

# 令和2年度 家族満足度調査 集計結果

ハートケア市川 サービスの質向上委員会

回収人数68名 (対象利用者数 1階：18名、2階：27名、3階：23名)

## 【職員の接遇面について】

### ①職員の言葉遣いについて

良い	68
まあまあ良い	0
やや悪い	0
悪い	0



解答して頂いた68名の方が全員良いとの結果を得られました。  
今後も継続していけるように個々に努力していきます。

### ②職員の対応について

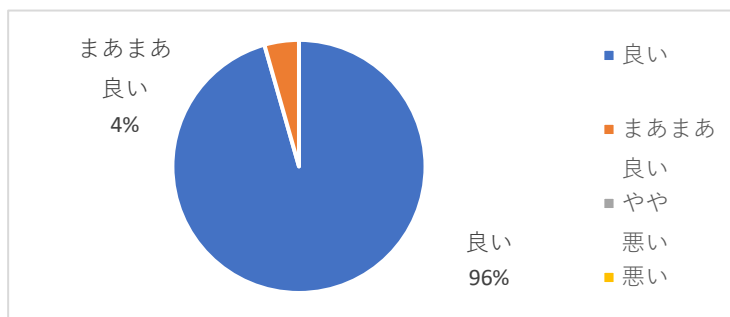
良い	67
まあまあ良い	1
やや悪い	0
悪い	0



皆様のご指導頂き、67名の方が良いと答えて頂きました。  
まあまあ良いの評価が1名ありましたので、良いに繋がられるように精進していきます。

### ③職員の態度について

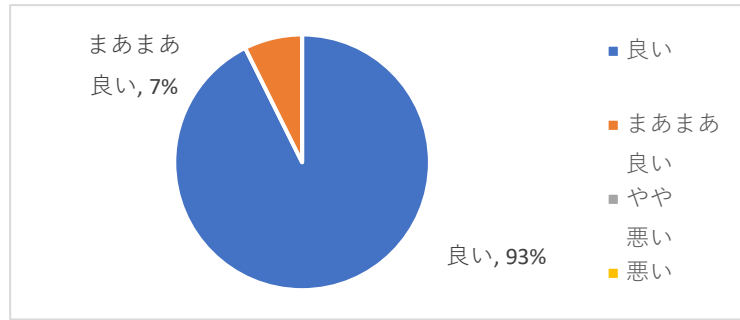
良い	65
まあまあ良い	3
やや悪い	0
悪い	0



アンケートのご協力ありがとうございました。  
まあまあ良いの評価が3名という結果になり、良い印象が持てるように努力していきたい  
と思います。

④洗濯物の対応について

良い	63
まあまあ良い	5
やや悪い	0
悪い	0

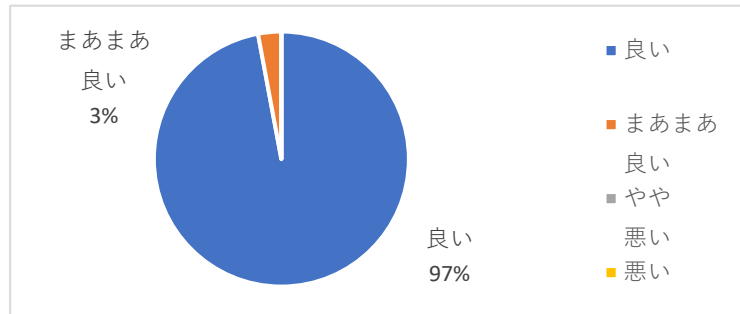


コロナウイルスの流行に伴い、感染予防対策にご協力して頂き、ご迷惑をお掛けしています。利用者様の対応中ですぐに伺えない場合もありますが、なるべく迅速に対応していきます。

【施設・環境面について】

①感染予防対策について

良い	66
まあまあ良い	2
やや悪い	0
悪い	0



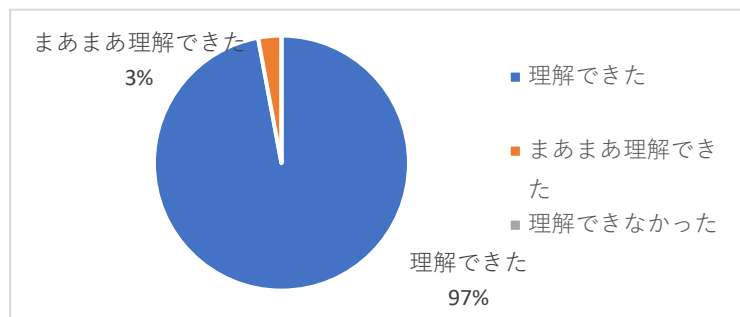
ご家族様のご意見 感謝しております (良い)

コロナウイルスが流行に伴い、感染予防対策として面会が出来ない状況であり、御心配もあると思いますが、マスク、手洗い、手指消毒を徹底し、感染予防に努めたいと思います。

【施設説明・サービス計画について】

①施設の利用方法についての説明は、ご理解いただけましたか？

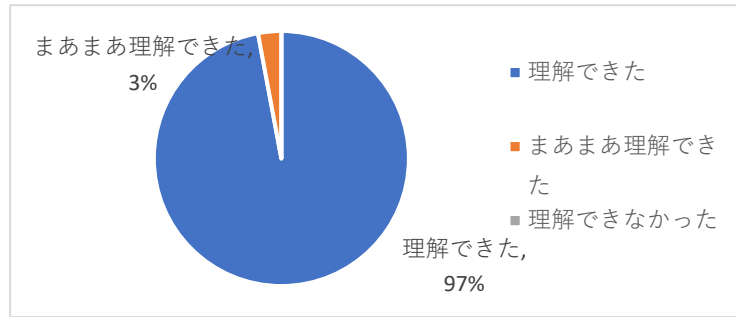
理解できた	66
まあまあ理解できた	2
理解できなかった	0



ご評価ありがとうございます。  
今後ご理解頂ける様、分かりやすい説明を心掛けていきたいと思ひます。

②リハビリ・ケアプラン等サービス計画についての説明は、ご理解いただけましたか？

理解できた	66
まあまあ理解できた	2
理解できなかった	0

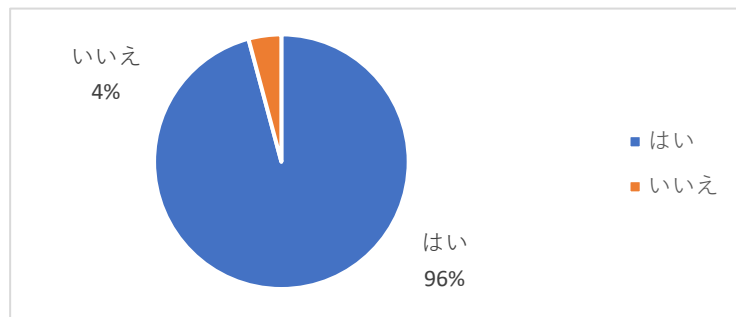


ご評価ありがとうございます。  
今後ご理解頂ける様、分かりやすい説明を心掛けていきたいと思ひます。

【面会について】

①テレビ面会の際、落ち着いて過ごすことは出来ていますか？

はい	46
いいえ	2



ご家族様のご意見	定期的に顔を見る事が出来て嬉しいです。(はい)
	直接会える機会があればと願っています。(はい)
	話が出来ないので利用していません。(いいえ)
	本人の反応が薄いのでやっています。(いいえ)

貴重なご意見ありがとうございます。今後利用者様とご家族様が安心して面会できる様、環境作りの見直しや改善を心掛けて行きたいと思ひます。

【その他ご意見一覧】

- ・コロナが早く終息し、面会出来たらいいです。
- ・将棋を指してあげて下さい。喜びます。将棋のテレビでも可。
- ・いつも大変素晴らしい対応有難うござひます。
- ・テレビ面会が施設に来てではなく、自宅から出来たらいいと思ひます。
- ・職員の皆様には一生懸命に介護して頂ける事だけでも本当に有難く思っています。
- ・テレビ面会が続いているので、直接会えたら家族の事が分かるのか気になります。
- ・本当に良くして頂き安心です。100歳を迎えられた事は皆様のおかげで感謝してひます。

ハートケア市川ではサービスの質の向上、改善を目的としてご利用者様、ご家族様に向けてアンケート調査を実施してひます。いただいたご意見、ご要望を職員一同真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めてまひます。  
貴重なご意見、誠にありがとうございました。