

平成 30 年 1 月
各位

特別養護老人ホーム 晃の園

園長 芳澤ひろ子

平成 29 年度 サービス満足度調査について(アンケートのお礼)

拝啓

日頃は大変お世話になっております。

さて、当法人におきまして、平成 29 年 10 月にサービス満足度のアンケート調査を実施させていただきました。アンケートにご協力いただきました皆さまにお礼申し上げますと共に、アンケートの結果をご報告いたしますのでご覧ください。また、お寄せいただいたご意見の内容で重複しているものにつきましては一部整理させていただいております。

アンケート調査へのご協力、まことにありがとうございました。いただいたご意見を参考に
より一層のサービス向上に努めさせていただきます。

今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

今回報告いたしました内容は、晃の園ホームページでも公表を予定しております。

ホームページはこちら <http://www.surugakai.net/hikari/>

特別養護老人ホーム 晃の園
〒421-1311
静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39
電話:054-270-1210 Fax:054-270-1253

平成 29 年度 サービス満足度調査結果

○アンケート結果 回答数:91(配布数:146) 回答率:62%

問 1 次の事項を評価し、欄に該当の数字に○を書いてください。

	不満	少し不満	まあまあ満足	満足	無回答
①入居者の身だしなみ	0%	7%	54%	40%	0%
②職員の身だしなみ	0%	0%	34%	66%	0%
③職員の言葉遣い	0%	1%	25%	74%	0%
④職員とはなしやすい	0%	0%	25%	75%	0%
⑤嫌なおいがない	0%	13%	45%	42%	0%
⑥絵全体のしつらえ	0%	0%	34%	62%	4%
⑦居室のしつらえ	0%	2%	46%	49%	2%
⑧居室の温度が適切	0%	2%	44%	54%	0%
⑨共用部(食堂廊下)の温度が適切	0%	2%	40%	58%	0%
⑩居室が清潔に保たれている	1%	2%	40%	56%	1%
⑪共用部(食堂廊下)が清潔に保たれている	0%	1%	32%	65%	2%
⑫入居者様に対する職員の態度	0%	1%	30%	69%	0%
⑬面会の過ごす場所	0%	5%	45%	49%	0%
⑭体調不良時の連絡	1%	0%	30%	69%	0%
⑮職員から普段の様子の説明	0%	1%	32%	65%	2%
⑯ケアプランの内容が分かりやすい	0%	1%	42%	57%	0%
⑰異動してきた職員や新人職員から、自己紹介を受けている	7%	12%	46%	33%	2%

問2 問2 晁の園に入居してよかったですか？

	合計
はい	87
いいえ	0
わからない	2
無回答	2
合計	91

ご意見(自由記載)

- 開放的な環境で様々な他施設と比べ明るい感じがして良いです。
- 母が落ち着いて生活でき職員協力すべきことを相談できる。
- 母も非常に感謝していると職員の方々に良くしてもらっていると話してますし、会いに行った時、職員の方から生活の様子を詳しく話して頂き、また母の顔色もよくありがたく思っています。
- 色々な面で相談にのってもらえて親切に対応してもらえました。
- 自然豊かでのんびりしている環境や職員の方々の対応が家族的でとても良いところだと思っております。
- 色々な面にてよくやってくれていると思います。市立病院→富沢病院→晁の園ときて自分の左手による食事ができるようにしてくれた。ありがたいと思います。
- 職員の方全員が真面目で親切。入居者も安心して生活できている為非常にありがたいと思っています。
- 職員の方が焦らずに対応してくださるので本人も落ち着いてゆったり過ごしていただけることと思います。
- 施設は臭いが気になりますが、晁の園はそれもほとんどなく部屋も清潔になっているので安心しています。
- 周りの環境…山、緑、病院等の自然。家ではできない介護に感謝しております。通路が広く外からの光…日当たり良い。入居後の落ち着きの態度等良かったと思う。
- 入居するまでは本人の認知症への対応に苦慮していた
- 園全体の環境、雰囲気良好。職員様の対応いつも好感。笑顔。
- 体調などこまめに連絡してくれている。
- 入所前に見てきた施設の中で一番アットホームな感じがしました。入所して職員の皆様方の言葉や様子、特に若い方職員の方の姿を見させてもらって、ただただ感謝するばかりです。
- 施設内がいつも清潔に保たれており、入居者の安全な生活が確保されている。職員の皆様が誠意ある対応をされている。
- 本人は会話が出来て楽しいそうです。要望も聞いて頂いており満足していると思います
- 雰囲気がアットホームで落ち着いて暮らしているようなのが、とてもありがたいです。面会の時も部屋でも食堂でもくつろいで話ができる場所も良いと思います。
- スタッフの皆さんによく介護していただいております。家にいる頃はこんなに丁寧に介護できなかったと思う。
- 園の職員の方が気軽に話しかけてくれる。集会での催しが楽しそう。植木鉢の緑がところどころにありなごませてくれる。
- 一長一短があるとおもう

問3 ご意見ご要望がありましたらお書きください。自由書

ご意見

- 職員皆様方にお世話頂き心より感謝しています。自宅で家族単位での介護には多少なりとも無理な点もありました。ここのところ自分にも心のゆとりが出てきてます。
- 職員の皆様に感謝しております。良い状態が継続していくためには職員の皆様の健康・労働条件・労働環境が必須だと思います。
- 私もいつか入居したい。
- 若い世代の職員さんが多く明るさがあります。入所者もさぞ元気づけられると思います。
- 手がかかる方が多く大変だとは思いますが、時々は外に連れ出してあげてほしい。その様子を聞かせてほしい。
- もし可能なら足りないものは早め早めに伝えてくださるとうれしいです。
- 少しでも気になったことがあったら質問させていただきますので、今以上にすべてオープンにしていますよ、なんでも聞いていきますといった空気を出していただきたいと思います。
- 今のまま穏やかに過ごしてほしい。
- 面会に行った時に顔と手をタオルで拭いてやると気持ちいいというので毎回は行っていますが、職員様気を悪くしないでください。
- オムツの交換などためずにやって頂いているか少し心配です。行った時濡れて膨らんでいることが多いです。大変なのはとてもわかります。本人もなかなか言わないこともあると思うので。
- 体調不良時の連絡は毎回しっかりと健康状態を電話で知らせてくださりありがとうございます。時々職員の方が判りにくい時があります。理解するのが簡単なようユニホーム(ポロシャツ着用とか色指定)があれば今以上に良いと思います。面会に来る方は家族とか親類、身内等年配者が多いと思いますのですぐ理解できると思います。
- 職員皆様方にお世話頂き心より感謝しています。自宅で家族単位での介護には多少なりとも無理な点もありました。ここのところ自分にも心のゆとりが出てきてます。
- 院内での病気発生時、対応(個室隔離)が必要では。
- ご迷惑おかけすることもあるかと思います。必要に応じ何かございます折、急な時ご連絡くださって下さればできる限り少しばかりお手伝いできればと思っております。
- ユニットの職員の方の異動が少し早い？ように感じます。特に責任者の方についてはもう少し長く在籍していただくと安心感があります。
- 居室のそうじをもう少しきれいに行ってほしい。来園のたびモップで掃除をしますがほこりが多いです。四人部屋の所に行くと臭いがします。
- 入り口に立っているペッパー君。ほとんど何もしていないようでもったいないと思います。各ユニットの食堂などへ回って歩くことはできないのでしょうか。入居者との会話の相手として活用してもらえればと思っています。
- 職員(パート)の方が多いので、こちらがわかりにくい仕方がないと思う。
- 寝てばかりいるので着る物についてアドバイスが合ったら教えてください。
- エレベーターの臭いが気になります。
- 食堂のしきりがほしいです

多くの貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。

いただいたご意見を参考に、次年度も課題に対して取り組んでまいります。