

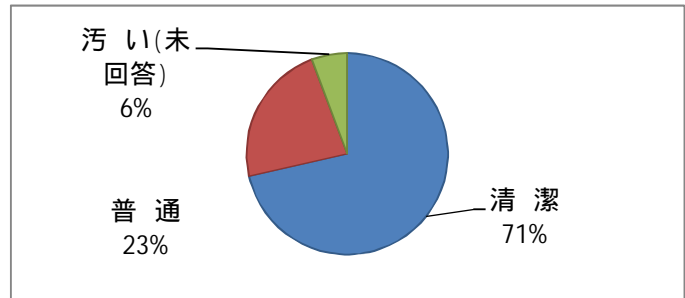
平成27年度 満足度調査 集計結果 特別養護老人ホーム清風苑

実施期間	平成27年12月6日～平成28年1月11日
配布	48名 回収 35名 回収率 72.9%

ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

質問1. 施設内は清潔ですか。(玄関・居室・食堂・廊下・トイレなど)

	人数	構成比
清潔	25	71.4%
普通	8	22.9%
汚い(未回答)	2	5.7%
合計	35	100.0%

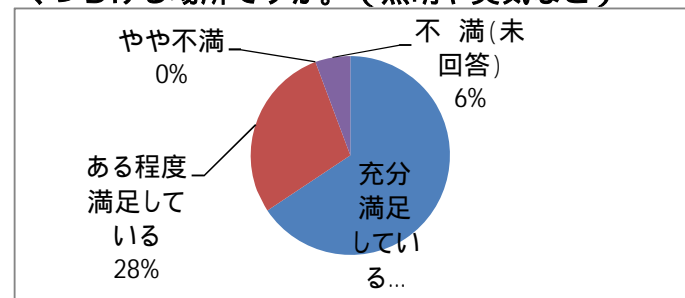


【ご意見】

- ・居室ベッドの下が掃除されていない。
- ・髪の毛が何日も落ちたままになっている。(未回答)
- ・毎日の清掃ご苦労様です。
- ・なし(未回答)

質問2. 施設内の雰囲気は満足していますか。くつろげる場所ですか。(照明や臭気など)

	人数	構成比
充分満足している	23	65.7%
ある程度満足している	10	28.6%
やや不満	0	0.0%
不満(未回答)	2	5.7%
合計	35	100.0%



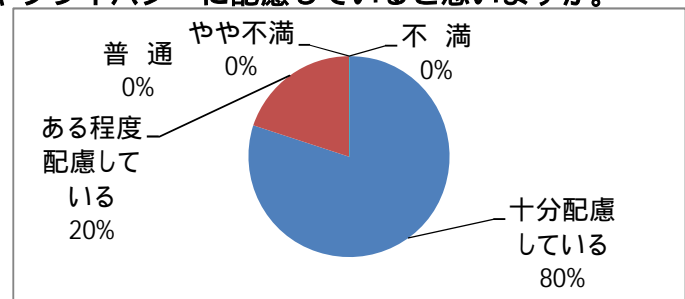
【ご意見】

- ・静かな日当りの良い談話室があればもっと満足です。
- ・広くてくつろげる場所だと思います。
- ・居室の照明がたいへんに暗い。早急の改善を希望します。(未回答)
- ・笑顔が見られるので安心しています。
- ・臭気を感じたことは一度もありません。

質問3.

職員の言葉掛けは、ご本人を尊重し、気持ちやプライバシーに配慮していると思いますか。

	人数	構成比
十分配慮している	28	80.0%
ある程度配慮している	7	20.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	35	100.0%



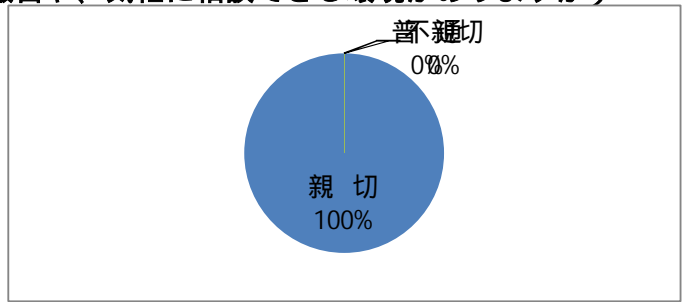
【ご意見】

- ・目先の仕事が忙しすぎて相手の気持ちの理解返は難しいと思います。
- ・耳が聞えにくくて声も小さいので、うまく伝わらないこともあるようです。
- ・ありがたいと思います。

質問4 .

職員の対応は親切ですか。（ご本人の様子や報告や、気軽に相談できる環境がありますか）

	人数	構成比
親切	35	100.0%
普通	0	0.0%
不親切	0	0.0%
合計	35	100.0%

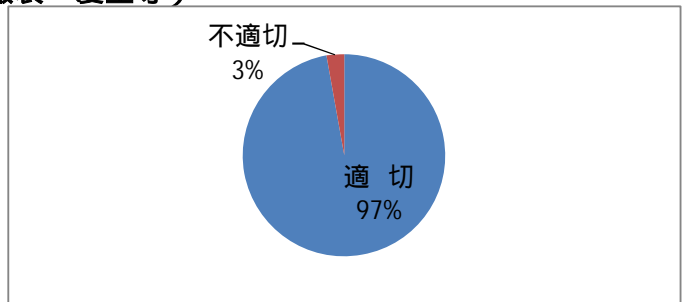


【ご意見】

- ・お仕事大変な事は十分理解しております。いつもの笑顔は大切な表現だと思います。
- ・職員さんに依って対応の仕方の違い～言う方ではなく言われる方の立場で考えて欲しい。全てに忙しく動いている様子が伺えますので声掛けづらい事が多くあります。
- ・親切です。
- ・行くと普段の様子を話していただきとても感謝しています。
- ・おおむね。
- ・（気軽に相談できる環境が）あります。気を使って頂けるので助かります。
- ・気軽に相談できます。

質問5 . 職員の身だしなみは適切ですか。（服装・髪型等）

	人数	構成比
適切	34	97.1%
不適切	1	2.9%
合計	35	100.0%

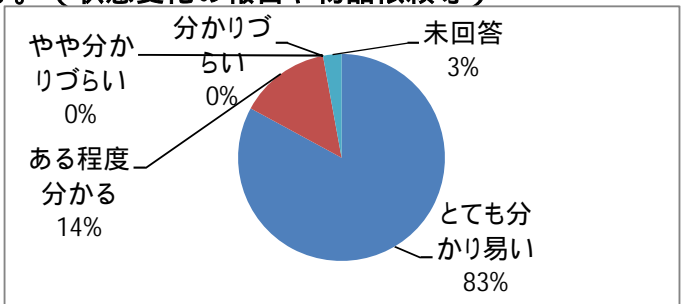


【ご意見】

- ・良

質問6 . 職員の電話対応等は分かり易いですか。（状態変化の報告や物品依頼等）

	人数	構成比
とても分かり易い	29	82.9%
ある程度分かる	5	14.3%
やや分かりづらい	0	0.0%
分かりづらい	0	0.0%
未回答	1	2.9%
合計	35	100.0%



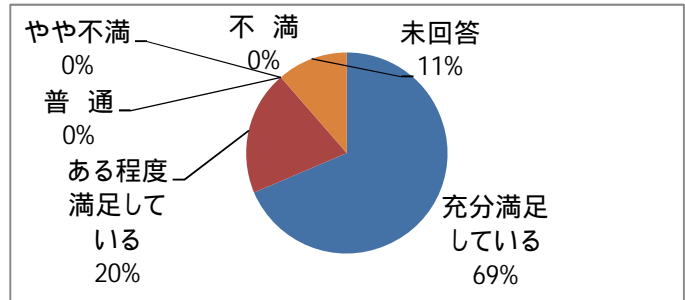
【ご意見】

- ・電話等の対応は親切で良い。
- ・先走って話されると理解しづらい時もある。
- ・こまかいところにも気を使って頂けるので。

質問7．行事やレクリエーション等、過ごし方について満足されていますか。

レクリエーションは、日替わりの内容（カラオケ・玉入れ等）で、午後30分程行っています。施設内行事は、長寿をお祝いする会ほか、季節を感じられるよう、春はお花見、夏は花火大会、秋はやきいも、冬はクリスマス会等実施しています。また、毎月誕生会を行っています。施設外行事は、季節の外出に加え、個人の希望に沿って食事や買い物に出掛けています。

	人数	構成比
充分満足している	24	68.6%
ある程度満足している	7	20.0%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	4	11.4%
合計	35	100.0%

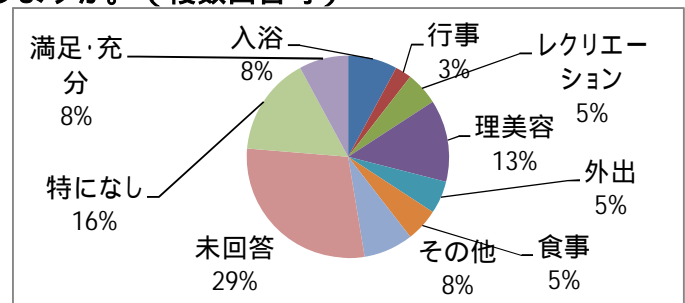


【ご意見】

- ・入所間もないので何ともいえない。
- ・移動販売のパンを自分で選んで買えることが楽しいようです。
- ・職員、忙しい中、十分に行事やレクリエーション等で楽しませてくれていると感じています。
- ・施設外行事のことは知りませんでした。本人にお声掛け頂ければ幸いです。

質問8．より充実させてほしいサービスはありますか。（複数回答可）

	人数	構成比
入浴	3	7.9%
行事	1	2.6%
レクリエーション	2	5.3%
理美容	5	13.2%
外出	2	5.3%
食事	2	5.3%
その他	3	7.9%
未回答	11	28.9%
特になし	6	15.8%
満足・充分	3	7.9%
合計	38	100.0%

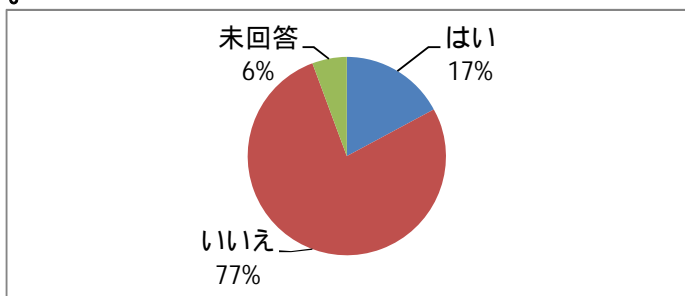


【ご意見】

- ・今のままで十分です。
- ・理美容、形よく、女らしくお願いします。
- ・理美容について、仕上がりが少し雑に見えますが？
- ・充実していると思います。
- ・このままで、ほぼ満足しております。
- ・連れて外出がなかなか出来ないのをお願いしたいです。
- ・歯磨きを1日3回食後にやってほしい。入浴の時に足が痛いようです。

質問9．医療面について不安な点がありますか。

	人数	構成比
はい	6	17.1%
いいえ	27	77.1%
未回答	2	5.7%
合計	35	100.0%



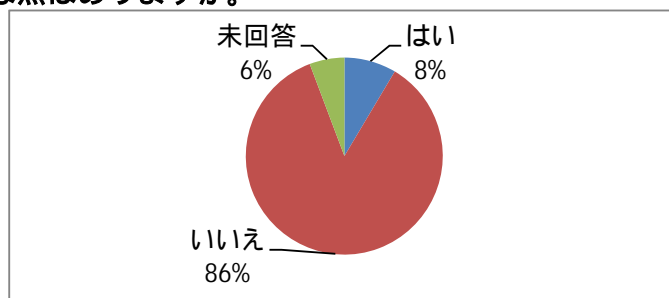
【ご意見】

- ・家族への連絡はもっと密であってほしい。
- ・目やにがひどくて目があけられない時は目薬をさすなどしてほしい。
- ・病状によりますが、施設から病院への送迎を希望します。

- ・痛みを毎回言うので、どうしたらいいか考えてしまいます。

質問 10 . 料金や介護保険制度について不明な点がありますか。

	人数	構成比
はい	3	8.6%
いいえ	30	85.7%
未回答	2	5.7%
合計	35	100.0%

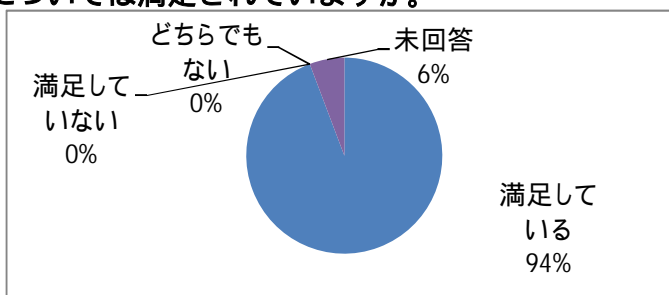


【ご意見】

- ・わからない点は確認しています。

質問 11 . ご利用明細等の送付の期間や対応については満足されていますか。

	人数	構成比
満足している	33	94.3%
満足していない	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%
未回答	2	5.7%
合計	35	100.0%



【ご意見】

改善してほしい点等、どんな事でも構いません。ご記入下さい。

- ・色々な行事やレクリエーション、外出など十分に満足しています。ありがとうございます。
- ・良く見て頂けるのでありがたいです。助かります。
- ・特にないです。
- ・入所利用者の農園ができれば良いのでは？1人0.5㎡程度（食べられる作物）
- ・入居者の状態を全員で共有し周知して欲しいです。
- ・面会にあまり行けませんが、よろしく願い致します。
- ・左足大腿骨を骨折して以来、特に左足が痛いようなので、宜しくお願いします。
- ・大変お世話になっております。わがままな母ですが今後も宜しくお願い致します。
- ・毎日よくみていただきありがとうございます。今後も宜しくお願いします。
- ・いつも、本当にお世話になり、感謝しております。特に何もありませんが、これからも宜しくお願い致します。
- ・今のままで充分です。
- ・入れ歯を本人が持っているので、できれば洗っていただければ、宜しくお願いします。
- ・食事について・・・常に利用者側にも耳を傾けてほしいと願います。
- ・お茶について・・・自由におかわりできる様にせん茶機等設置出来たらどうでしょう。