わらしな福祉会

ご利用者ご家族アンケート調査結果報告

１．　目的：利用者サービスの質の向上、第三者の目で見た意見を頂くことで、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にさせ更なる質の向上を図る

２．　対象：①面会に来られたご家族
②特養・ショートステイ・デイサービス・訪問介護・居宅介護支援事業所のご利用者ご家族

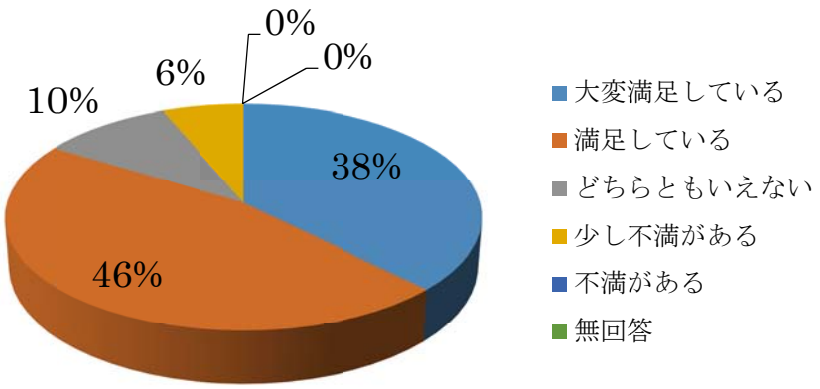
３．　方法：①面会時、ご家族を対象に実施　②郵送にて実施

４．　期間：①６月１日～６月３０日　②６月発送の請求書に同封

＊来園時アンケート調査結果＊　回答数 80 件

Ⅰ.利用者様の表情や身だしなみはいかがですか

大変満足している	30
満足している	37
どちらともいえない	8
少し不満がある	5
不満がある	0
無回答	0

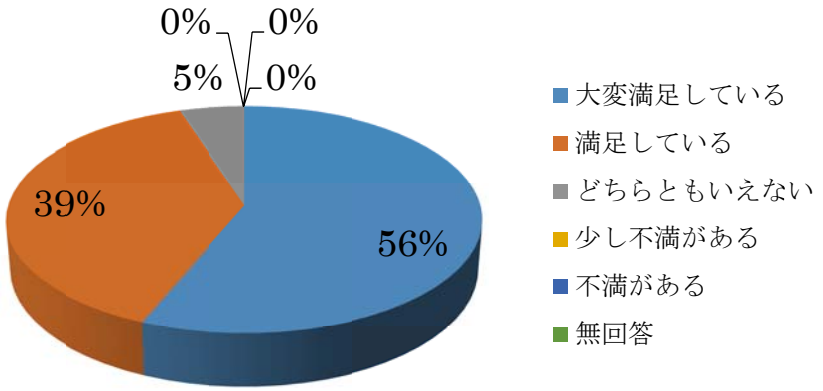


【ご意見】

・いつも良くして頂いてありがとうございます。本人がいつも食事が取れていて「美味しい」と言っています。これからも宜しくお願い致します。
・母が元気でいられるのも皆様のおかげです。いつもありがとうございます。
・細かな点についても日頃お電話をいただきありがとうございます。面会に来たとき、母親の笑顔を見られることが楽しみです。お願い致します。
・とても暖かい雰囲気で本人も喜んでいます。ありがとうございます。
・車椅子で室内を一回りくらいして頂く事が大変良いと思っています。本人は満足しており、何の困った事はありません。いつもありがとうございます。
・こちらに入所してからとても柔らかい顔になり、穏やかに日々を過ごしているようです。
・家族の前だとなかなか笑ってくれないけど、職員さんが話しかけるとニコニコしているので、いつも優しく接してくれているのがわかります。ありがとうございます。
・母の表情が明るく落ち着いているので、職員の方々の声掛けが大きいと思って感謝しています。

Ⅱ.職員のあいさつや対応、言葉遣いはいかがですか

大変満足している	45
満足している	31
どちらともいえない	4
少し不満がある	0
不満がある	0
無回答	0

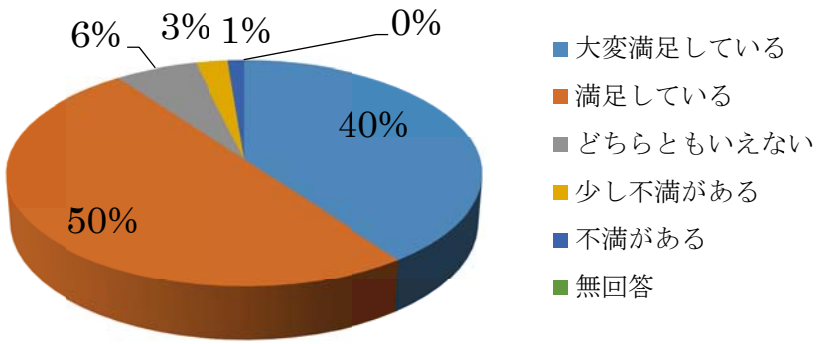


【ご意見】

・入所している方にはなるべく話しかけてほしいです。
・職員の方がいつでも声を掛けてくれているので、明るく感じている。
・あいさつをしない方もいらっしゃいます。雰囲気は明るくありません。優しい職員の方もいらっしゃいますが、反対の方もいらっしゃいます。本人から「話しかけて下さる方が少ない」とも聞きました。
・明るい雰囲気で職員の方が声を掛けていました。いつもありがとうございます。宜しくお願い致します。
・スタッフの皆様がいつも親切丁寧で感謝しています。今後とも宜しくお願い致します。
・皆様に優しくしていただいて良かったです。
・職員の皆様とても優しく接して下さり、母親も笑顔が増え、とても感謝しています。

Ⅲ.施設内は清潔だと感じますか

大変満足している	32
満足している	40
どちらともいえない	5
少し不満がある	2
不満がある	1
無回答	0



【ご意見】

・少し電気が暗い感じがします。
・トイレと一緒に炊飯器？床のゴミ、ゴミ箱の中身。
・節電でしょうが、居住スペースはもう少し明るくして欲しい。
・入所施設としては清潔感があり、家族として安心しています。

Ⅳ.何でも構いませんので施設に対するご意見、ご要望等自由にご記入ください

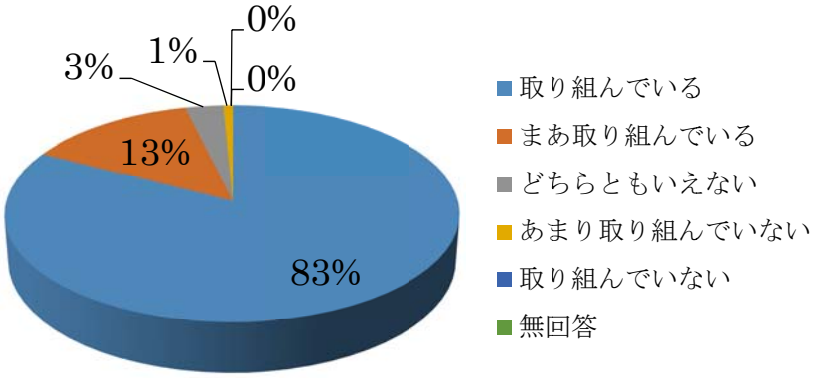
・良くして頂いておりますので、満足しております。
・何かありますと連絡をして下さるので、助かります。
・いつもありがとうございます。
・いつも優しく対応してくれてありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
・今のままで今後とも宜しくお願い致します。
・いつもお世話になります、これから暑くなりますので、身体に気を付けて下さい。
・今のままで良いです。いつもありがとう！
・大変良くしていただいているようで、感謝しています。
・心配りが良いありがとうございます。
・いつも大変お世話になっています。何も申し上げる事はありません。
・ご利用者様が多く、大変そうですね。
・個人差があるとは思いますが、娯楽の充実をお願い致します(買い物等)
・気に入ってます。
・別に気になることはありません。
・足のにくみがだんだんひどくなるのが気になります。手の打ちようがないでしょうね。
・食事には気を遣ってもらっているので、誤食をしないようなので安心しています。
・家族の不安事に対してご親切に話して下さり安心しました。

＊郵送アンケート調査結果＊

～特別養護老人ホームりんどう～　　配布数　173 件　回答数　133 件

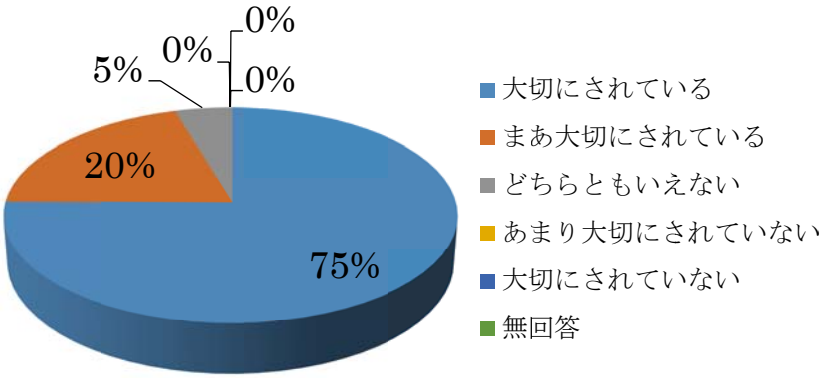
① 施設は、ご本人が満足した生活を送ることができるように取り組んでいると思いますか

取り組んでいる	110
まあ取り組んでいる	18
どちらともいえない	4
あまり取り組んでいない	1
取り組んでいない	0
無回答	0



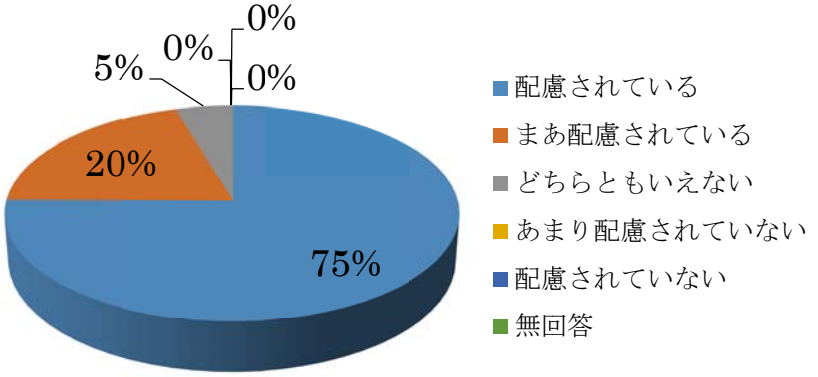
②ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

大切にされている	100
まあ大切にされている	27
どちらともいえない	6
あまり大切にされていない	0
大切にされていない	0
無回答	0



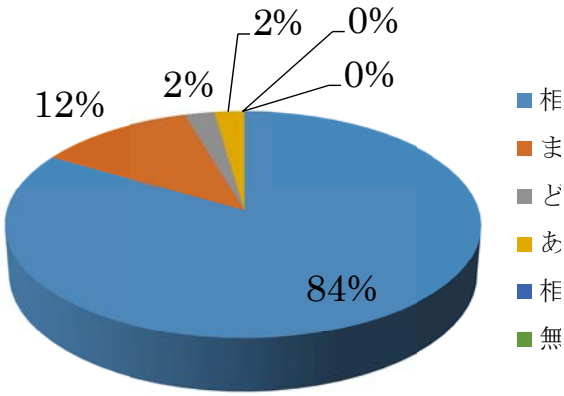
③ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場として配慮されており施設内は清潔だと感じますか
（玄関・居室・トイレ等）

配慮されている	78
まあ配慮されている	43
どちらともいえない	11
あまり配慮されていない	1
配慮されていない	0
無回答	0



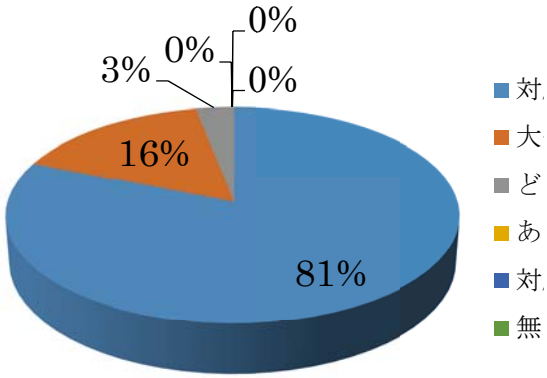
④何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

相談できる	111
まあ相談できる	16
どちらともいえない	3
あまり相談できない	3
相談できない	0
無回答	0



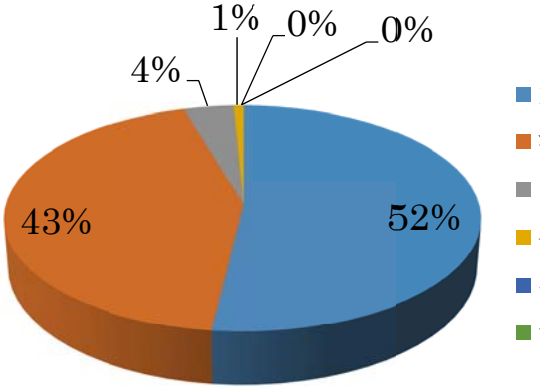
⑤施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

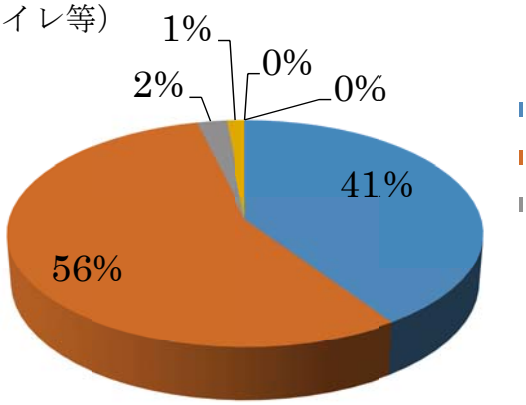
対応してくれる	108
大体対応してくれている	21
どちらともいえない	4
あまり対応してくれない	0
対応してくれない	0
無回答	0



⑥職員の待遇（言葉遣い、対応）身だしなみに満足していますか

大変満足している	69
満足している	58
どちらともいえない	5
少し不満がある	1
不満がある	0
無回答	0



⑦施設内は清潔ですか（玄関、居室、廊下、トイレ等）

大変満足している	54
満足している	74
どちらともいえない	3
少し不満がある	2
不満がある	0
無回答	0