

# 平成29年度 満足度調査 集計結果 特別養護老人ホーム清風苑

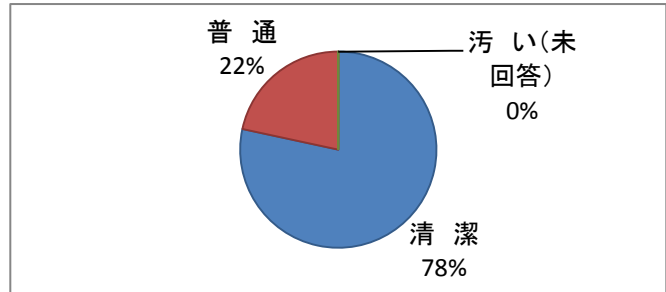
《実施期間》 平成29年12月6日～平成29年12月31日

《配布》49名 《回収》37名 《回収率》76%

※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	29	78.4%
普通	8	21.6%
汚い(未回答)	0	0.0%
合計	37	100.0%

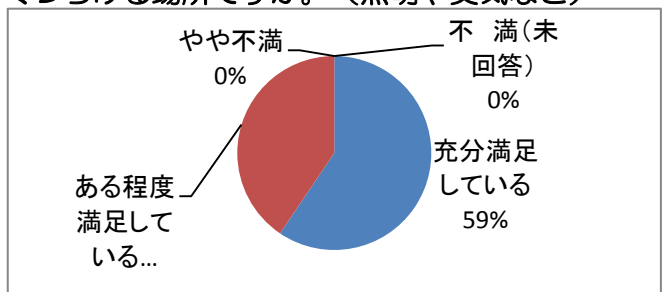


### 【ご意見】

- ・前は紙など汚れていた。母が汚すのだと思うが、最近は綺麗になっている。シーツ等も良いです。
- ・いつも掃除が行き届いていると思います。
- ・いつもきれいにされています。

## 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	22	59.5%
ある程度満足している	15	40.5%
やや不満	0	0.0%
不満(未回答)	0	0.0%
合計	37	100.0%



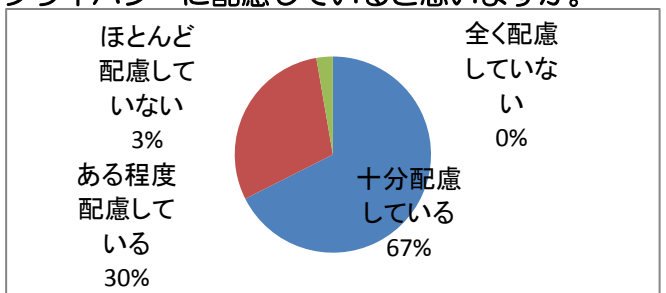
### 【ご意見】

- ・たまに臭気がきになる。
- ・施設内の雰囲気は決して悪い事には感じませんが、私共明るく暖かい部屋を提供して頂いたお陰で満足はしていますが、くつろげる場所とは違う様な気がします。暑いとカーテンを閉めると「他利用者が時間がわからなくなるから開けておいて」と言われる。これは贅沢な悩みでしょうか？

## 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	25	67.6%
ある程度配慮している	11	29.7%
ほとんど配慮していない	1	2.7%
全く配慮していない	0	0.0%
合計	37	100.0%

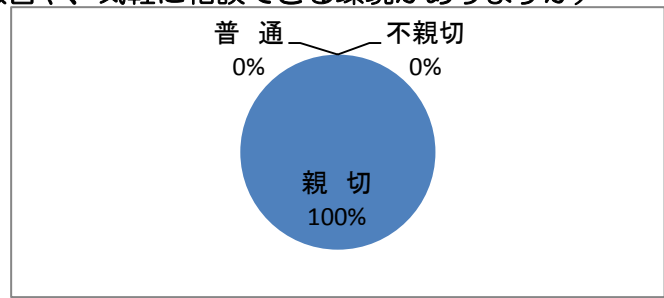


### 【ご意見】

- ・「ある程度」多数の利用者がいるので理解できます。
- ・トイレや配膳、利用者を待たせて何か話している。仕事の話とは思うが、先に対応して欲しい。
- ・ナースコールなど、すぐに来る人来ない人は決まっている。

**質問4. 職員の対応は親切ですか。（ご本人の様子のご報告や、気軽に相談できる環境がありますか）**

	人数	構成比
親切	37	100.0%
普通	0	0.0%
不親切	0	0.0%
合計	37	100.0%

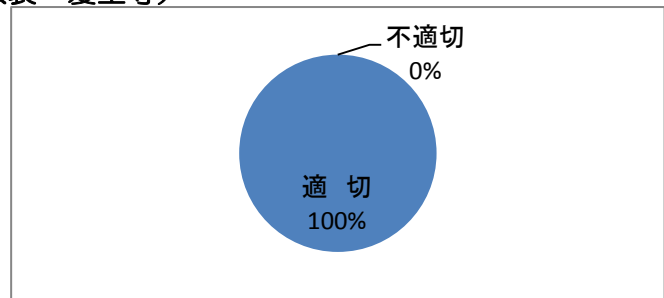


**【ご意見】**

- ・面会の際、受付の職員は気持ちよく接してくれます。
- ・本人の様子を話して頂けるので良いです。
- ・面会時にこちらから聞かなくても最近の様子などを伝えて下さりありがとうございます。
- ・その人それぞれの性格にあると思いますが、親切な方もおられます又そうでない方もおられます。仕事に対する要領を得ているかどうか？難しい問題ですが。介護士を目指した時の様に初心に戻って頂きたいと思います。いっぱいいっぱい動いている人もいるが、おはようも言わない。又担当者以外でも、利用者のその日の出来事、報告は正しく反映して戴きたいものです。中には「そんな小さなことはいいんだよ～」と話しているのも聞きました。

**質問5. 職員の身だしなみは適切ですか。（服装・髪型等）**

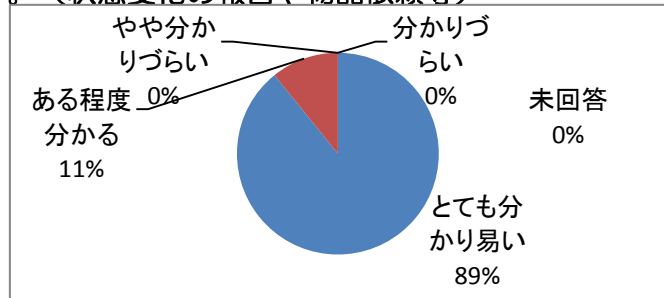
	人数	構成比
適切	37	100.0%
不適切	0	0.0%
合計	37	100.0%



**【ご意見】**

**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%



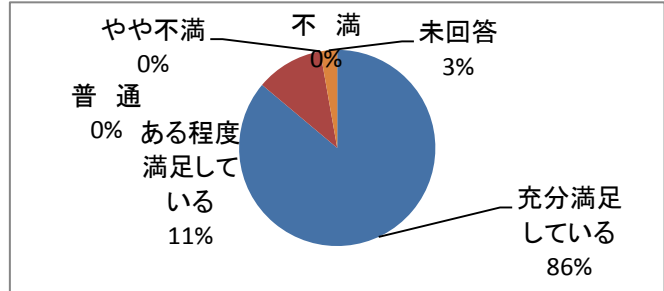
**【ご意見】**

- ・いつも細かい説明でありがたい。

**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	31	86.1%
ある程度満足している	4	11.1%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	1	2.8%
合計	36	100.0%

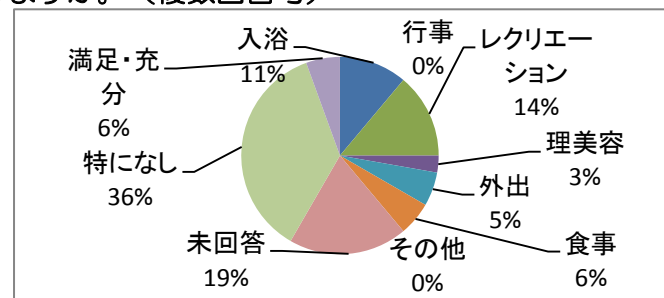


**【ご意見】**

- 入所者達にとって春夏秋冬の行事をやることにより季節を感じるし、長寿をお祝いする会では家族とのふれあいができてよく思います。

**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	4	11.1%
行事	0	0.0%
レクリエーション	5	13.9%
理美容	1	2.8%
外出	2	5.6%
食事	2	5.6%
その他	0	0.0%
未回答	7	19.4%
特になし	13	36.1%
満足・充分	2	5.6%
合計	36	100.0%

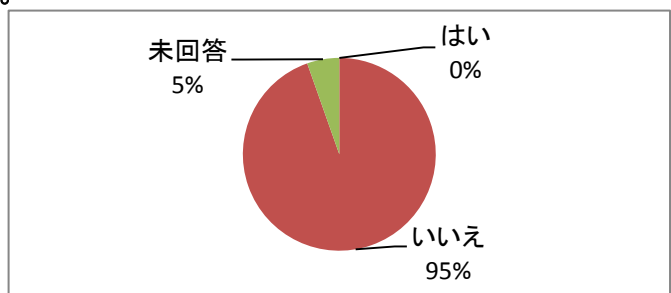


**【ご意見】**

- 特に気になるような事はないので今のままで大丈夫だと思う。
- 現状で十分満足しています。
- 十分充実していると思います。
- 各サービス共良いと思います。
- 個人の車での乗り降りが大変になり、施設で外出できれば良いのですが。
- 日頃の利用者の過ごし方は只そこに居るだけ～笑顔もなく楽しい明日も見えない～様に思えます。考え過ぎでしょうか？介護施設と老人ホームとの差の違いは良くわかりませんが、現状では脳も体も老いていく事に繋がってくるのではないのでしょうか。介護職員さんにより少しの時間でも良いのです。お話、クイズ、昔話等なんでも大変余計な事だと思いますが介護職員さんの能力アップに繋がります。

**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	0	0.0%
いいえ	35	94.6%
未回答	2	5.4%
合計	37	100.0%



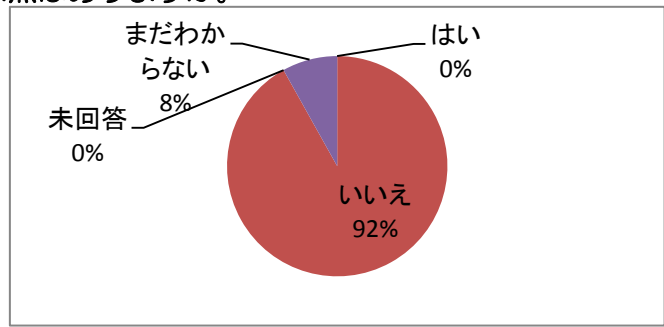
**【ご意見】**

- 通院の贈り迎えがいつまでできるかなあ。
- 車椅子のため、一人で病院へ連れて行くのが不安です。

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	0	0.0%
いいえ	34	91.9%
未回答	0	0.0%
まだわからない	3	8.1%
合計	37	100.0%

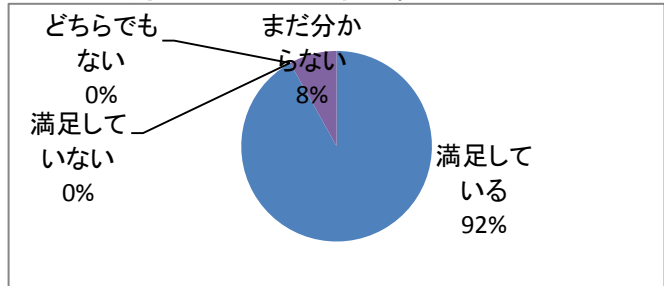
【ご意見】



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	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%
まだ分からない	3	8.1%
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。

- ・夜でも頻繁にトイレに行きたがるでしようが、よろしくをお願いします。国は介護保険を十分充実してほしい！
- ・感謝でいつもいっぱいです。ありがとうございます。
- ・皆親切でありがたいと思っています。
- ・今のままで十分に満足して居ます。お世話になります。よろしくをお願いします。
- ・お世話様になっています。今後とも宜しくお願い致します。
- ・大変良くして頂きありがとうございます。色々ご迷惑をお掛けしますが宜しくお願い致します。
- ・よく見て頂けるので特にありません。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。今後も宜しくをお願いします。
- ・お世話になっております。今後とも、よろしくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。満足しています。
- ・お世話になっております。いつも親切にいてねいに処遇していただきありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・日頃面倒見て頂き、本当にありがとうございます。今後も面倒をお掛けしますが宜しく願い申し上げます。
- ・いつもお世話になります。本人も色々わがまま等言うと思いますが、今まで同様声を変えて頂ければ助かります。宜しくをお願いします。
- ・本当に義母をあずかって頂けるだけでとてもありがたく感謝しています。
- ・大変感謝しています。
- ・母自身、歩行が難しくなってしまうと心配ではありますが、色々手を掛けていただいているので助かっています。
- ・駄箱に靴を入れた時どこへ入れたか忘れて慌てる事があります。番号でも付けて頂ければ分かり易いと思います。
- ・とろみ食から固形食になればいいと思っています。
- ・お世話頂きありがとうございます。心より深く感謝申し上げます。人それぞれの性格はあります、ある職員さんは一言が数倍の嫌味の言葉が返ってくる。恐ろしくて何も言えなくなってしまう。又、自分が言っている事とやっている事が違う場面が多い。