

平成28年度 満足度調査 集計結果 特別養護老人ホーム清風苑

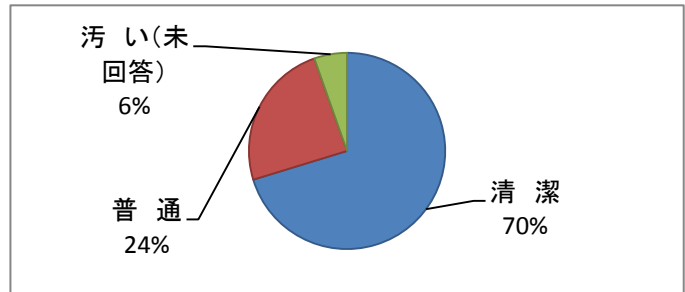
《実施期間》 平成28年10月18日～平成28年11月15日

《配布》48名 《回収》37名 《回収率》77%

※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	26	70.3%
普通	9	24.3%
汚い(未回答)	2	5.4%
合計	37	100.0%

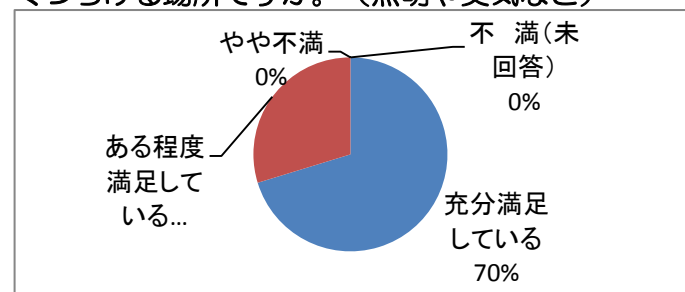


【ご意見】

- ・いつもきれいです。
- ・抜け毛や細かいゴミやほこり等が気になる。毎日拭き掃除をしているのか疑問。
- ・居室のベッド下がほこりだらけのことがあった。

質問2. 施設内の雰囲気満足していますか。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	26	70.3%
ある程度満足している	11	29.7%
やや不満	0	0.0%
不満(未回答)	0	0.0%
合計	37	100.0%



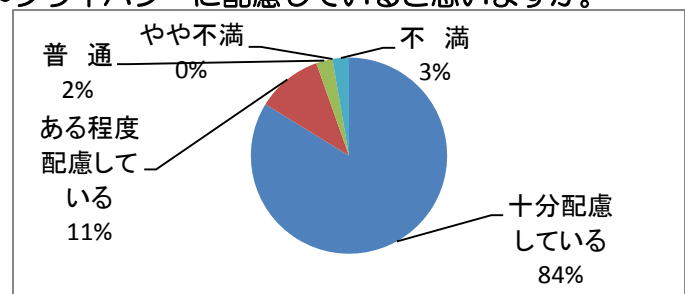
【ご意見】

- ・臭気が気になったことはありません。
- ・トイレの臭気が気になる。
- ・雰囲気として何か暗い部分を感じます。一日でも早く寛げる場が欲しいです。

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	31	83.8%
ある程度配慮している	4	10.8%
普通	1	2.7%
やや不満	0	0.0%
不満	1	2.7%
合計	37	100.0%



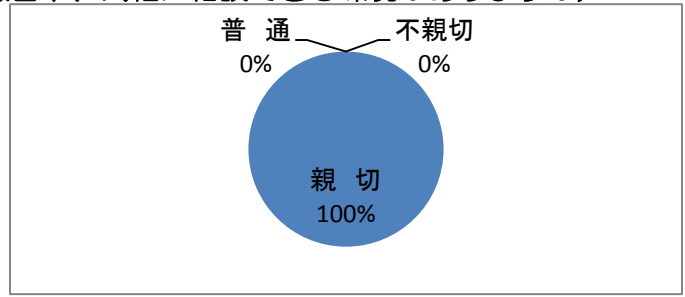
【ご意見】

- ・仕事が優先するみたいで、言葉がけを忘れているのかなあ～？職員のほうから「〇〇さん今日の調子はどうですか～」声かけはどうでしょう。
- ・その人によりきりです。
- ・十分配慮していただいていると思います。

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%

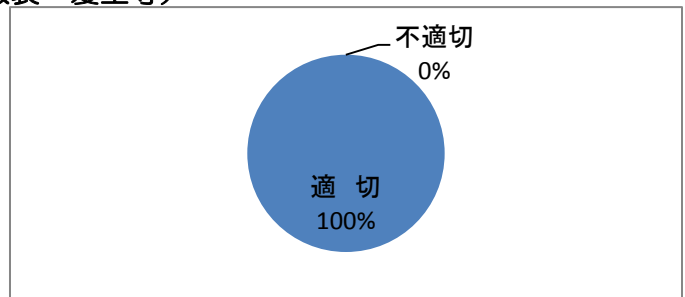


【ご意見】

- 何でも聞けるし、気軽に相談できます。
- 本当に良くしていただいて、本当に感謝しています。
- 仕事がかたいのでしょうか？性格でしょうか？何か暗く感じます。
- いつも忙しそうで言葉もかけにくい（誰に話していいのかわからないか？）
- 苑内の雰囲気づくり（明るい笑顔、明るい声かけ）が大切に思います。

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	37	100.0%
不適切	0	0.0%
合計	37	100.0%

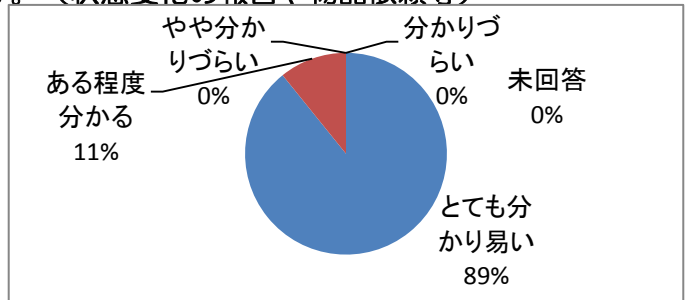


【ご意見】

- 適切だと思います。

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	33	89.2%
ある程度分かる	4	10.8%
やや分かりづらい	0	0.0%
分かりづらい	0	0.0%
未回答	0	0.0%
合計	37	100.0%



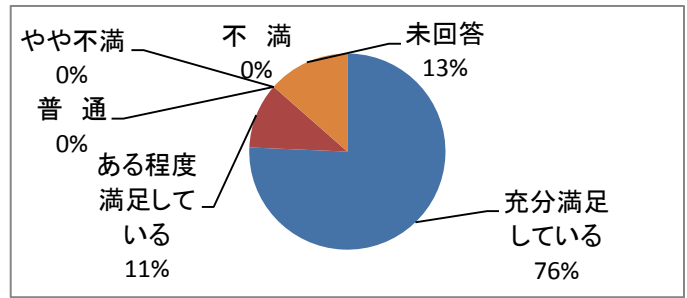
【ご意見】

- わかりやすいです。
- 丁寧に説明していただき助かります。

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、午後に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	28	75.7%
ある程度満足している	4	10.8%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	5	13.5%
合計	37	100.0%

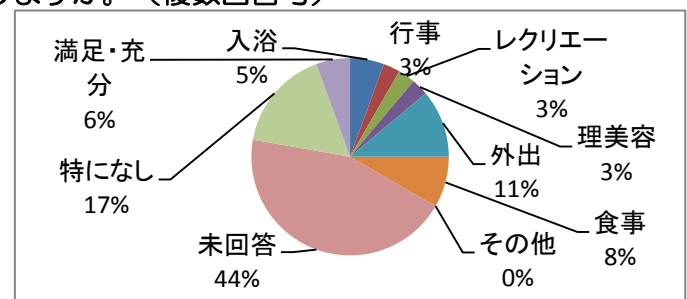


【ご意見】

- できるだけ色々なところへ連れて行ってもらえればありがたいです。
- 色々な行事に参加させて頂きありがとうございます。特に子供達との触れあいは良い刺激になると思います。
- 本人はあまり参加できないようですが満足しています。
- よろしくお願い致します。
- 色々な所へ連れて行って頂いたり、十分満足しています。

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	2	5.6%
行事	1	2.8%
レクリエーション	1	2.8%
理美容	1	2.8%
外出	4	11.1%
食事	3	8.3%
その他	0	0.0%
未回答	16	44.4%
特になし	6	16.7%
満足・充分	2	5.6%
合計	36	100.0%

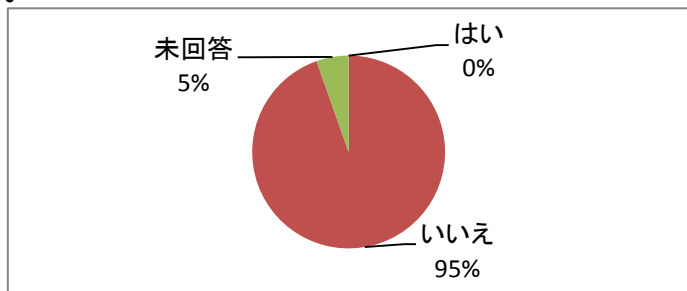


【ご意見】

- 今のままで十分です。
- 利用者さんたちが日々楽しいと思えるレクを。
- 十分満足しております。

質問9. 医療面について不安な点はありますか。

	人数	構成比
はい	0	0.0%
いいえ	35	94.6%
未回答	2	5.4%
合計	37	100.0%



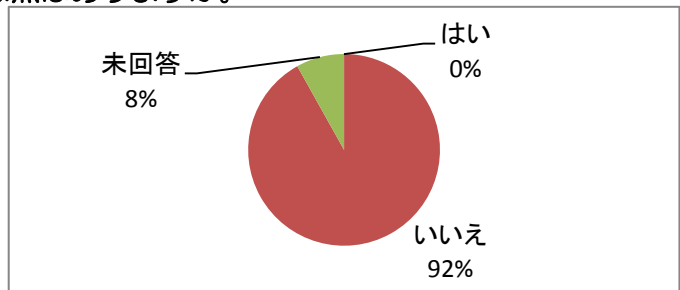
【ご意見】

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	0	0.0%
いいえ	34	91.9%
未回答	3	8.1%
合計	37	100.0%

【ご意見】

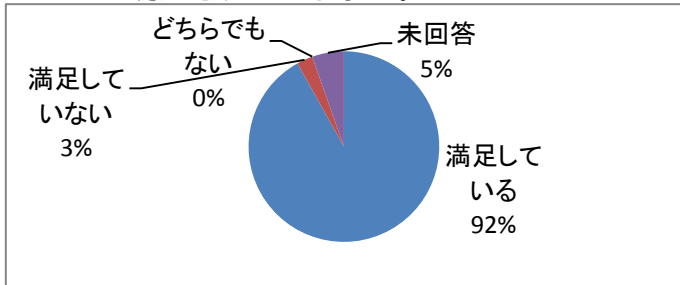
- ・わからない点は確認しています。



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	34	91.9%
満足していない	1	2.7%
どちらでもない	0	0.0%
未回答	2	5.4%
合計	37	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。

- ・いつもお世話になっております。介護の仕事は大変ですね。預かっていただき本当にありがとうございます。できましたら、職員の方の仕事が軽減するよう職員増や賃金の値上などしていただけたらと思います。
- ・大変お世話になっております。今後もよろしくお願いします。
- ・前回より談話室を利用させていただき気兼ねなく話ができます。ありがとうございます。
- ・先日の母の手のケガのときは大変お世話になりました。これからもお手数をお掛けすると思いますが、よろしくお願い致します。
- ・今まで特にありません。
- ・月1回の理髪代を1ヶ月おきにしてほしい。家族の意向や要望を聞いて欲しい。(1000円カットもある中、散髪代金が高いのでは…)
- ・家に帰りたい、連れて来たい気持ちは十分あります。仕事、自分の体が大事で、精一杯です。本人がTELして欲しい気持ちその言葉をうのみに聞き、工作中など連絡されてもこちらは大変です。不穩の時の対応、私も自分の仕事で困ることがあります。そこをうまく行って下さい。
- ・職員の皆さんお疲れの様子ですが、せめて朝の挨拶ぐらひは笑顔で…。お喋りができない異様な雰囲気がある。利用者さん達が今現在を毎日楽しく過ごせてもらう事を希望します。利用者の日誌(その日の調子出来事等)の記録は?傾向を知りたい事もある。