

(従来) 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？	25	9	5	0	0	0
② 笑顔で挨拶ができていますか？	30	4	5	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？	28	7	3	1	0	0
④ 職員に声をかけやすい雰囲気ですか？	29	6	4	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？	30	6	2	1	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？	26	9	4	0	0	0
⑦ ケアプランの説明が分かりやすいですか？	27	9	3	0	0	0
⑧ 電話連絡や説明内容が分かりやすいですか？	31	6	2	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？	30	7	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？	23	10	5	0	1	0
⑪ ご利用者様の清潔が保たれていますか？	21	14	2	1	1	0
⑫ ご利用者様がレク活動に楽しく参加していますか？	21	10	6	0	0	2
⑬ ご利用者様の機能維持ができていますか？	22	10	5	1	0	1
⑭ ご利用者様の健康管理ができていますか？	27	8	2	0	0	2
⑮ 面会がしやすい環境ですか？	31	6	2	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？	27	6	5	1	0	0
⑰ 寝具が清潔に保たれていますか？	28	7	2	2	0	0
⑱ 適切な換気ができていますか？（臭い対策等）	26	8	5	0	0	0
⑲ 過ごしやすい温度、湿度が保たれていますか？	28	6	4	0	0	1
⑳ 掲示物に季節感がありますか？	26	8	5	0	0	0

意見・要望一覧

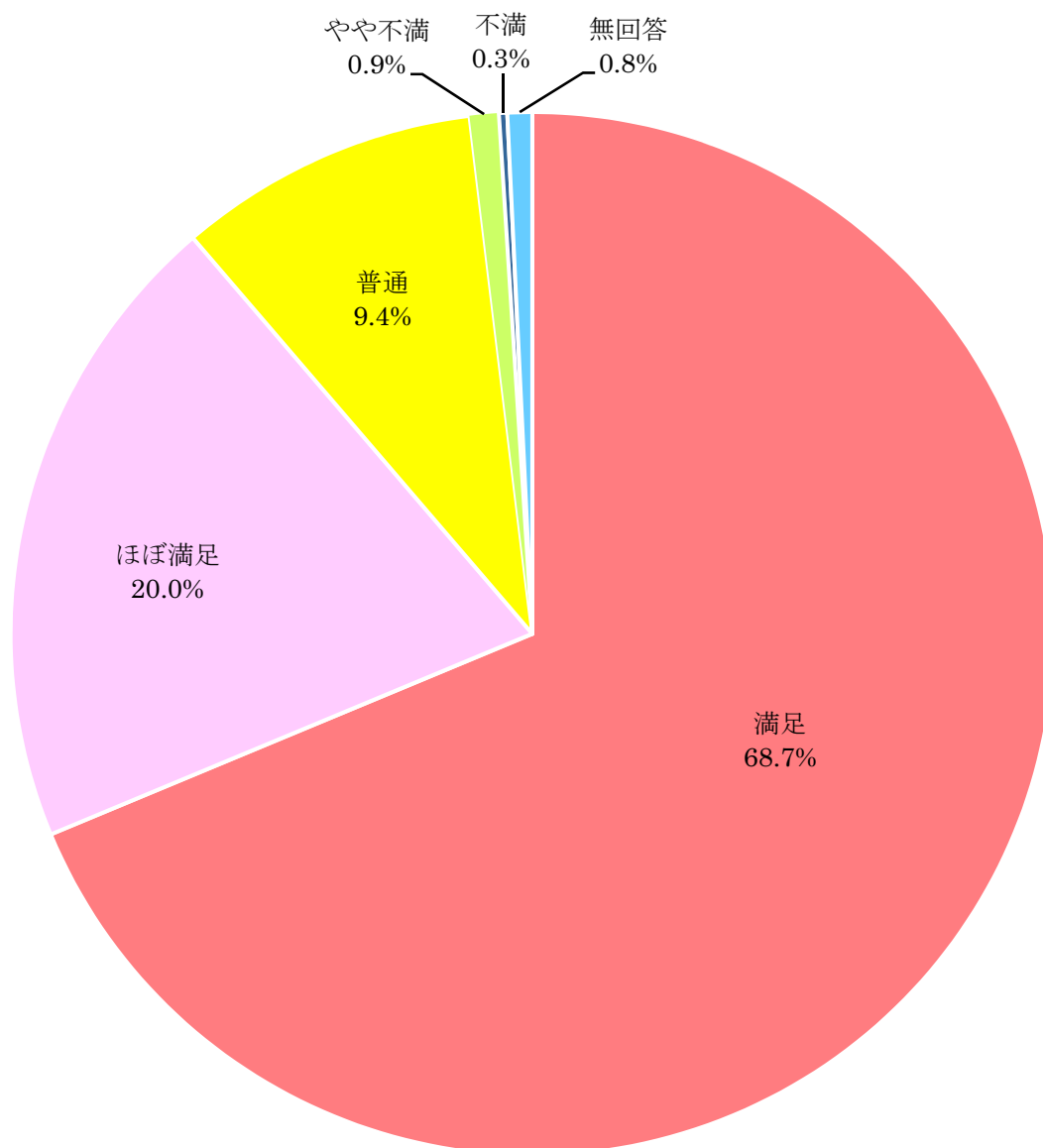
	要望	施設の回答
1	預り金残高を2か月に1回位報告してほしい。	ご要望を受けまして、年4回(3か月に1回)の報告を、年6回(2か月に1回)に増やして対応させていただきます。
2	インフルエンザ流行阻止に対応出来て良いと思います。	ありがとうございます。平成27年2月中旬から3月上旬にかけ、面会謝絶の対応を取らせて頂きました。ご家族様にはご迷惑とご心配をおかけしましたが、ご協力の結果、今年もインフルエンザに感染する利用者様はおりませんでした。引き続き感染症防止に努めていきたいと思っています。
3	ベッドの下、又隅に汚れが目立ちます(ホコリ等)	清掃が行き届いていない部分があり、大変申し訳ございません。居室の清掃は、パート職員や担当が行っておりますが、全職員が意識し、常に清潔な環境が保たれるよう注意していきます。
4	介護の技術の向上をするべきだと思う。	定期的に施設内研修や外部研修に参加し、介護技術の向上や見直しができる様に心掛けています。また、利用者様に寄り添い、1人1人に合った対応ができる様に努めていきたいと思っています。
5	立って食事介助をしているが、見た目も悪いし、誤嚥につながると思う。	ご指摘を頂きありがとうございます。現在は、介助者用の椅子を用意し、食事介助を行わせて頂いております。
6	頼んでいる事に対し、迅速に対応してくれない。	迅速に対応が出来ていない部分があり、大変申し訳ございません。早急に対応出来る様心掛けていきますが、依頼された内容によって、その場での対応や回答等が難しい場合、お時間を頂く場合もございます。その際はその旨ご説明させて頂こうと思っておりますのでご協力をお願い致します。

意見

1	行事等を含むホーム運営や職員の方々の対応等、とても好感しています。今後ともこの状況を維持して頂けます様にお願いします。現在の皆様の身についての雰囲気、人手不足や過労働で損なわれる事のない様に願っています。
2	自分の親を自宅で介護しきれずに施設にお願いしてから、やっと自分の時間を見つけられ、体調も良くなり自分の顔が明るくなったと思います。反面やっかいばらいたような気持ちになる事もありますが、介護専門のスタッフと話している時の母の穏やかな顔を見るにつけ良かったと思います。これからもよろしくお願いします。
3	いつもお世話頂きありがとうございます。毎回面会時に今日の様子はどうか、職員の方々に迷惑をかけていないかドキドキです。でも職員の方々が毎日の様子など詳しく教えてくれるので、様子を知らず事が出来ますし、接し方が良いので落ち着いて過ごす事が出来ていると思います。本当にありがとうございます。
4	いつもお邪魔しても正面玄関～館内、常に季節感、清潔感が行き届き、職員1人1人気持ちよく対応して下さい、とてもありがたく感謝申し上げます。行事等も地区内の方々にも気を配って頂いて立派だと思います。
5	お願いした事にスピーディに対応してくれて助かっています。
6	いつも笑顔で明るい対応をしてもらっています。こちらに入所できて、とてもありがたく思っています。
7	明るく職員の方々の対応が良く感謝しております。
8	家族一同、本当にいつもありがたく思っています。これからもよろしく面倒を見て下さい!!ありがとうございます。

9	いつもお世話になっています。これ以上のサービスはない程です。これからもよろしくお願いします。
10	本当に助かっております。よろしくお願い致します。

平成27年度 (従来) 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。