

# (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？	32	6	3	0	0	0
② 笑顔で挨拶ができていますか？	32	9	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？	33	7	1	0	0	0
④ 職員に声をかけやすい雰囲気ですか？	33	4	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？	32	5	3	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？	29	9	3	0	0	0
⑦ ケアプランの説明が分かりやすいですか？	29	7	4	0	0	1
⑧ 電話連絡や説明内容が分かりやすいですか？	33	4	3	1	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？	35	5	1	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 良い雰囲気ですぐに食事ができていますか？	25	9	4	0	0	3
⑪ ご利用者様の清潔が保たれていますか？	26	11	4	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？	24	9	3	1	0	4
⑬ ご利用者様の機能維持ができていますか？	25	8	4	1	0	3
⑭ ご利用者様の健康管理ができていますか？	32	7	2	0	0	0
⑮ 面会がしやすい環境ですか？	31	5	3	1	0	1
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？	31	6	3	0	0	1
⑰ 寝具が清潔に保たれていますか？	30	8	0	0	0	3
⑱ 適切な換気ができていますか？ (臭い対策等)	30	8	2	0	0	1
⑲ 過ごしやすい温度、湿度が保たれていますか？	32	6	3	0	0	0
⑳ 掲示物に季節感がありますか？	32	3	4	1	0	1

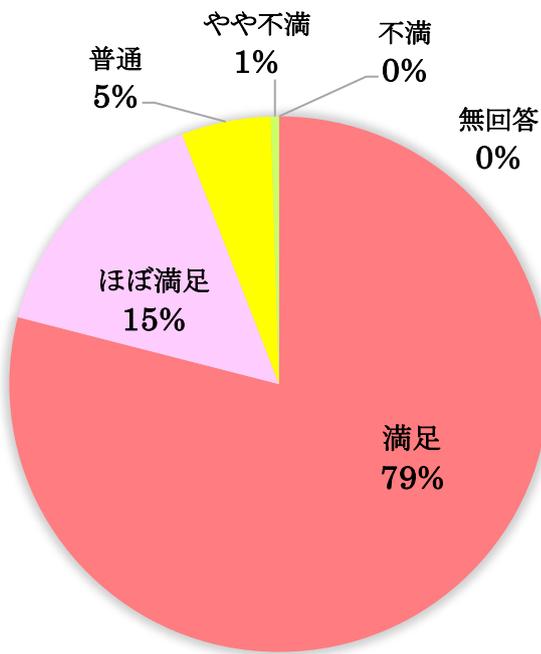
要望・気になった点

	要望・気になった点	施設の回答
1	<p>以前、我が家に咲いている花を持参し、「ホール(食堂)にどうでしょうか？」と差し出したところ、無言で受け取ってもらいました。自宅の花の提供は基本的に迷惑なのかな？と思いました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。利用者様も生花を見て「キレイ」、「かわいい」と話され、喜ばれております。</p> <p>ご自宅の花を提供していただける事は大変嬉しく思います。私たち職員も、季節の花や緑の植物などを施設内に飾っておりますが、ご自宅の花や利用者様の思い出の花も一緒に飾りながら、季節を感じられる環境作りを心がけていきたいと思っております。</p> <p>今後ともよろしくお願ひいたします。</p>
2	<p>入居者の方の生活様子を少しでも良いので何かに連絡事項があった時にでも記載してもらえばうれしいです。</p>	<p>回数は多くはありませんが、施設で作成している広報誌「あのなっす」(花巻方言で「あのね」という意味)を今後ともご家族様に郵送していきたいと思っております。また、ホームページにも施設内の行事などを載せておりますので、そちらも是非ご覧ください。</p> <p>※ホームページは携帯でも見る事が出来ます。【アイリス花巻】で検索して下さい。</p>
3	<p>車椅子に座ったきりで、あとはぼんやりと何をする事も無く食事の時間を待っているだけの様に見られ、言語をどんどん忘れてしまいそうで、言葉の勉強をしていただければと思います。</p>	<p>不安を感じさせてしまい、申し訳ありませんでした。私たち職員も利用者様の声、発語、笑顔が見たくて、声を掛けたり、発語を促す為にコミュニケーションを図ったり、レクリエーション活動を行っています。</p> <p>一人の利用者様に長い時間関わる事が難しい場合もありますが、日々の関わりの中で、今ある能力や機能を活かしていけるように、今まで以上に利用者様と過ごす時間を大切にしていきたいと思っております。</p>
4	<p>外来者に対する対応は好感がもてますが、利用者に対する対応と大きな差がある点に意識の差が影響していると思う。</p>	<p>不快感を抱かせてしまい、申し訳ありませんでした。今回のご指摘を真摯に受け止め、職員一人ひとりの言葉遣いや対応についてを話し合い、利用者様、ご家族様が不快に感じない対応が出来る様に努めて参ります。</p>
5	<p>いつもありがとうございます。職員さんも休みを取れる時間がある事(こま切れでも)で、よりよいサービスの継続につながると思っています。</p>	<p>お心遣いありがとうございます。</p> <p>適度な休暇を取り、体調管理をしっかり行いながら、利用者様に寄り添い、よりよいサービスが提供出来るように頑張っております。</p>

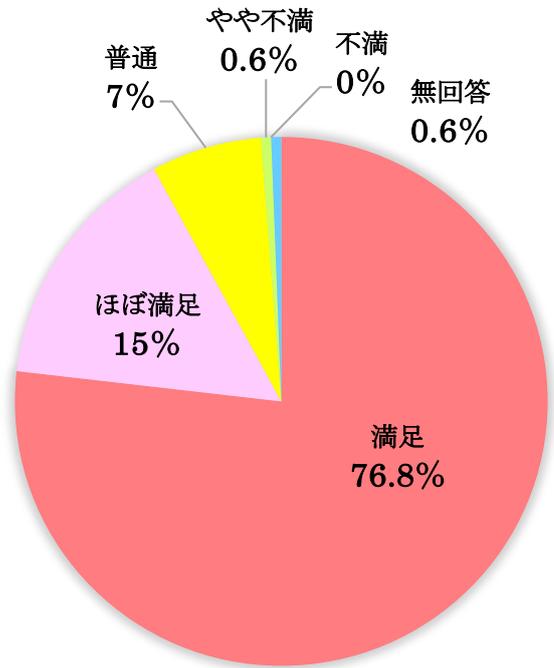
## 意見

1	食事やレク活動の様子を見た事がないので、「ほぼ満足」にさせていただきました。母の要望を聞いて下さっていてとても感謝しております。これからも宜しくお願いします。
2	施設長さん初め職員の皆さまにはいつも力添えを頂き感謝しています。本当にありがとうございます。アンケート 1~20 まで満足です。不満はございません。これから先も御迷惑をかけますが、よろしくお願い致します。
3	遠くに住んでいるので何かとお世話になるばかりで本当にありがたく感謝しています。症状等、事細かく連絡して下さったり、満足しています。しばらくぶりで「あのなっす」（どういう意味か…？）を見て、姉のきれいな顔、優しい表情にほっとし安心しています。うれしく思いました。今後共、よろしくお願い致します。ありがとうございます。
4	面会に行った時に会うスタッフの印象がとても気持ち良くてほっとします。必ずスタッフからのあいさつがあり、皆さんが笑顔でいるので、こちらからも声がかけやすいです。
5	母の面会に行くと、いつのまにか母の担当の方がお部屋まで足を運んで来て、最近の母の様子等、笑顔で報告して頂き、嬉しく思いました。
6	職員の皆様、いつも視線を合わせ、しっかり、ゆっくりお話して頂いておりますことに心より感謝しております。
7	催しごとも多くあり楽しくすごさせていただいています。本当に助かっております。ありがとうございます。
8	職員一同のみなさま、高齢者、寝たきりの人の対応、相談、毎日毎日ご苦労さまです。相談員の人も電話、郵便で連絡いただき感謝しています。
9	いつも職員の皆様にお世話になって、とても感謝しております。ありがとうございます。
10	いつもお世話になってありがとうございます。職員様もお体に気を付けて、これからもよろしくお祈りします。
11	いつも気持ち良い対応と環境で満足しております。ありがとうございます。新型コロナウイルスで職員の方々、本当に大変な事と思います。お身体に気をつけて頑張ってください。感謝です。
12	新型コロナでみなさんお疲れ様です。世界中の人もガンバッテいます。やれる事はお手伝いしたいと思います。
13	新型コロナウイルス感染で大変な毎日だと思いますが、スタッフの皆さま気をつけてください。
14	コロナウイルス恐ろしいですね。いつまで続くのか皆さんも気をつけてください。

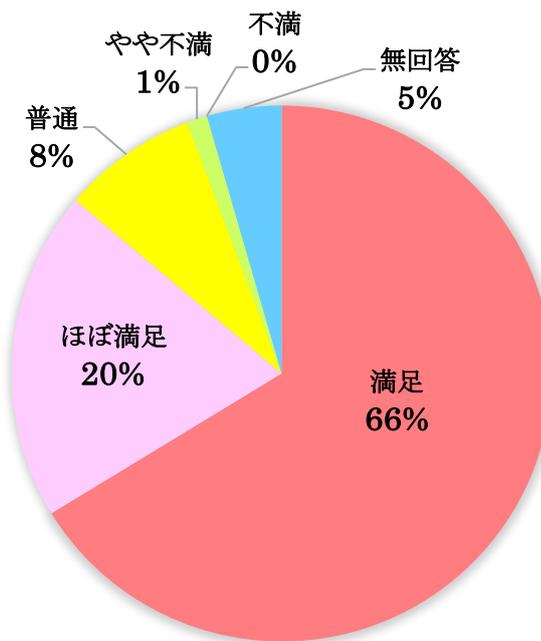
### 1、職員の対応について



### 2、説明事項について



### 3、施設サービスについて



### 4、環境整備について

