

# 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 99件    ○サンプル数 62

## 調査方法

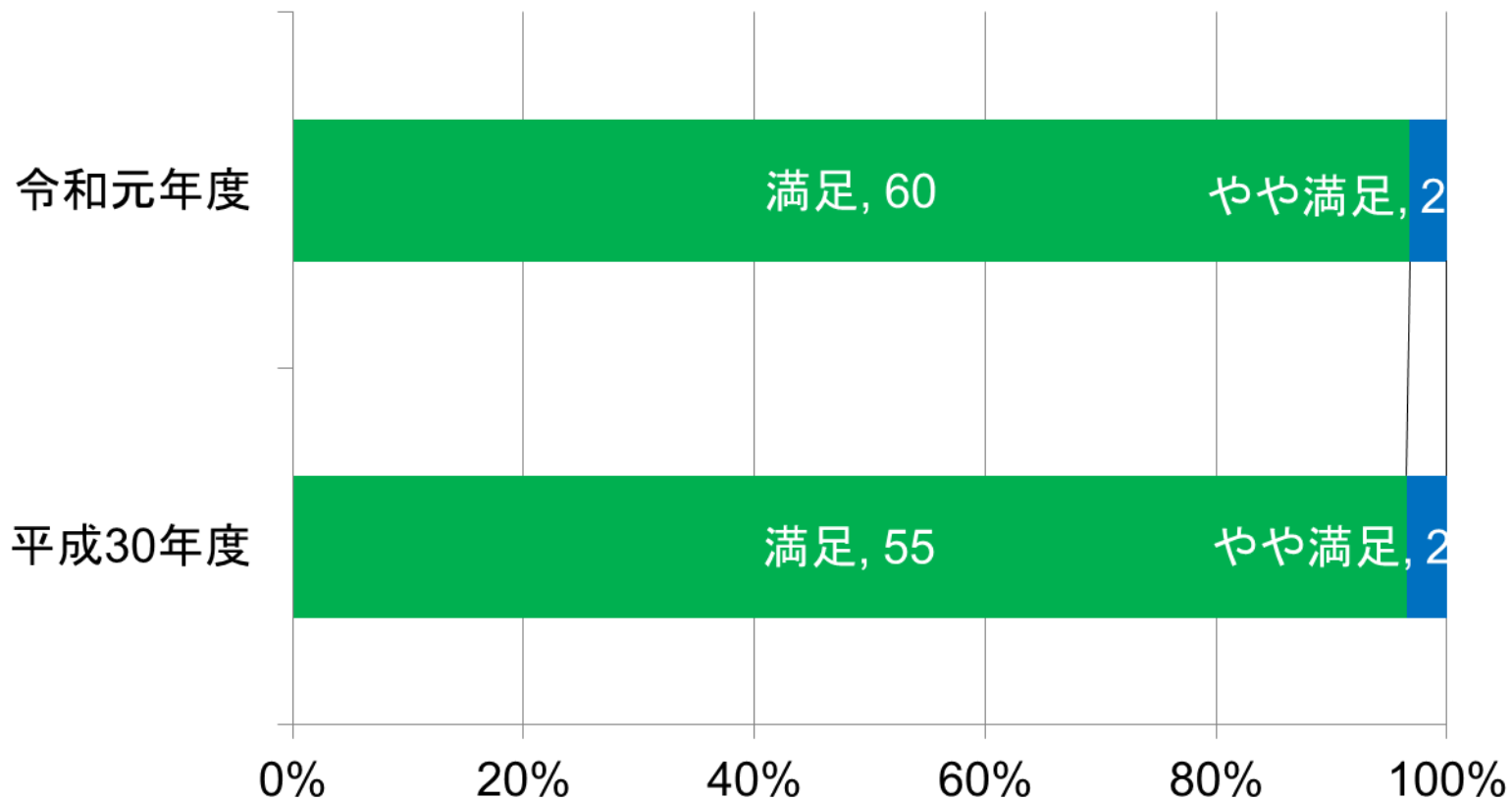
○令和元年12月にアンケート用紙を送付、返信のあったものを集計



日本赤十字社  
Japanese Red Cross Society

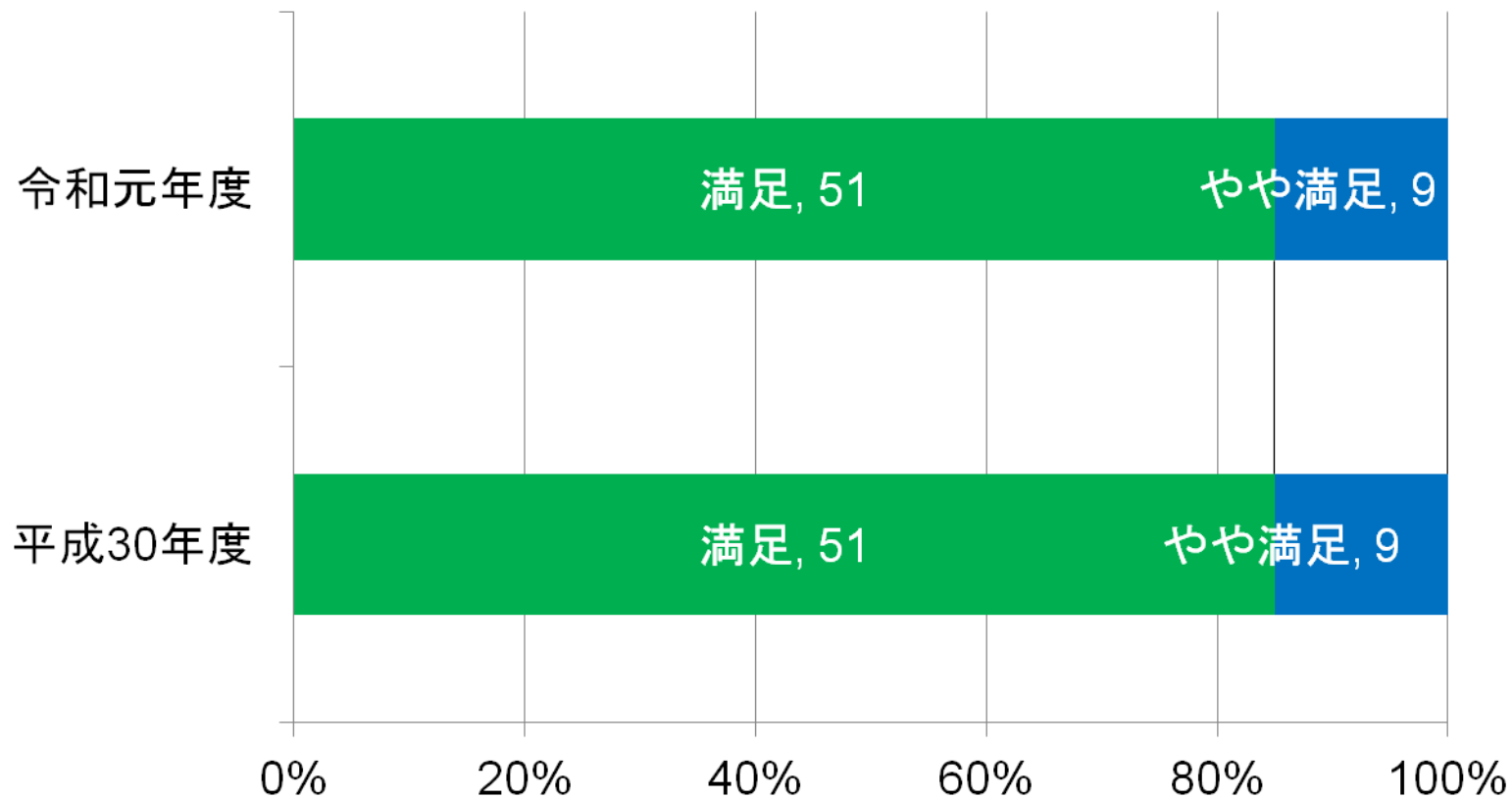
# 職員の接遇について

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？



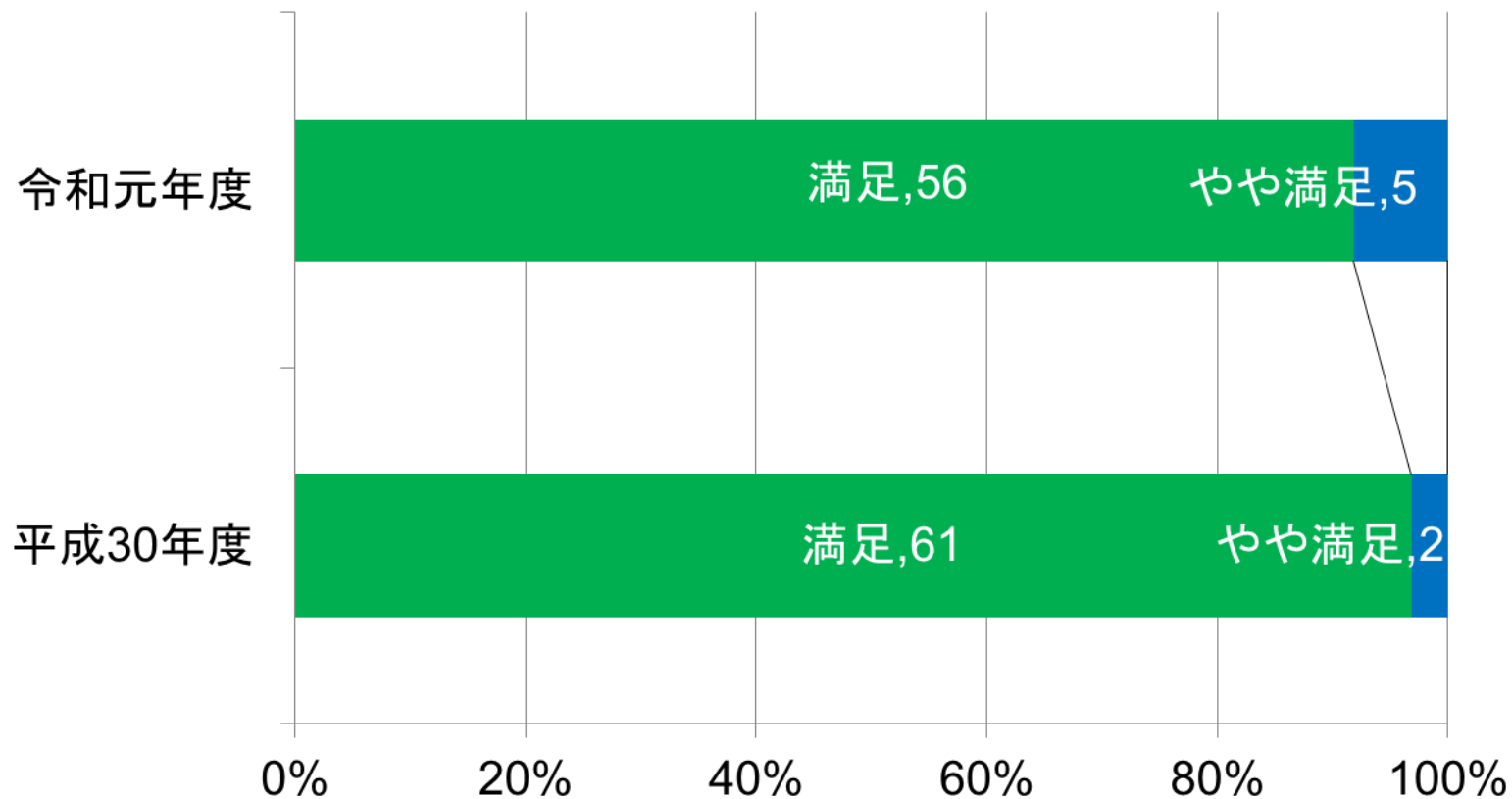
# 職員の接遇について

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？



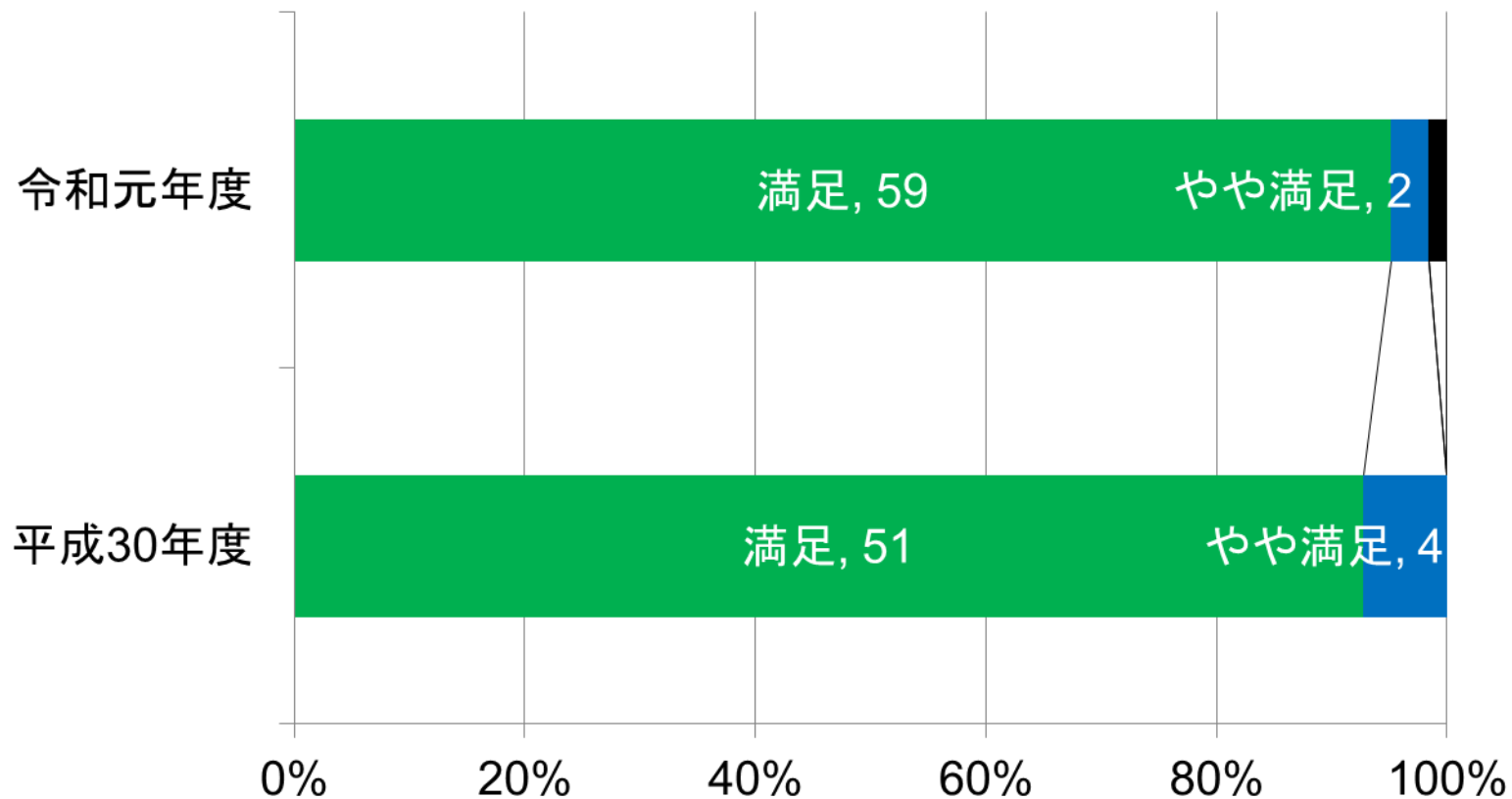
# 職員の接遇について

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？

- ・ 言葉をかけているのに聞こえないふりをしているのを何回も見た。

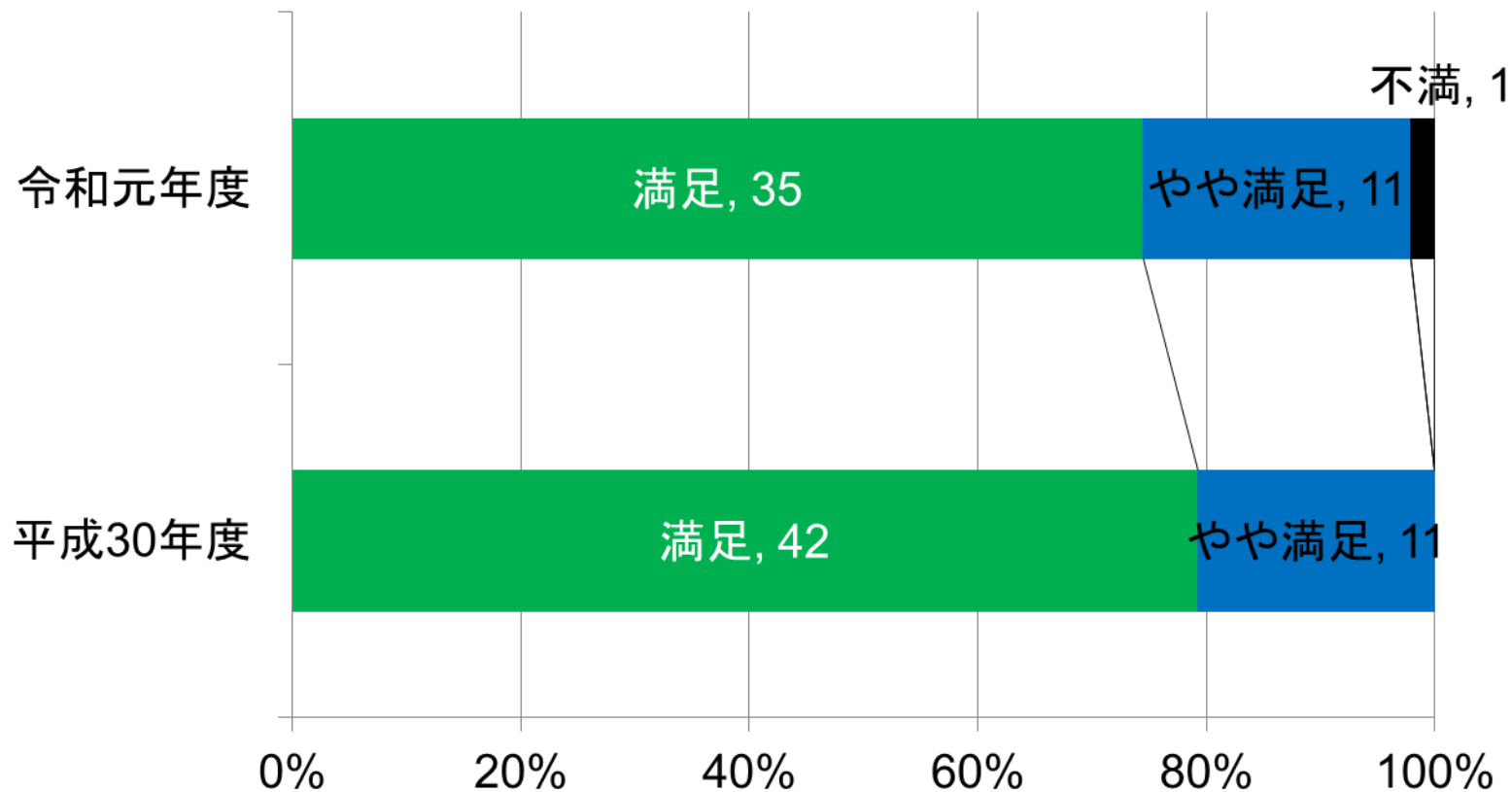
# サービスの内容について

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？



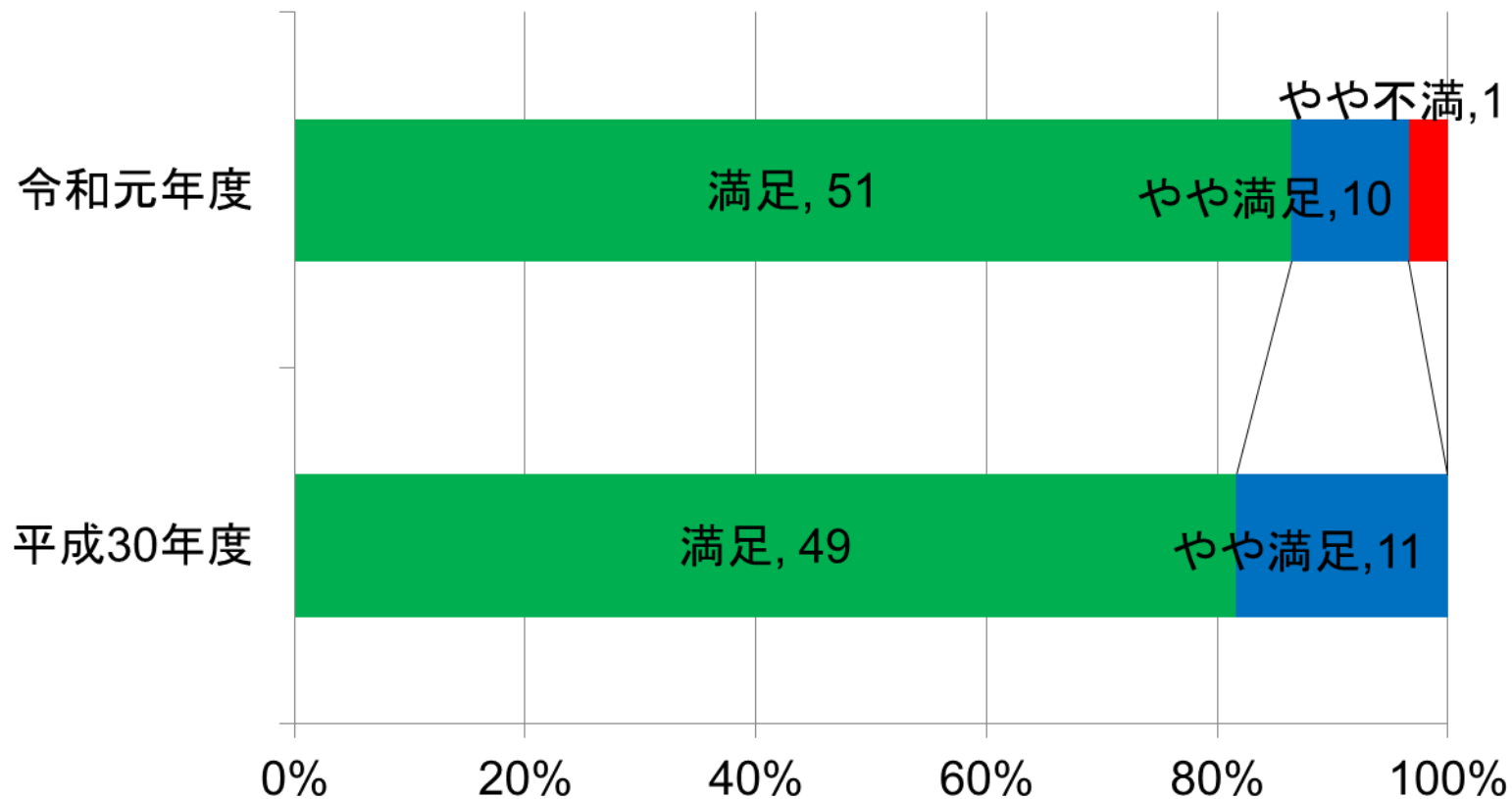
# サービスの内容について

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

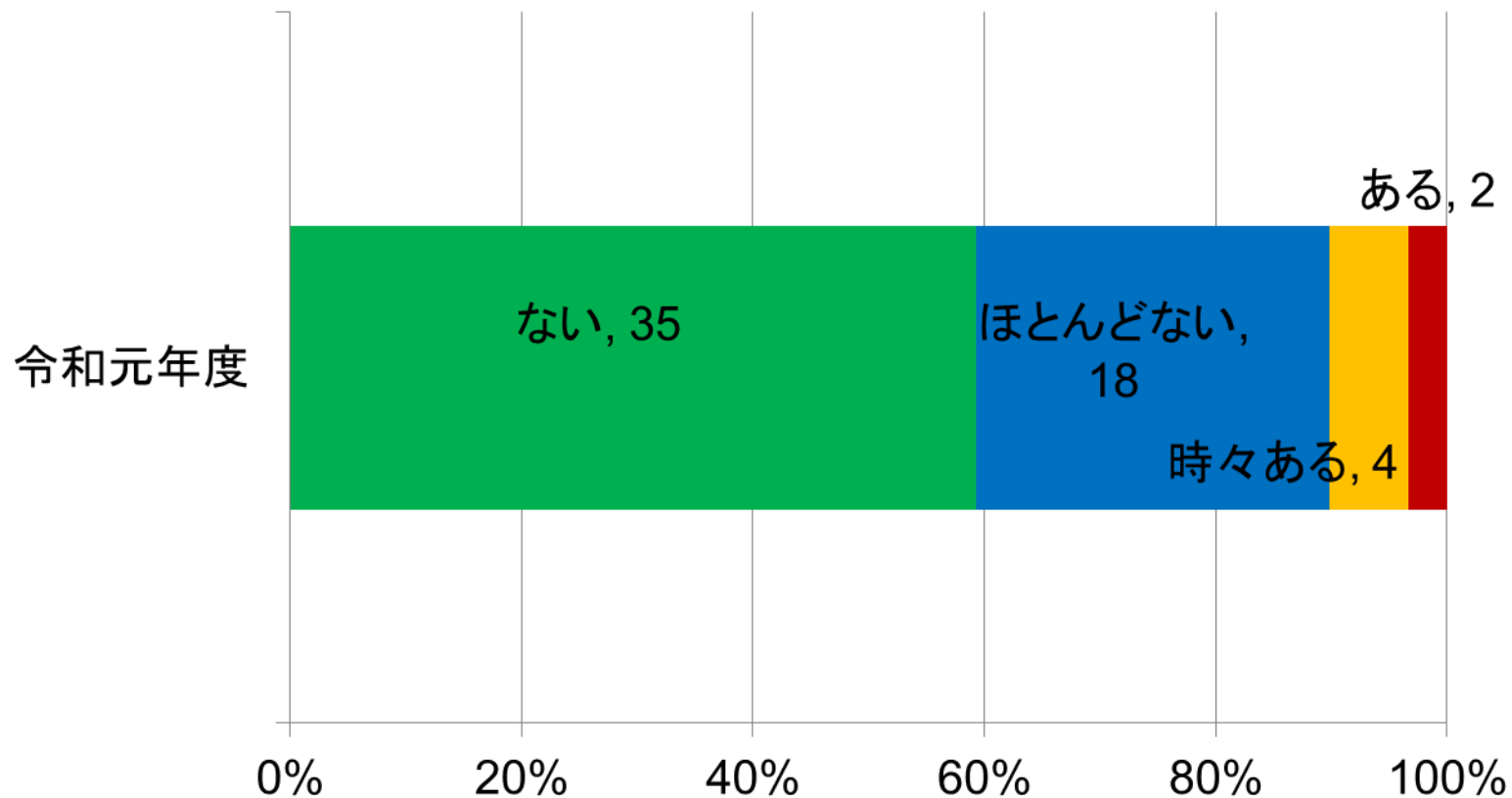
施設設備は清潔で整然としていますか？





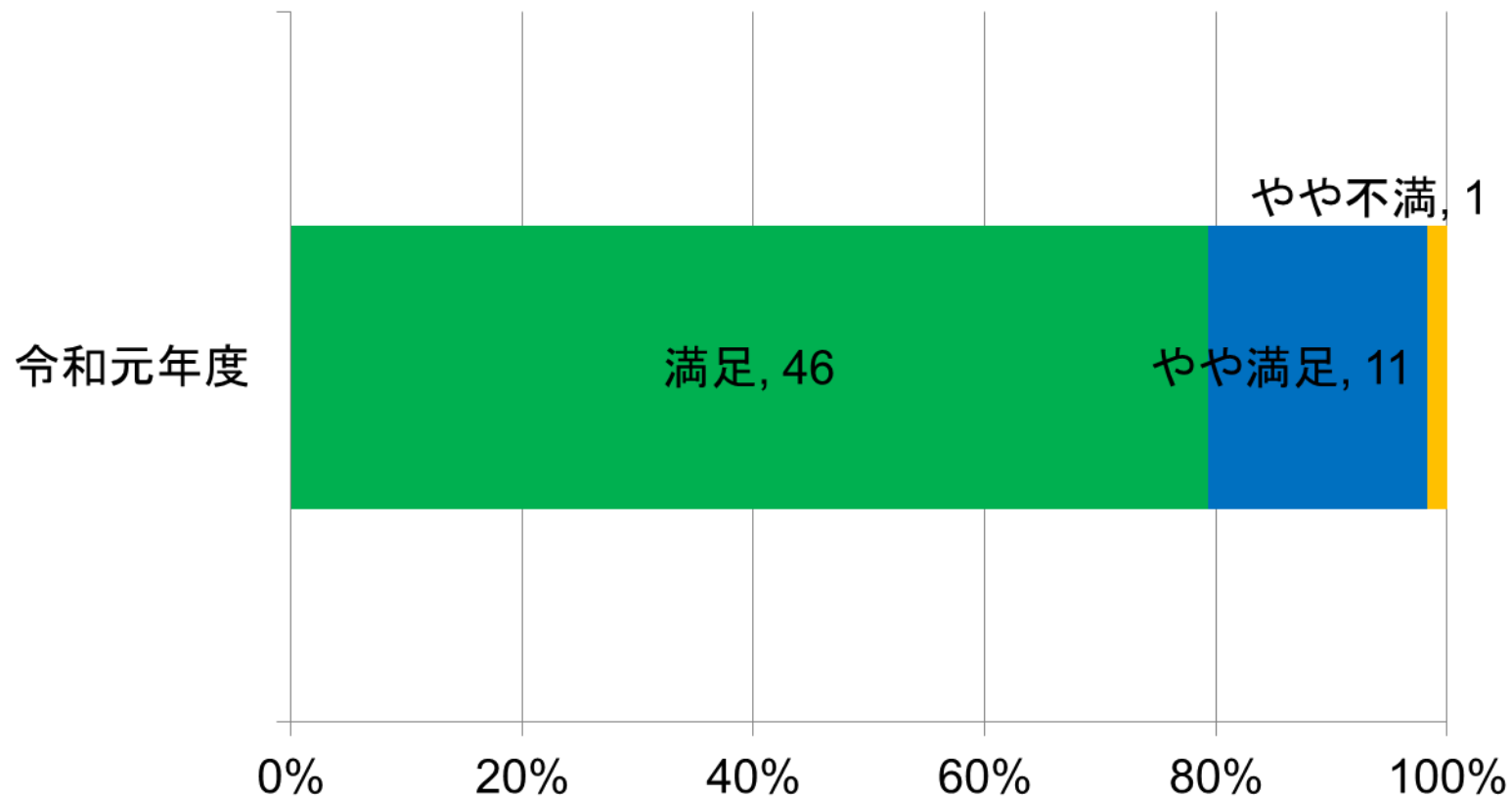
# 担当介護職員について

ホールに入られた時、臭いが気になる事はありますか？



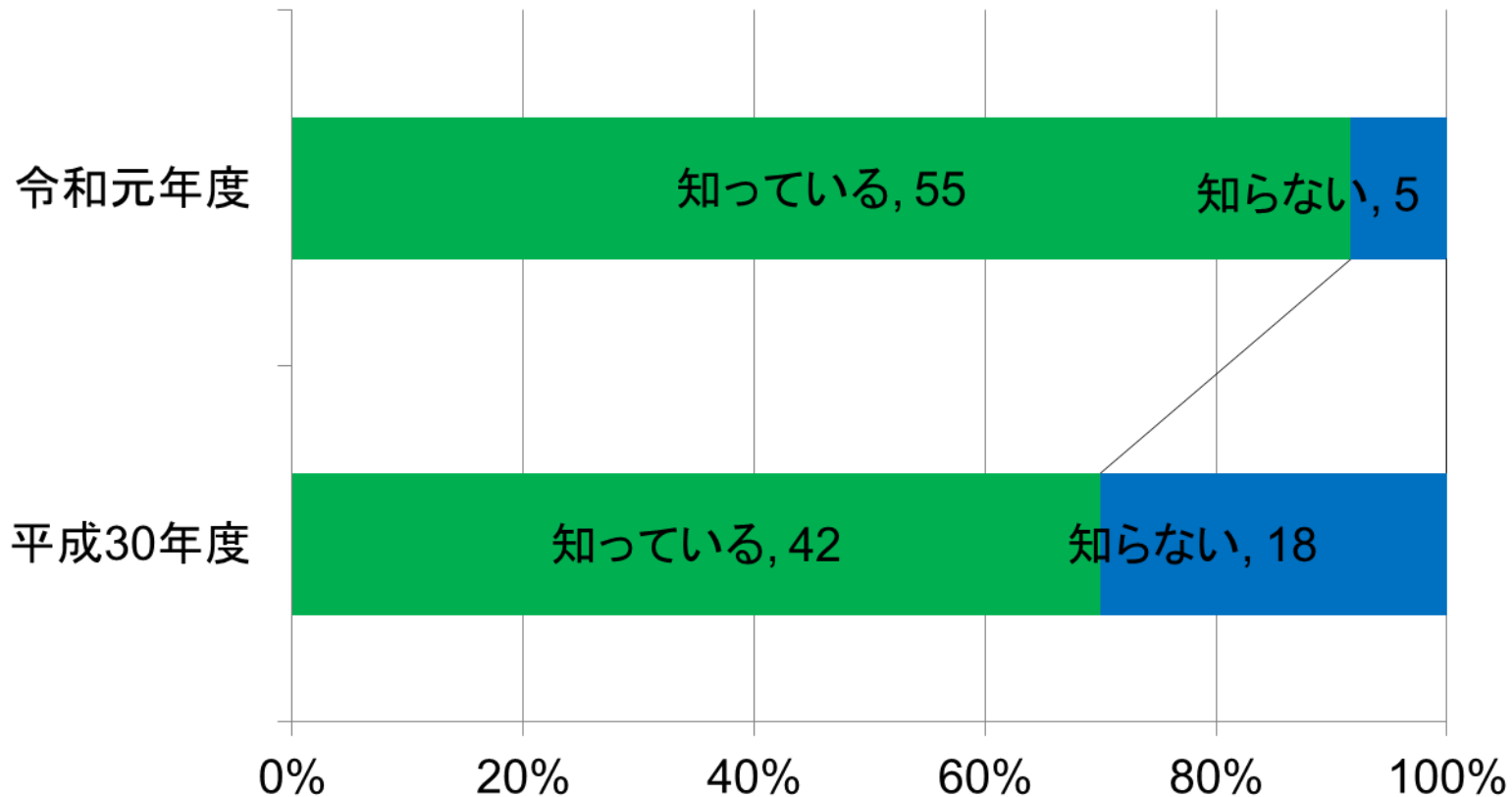
# 担当介護職員について

ホールの飾りつけや雰囲気は、心地良く整えられていますか？



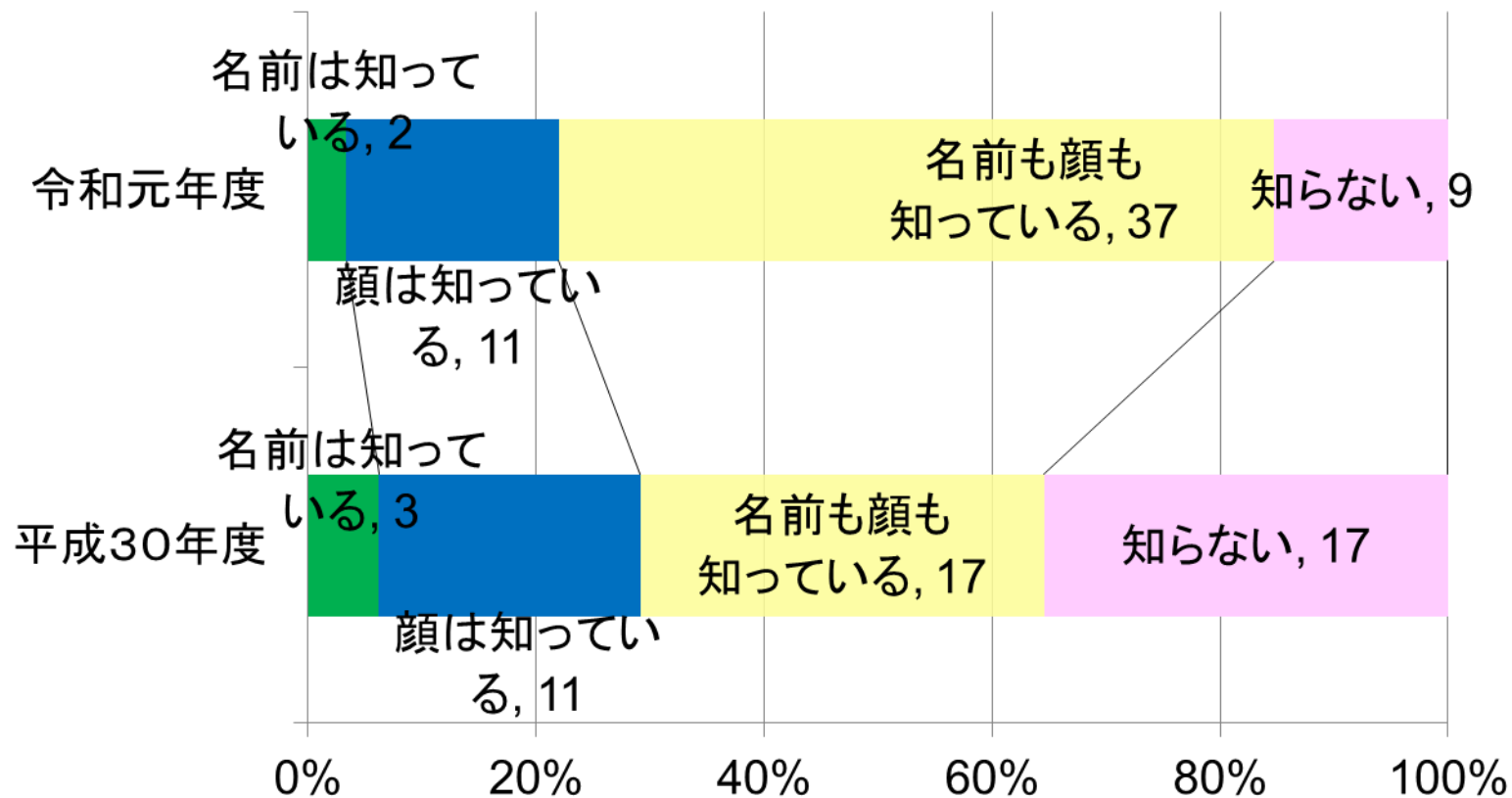
# 担当介護職員について

各利用者様に担当の介護職員がいることをご存じですか？



# 担当介護職員について

ご自身のご家族(利用者様)を担当させて頂いている介護職員をご存じですか？



# その他のご意見

## お褒めの言葉

- ・ いただいた誕生日カードは大切にしております。
- ・ 利用者それぞれに担当の介護職員の方がいるとは知りませんでした。用件のある時はどの介護職員に頼んでも皆様は常に気持ちよく対応して下さいるので助かっています。今まで不便を感じた事はありませんでした。

# その他のご意見

## 衣類について

- 衣類の面では母がいつもご迷惑をおかけしてすみません。色々買って行っても全く着ないで同じ服ばかりきていますがケースの中に沢山ズボンも入っていますので更衣させて頂けますか。私はいいのですが妹たちが来ると汚れた汚い服ばかり着ているとTELがありますがよろしく願いいたします。
- 時々、姉のものではない物を着ている時があるし、すごく汚れている時もある。加湿器はあるのでしょうか？空気清浄機もあるのでしょうかが部屋に入るとすごくにおう。
- 面会に行っても同じような服ばかり着せているように思える。
- 身だしなみについて、少し気になったりしています。新しい服を準備しないといけないかと思ったりしていました。
- 車椅子の背に上着がたくれ前のボタンが留っていないことがあります。車椅子への移動時は背中、手足と点検をお願いします。

# その他のご意見

## 食事について

- 実際の料理はみていないが、献立は充分だと思います。
- 提供されている食事は十分だと思うが、本人は食欲もあり、よく「お腹がすいた」と言っている。もう少し食事量を増やし、満足感があれば。
- よく食べるので量が少ないように感じられます。
- 少し固形の物を増やして欲しいと思います。近頃はよく食べるようで量も少し増やしてはどうでしょうか。

# 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ましたこと重ねて御礼申し上げます。

さて、お寄せいただきましたご意見のうち、衣類管理につきましては、利用者様ごとに衣類ケースで管理しています。担当職員が、衣類ケース内を週1回程度確認整理を行っています。利用者様によっては洗濯頻度の回数が多い方もいれば、入浴日(週2回)の交換のみになっている方もおられます。現在預かり衣類については、枚数を統一させていただきました。ご協力ありがとうございます。今後も利用者様が不快なく、またご本人らしく過ごせるよう調整をさせていただきます。

食事につきましては、食事量を増やすことは可能ですが、必要摂取量とご本人の満腹感が異なる場合は、体への負担が予測されるため、日々の食事摂取量や摂取状況(飲み込み等)、体重の増減を確認し、量と形態を検討させていただいております。ご不明な点等ございましたら遠慮なくご相談ください。

医務課長 八田 珠美  
介護課長 奥水 薫