

特別養護老人ホーム東寿苑に関する満足度調査結果

配布数 50件 返信数 33件 回収率 66%

①施設内の快適さ（清潔さ、設備、温度、明るさなど）についてどう思いますか？

- | | |
|-----------|------------------|
| ・ 良い (19) | ・ どちらかと言えば良い (7) |
| ・ 普通 (5) | ・ どちらかと言えば悪い (3) |
| ・ 悪い (0) | ・ 未記入 (0) |

- ・ 温度が利用者にとって低いと思います。夏季に冷房が効きすぎていて肌寒く感じることもある。夏季の冷房が寒すぎる。
- ・ 私がこれまで経験した同様の他施設では特有の臭いを感じることが多かったが、貴施設ではそういうことがない。
- ・ 臭い（エレベーター内、病室）。エレベーター内の異臭。清潔さ、臭いは比較的よく気を付けておられるを感じる。
- ・ 18:30 から早々と照明が消されることについては不満。
- ・ 何から何まで行き届いていて気持ちがいいです。

②ご利用者様のプライバシーへの配慮についてどう思いますか？

- | | |
|-----------|------------------|
| ・ 良い (20) | ・ どちらかと言えば良い (3) |
| ・ 普通 (9) | ・ どちらかと言えば悪い (0) |
| ・ 悪い (0) | ・ 未記入 (1) |

- ・ なに事も良い。何も思ったことはありません。4人部屋なので仕方がないかなと思います。

③ご利用者様やご家族様からのご意見、ご要望について迅速に対応していますか？

- | | |
|-----------|------------------|
| ・ 良い (27) | ・ どちらかと言えば良い (3) |
| ・ 普通 (3) | ・ どちらかと言えば悪い (1) |
| ・ 悪い (0) | ・ 未記入 (0) |

- ・心良く接して頂いております。
- ・苦情の対応は早いと思います。その以外の生活上の相談ごとは相談機能がうまく回っていないように思います。

④ご利用者様に対する言葉づかいや態度など、ていねいに対応していますか？

- | | |
|-----------|------------------|
| ・ 良い (26) | ・ どちらかと言えば良い (4) |
| ・ 普通 (2) | ・ どちらかと言えば悪い (1) |
| ・ 悪い (0) | ・ 未記入 (0) |

- ・ 家族の前でよくても、それ以外の時に気になる言葉づかいがある。利用者に対しての言葉かけで気になる時がある。
- ・ めったに行かれないのに行った時、挨拶して頂きます。

⑤職員の制服や身だしなみは適切ですか？

- | | |
|-----------|------------------|
| ・ 良い (26) | ・ どちらかと言えば良い (2) |
| ・ 普通 (5) | ・ どちらかと言えば悪い (0) |
| ・ 悪い (0) | ・ 未記入 (0) |

- ・ 何もそんな事を思った事はありません。特に気になることはありません。
- ・ 名札がない。お世話になっており、名前を憶えたいと思いますが、これはどうでしょう。

⑥ご利用者様にとって、職員は気軽に話しやすい雰囲気ですか？

- | | |
|-----------|------------------|
| ・ 良い (23) | ・ どちらかと言えば良い (5) |
| ・ 普通 (4) | ・ どちらかと言えば悪い (1) |
| ・ 悪い (0) | ・ 未記入 (0) |

- ・ 何も申し上げる事は有りません。何から何までしていただいて感謝するだけです。
- ・ 忙しそうで中々声を掛けづらいが多い。

⑦面会時、ご家族様に日頃の様子を伝えていますか？

- | | |
|------------------|--------------------|
| ・よく伝えている (15) | ・尋ねられると伝えてくれる (16) |
| ・分からない (0) | ・あまり伝えてくれない (1) |
| ・まったく伝えてくれない (0) | ・未記入 (2) |

⑧利用者様、ご家族様が東寿苑を利用して良かったと思いますか？

- | | |
|----------|-----------------|
| ・満足 (27) | ・どちらかと言えば満足 (4) |
| ・普通 (1) | ・どちらかと言えば不満 (0) |
| ・不満 (0) | ・未記入 (1) |

- ・スタッフの皆様、対応が丁寧です。地元でお世話になっており、何より嬉しく思っております。
- ・苑での諸行事に参加し、変化のある生活を送らせていただき喜んでいきます。
- ・他施設と比較して better と思う。

⑨ケアプランの内容は、利用者様やご家族の意向に沿っていますか？

- | | |
|----------------|-------------|
| ・沿っている (30) | ・沿っていない (0) |
| ・どちらともいえない (1) | ・未記入 (2) |

各職種に対して一言

▼介護員に対して一言

- ・良くして頂いて何も申し上げる事はございません。
- ・毎日ご苦労様です。
- ・いつもありがとうございます。
- ・感謝しています。
- ・忙しい業務の中で、本人の声掛けに耳を傾けて頂いており、喜んでおります。ありがとうございます。
- ・お世話になっていきます。ありがとうございます。

- ・大変良くして頂きありがとうございます。
- ・いつもお世話していただきありがとうございます。
- ・いつも明るく元気に接して頂き感謝致します。
- ・全員の方々に良くしてもらい、お礼を申し上げます。
- ・面会者への対応は丁寧で感じがよい。
- ・担当の方には非常に感謝しています（親がとても嬉しそうにしているので・・・）。
- ・とても満足しています。感謝しています。
- ・必ず声をかけてもらいます。変わらないですよの一言がとても嬉しいです。

▼ケアマネージャーに対して一言

- ・直接話したことがないので。
- ・ありがとうございます。
- ・施設とされては、リスクもあるような事でも、本人の要望を優先して頂き、おかげ様で日々の生活が充実しているようです。ありがとうございます。
- ・お世話になっています。ありがとうございます。
- ・大変良くして頂きありがとうございます。
- ・お世話かけていつもすみません。これからもどうぞよろしくお願いします。
- ・親切な対応、細かい気づかいありがとうございます。
- ・お世話になっています。
- ・歩行訓練を気にかけて頂いているようで・・・感謝です。

▼生活相談員に対して一言

- ・よろしくお願いします。
- ・本人のニーズを聞いて頂き、ソフト面で大きな役割を頂いており、ありがとうございます。
- ・お世話になっています。ありがとうございます。
- ・大変良くして頂きありがとうございます。
- ・現状維持でよろしくお願い致します。
- ・感謝です。よろしくお願い致します。
- ・よく話等を聞いてくれてます。ムリな事は注意して下さい。
- ・色々相談したいところはあるのですが中々忙しそうで相談が出来ません。
- ・思ったことを話しでき、頼りにしております。言葉が出ない分、お話しいただける情報で安心しております。

▼栄養士に対して一言

- ・気をつかいながら食べさせてもらえてありがとう。
- ・おまかせします。
- ・甘い物を持ち込み、ご迷惑をお掛けしております。
- ・カロリー一面などでご苦労をおかけしていると思いますが、対応して頂きありがとうございます。

ます。

- ・お世話になっています。ありがとうございます。
- ・大変良くして頂きありがとうございます。
- ・人よっての食事で良いと思います。
- ・食事の管理していただきありがとうございます。
- ・家族の様に心配り、心配をして頂き、本当に安心しております。
- ・おいしく食べている様です。ですから長生き出来ると思います。
- ・少しでも食形態が上げればと思いますが・・・難しいでしょうか。

▼看護師に対して一言

- ・よろしく申し上げます。
- ・的確な対応して頂いており、助かっております。ありがとうございます。
- ・お世話になっています。ありがとうございます。
- ・大変良くして頂きありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・何かとご迷惑をおかけ致します。御世話になります。
- ・よくしてもらっています。大きな病気もなく生活できるので安心しています。
- ・健康面の管理、感謝です。安心しています。
- ・お顔を見た時には変わらないですとこちらから声をかけさせてもらっております。

その他のご意見

- ・まず、東寿苑さんに御世話になり心からよかったと思っております。感謝しております。今後共よろしく申し上げます。
- ・本人も口が聞けないので、めったに行けないので話した事もなくすっかり任せており、すまなく思っております。私も90近くになり物忘れ体身が不自由になり、お任せするばかりで申し訳ありません。今後共宜しくお願い致します。
- ・いつも良くして頂き、家族は満足してます。職員の方もよく話しかけてくれます。看護師の方とは、普段の面会の時にあまり会話はなかな。おもに相談員の方になんでも話が出来、とても喜んでます。
- ・よろしく申し上げます。本人のよりよい時間をよろしく願いいたします。
- ・事故、怪我等、起きないように注意願います。お世話になり、大変感謝しております。今後共よろしく申し上げます。
- ・安心してしまい。出来る限り、数多く面会に行くのがと思いながら、つい自分のことばかりで、見てやれてません。家で介護してやれば良いのですが。でも、皆様に介護してもらい、本人にとっては良いだろうとつい思ってしまいます。甘えてばかりで申し訳ない・・・。
- ・日々、お世話をいただき、安心して過ごさせていただいております。ありがとうございます。
- ・日頃より皆様には大変お世話になっております。自己中心的な考えで、皆様を振りまわし

ているところもあるかもしれませんが、本人は一生懸命日々を過ごさせて頂いているようで、喜んでます。これからもよろしくお願いします。

- ・各職種の方には日頃皆様に親切に介護をしていただき真にありがとうございます。特に母の脳梗塞の際は一方ならずお世話になりました。緊急搬送していただいたお蔭で後遺症も軽くて済んだのではないかと考えています。ありがとうございました。今後共宜しく願い申し上げます。
- ・お世話になります。今後もよろしく願いいたします。
- ・皆様、それぞれの立場で、優しく、親切、適切に対処して頂いており、有難く、感謝致しております。
- ・皆様に大変お世話に有り喜んでます。
- ・職員の皆様にはいつも感謝しております。ありがとうございます。
- ・何事も言う事はありませんよろしく願い致します。
- ・いろいろお世話になりありがとうございます。高齢になり今まで以上にお世話になっていると思います。すべてを良くしてもらって助かっています。早いものでもう入所 25 年になります。私も出来るだけ行事等参加したいと思っています。今後共宜しく願い致します。
- ・車いすの汚れが気になる時があります。食べこぼしの物が付着したままになっている。施設長さんが利用者との会話や行事に参加されており、触れ合いを大切にされていることがうかがえます。
- ・入所させて頂いて 1 年半が経ちます。家で病気になったり、転んでいたりしたことを思うと本当に有難いなとしみじみ思います。他の施設にもよく行かせてもらいますが、多分東寿苑は比較の中では中の上以上と思います。それは自信をもってもよいのでは……。但し、それがベストであるとはいいい難い部分もあるので今後ともかいぜんしていただ