

(ユニット) 特別養護老人ホーム利用についてのアンケート結果報告

特別養護老人ホームアイリス花巻

1、職員の対応について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
① 清潔感のある身だしなみができていますか？	14	5	4	0	0	0
② 笑顔で挨拶ができていますか？	21	2	0	0	0	0
③ ご利用者様に丁寧な言葉遣いや対応ができていますか？	18	4	1	0	0	0
④ 職員に声をかけやすい雰囲気ですか？	18	4	1	0	0	0
⑤ ご利用者様及びご家族様の要望に素早く対応できていますか？	15	7	1	0	0	0
2、説明事項について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑥ 入所時の説明が分かりやすいですか？	15	5	3	0	0	0
⑦ ケアプランの説明が分かりやすいですか？	16	4	3	0	0	0
⑧ 電話連絡や説明内容が分かりやすいですか？	15	5	3	0	0	0
⑨ 行事等の案内がある際、適切な時期に届いていますか？	18	3	2	0	0	0
3、施設サービスについて	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑩ 良い雰囲気です食事ができていますか？	13	6	3	0	0	1
⑪ ご利用者様の清潔が保たれていますか？	13	7	3	0	0	0
⑫ ご利用者様がレク活動に楽しく参加していますか？	11	9	3	0	0	0
⑬ ご利用者様の機能維持ができていますか？	11	8	3	0	0	1
⑭ ご利用者様の健康管理ができていますか？	18	4	1	0	0	0
⑮ 面会がしやすい環境ですか？	21	2	0	0	0	0
4、環境整備について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑯ 清掃がきちんとされていますか？	14	7	2	0	0	0
⑰ 寝具が清潔に保たれていますか？	18	5	0	0	0	0
⑱ 適切な換気ができていますか？（臭い対策等）	17	4	1	1	0	0
⑲ 過ごしやすい温度、湿度が保たれていますか？	19	4	0	0	0	0
⑳ 掲示物に季節感がありますか？	17	5	1	0	0	0

サービス向上に向けての意見・要望一覧

	要望	施設の回答
1	職員の氏名を聞いてもすぐ忘れま すので、名札をつけると良いと思 います。	出来るだけ家庭的な雰囲気を崩さない様、名札は付けておりません でした。今後はユニット毎に職員紹介ボードを作り、いつでもご確認頂 ける様にしたいと思います。
2	可能であれば、寝たきりにならない ように個々の入所者の機能にあわ せた歩行訓練ができたり、リハビリ の場所が今後できたら良いのでは と思います。また、日頃職員の方々 には大変お世話になっております。 その職員の方々の福利厚生がさら に充実されますことを希望いたしま す。	利用者の方の体調を負担にならない範囲で機能訓練を行わせて頂 いておりました。今後は実際行っている所を家族さんにも見て頂ける 様、どんなことを行っているかはもちろん、いつ、どこで行っているかを 出来るだけ説明させて頂こうと思います。 また、職員の事をお気遣いいただきありがとうございます。更なる福利厚 生の充実を図っていくと共に、その内容も何らかの形で公表していけ たらと考えております。

ユニット棟の取り組みについての意見・要望一覧

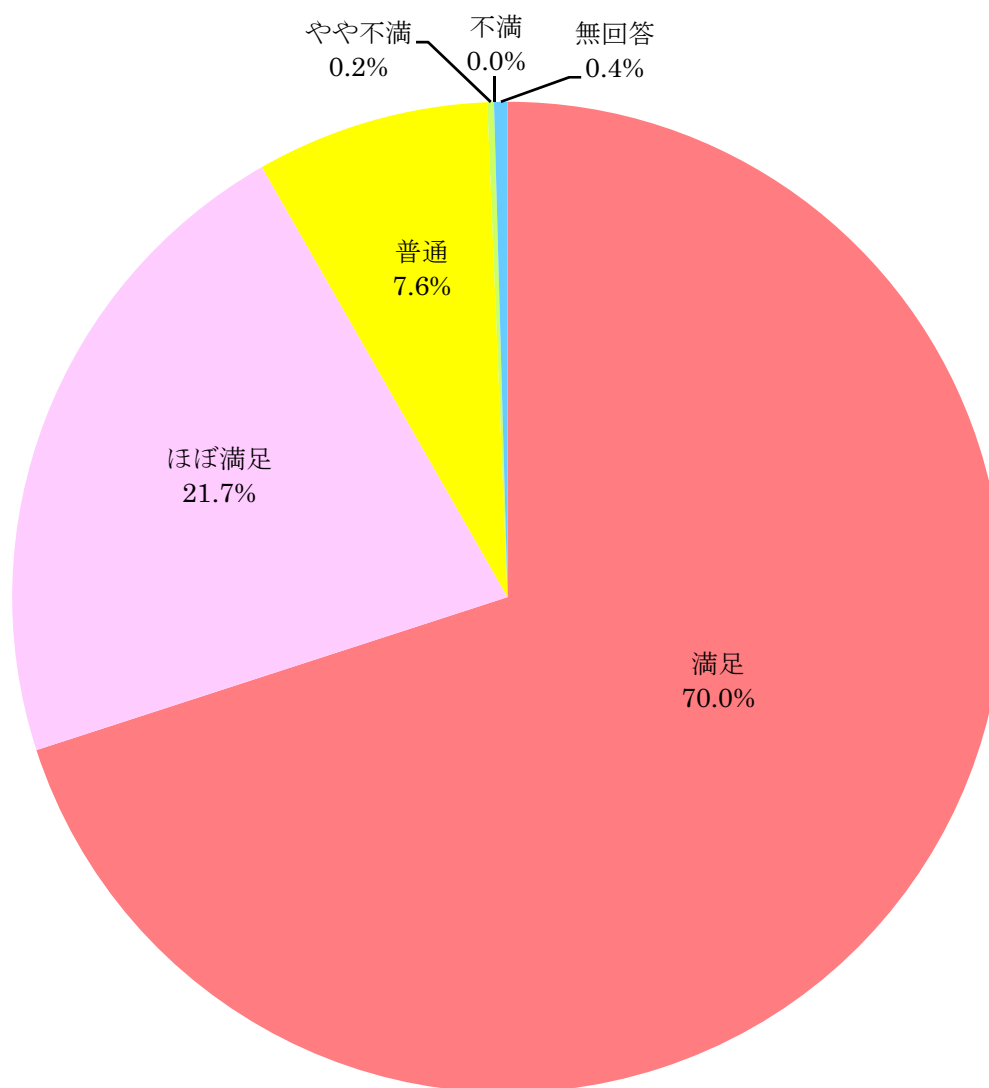
	要望	施設の回答
1	行事等(レク等)を色々計画実施さ れていますが(感謝しています)、保 護者への実施結果の内容等、年2 回でも知らせて欲しいと思います。	行事の実施状況、その際のご本人様の様子などを分かって頂ける 様、通知の方法を検討させて頂きます。

意見

1	食事は色々 苦勞され、美味しく提供されており感謝です。又、利用者の好き嫌いを取り入れられて、難しい事 と思いますが引き続いてお願いしたい。
2	本人が声を出せるように声がけして頂き、大変嬉しく思います。面会後安心して帰路につけるのも、スタッフの 皆さんのおかげです。ありがとうございます。
3	現行のサービスに感謝感謝です。これ以上のサービス向上を求める利用者がいるのでしょうか。逆に、スタッ フの皆さんが少しでも体を休められる時間が増えることを望み、その為に若干のサービス低下があってもいい のではないかと思います。
4	季節感もありますし、楽しく過ごした行事の様子も大変よく分かりやすい展示で、いつも感謝しております。季 節や年行事の取り組みは大変だと思いますが、よろしく願いいたします。
5	行事の際は都度ご連絡を頂き、入居者の立場で計画実施されている事…感謝しております。今後ともよろし くお願いします。
6	本人はよく分かっていなくても、季節感が出て良い取組みかと思います。続けて下さると良いかと思います。
7	季節の飾りつけは面会に行く度に、きれいだなー、かわいいなーと和ませてもらっています。
8	大切に見て頂いて感謝しております。若い人達がお年寄りの面倒を見るのは大変だと思います。命があるう ちは面倒見るべきですが、一口に世話をするとと言っても歩けない年寄りのお世話は本当にご苦勞様です。よ ろしく願い致します。

9	職員の皆さんの対応は心がこもっており感謝しております。心がこもっている事が何にも変わらない最良のサービスと思いますので、特別意見等はございません。
10	職員の皆さんが、利用者に対し熱心に誠意をもって対応されていることに感謝しています。ご苦労さんです。
11	自分1人では何もできないので、入所して良かったと思っているので特に気になる事はないです。
12	いつも感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

平成27年度 (ユニット) 特別養護老人ホームアイリス花巻満足度調査アンケート集計結果



※全質問項目に対する回答の割合となっております。