

特別養護老人ホーム 旭水荘
ご家族様満足度アンケート
集計結果

集計 2019年（平成31年・令和元年）9月

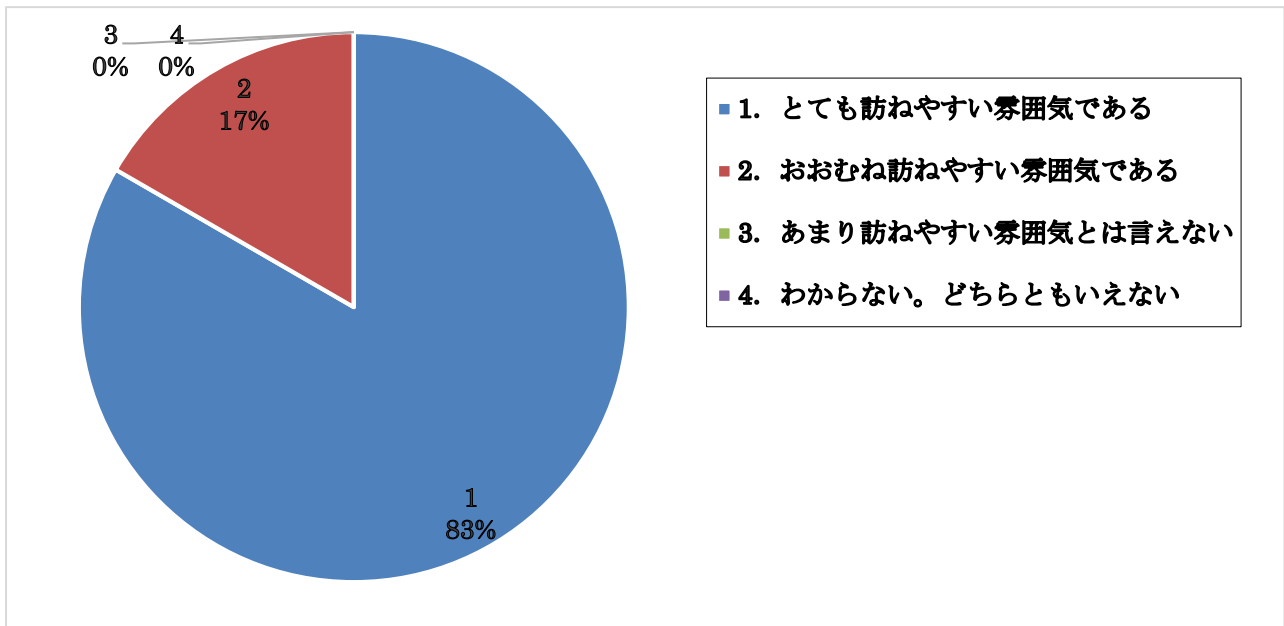
お忙しいところ、ご意見・ご要望をお聞かせいただき誠にありがとうございました。ご利用者にとって更に住み心地の良い環境となるようご家族が安心して大切な方をお任せできる場所となるよう今後の参考にしたいと思います。

アンケート配布数 80通

回収数 54通（回収率 68%）

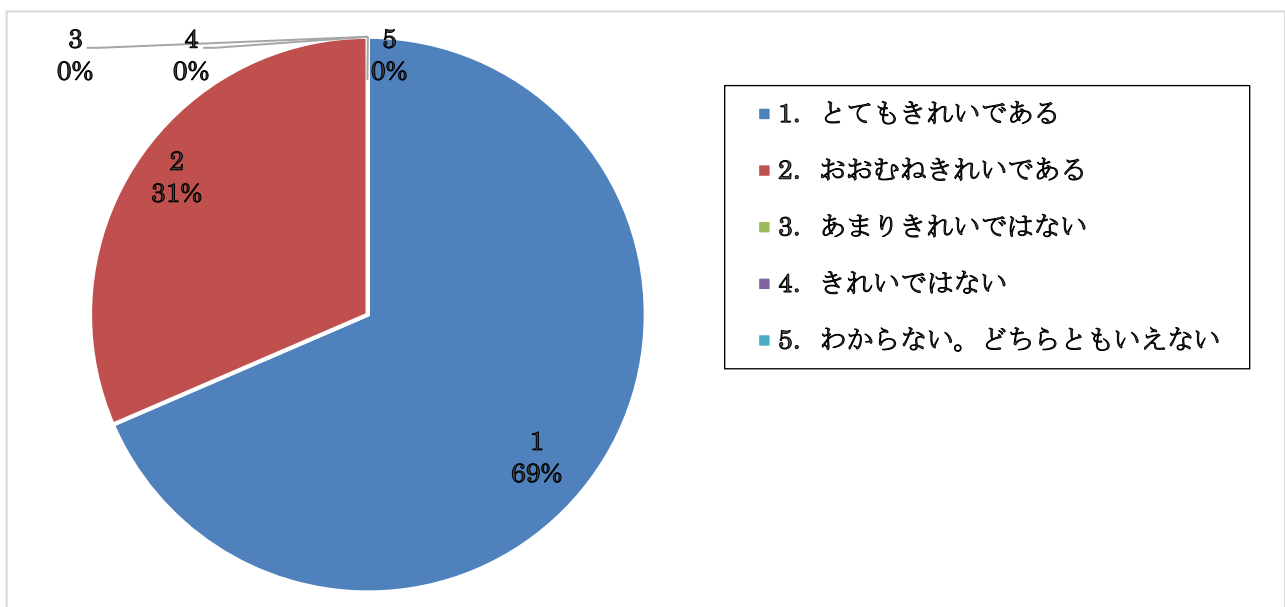
A. 旭水荘ホーム内の環境について

Q1. ホームは気軽に訪ねやすい雰囲気ですか？



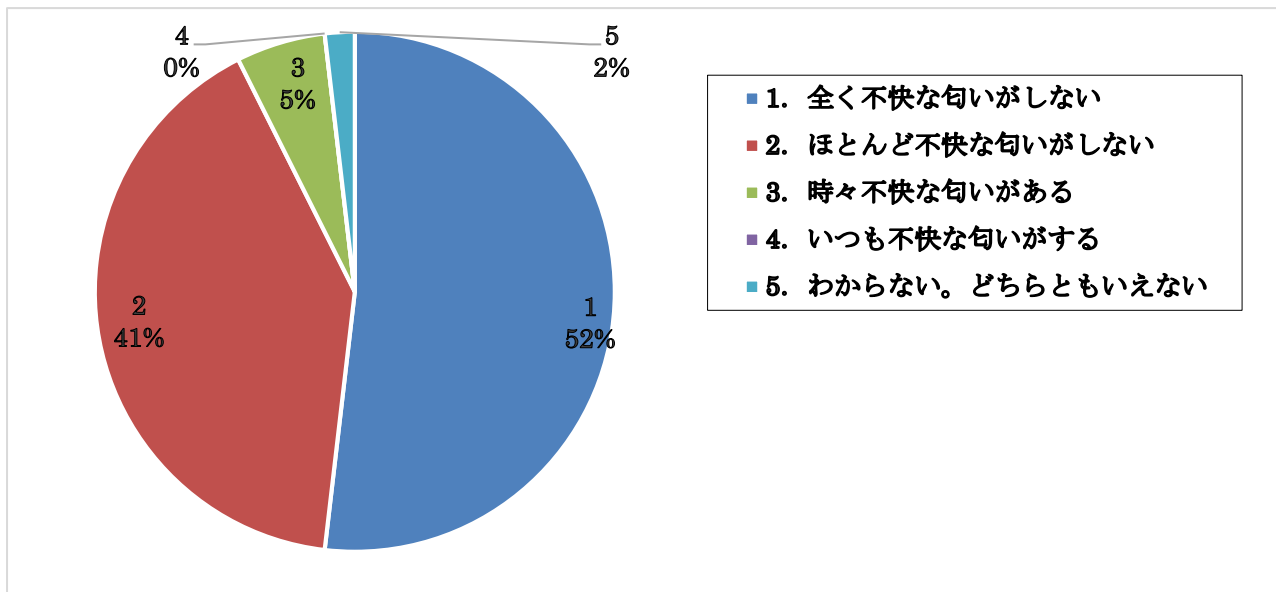
◎ 3, 4に回答した方の理由。

Q2. ホーム内（居室、共有スペース、トイレ）はきれいだと思いますか？



◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

Q3. ホーム内（居室、共有スペース、トイレ）で不快な匂いがしたことがありますか？

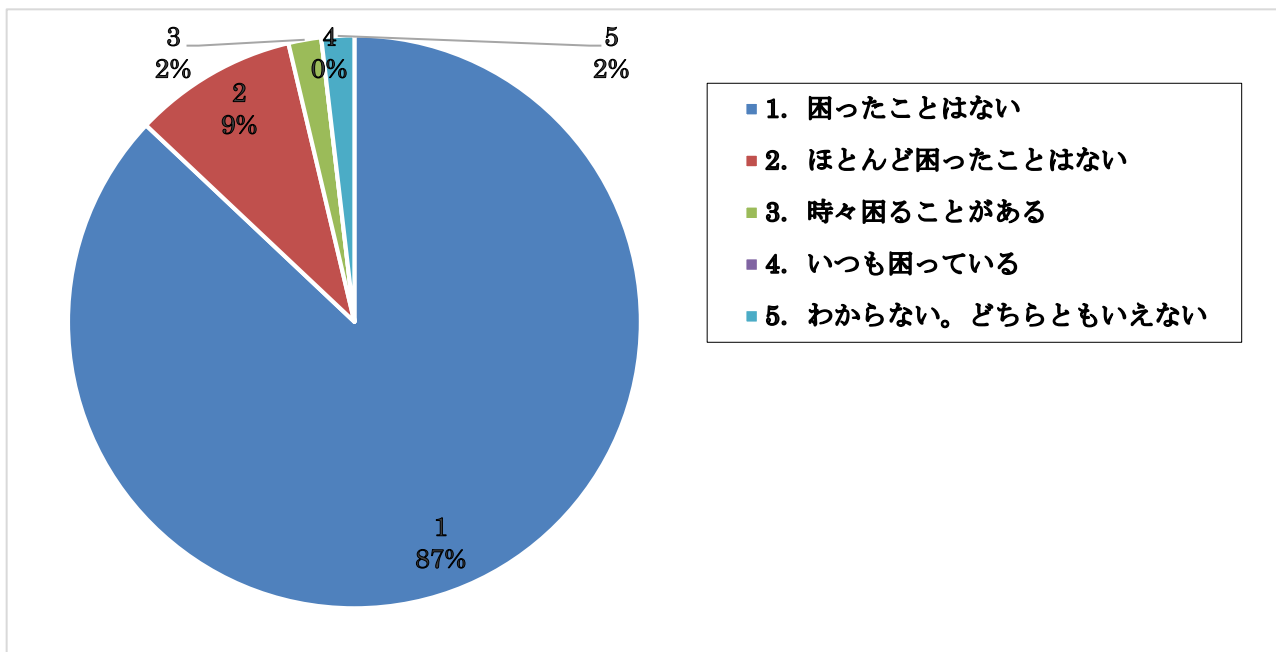


◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

・ 部屋の方です。理由は不明。
・ 排泄の匂いがすることがある。

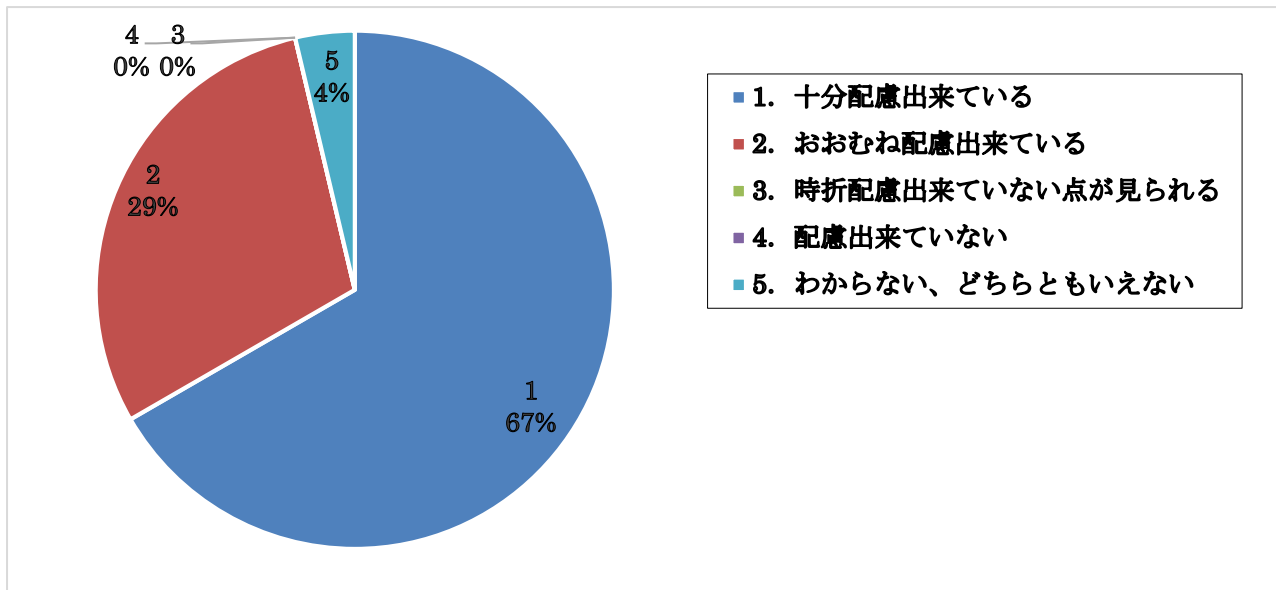
Q4. 持ち物の紛失等でお困りになったことはありますか？

◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。



◎ 3, 4に回答した方へ、理由をご記入ください。

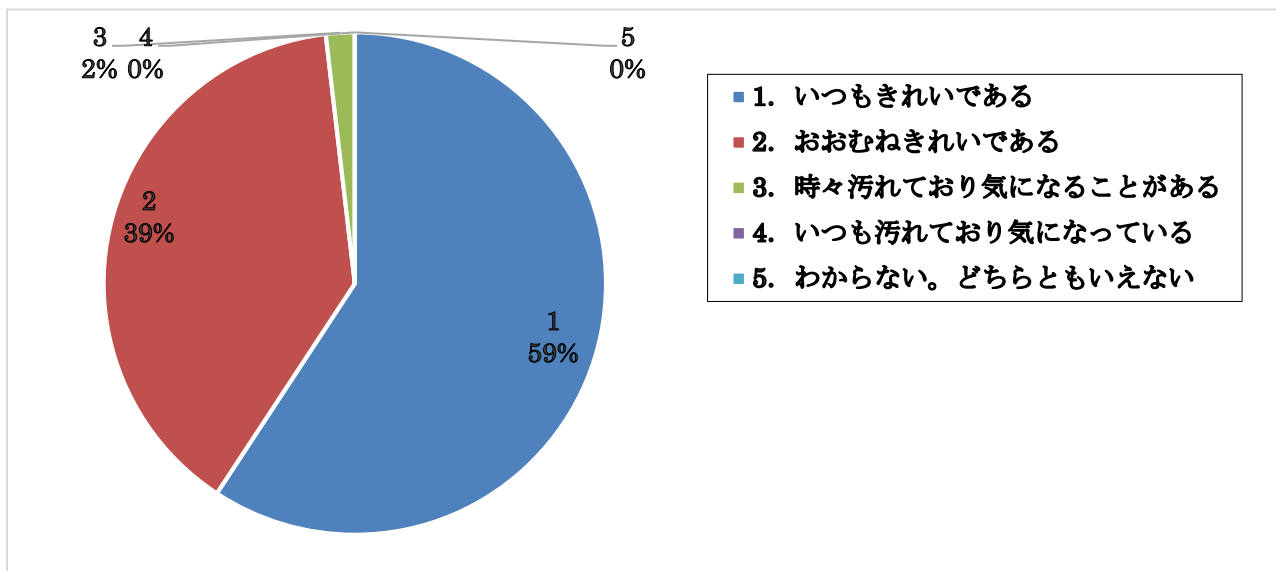
Q5. プライバシーは配慮されていますか？



◎ 3, 4に回答した方へ、理由をご記入ください。

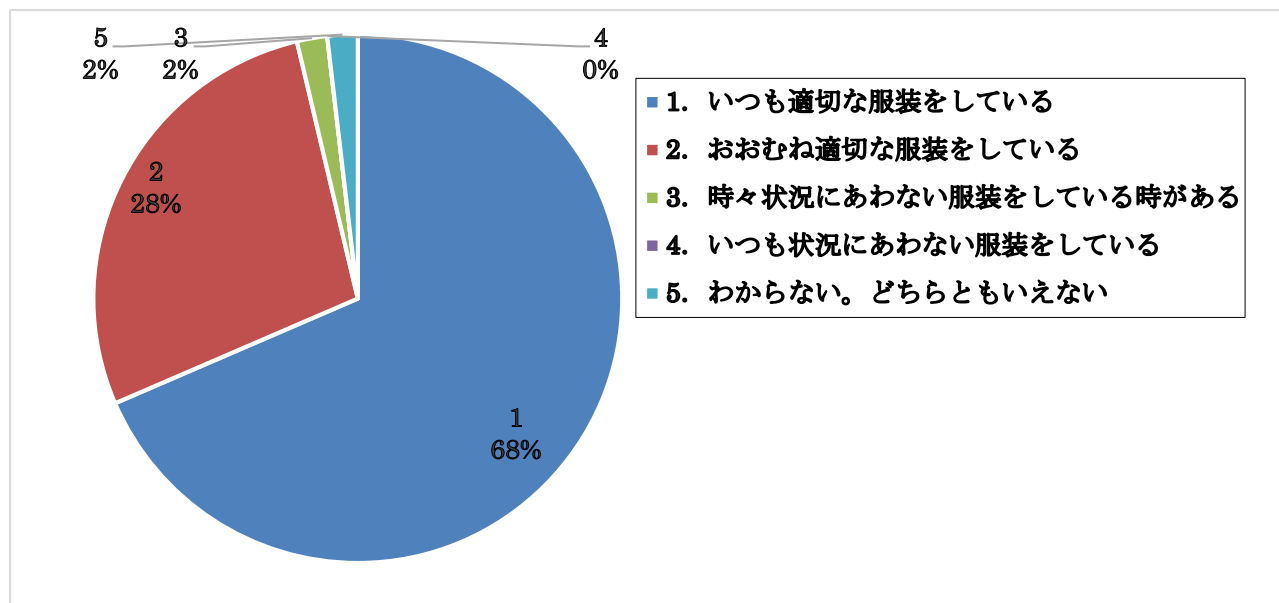
B. 清潔・整容について

Q1. 目やに、口周りの汚れ、入れ歯の汚れなどが気になることがありますか？



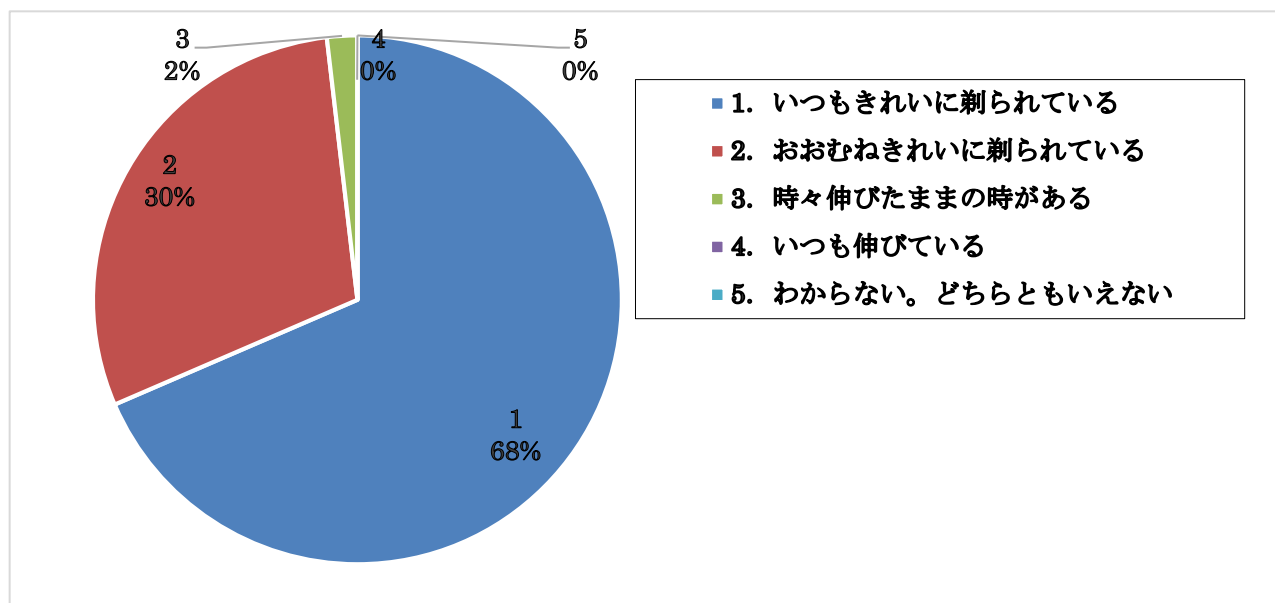
◎ 3, 4に回答した方へ。ご意見をご記入下さい。

Q2. 衣服の汚れ、季節や状況にあわない服装をしていたことがありましたか？



◎ 3, 4に回答した方へ。ご意見をご記入下さい。

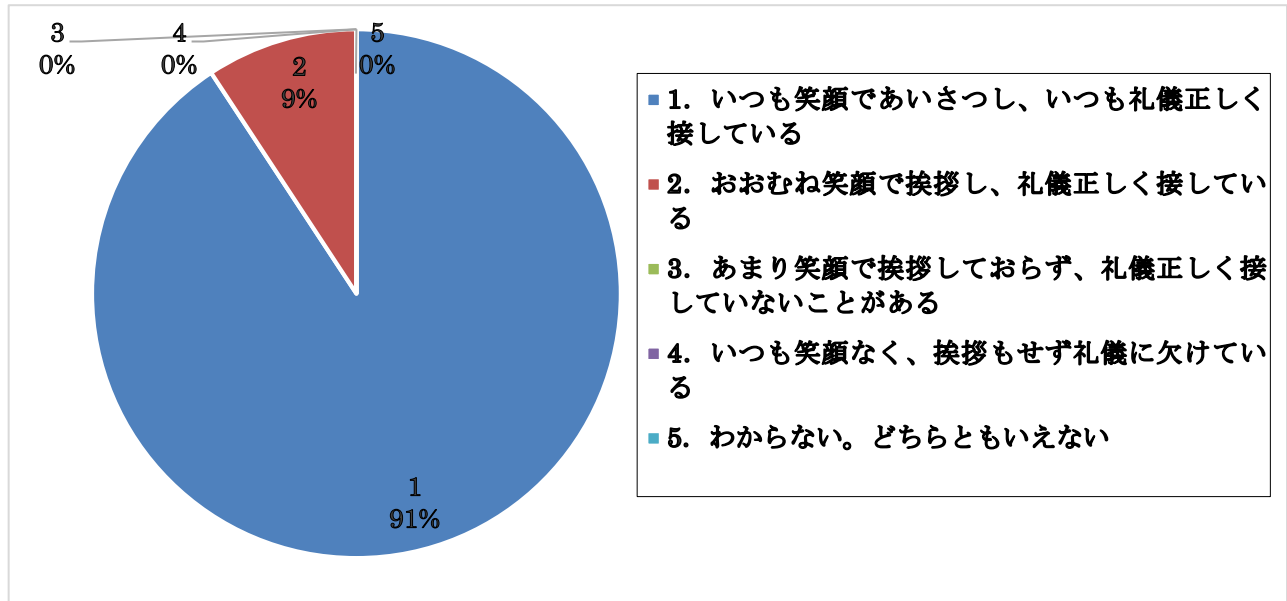
Q3. ヒゲや爪が伸びたままになっていたことがありましたか？



◎ 3, 4に回答した方へ。ご意見をご記入下さい。

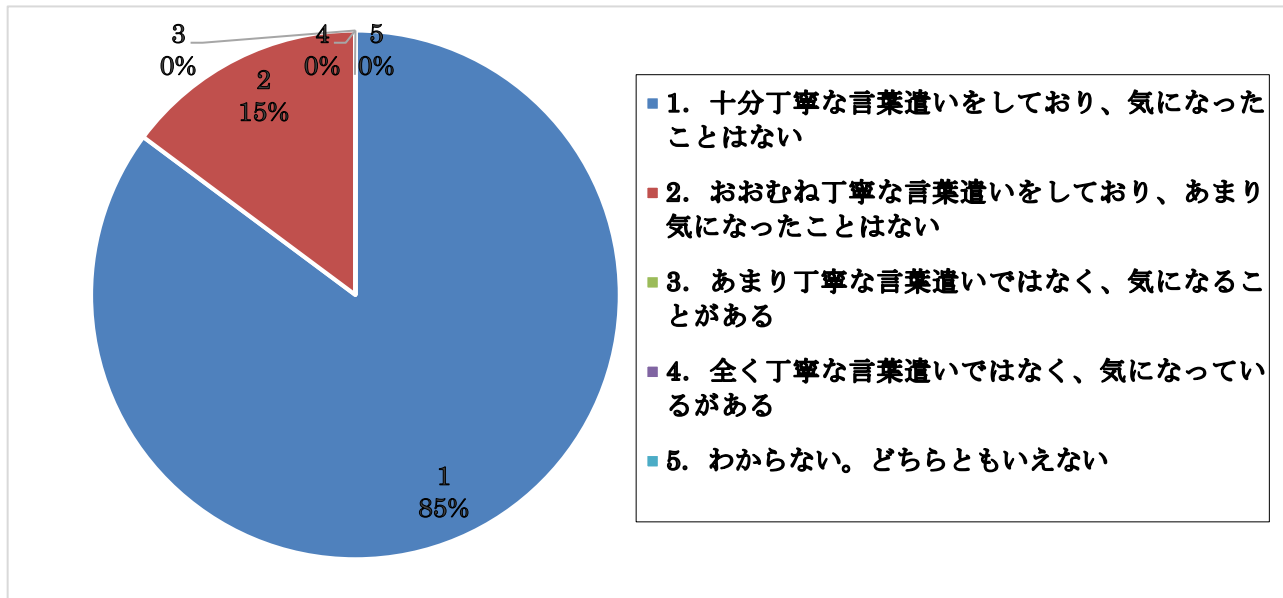
C. 職員・体制について

Q1. 笑顔で挨拶し、礼儀正しく接していますか？



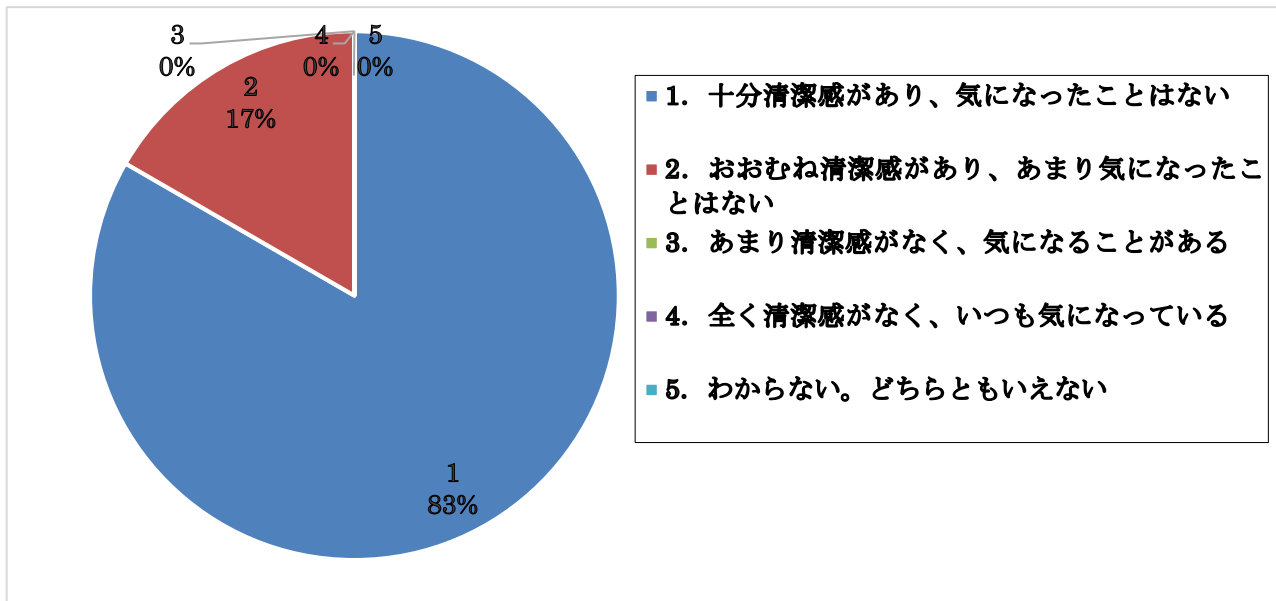
◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

Q2. 言葉遣いは適切ですか？



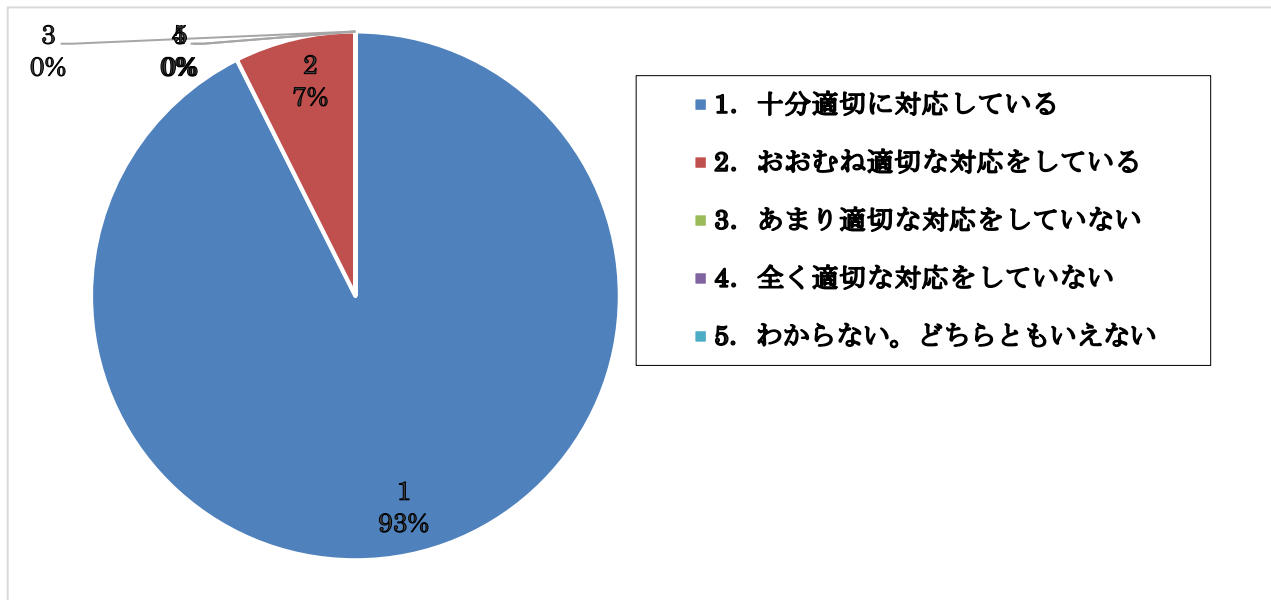
◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

Q3. 身だしなみ（頭髪、服装、顔等）は適切ですか？



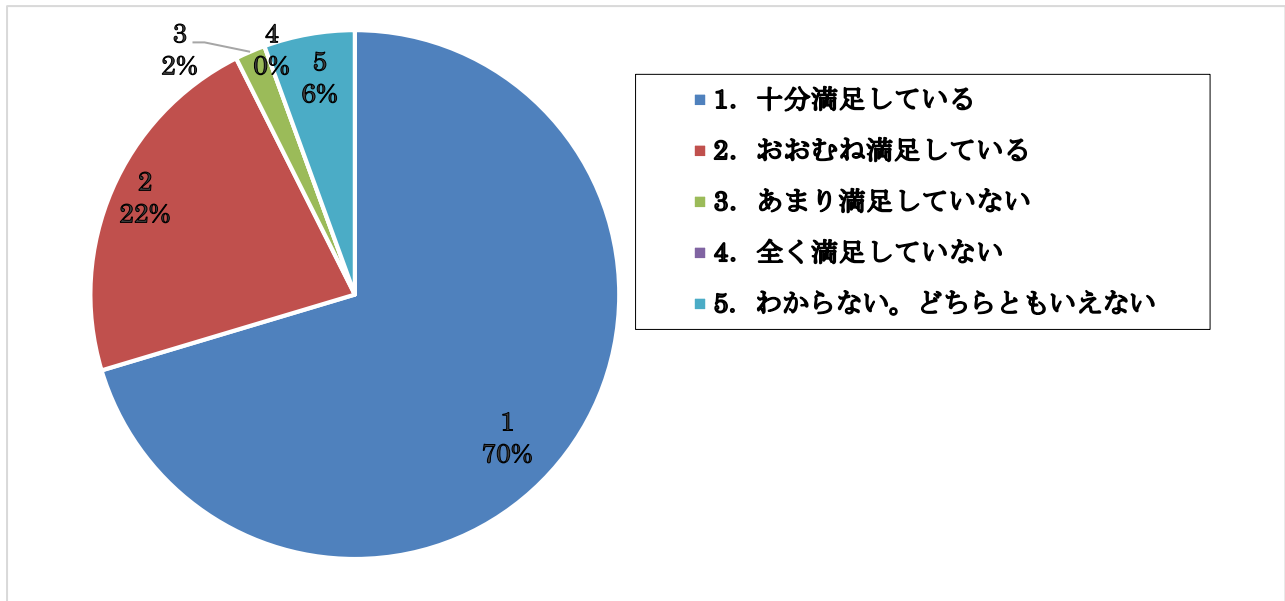
◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

Q4. 電話での対応は適切ですか？



◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

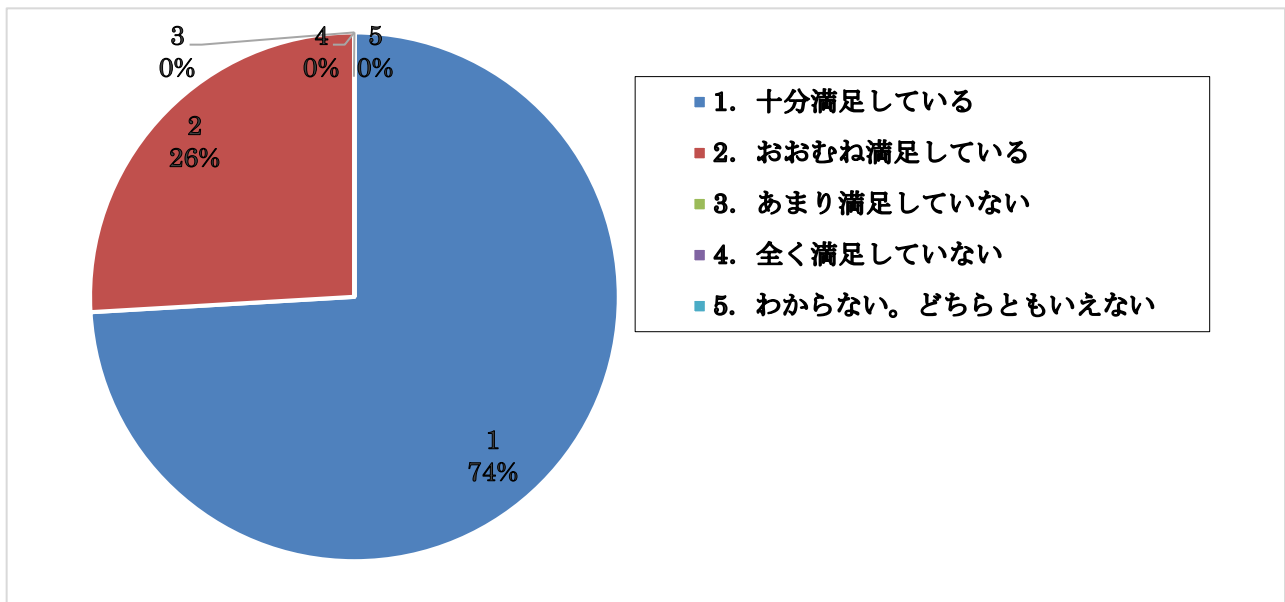
Q5. ホームでの活動（余暇活動、イベント、外出等）に満足されていますか？



◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

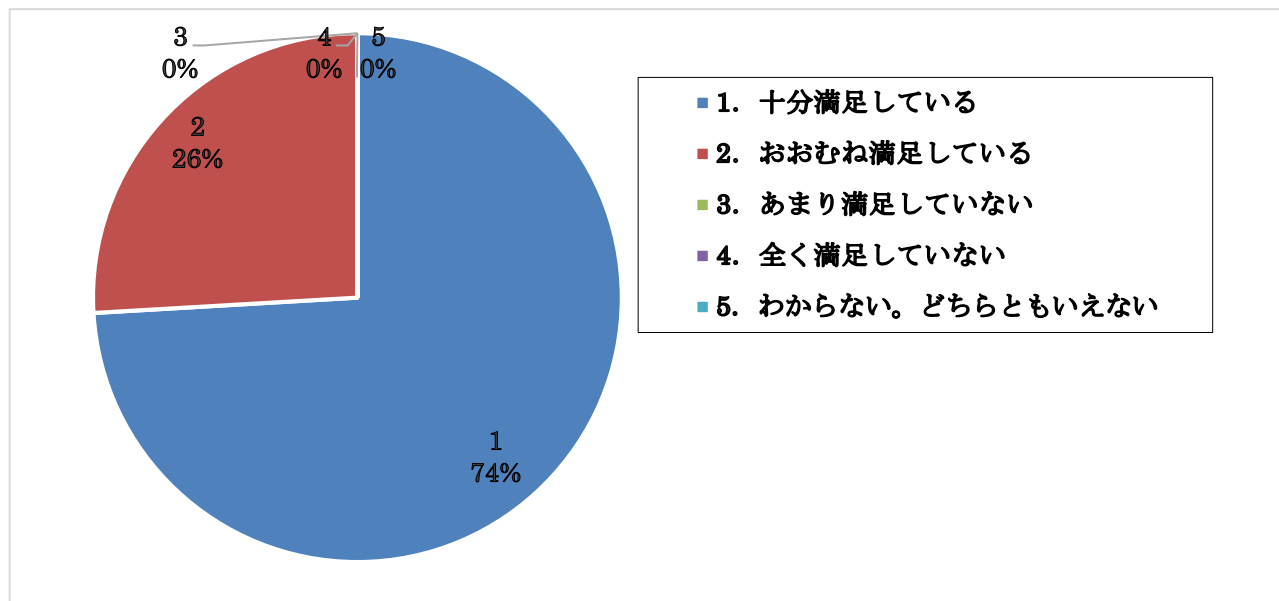
・外出等がほとんど無い。

Q6. 健康面、医療面、安全面の支援体制に満足していますか？



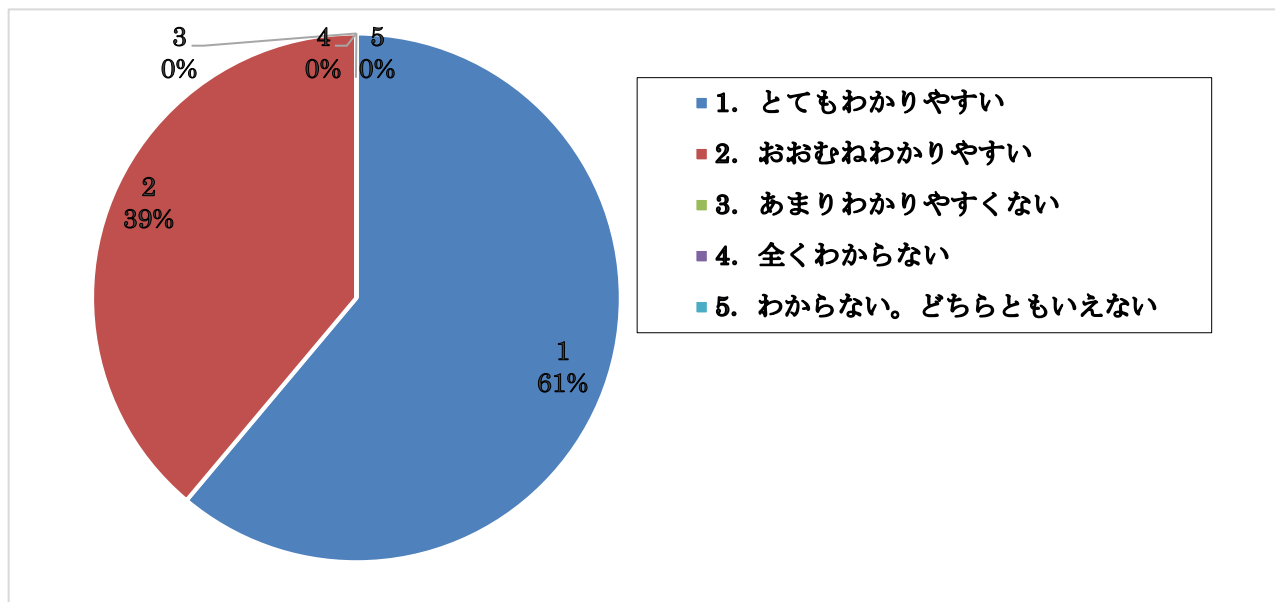
◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

Q7. 旭水荘のサービスにご満足いただけていますか？



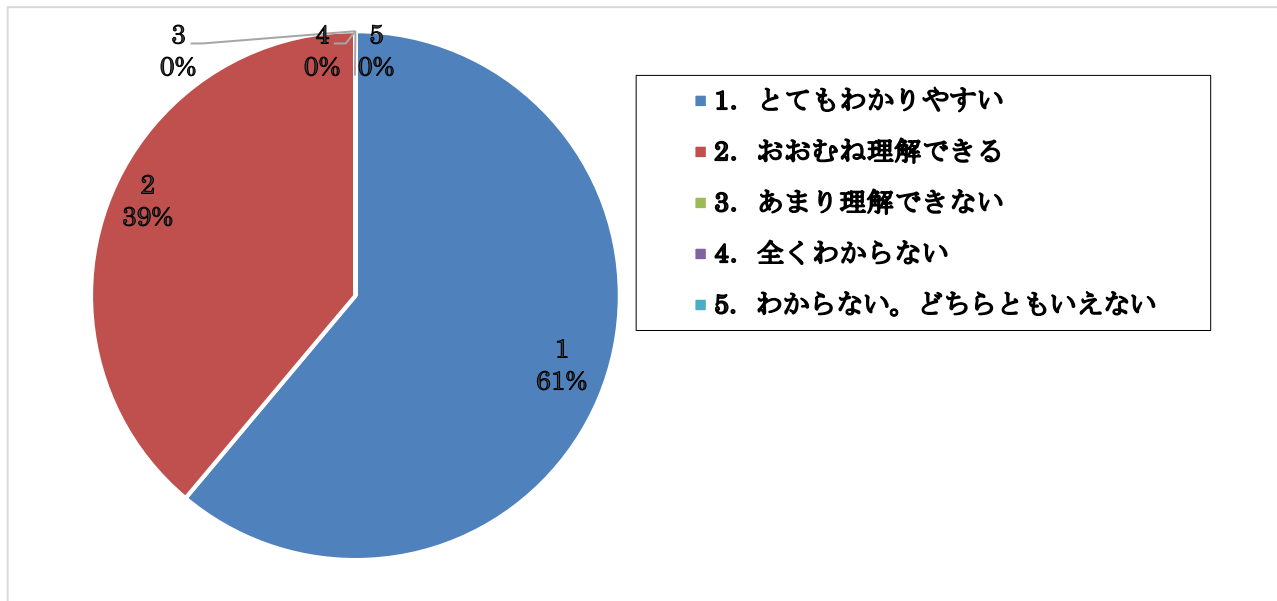
◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

Q8. 入所時の費用負担や契約内容について説明は分かりやすいですか？



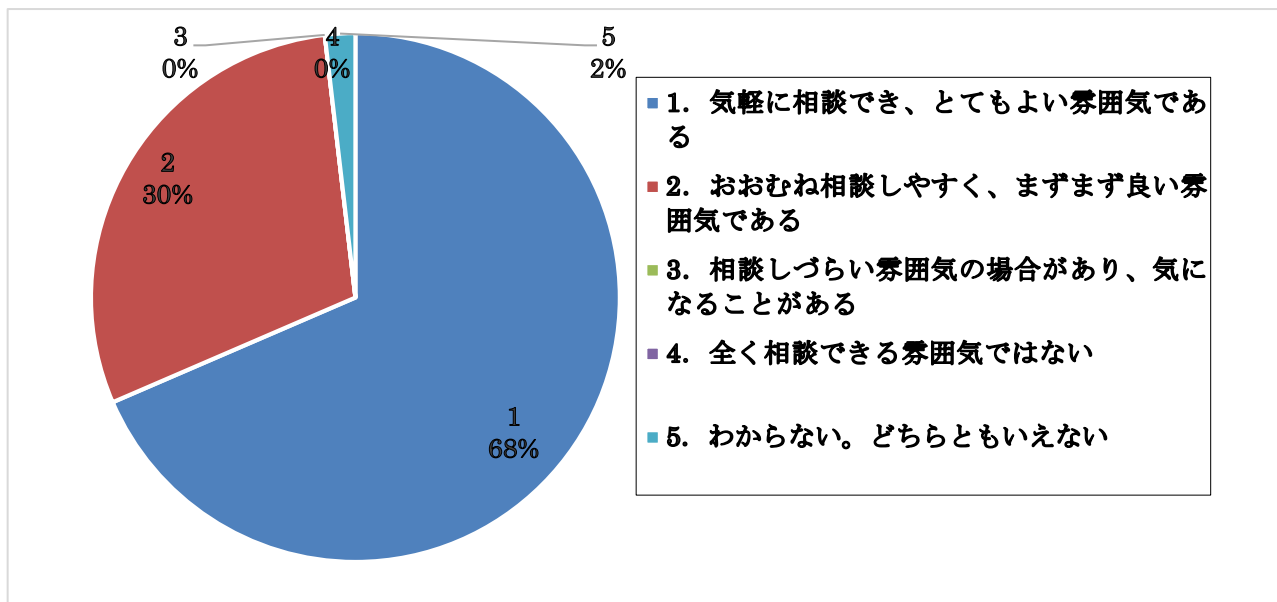
◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

Q9. ケアプランについての説明は十分でしょうか？



◎ 3, 4に回答した方へ、理由を記入下さい。

Q10. 苦情・要望について気軽に相談できる雰囲気がありますか？



◎ 3, 4に回答した方へ。理由をご記入下さい。

※ご満足いただいている点について、差支えなければご記入ください。

- ・適切にお世話していただき安心してお任せできています。今後もよろしくをお願いします。
- ・トイルの時、すぐに来て手伝ってくれる事、お世話になっていることで安心してしています。ありがとうございます。
- ・職員の皆様がいつも明るい笑顔で接して下さるのでありがたいです。訪問しやすいです。母親が大変お世話になりありがとうございます。以前より元気になりとても嬉しいです。気持ちが安心しました。
- ・家族のように介護して頂き、ありがとうございます。
- ・大変良くして頂いておりほんとに感謝しております。この上共よろしくお願い致します。職員の方達には、ほんとに頭が下がります。
- ・不満が無い為
- ・食事の心配がないのでありがたく思っている。栄養士の方もいらっしゃるの安心。
- ・いつもお世話になり、大変感謝しております。ありがとうございます。
- ・4月に家族が施設に行って一緒に食事ができるのはいい事だと思います。もちつき大会もよかったです。
- ・ひとり一人の事を考えて本当に親切にして下さっています。伝わってまいります。何年、何十年たっても職員のかたの応接は変わっていないことに頭が下がります。ご苦労様です。
- ・いつも身だしなみを良くして下さいまして、いつも笑顔で接して下さいまして気持ちが安らぎます。ありがとうございます。
- ・大変ありがたい。ありがとうございます。
- ・よく職員の人に対応してもらっている。
- ・職員の方々がとてもよくしてくれ、あいさつもいつもしてくれていて、本当にありがたい環境で母親がすごせていて、幸せに思っている。感謝しかありません。
- ・いつも笑顔で挨拶していただき満足しています。
- ・いつも大変良くしていただきありがとうございます。
- ・食事の内容となるべく個人の要望に対応して頂けている。
- ・いつも笑顔で明るく、よくしていただいていると感謝しています。
- ・いつ来ても職員の皆さん、おだやかで笑顔です。いつも優しいあいさつをして下さいます。とても満足しています。
- ・問題があったときは即対応してもらえるので安心してしています。
- ・近くにあるので来やすい。
- ・話しやすい職員ばかりで良いと思いました。電話対応も良いです。
- ・いつ来ても、皆さんの笑顔に気持ちよく来れます。いろいろ本人も楽しく過ごしている様です。
- ・常に家族との連携をきちんとして下さっており安心できる場所。
- ・入所者の体調についても細めに対応（連絡）してくれる。
- ・ていねい、親切に対応していただき、安心してお任せできています。
- ・職員の方々の対応に満足し安心してこの施設に入れたことを感謝しています。
- ・施設内は工事以降とても明るいです。職員の方々もとても明るく親切です。これからも安心して介護して下さる事に感謝いたします。食事面では、メニューもとても工夫されていて大変ありがたいと思っています。

※ご満足いただいている点について、差支えなければご記入ください。(続き)

- ・旭水荘の職員の方々は常に明るくていねいに応接していただき、入所者のそれぞれの特徴や健康状態によく気をつけていただいているといつも感謝しております。他の施設に入所している方からお聞きしても、このような施設はないのではないかと喜んでいる次第です。
- ・本人が気持ち良く過ごさせていただき感謝しております。

※ご不満な点や、今後期待する点、その他ご意見・ご要望等お気づきの点がございましたらご自由にお書き下さい。

- ・ケガが2度ほどありましたが(骨折)仕方ないと思いますが、気をつけていただけると安心です。十分配慮いただけているので安心しています。
- ・家族会の奉仕作業…高いところの汚れを落とすために高圧洗浄機を家族会の予算で購入して欲しい。1年に1回外壁がきれいになれば良いと思います(2台あれば早く終わるので、2台購入して欲しい)。
- ・総会に初参加し、だいたいの様子がわかりました。できれば、お弁当代がいくらか記入していただければとてもありがたいです。
- ・とても満足しています。利用金額に関しても満足です。

以 上