

No	質問項目	はい(人)	いいえ(人)	分からない
1	食事は、美味しいですか？	22	2	0
2	職員が部屋に入る際には、ノックまたは入っていいか聞きますか？	15	7	2
3	入浴、着替え、排せつ等手伝ってほしいときは、職員は助けてくれますか？	20	4	0
4	恥ずかしい思いをしないように、職員は気を配ってくれますか？	16	5	3
5	職員から、嫌なことを言われたりされたりすることはありますか？	7	16	1
6	他人に知られたくないことは秘密にしてくれるなど、プライバシーは守られていますか？	16	1	7
7	呼び捨てで呼んだり、あだ名で呼んだりするなど、嫌な呼び方で呼ばれることはありますか？	1	21	2
8	職員によって、言うことが違ったり、命令するような言い方をする職員はいますか？	5	17	2
9	職員は、あなたの気持ちを分かってくれて、きちんと対応してくれますか？	19	4	1
10	身体の調子が悪い時やケガをした時は、職員が見てくれたり病院へ連れて行ってくれたりしますか？	20	2	2
11	自由時間に、あなたの好きな事が出来ますか？	11	8	5
12	買い物等で外出したい時に、希望どおりに外出できるように相談に乗ってくれますか？	7	9	8
13	部屋は、整理整頓・清潔にしてくれますか？	18	4	2
14	紫苑荘は、あなたにとって良い施設だと思いますか？	21	2	1

☆ 職員の接遇マナーに関する質問 (No.2、4、5、6、7、8、9) の回答では、「はい」の割合が前回調査 (H26年3月) と比較して同程度(約7割)であった。今後とも引き続き利用者様に対する接遇マナーの向上に取り組んでいきます。

☆ 「希望どおりに外出できますか？」の質問に対して「いいえ」の割合が高かった。行事(企画)での定期的な外出以外に、個別の買い物等のニーズにお応えできるように検討します。

☆ (質問 No.14)で、「良くも悪くも、ここ(紫苑荘)以外に行くところがない。」という切実なお答えをされた利用者様がいらっしゃり、胸が痛みました。