂の日数を増やして欲しい

⇒ご意見ありがとうございます。

介護保険制度上で設定されている基準に則り実施しております。

ご希望に添えず申し訳ございません。

・アンケートや意見をホームページ等で入力できると助かります。

ご意見ありがとうございます。Google フォームやホームページ等の活用などデジタル化を検討して参ります。

・食事が少ない（他野菜の歯ごたえ、味付けの濃さ、主菜と副菜の量のバランスへの不満がある）

・御飯の味付けが薄く食べにくい

⇒ご意見頂きありがとうございます。食事量につきましては、お一人毎に管理栄養士が必要栄養量を算出して食事提供を行っておりますが、お食事の事でご不明な事があれば担当栄養士までお声かけください。味付けについては厚生労働省の定める食事摂取基準により一日塩分 7.5 g（塩分調整食 6 g）未満にて献立作成していますのでご理解頂ければ幸いです。

・おかずが魚ばかりで嫌だった。

⇒ご意見頂きありがとうございます。魚は、良質なたんぱく質や脂質が多く含まれている食材の為一日一切れを目安に献立を作成しています。食事メニューは個人の好き嫌いもあり難しい問題ではありますが、ご意見を参考にさせていただきます。

・メニューの幅を広げてほしい。（天井・中華丼など）

⇒ご意見頂きありがとうございます。今年度より新しく丼（食器）を購入し月に 1・2 度の丼献立（中華飯・豚丼など）を取り入れております今後も新しいメニューにチャレンジして参ります。

・リハビリが 3 か月で毎日じゃなくなるのが不満、お金を払うから毎日やって欲しい

リハビリをする機会をもう少し増やして欲しい。

⇒介護保険制度上で設定されている時間・頻度に則り、最大限実施させて頂いている状態です。また、保険制度を超えた対応（介護保険を使わない全額実費での対応）については、現状当施設では対応しておりません。申し訳ございません。

・契約の際、質問しても速やかに回答を得られないことが多かった。

入所中の費用について引き落とし手続きに 2 か月かかると説明を受け引き落としは、退所月の身となる予定の為手続きは行わなくても良いかと尋ねたら、全入所者をお願いしていると言われた。

⇒ご意見ありがとうございます。施設利用料のご請求については、施設での管理、業務の都合上皆様に一律でご理解ご協力を頂いている所でございます。利用期間の短い・長いでの特例対応は、難しい状況ですのでご理解の程宜しくお願い致します。

・ケアプランの文字が小さく見にくいです。字を大きくする事は出来ませんか

⇒ご意見ありがとうございます。ケアプランは他の書類も含めてカルテ保管の都合上 A 4 サイズで作成しているため、見えづらくなってしまい申し訳ありません。ご希望に応じご家族様の控え用として大きいサイズで印刷することは可能です。ご希望の際は、事務所へお声掛けください。

・アンケートは、無記名で投書箱に入れるなどの方法で入所者本人から聞いた方が良いのでは？

⇒ご意見ありがとうございます。

この満足度調査は、年に一度ご家族様も含めご利用者様からもご意見を頂いております。

今後のサービス向上の為に協力をお願いします。

【通所サービスについてのご意見への回答】

・サガロイ体操をする為のテレビの前でおしゃべりサロン状態となってしまう、体操をしたい者が遠慮しなければならないおかしなことになっている事がしばしばあります。利用者同士では、注意しづらいので何とかなりませんか？

⇒教えて頂きありがとうございます。またご不便をおかけして申し訳ありません。

サガロイ体操コーナーは自由に参加できる半面、職員がご指摘頂いた状態になっていないか時にはお声掛けする事も必要だと認識致しました。

今後気をつけて参りますが、ご指摘頂いた状態でお困りの際はお近くの職員へお声掛け頂ければ幸いです。

・お迎えに来て頂いた際本人より予定がありお休みします言われた時に、家族に確認の連絡を頂く事は出来ますか？

⇒可能です。

ご希望の方は事前にお知らせ頂ければ、対応させていただきます

既にそのように対応させて頂く事になっている上で、何かお困りの事がありましたら個別にご相談下さい。

・朝のお迎えは10時前にお願いしたい。

⇒一日40名以上のご利用者様がいらっしゃいます。曜日によってもご利用されている方はバラバラのためお迎えの時刻と帰宅時刻を合わせる事は現状困難でございます。ご理解いただけたら幸いです。

乗車時間が長く身体的に負担が大きい等のご意見がございましたら、個別に相談を承ります。

ご検討下さい。

・レクリエーションについて 習字では、誰かに書き方を教えて頂きたい

⇒ご意見ありがとうございます。

今後、ボランティアの活用など検討させていただきます。

・鞆に荷物を入れて帰ってくるが、いつも中身がぐちゃぐちゃです。

⇒大変申し訳ございません。入浴後の衣類のしまい方など注意して参ります。

・自由時間が長すぎてつまらない利用者同士話し合えて気軽にみんなと仲良くなりたい。

⇒ご不便をおかけして申し訳ありません。

自由時間にはクラブ活動のご用意がございます。お気軽にご参加いただければと思います。

また、ご利用者様同士コミュニケーションが図れるようなお声掛けをして参りたいと思います。

・月に一度程度映画鑑賞をしてほしい

⇒貴重なご意見ありがとうございます。

今後映画鑑賞などのレクリエーションも検討したいと思います。

・カラオケについて

人が多く同じ場所でカラオケをやっていて騒がしい。カラオケがうるさすぎる。

⇒ご不便をおかけして申し訳ありません。カラオケの音量には気をつけて参ります。

当施設は大規模型で多くのご利用者様が同じフロアで過ごされております。皆様に楽しんで頂けるよう様々なクラブ活動をご用意しておりますので、それらの活動についてはご理解とご協力をお願いしたいと思います。

・麻雀の電動が欲しい

⇒ご意見ありがとうございます。

麻雀は頭を使うと同時に牌を揃えたり並べたりする事で指先の運動になると考えております。

ご利用者様によってはご不便をおかけする事があると思いますが、リハビリの一環でもある事をご理解頂けると幸いです。テーブルゲームクラブの活動に支障がある場合は個別にご相談下さい。

(レクリエーションについて)

・半身不自由な為、何にでも参加できるわけでは、ありません。ご配慮ください。

⇒ご利用者様のご状態によって参加出来るもの出来ないものがあり、

その事によりご不快な思いをさせていましたら大変申し訳ありません。

個別の状態・状況に合わせて、皆様に安心・安全・楽しくお過ごし頂くための工夫と配慮の仕方について引き続き検討して参ります。

・個別リハビリの意味が分からない。リハビリ、ストレッチの自主内容、又先生により指導と判断が異なります。

⇒個別リハビリは利用者様毎の生活を営む上での身体的・認知的課題を評価し、それに応じた訓練や関わりをさせて頂くものになります。

指導の判断については、利用者様お一人お一人お身体やご家庭の事情等の背景が異なり、

リハビリの課題・目標はそれぞれである為、利用者様毎の個別性を重視した介入を心掛けております。

また体調や日々の変化で課題の優先順位が変動する事も少なくありません。その為大きな目標としてはケアプランに沿ってリハビリを実施しているのですが、都度の内容については多様な方法、切り口での

関わりとなる事が多いです。勤務の体制上、他のスタッフが対応させて頂く事も多々あるかと思います。その際は都度、利用者様毎のリハビリ内容を情報共有し介入させて頂いております。不明な点や介入についてのご要望があれば、その時々で質問・ご意見をいただけますと幸いです。

・具体的にどのようなリハビリをしているのか知りたいです。

⇒大筋としてはケアプランに沿ってリハビリを実施しております。

内容としては利用者様毎での課題を評価し、それに応じた訓練・関わりとなります。

例として、歩行の安定を目的としている方では、マッサージ、ストレッチなどから動きの円滑性向上を図り、下肢・体幹の筋力とトレーニング、ふらつき軽減の為のバランストレーニング、歩行訓練と共に階段・段差昇降、屋外歩行訓練等を行う事もあります。

また通所リハビリについては、リハビリ会議毎にご家族様へリハビリテーションの計画書と共にリハビリの進捗状況を共有する為の電話連絡希望の有無を確認するお手紙をお渡ししています。ご活用頂けますと幸いです。

・おかずの味付けはもっと出汁を効かせてくれれば味が満足できると思います。

⇒ご意見頂きありがとうございます。これからも満足頂ける食事提供を検討して参ります。

・出来ればBSテレビのアンテナを入れてほしいです。

⇒ご意見ありがとうございます。

ご案内がきちんと出来ておらずご迷惑をお掛けしてしましましたが、現状でもBSテレビの視聴は可能です。
但し共用のテレビですのでチャンネルについては、職員が判断させて頂く場合もありますのでその点については、ご理解とご協力を宜しくお願いします。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

これからも皆様に安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。

相模原ロイヤルケアセンター スタッフ一同

※重複するご意見や個人情報に関わる内容については、一部掲載していないご意見もございます。ご了承ください。