

アンケート集計（特別養護老人ホーム）

■対象者:配布枚数71名

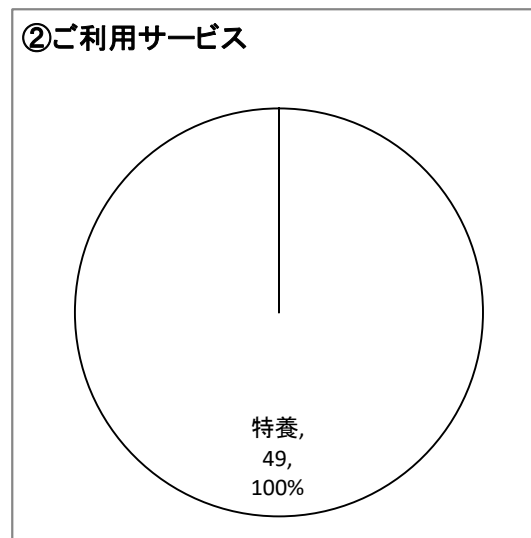
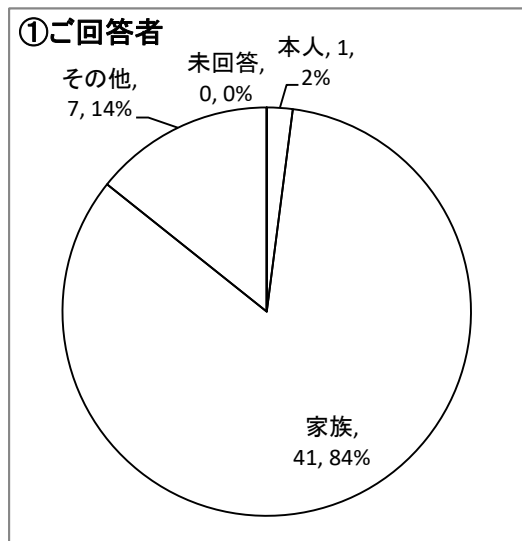
■回収結果:回収数49名 回収率69.0%

■回答者基礎情報

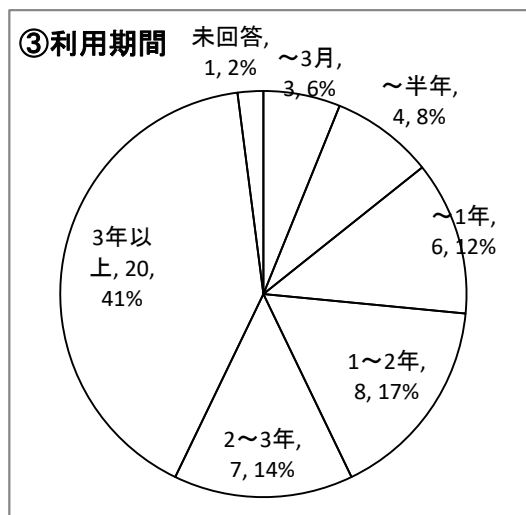
(回答者)利用者本人26名 家族89名 その他7名(後見人) 記載なし2名

①ご回答者	本人	家族	その他	未回答	計	配布	回収率
	1	41	7	0	49	71	69.0%

②ご利用サービス	特養	高齢短期	障害短期	通所	未回答
	49	0	0	0	0



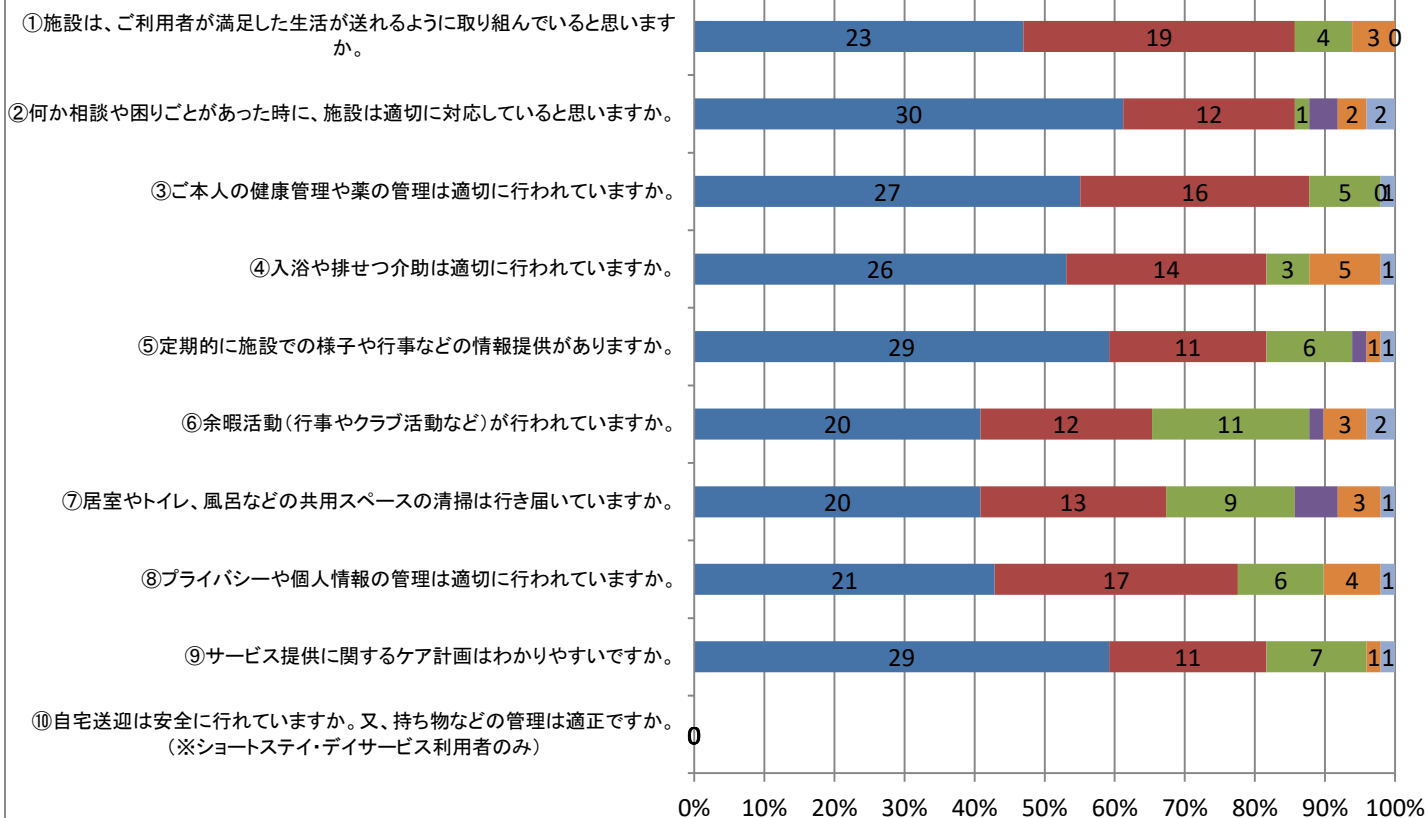
③利用期間	～3月	～半年	～1年	1～2年	2～3年	3年以上	未回答
	3	4	6	8	7	20	1



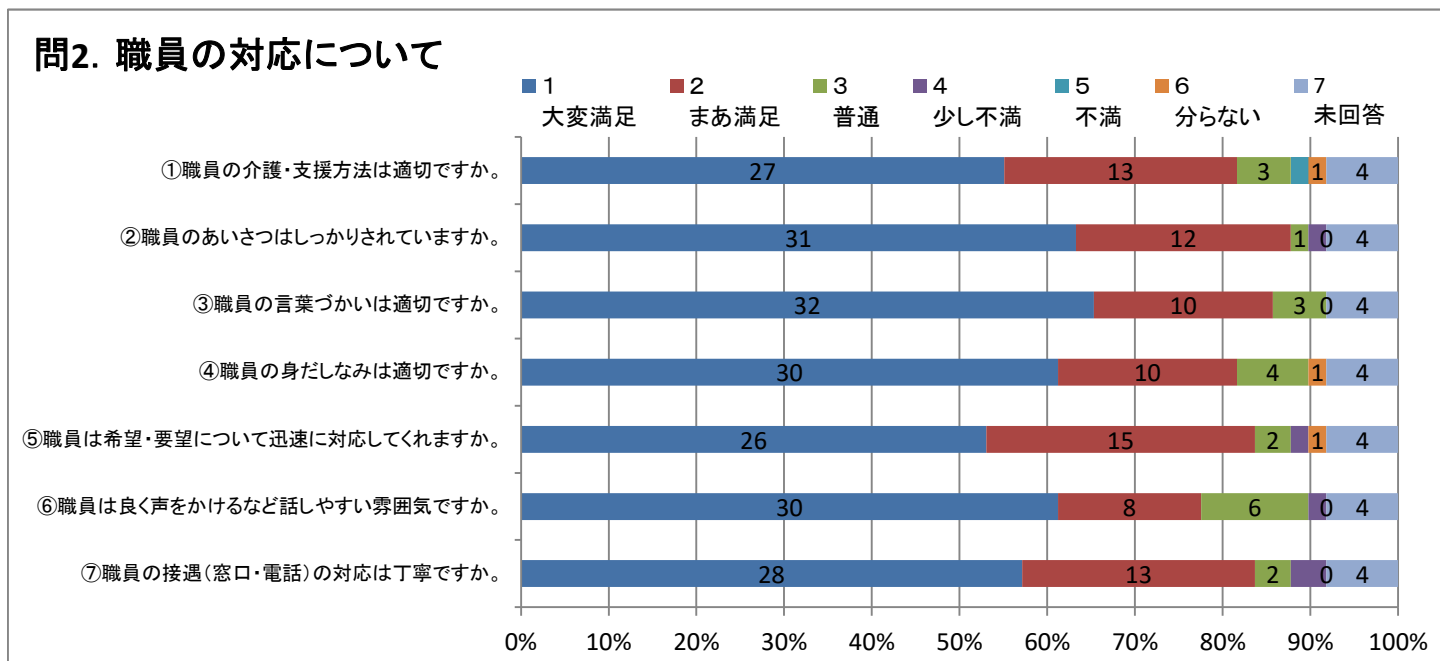
問1. サービス内容について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①施設は、ご利用者が満足した生活が送れるように取り組んでいると思いますか。	23	19	4	0	0	3	0
②何か相談や困りごとがあった時に、施設は適切に対応していると思いますか。	30	12	1	2	0	2	2
③ご本人の健康管理や薬の管理は適切に行われていますか。	27	16	5	0	0	0	1
④入浴や排せつ介助は適切に行われていますか。	26	14	3	0	0	5	1
⑤定期的に施設での様子や行事などの情報提供がありますか。	29	11	6	1	0	1	1
⑥余暇活動（行事やクラブ活動など）が行われていますか。	20	12	11	1	0	3	2
⑦居室やトイレ、風呂などの共用スペースの清掃は行き届いていますか。	20	13	9	3	0	3	1
⑧プライバシーや個人情報の管理は適切に行われていますか。	21	17	6	0	0	4	1
⑨サービス提供に関するケア計画はわかりやすいですか。	29	11	7	0	0	1	1
⑩自宅送迎は安全に行われていますか。又、持ち物などの管理は適正ですか。 (※ショートステイ・デイサービス利用者のみ)	0	0	0	0	0	0	0

問1. サービス内容について

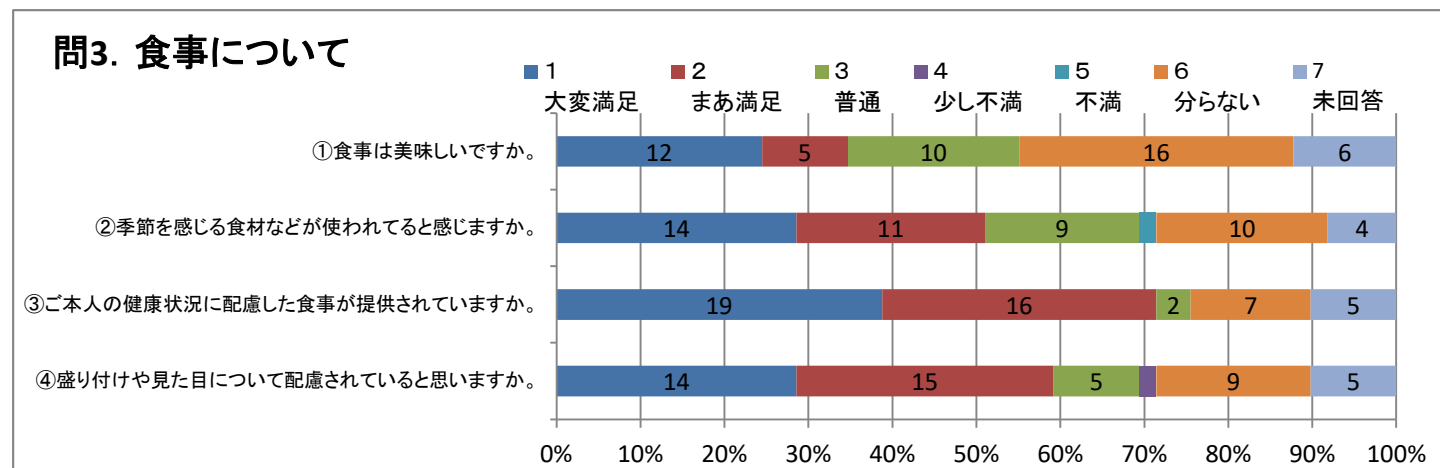
■ 1 大変満足 ■ 2 まあ満足 ■ 3 普通 ■ 4 少し不満 ■ 5 不満 ■ 6 分らない ■ 7 未回答



問2. 職員の対応について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①職員の介護・支援方法は適切ですか。	27	13	3	0	1	1	4
②職員のあいさつはしっかりされていますか。	31	12	1	1	0	0	4
③職員の言葉づかいは適切ですか。	32	10	3	0	0	0	4
④職員の身だしなみは適切ですか。	30	10	4	0	0	1	4
⑤職員は希望・要望について迅速に対応してくれますか。	26	15	2	1	0	1	4
⑥職員は良く声をかけるなど話しやすい雰囲気ですか。	30	8	6	1	0	0	4
⑦職員の接遇（窓口・電話）の対応は丁寧ですか。	28	13	2	2	0	0	4



問3. 食事について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①食事は美味しいですか。	12	5	10	0	0	16	6
②季節を感じる食材などが使われていると感じますか。	14	11	9	0	1	10	4
③ご本人の健康状況に配慮した食事が提供されていますか。	19	16	2	0	0	7	5
④盛り付けや見た目について配慮されていると思いますか。	14	15	5	1	0	9	5



○その他の意見・要望（記述欄）

特別養護老人ホーム

問1. サービス内容について

- ・居室のほこり等が目立ちますが職員の方々には毎日忙しく介護をしていただいていますので、手がまわらないと思っています。
- ・部屋の隅が汚れています。
- ・施設にあまり伺えていないので、「2. まあ満足」に記入させていただきましたが、職員さんの介助には頭が下がる思いです。感謝いたしております。
- ・いつもありがとうございます。
- ・外出の機会があるといいです。
- ・行き届いてると思います。
- ・いつも義理の母がお世話になりありがとうございます。余暇活動が盛り沢山でいつも感謝しております。
- ・入所して1カ月余りなので分からないばかりです。私のところは2人いるので1人入所させていただきありがたく思っています。
- ・書道の先生の都合が悪くできない時があるので残念です。他は大変満足しています。いつもありがとうございます。

問2. 職員の対応について

- ・いつも良く声をかけて頂いています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・良くやって下さっています。本人が穏やかに過ごせているのは職員の皆様のおかげです。有り難うございます。感謝です。
- ・職員の皆様にはお世話になりっぱなしでありがとうございます。
- ・職員の方々のプロとしてのお仕事ぶりにいつも感謝しております。ありがとうございます。
- ・お伺いした際はいつも丁寧に接して頂いています。
- ・訪問するたびに職員の皆様の元気で明るい表情や声かけ、うれしく感じております。

問3. 食事について

- ・魚介類が好きで特にほたてが大好きです。母にあった食事の提供、本当にありがとうございます。
- ・本人は甘いものが好きなのでよろしくお願い致します。
- ・流動食のようですし、なんと本人ではないので答えようがないように思ひまして③のみ記入しました。健康に配慮して頂いて（栄養面など）ありがたく思っております。
- ・本人と食事の話をしたことがないのでよくわかりません。
- ・母に聞くと「ごはん美味しい」と言います。
- ・パンが大好きです。
- ・食べることが楽しみの様子、年齢的に洋食の Pastaなどが御馳走のようです。

問4. その他(自由意見)

- ・同うたびに皆様に優しく接して頂き、心より感謝しております。ありがとうございます。
- ・母がお世話になっています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。家族への対応や情報の提供をはじめとして、様々な要望に応じて頂き大変感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・大変満足しています。
- ・職員の皆様には心のこもったサービスと介護支援を頂き、入所者と家族は大変感謝しています。
- ・中々伺うことが出来ずに申し訳ありません。職員の方からコメントや電話で父の元気な姿が頭に浮かんできます。これからもよろしくお願い致します。
- ・全ての件で適切に介護していただき、大変感謝しております。
- ・なかなか伺えなくて申し訳ありませんが、今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・満足に「まあ」とありますが「満足」だけでいいと思う。
- ・お伺いしたときに母が職員の方と話しているのを見ると「本当によくしてもらってるんだな」と感じます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもありがとうございます。家族からのちょっとした質問にも丁寧に回答を頂き安心しております。感謝の言葉しかありません。宜しく願い致します。
- ・いろいろ助かっています。感謝しています。
- ・なかなか我が家はむずかしい所であります。頑張ります。

