

利用者満足度調査 集計結果 (特別養護老人ホーム)

調査対象者

○利用者家族 97件 ○サンプル数 62

調査方法

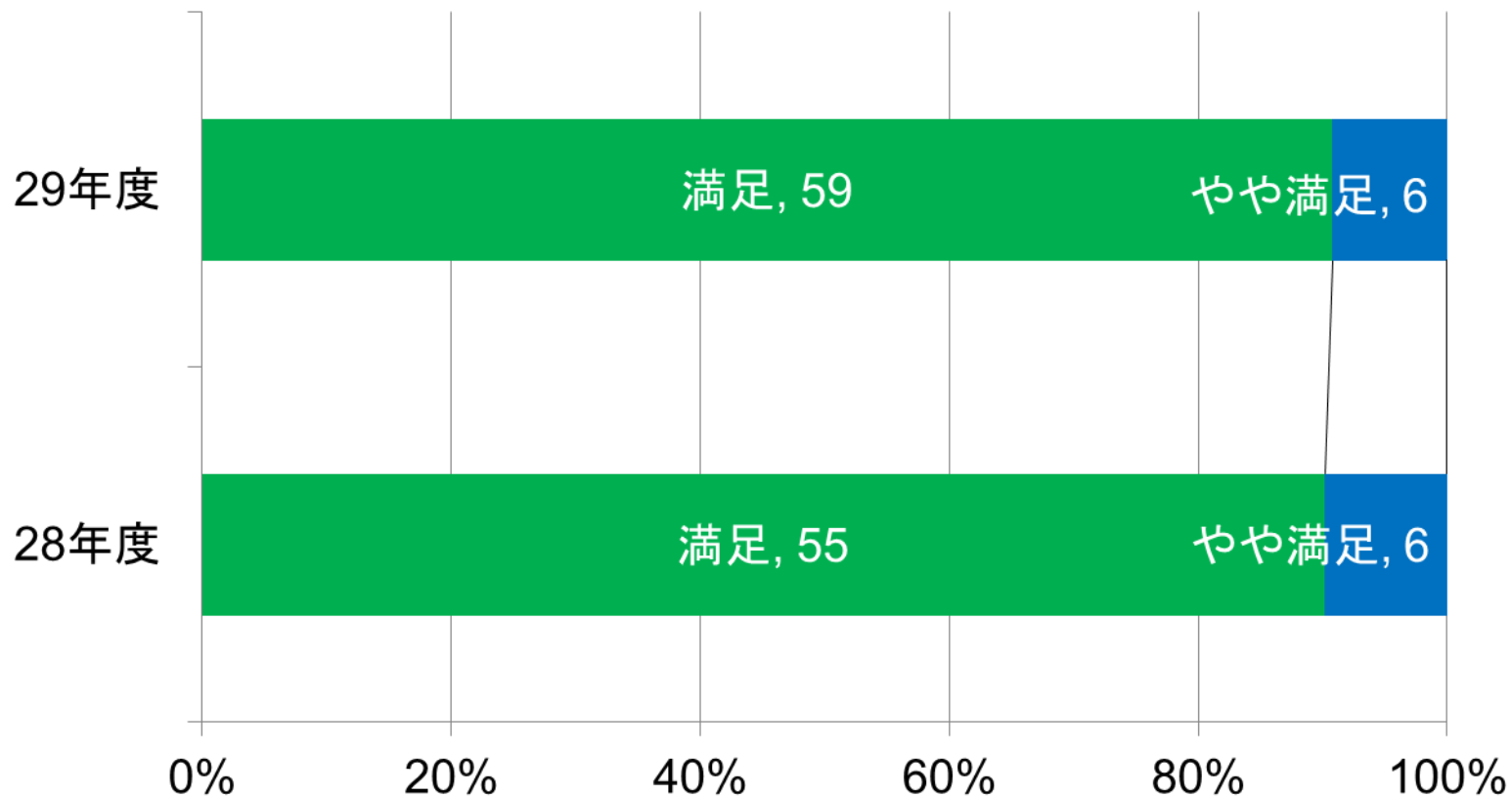
○平成29年12月に解答用紙を送付、利用者より返信のあったものを集計



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

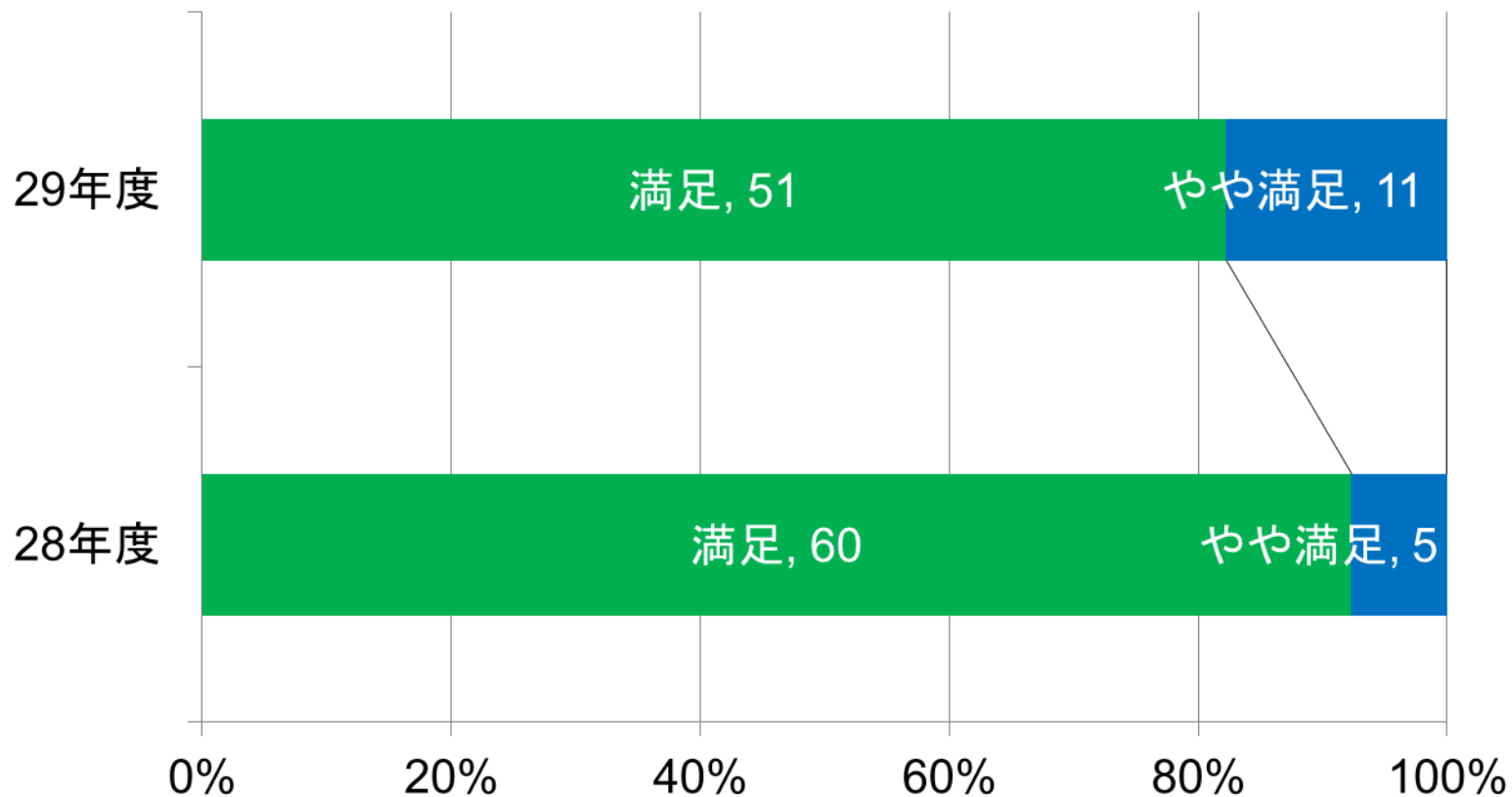
職員の接遇について

挨拶や身だしなみ、来園された際の対応は気持ちの良いものですか？



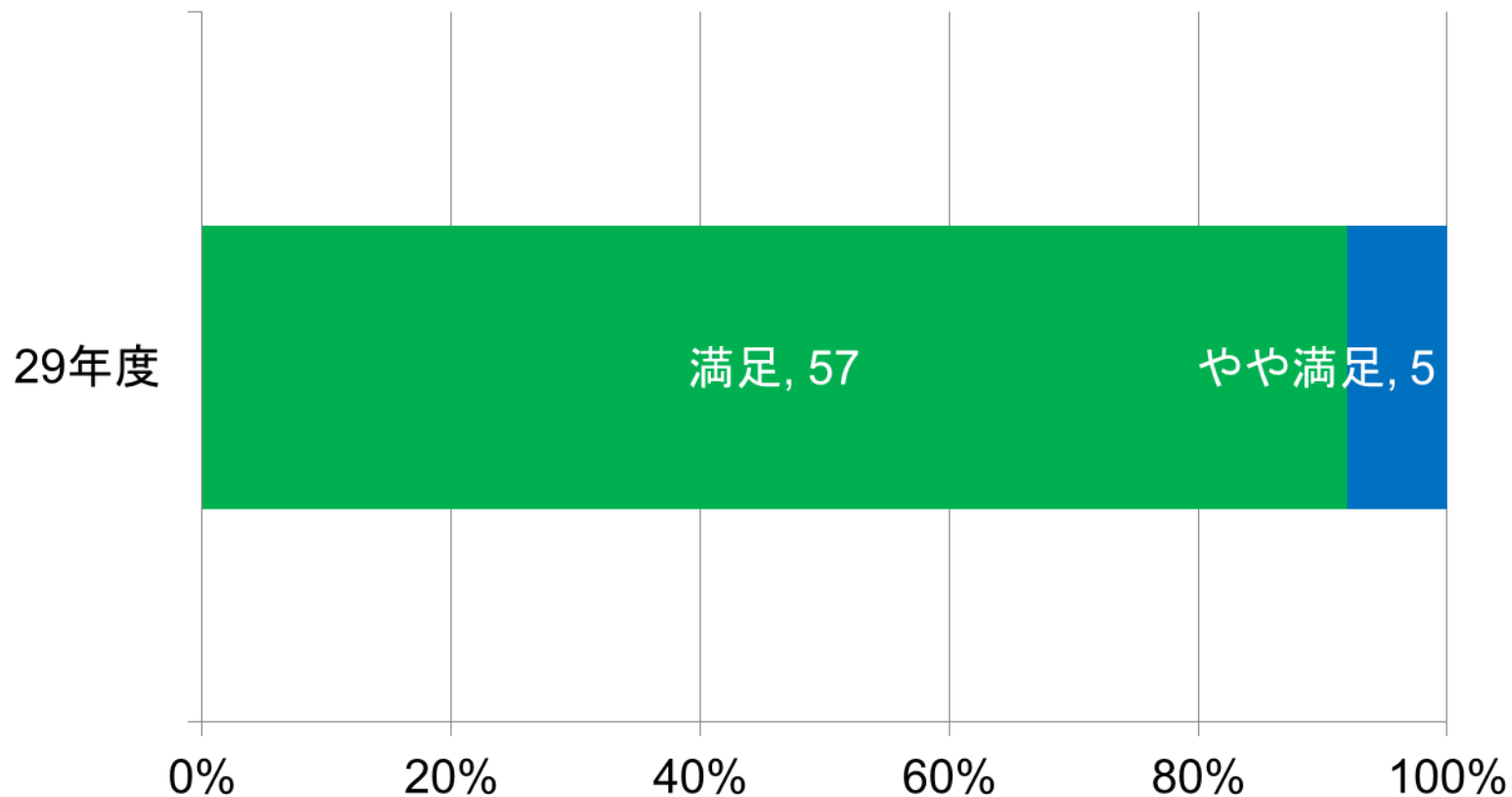
職員の接遇について

利用者様やご家族への対応は、丁寧で、安心できるものですか？



職員の接遇について

ご家族の面会時、電話時の対応は、丁寧で、安心できるものですか？



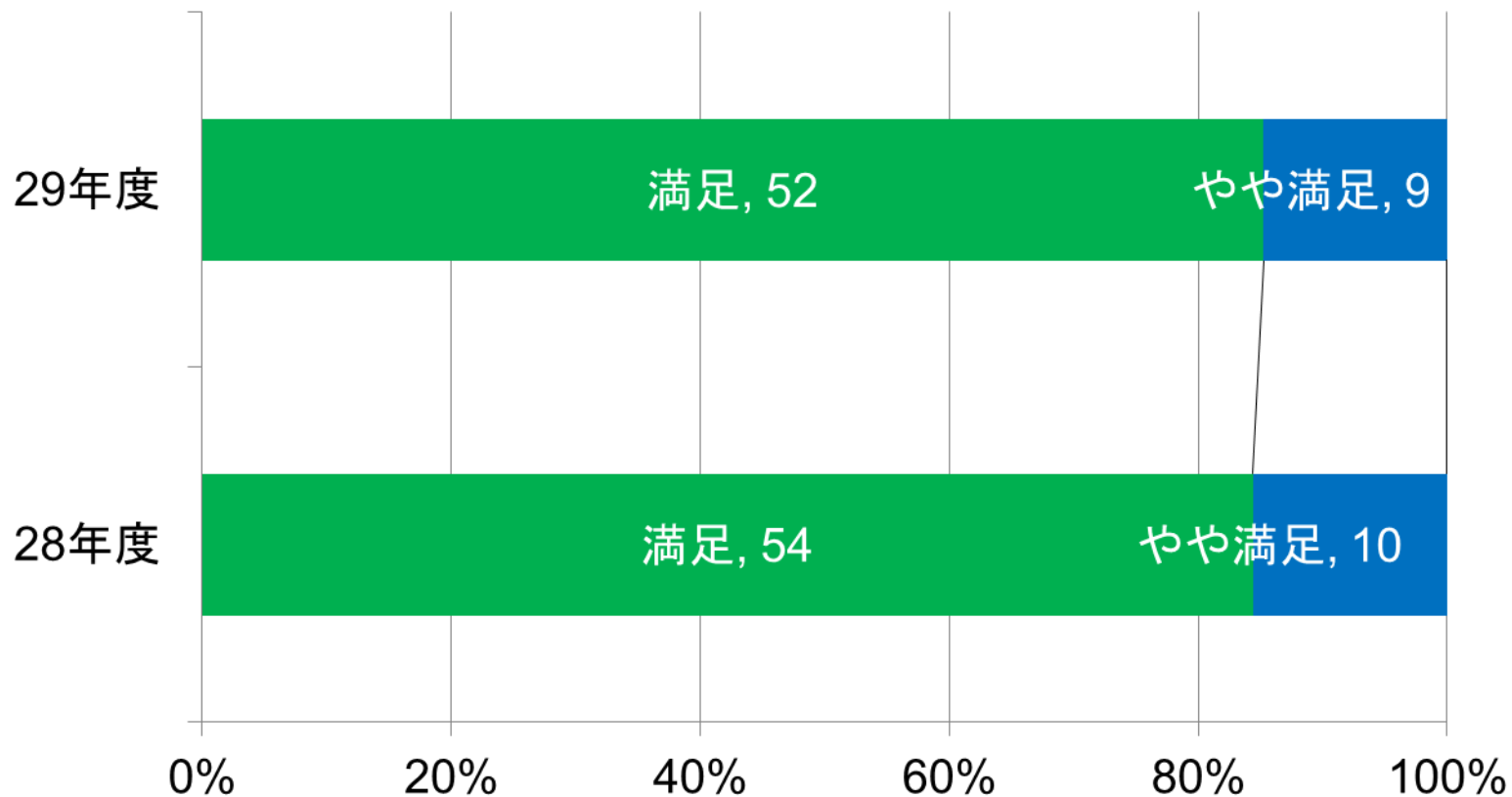
職員の接遇について

職員の言動で、心配になってしまうような場面をご覧になったことはありませんか？ あった方は、それはどういう状況でしたでしょうか？

- 一人二人はうーんと思える人はいますが、それは仕方なく思います。100%は・・・。
- 洋服の着せ方が少し雑。

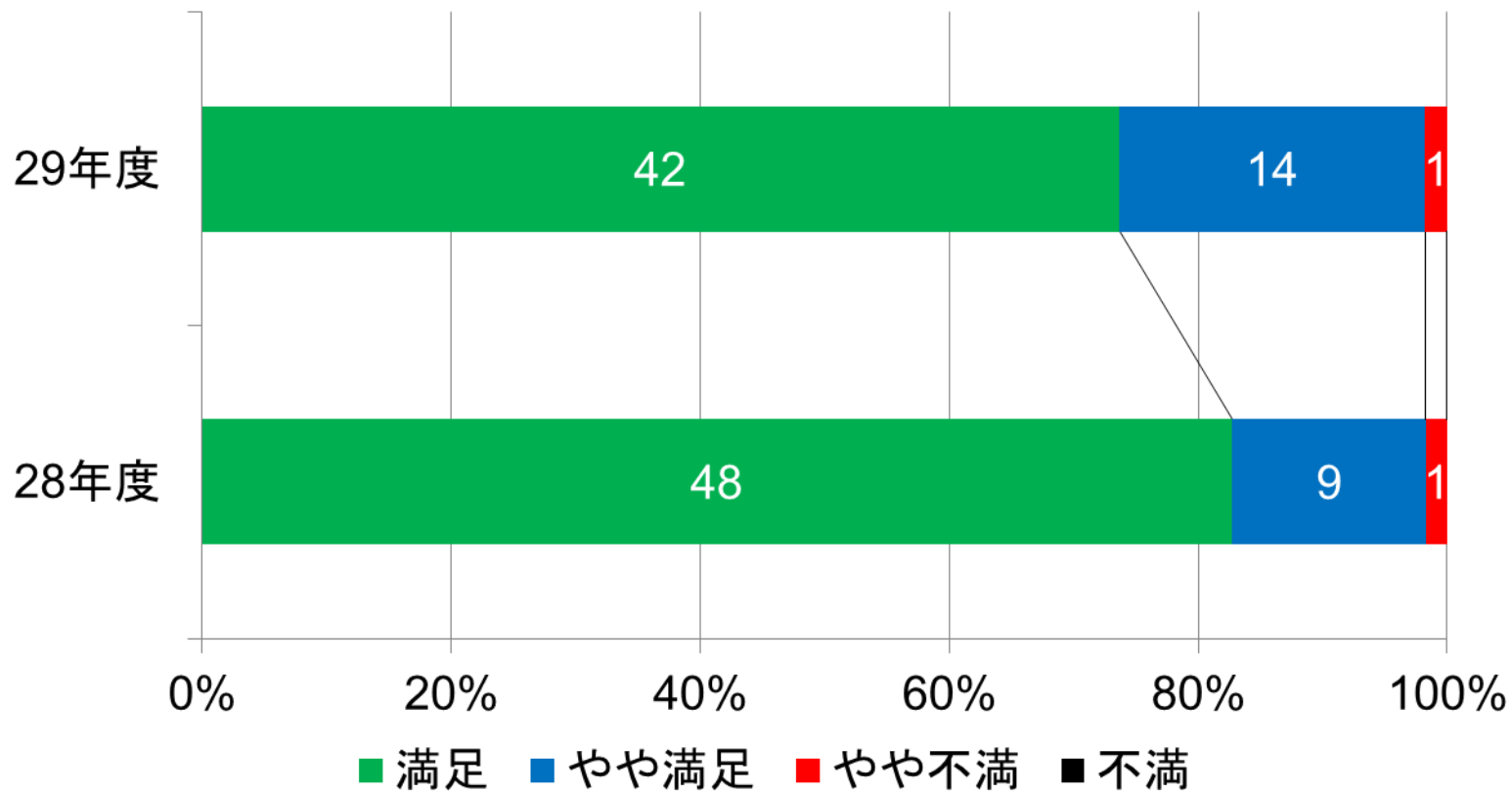
サービスの内容について

介護計画(ケアプラン)の内容は要望を踏まえ、分かりやすいものですか？



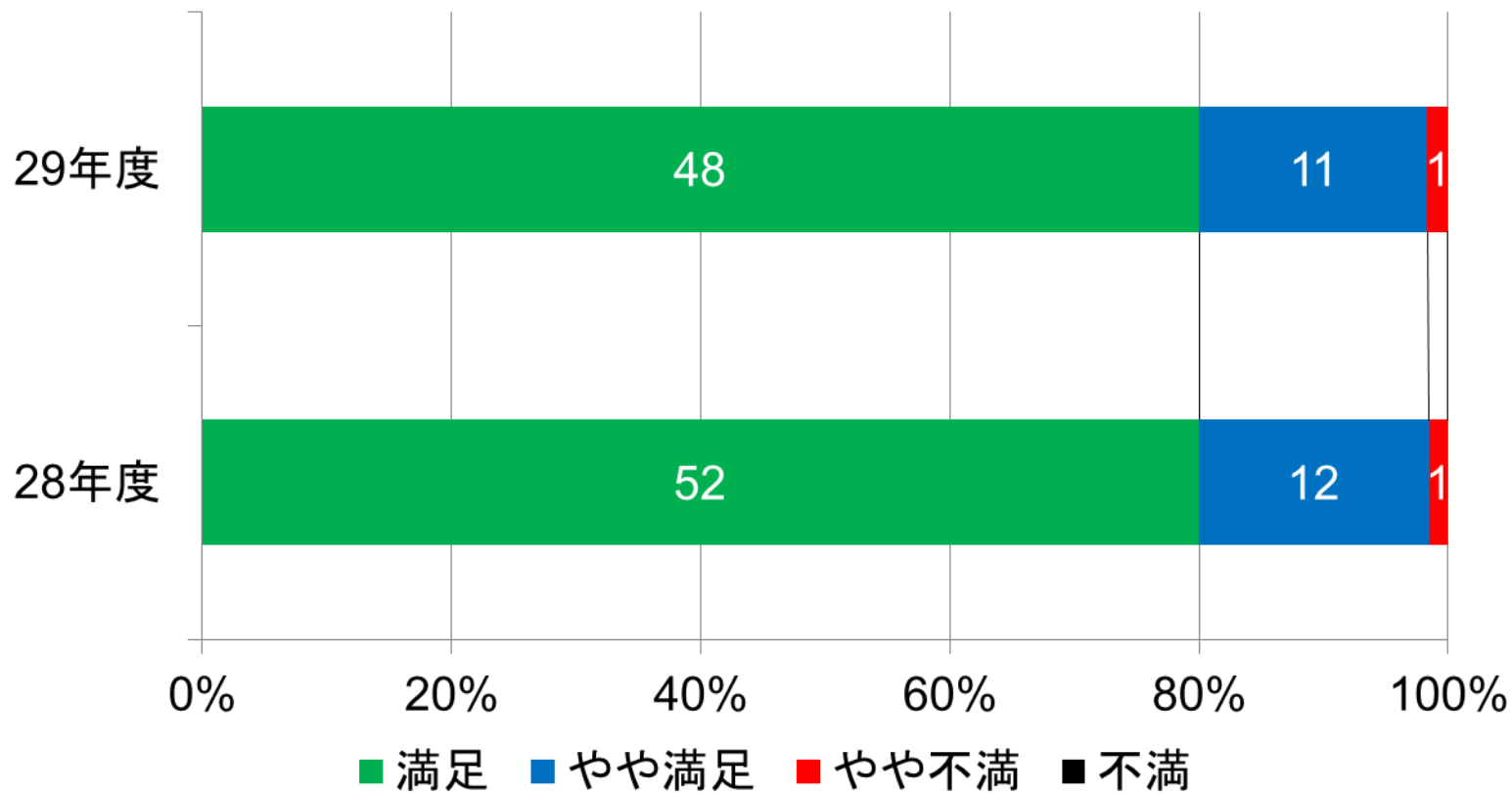
サービスの内容について

面会時等に食事をご覧になられた時、献立や品数、色彩は十分な内容になっていますか？



建物の管理について

施設設備は清潔で整然としていますか？



その他のご意見

お褒めの言葉

- 玄関のドアが開いて職員の皆様の笑顔のご挨拶にいつも心がやすらぎます。
- いつもきれいな花がいけてあり心が癒されます。ありがとうございます。
- 利用者である母の食事の摂取量、状態を把握し対応して頂いていて有難いです。母は食事はおいしいと喜んでいます。職員の皆様はそれぞれにたくさんの仕事を抱えていらっしゃるにも関わらず入所者の一人一人に気を配られているのを見るにつけ感謝の気持ちでいっぱいになります。入所以来母の笑顔が本当によく見られるようになりました。
- スタッフの皆様にはいつも大変感謝しております。今年一年大変お世話になりました。これからも宜しくお願い致します。
- いつもお世話になっております。有難うございます。

その他のご意見

衣類について

- 面会に行ったとき本人の物ではない服をきていました。洗濯物の選別も大変で間違いもあると思いますが、私は預けている衣類では足りない所以他の方のを着ているのでは、と思うときもあります。職員の方にはいる物は言って下さいと伝えていきます。面会に行ったとき気軽に衣類が見れるようになったらいいと思います。
- 時折汚れた洋服を着ているところを見ます。ズボンはどの位の割合で着替えているのでしょうか。

その他のご意見

食事について

- 味噌汁のとろみが強いと思いました。
- 食事が以前に比べて少し固くなった気がする。

御 礼

ご家族の皆様におかれましては、当園の運営にご協力いただき、誠にありがとうございます。また、今回ご家族の皆様より大変貴重なご意見をいただき重ねて御礼申し上げます。

お寄せいただいたご意見につきまして、衣類の交換については、入浴日に衣類の交換を行っています。衣類が汚れている時は随時更衣をおこなっておりますが、間に合っていないことがあるかもしれません。申し訳ありませんでした。面会時にお気づきの点は、遠慮なくお声かけくださいますようお願いいたします。

また他者の衣類を着ていることについては、洗濯後の入れ間違いを確認せずに着せてしまっていると考えられます。急な対応時には確認できない場合もありますが、今後は着せ間違いにも十分注意してまいります。

お預かりしている衣類の確認については、ご面会時に職員にその旨伝えていただければ、ご本人の衣類のケースを見ていただけるよう対応させていただきます。遠慮なくお申しつけください。また衣類の不足については、カンファレンスでお越しいただく前に、担当職員に確認をするようにしています。日程が合わない場合は、随時ご連絡をさしあげます。またお体に合った衣類が必要な場合もありますので、事前にご相談をすることもあります。その際はご協力のほどよろしくお願いいたします。

医務課長 八田 珠美
介護課長 奥水 薫