

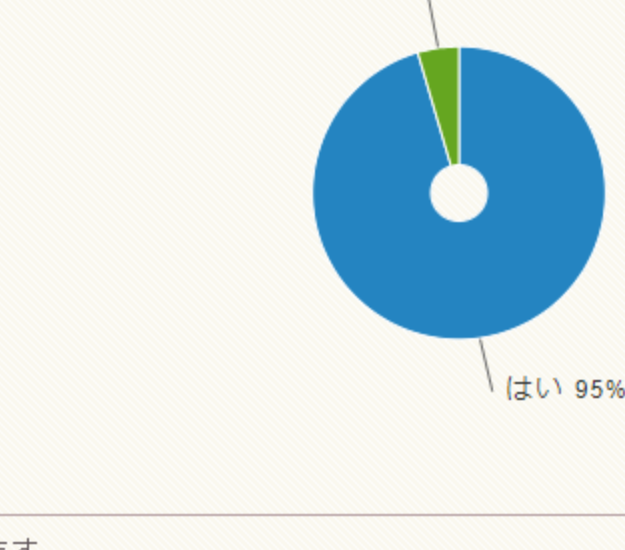
ご利用者様満足度調査

てまり特別養護老人ホームアンケート結果（令和元年度）
実施日：令和元年10月10日～12月31日 29名に配布 22名回収(回収率75.8%)

■ 職員の接遇について

1:職員は明るく笑顔で挨拶が出来ますか。

はい	21
いいえ	0
どちらともいえない	1



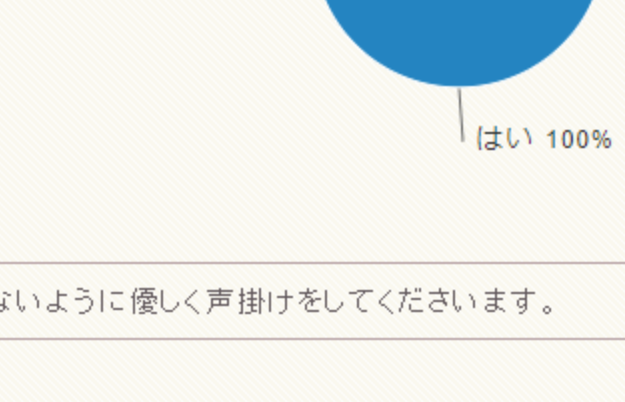
<ご意見等>

- ☐ 面会時には明るく挨拶して下さいます。
- ☐ 窓口に行くと、すぐに笑顔で対応してくれます。
- ☐ 面会に行くと、職員の人から先に、明るく声掛けしてくださいます。

【施設より】
面会時やその他でも、明るく笑顔で挨拶を徹底していきます。

2:職員の言葉遣いや対応には、優しさや思いやりが感じられますか。

はい	22
いいえ	0
どちらともいえない	0



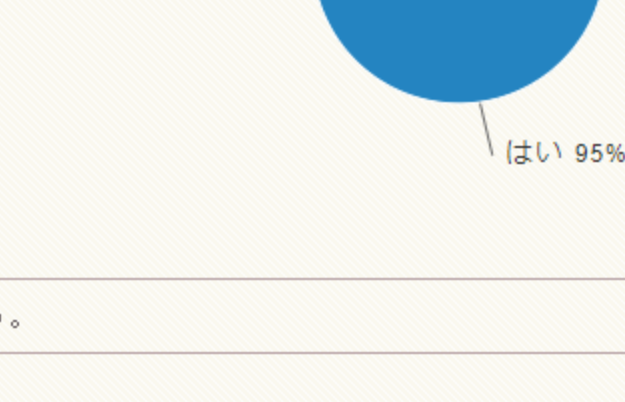
<ご意見等>

- ☐ いつも動作のたびに、不安にならないように優しく声掛けをしてくださいます。

【施設より】
利用者様や家族様、ほかの方々に対しても、親切・丁寧な言葉遣いや対応を心掛けていきます。

3:相談事や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

はい	21
いいえ	0
どちらともいえない	1



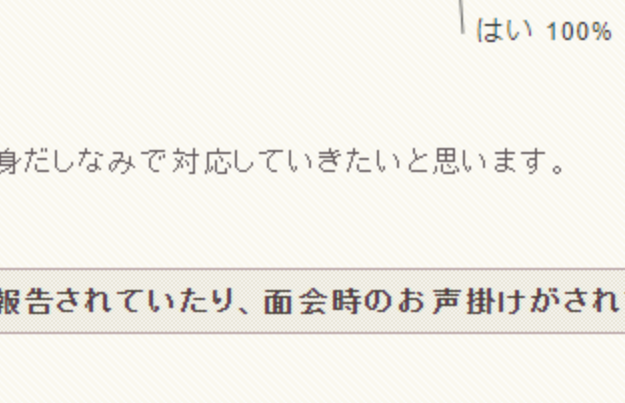
<ご意見等>

- ☐ 相談するようなことが見当たらない。

【施設より】
いつでも気軽に相談ができるよう、日頃から入居者様の情報の提供と共有に努めていきたいと思います。面会時や毎月のお便り等で、近況をご報告させていただきます。

4:職員の服装や身だしなみは好感が持てますか。

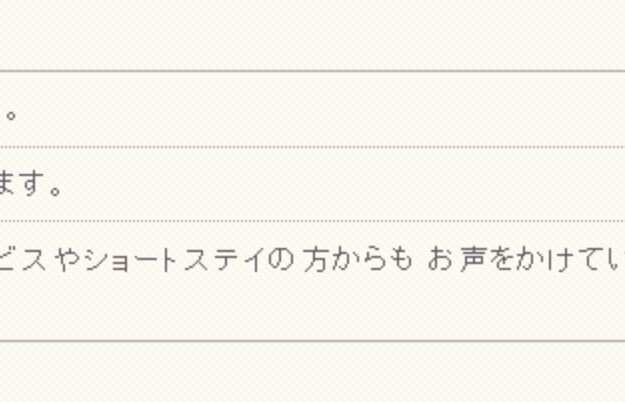
はい	22
いいえ	0
どちらともいえない	0



【施設より】
日頃より第一印象に気を付け、適切な身だしなみで対応していきたいと思います。

5:日々の身体状況や生活の様子が報告されていたり、面会時のお声掛けがされていますか。

はい	22
いいえ	0
どちらともいえない	0



<ご意見等>

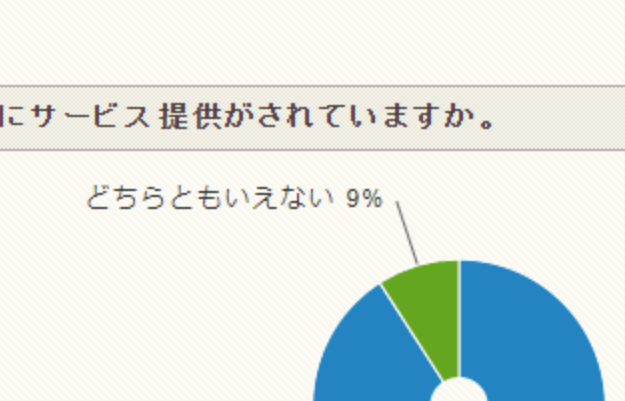
- ☐ 面会時にはお話をしてくださいます。
- ☐ こちらから聞くと、教えていただけます。
- ☐ 以前お世話になっていたデイサービスやショートステイの方からもお声をかけていただき、ありがとうございました。

【施設より】
面会時や毎月のお便り等で、近況をご報告させていただいております。これからも、安心した生活が送れますよう、努めてまいります。

■ 施設のサービス内容について

6:介護支援計画書(ケアプラン)の内容が、本人様・家族様の意向や要望に沿っていますか。

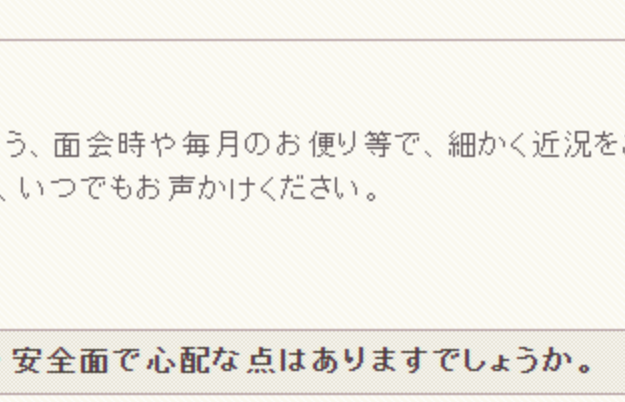
はい	22
いいえ	0
どちらともいえない	0



【施設より】
入居者様や家族様の希望にこたえられるよう、日頃から状態の観察や本人様の意思に沿ったケアを提供していきたいと思います。

7:介護支援計画書(ケアプラン)通りにサービス提供がされていますか。

はい	20
いいえ	0
どちらともいえない	2



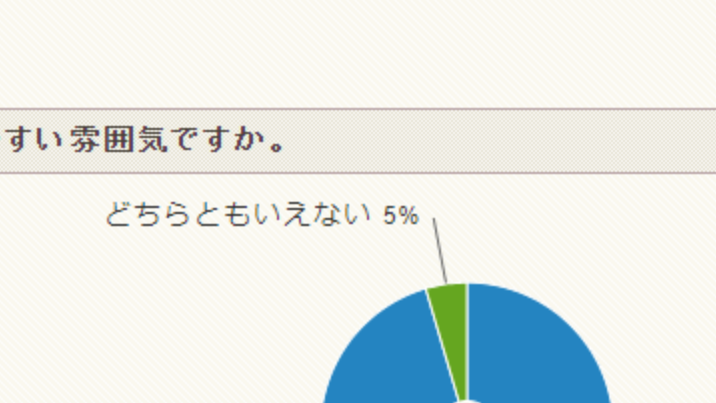
<ご意見等>

- ☐ 日常な生活の様子を見ていないので、わからない。
- ☐ よくわからない。

【施設より】
日々のご本人様の様子が伝えられるよう、面会時や毎月のお便り等で、細かく近況をご報告させていただきます。ご不明な点等ございましたら、いつでもお声かけください。

8:サービスを受けて健康面・医療面・安全面で心配な点はありますか。

はい	4
いいえ	17
どちらともいえない	1



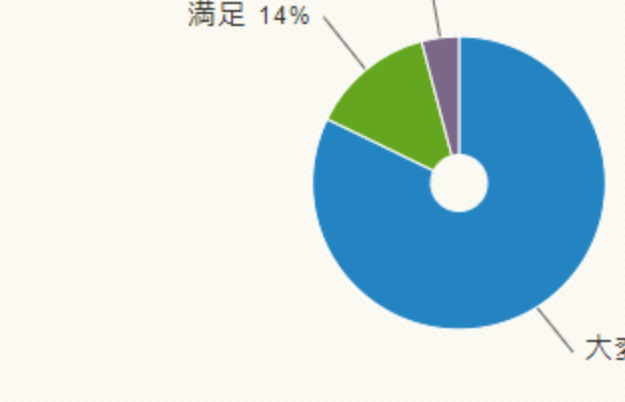
<ご意見等>

- ☐ 中央病院に行った時、車イスの裏側がカビっぽくなっていたので、気になった。冬だったので仕方ないと思うが。
- ☐ 変化に応じて、親身に対応してもらっているので安心しております。

【施設より】
病状とご高齢に対しての不安は、どなたにもあるかと思います。細かく観察をし、異常の早期発見に努め、適切な対応を医師・看護職員・介護職員で対応していきます。備品や設備の管理のご指摘、ありがとうございました。すぐに対応させていただきました。今後も定期的に掃除やメンテナンスをしていきます。

9:家族様や知り合いの方が面会しやすい雰囲気ですか。

はい	21
いいえ	0
どちらともいえない	1



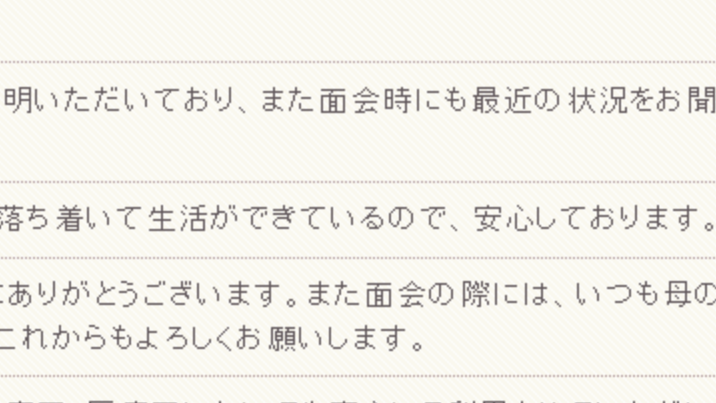
<ご意見等>

- ☐ 面会時にイス等を用意していただいている。
- ☐ 部屋にイスを持って来て下さったり、いつも気持ちよく対応してくださいます。

【施設より】
利用者様や家族様、ほかの方々に対しても、明るく笑顔で挨拶、親切・丁寧な言葉遣いや対応を徹底していきます。

10:当施設を利用して良かったと思いますか。

大変満足	18
満足	3
どちらともいえない	1
やや不満	0
不満	0



<ご意見等>

- ☐ 広い個室部屋に入っていた頂き、満足しています。他の施設にこんな所は無いと思います。
- ☐ 本人から「皆さんから良くしてもらっている」とよく聞くので、感謝しております。

【施設より】
これから、親切丁寧、明るい挨拶を徹底し、介護・看護のプロとして、入居者様や家族様と接していきます。小さな悩みや問題点など、すぐに解決していきたいと思いますので、ご意見・ご質問など、いつでも職員にお声掛けください。

■ 日頃お感じになっているご意見・ご要望、面会時に気になる点などご自由にお書きください。

※ 原文をそのまま掲載してあります。

【施設より】
多くの方からご意見やありがたいお言葉をいただき、感謝申し上げます。これからも法人の基本理念であります「手間を惜しまず、真心を込め、利用者様の心に添った、よりよいサービスを目指します。」を実践してまいります。アンケートへのご協力、大変ありがとうございました。