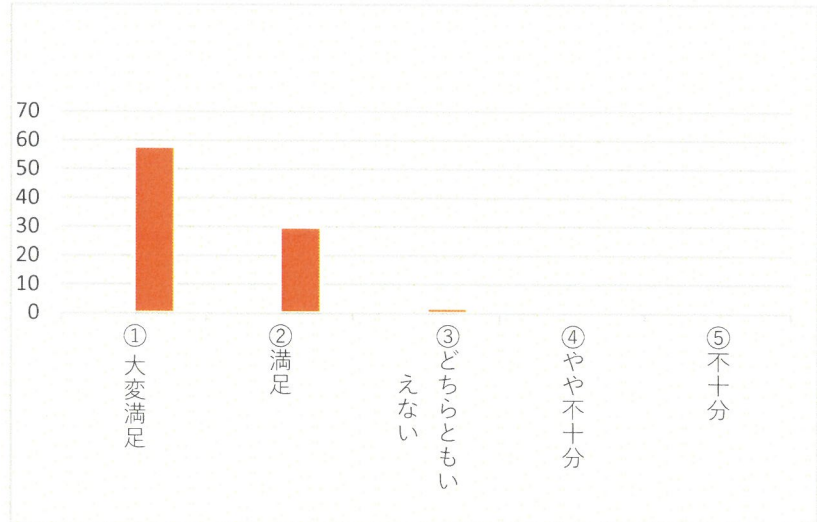


顧客満足度調査（集計結果：送付数130、回答数90）

1) 福寿荘を利用して良かったと思いますか

① 大変満足	58
② 満足	30
③ どちらともいえない	2
④ やや不十分	0
⑤ 不十分	0



・併設の病院があるので急変時の対応がスムーズなイメージがある。急変時、手ぎわよく対応してもらい、術後の経過も順調で安心しています。

・何かあった時は、いつでも電話して頂いてありがたいです。

・以前、曾祖母がお世話になっていまして、今は私の母が大変ご迷惑おかけしております。

アットホームの場所で心より感謝しています。

・家族が高齢のため十分な介護が出来ず助かっています。

・本人が一人暮らしなので入所させて頂き助かりました。

・本人の顔を見れば判ります。（大変満足）

・親切。親身になってお世話していただいています。

・職員の方々の対応に満足しています。

・母がいつもお世話になっていきます。多少難しい部分があるのにも関わらず丁寧に対応して頂き本当にありがとうございます。

・家ではとても世話ができないので感謝しています。

・職員さんが優しいです。栄養管理やリハビリもしてもらいありがたいです。もう少し明るい雰囲気になれば、さらに良いです。

・電話での対応や病院入院前後の対応が本人に寄添った穏やか

・母を大事にしてくれています。

・利用者が体調不良の場合、病院への送迎を家族でしなくてもいいので負担はありません。

発熱でもその都度お知らせいただき安心致します。

・常に親切な対応に喜んでいきます。

・状況報告等、まめに連絡をいただけるので安心できます。

・近くなのでコロナが収束したら、容易に面会ができる。

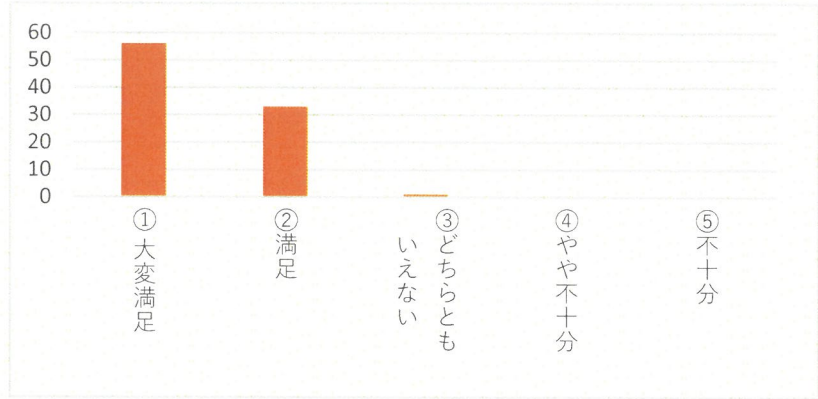
・生活支援、食事、健康管理介護等など献身的なお世話をしていただき感謝しています。

福寿荘さんに出会えてとても良かったです。これからも宜しく願い致します。

・母の耳が聞こえにくいので、大声で話すことになり、周囲（同質）の方に迷惑になることもあり個室（又は2人部屋）がもう少しあればと思います。

2) 職員は印象がよい挨拶ができていますか

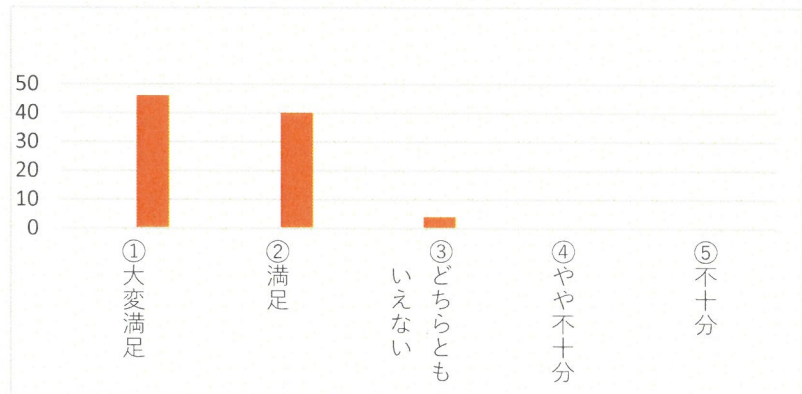
① 大変満足	56
② 満足	33
③ どちらともいえない	1
④ やや不十分	0
⑤ 不十分	0



- ・ 皆さんしっかり挨拶して下さい、気持ちが良い。
- ・ とても明るく親切に接して下さいます。
- ・ 家族が行ったとき、よく声をかけていただきます。
- ・ いつも丁寧にご挨拶、ご対応して頂いております。
- ・ 行けば、すれ違い時に皆さん挨拶して頂き喜んでます。
- ・ いつも電話や直接、お会いしても、明るい、笑顔で接しておられ気持ちよいです。
- ・ 皆さんいつもにこやかに挨拶して、対応も丁寧でとても感じが良いです。

3) 職員の態度（身だしなみ）や言葉遣いに満足していますか

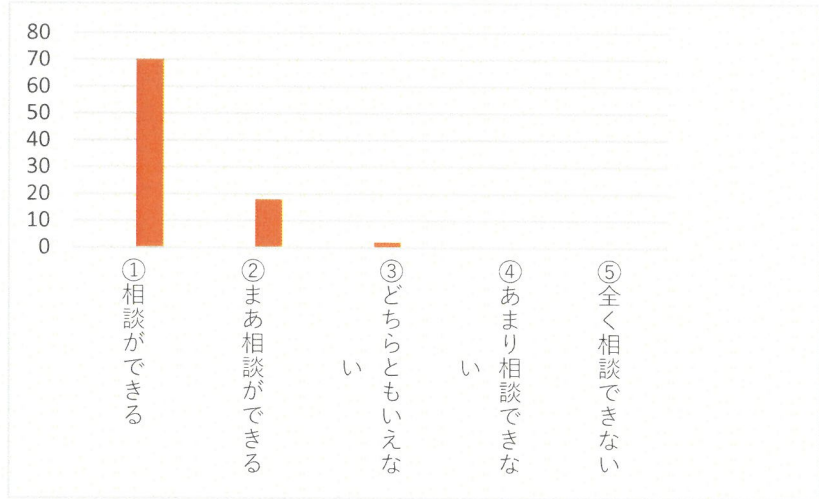
① 大変満足	46
② 満足	40
③ どちらともいえない	4
④ やや不十分	0
⑤ 不十分	0



- ・ 清潔な感じがする。
- ・ 誠意をもって対応して下さいありがとうございます。
- ・ いつも大変ていねいに説明して頂いております。
- ・ 皆さん明るくて信頼出来ます。
- ・ 丁寧であり、かといって堅苦しくない感じが良いと思います。
- ・ 皆様きちんとしておられます。
- ・ 皆さん丁寧な言葉使い喜んでます。
- ・ 職員の方には、大変良くしていただいて喜んでます。ただ、制服がもう少しきれいにされればと思います。
- ・ 職員の皆様はそれぞれ動きやすい服装で良いと思います。言葉遣いも家族の様に接して下さい安心して相談できます。

4) 何か相談や困り事があった時に、気軽に職員に相談できますか

①相談ができる	70
②まあ相談ができる	18
③どちらともいえない	2
④あまり相談できない	0
⑤全く相談できない	0

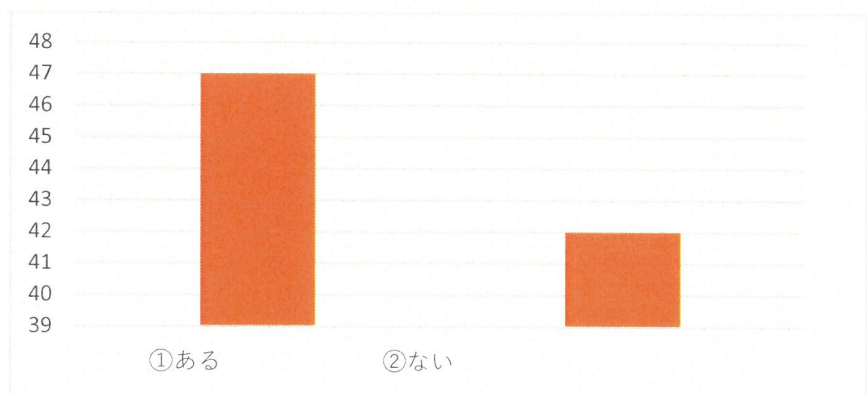


- ・心強い存在です。
- ・話やすいから
- ・対応が良く、丁寧に教えてもらえる。
- ・職員さんには、とても良くして頂いています。
- ・今まで何かと相談にのって頂き、本当に感謝しています。
- ・気軽には相談させて頂いているのですが、ご連絡手段として時間制限のない、メールやLINE等
で対応して頂けると、ちょっとしたご連絡もしやすいかと思います。
- ・今のところ困り事がないのでわかりません。
- ・県をまたいだ利用の為 役所とのやり取りや分からない事、困った事、親身になって
相談にのって下さいます。
- ・率直に話していただけるので、こちらからも話しやすい雰囲気があると思います。
- ・コロナ禍の今は、直接面談を避けたほうが良いと思うので、十分な相談は難しく、電話での
会話では限界があります。まだ福寿荘に伺うことを遠慮してしまいます。
- ・とっでもしんげんに相談に乗って頂き、悩んでいても前に進めるように助言して頂き、安心して
相談できます。

5) 福寿荘のホームページをご覧になられたことがありますか

①ある	47
②ない	42

*無回答 1



- ・ホームページを見るように（拝見）します。
- ・入所を検討する際に初めて見させて頂きました。それ以降も折に触れて拝見しております。
- ・令和4年3月3日のひな人形型のお茶菓子はほっくりとやわらぎます
- ・行事はマメに更新されると、もっと見る頻度が上がると思います。

6) その他、ご意見やご要望などあればご記入下さい。

- ・いつも手紙などを頂き感謝しています。
- ・入所後、コロナの影響で本人の状況把握が家族の側で十分出来ないのが不安なところですが、入所時期がコロナ感染下だったので、施設内部も充分把握出来ていません。入所室がわかる(写真等)ことが可能であれば良いのですが。
- ・何時もありがとうございます。
- ・面会が出来る日が早く来るよう願っています。
- ・近接に病院があることが心強いです。また日々お世話していただいていることに感謝します。
- ・一生懸命すぎるかも。
- ・入所者本人の希望に添うようにして頂けたら大変助かります。よろしくお願いします。
- ・郵便の配達が生曜日と日曜日休みなので、口座に振り込みが出来ない時があるので、利用料請求書をもう少し早めに送ってほしいです。
- ・早期に面会を希望します。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・コロナ禍で大変な時、スタッフの皆様にお世話になりまして、本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・コロナでなかなか会いに行けませんが、スタッフの皆様が良くして頂き、感謝しかありません。ご迷惑をおかけしますがよろしくお願いします。スタッフの皆様、お身体に気をつけて下さい。
- ・請求書を郵送していただく時に、入居者の近況を添えていただけると家族としては、大変嬉しい。
- ・コロナ禍、施設運営にご尽力頂き、本当にありがたく思っております。高齢者ではありますが今後ともよろしくお願いします。
- ・季節の衣類などどうしたらいいか。
- ・大事なことは電話で前もって話しをしてほしい。手紙はなかなか読む時間がないので。
- ・いつも家族ではできないケアを親身になってお世話して頂き、母も楽しく過ごす事ができ、とても感謝しています。
- ・現在、コロナの関係で面会は、webのみとなっていますが、webでの面会は、コミュニケーションや感情や思いが伝わりにくいので、早く直接面会ができるよう希望しています。本人の士気向上のためにもよろしくお願いします。
- ・何時もご配慮を有難うございます。短時間でも面談できる日を待ち望んでいます。一日も早くコロナが終息しますように。職員の皆様もくれぐれもお身体をご自愛くださいますようお願いいたします。
- ・掃除が行き届いていないように思います。お忙しく時間がないという事ですが、車椅子等に食べこぼした物がカピカピになる程、放置されているので衛生面で心配です。