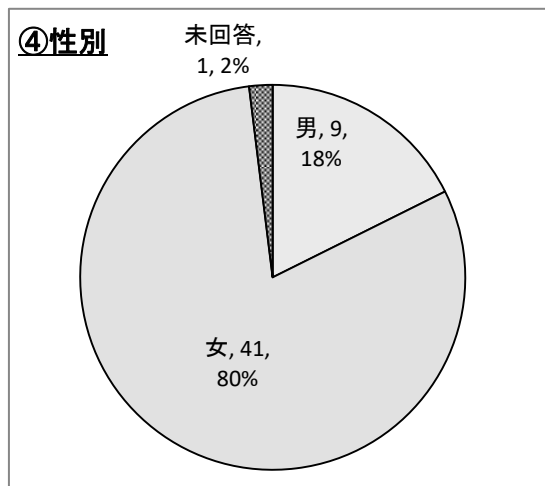
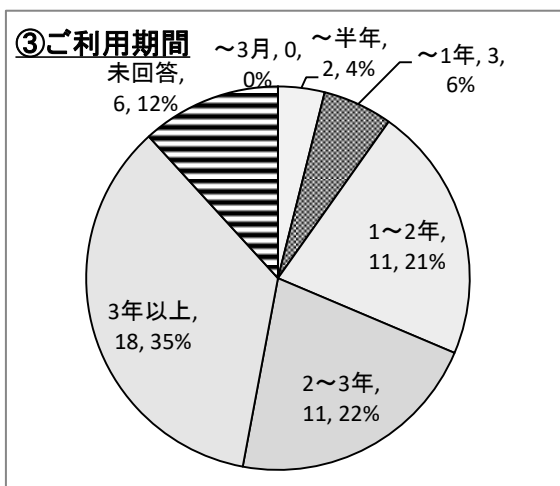
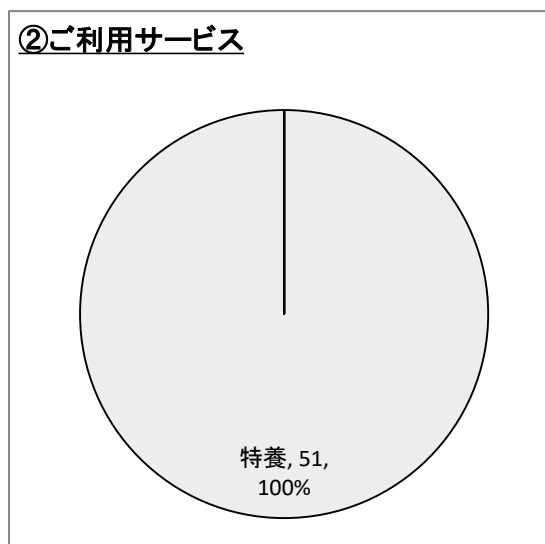
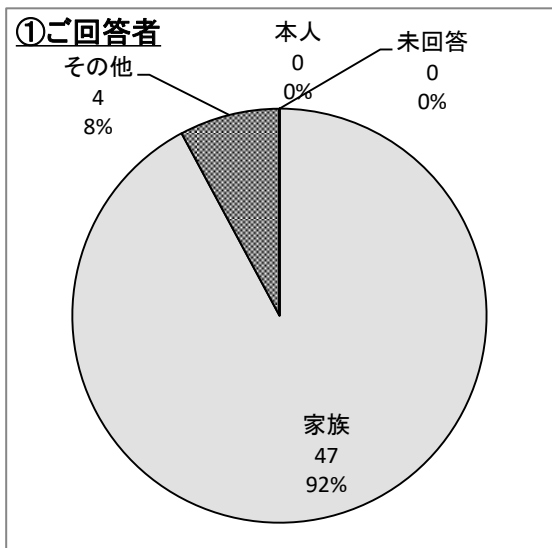


# アンケート集計（特別養護老人ホーム）

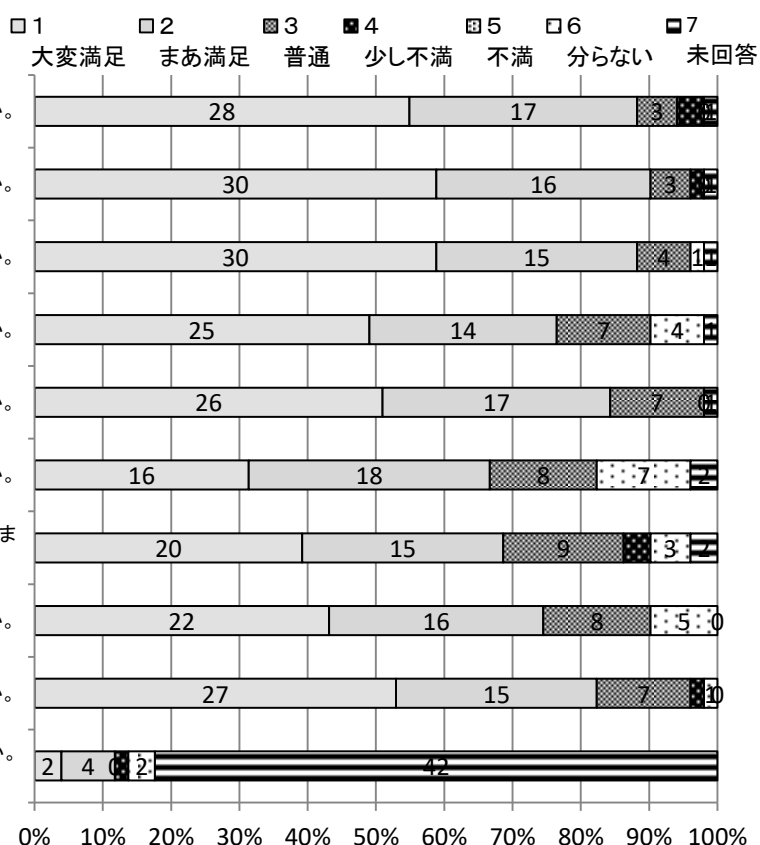
- 目的 朝光苑が提供しております介護サービスの質の向上などを目的に毎年実施するものです。
- 回答期間 令和元年11月20日～12月10日
- 対象者 配布枚数73名
- 回収結果 回収数51名 回収率69.9%

①ご回答者	本人	家族	その他	未回答	計	配布枚数	回収率
	0	47	4	0	51		
②ご利用サービス	特養	高齢短期	障害短期	通所	未回答		
	51	0	0	0	0		
③ご利用期間	～3月	～半年	～1年	1～2年	2～3年	3年以上	未回答
	0	2	3	11	11	18	6
④性別	男	女	未回答				
	9	41	1				



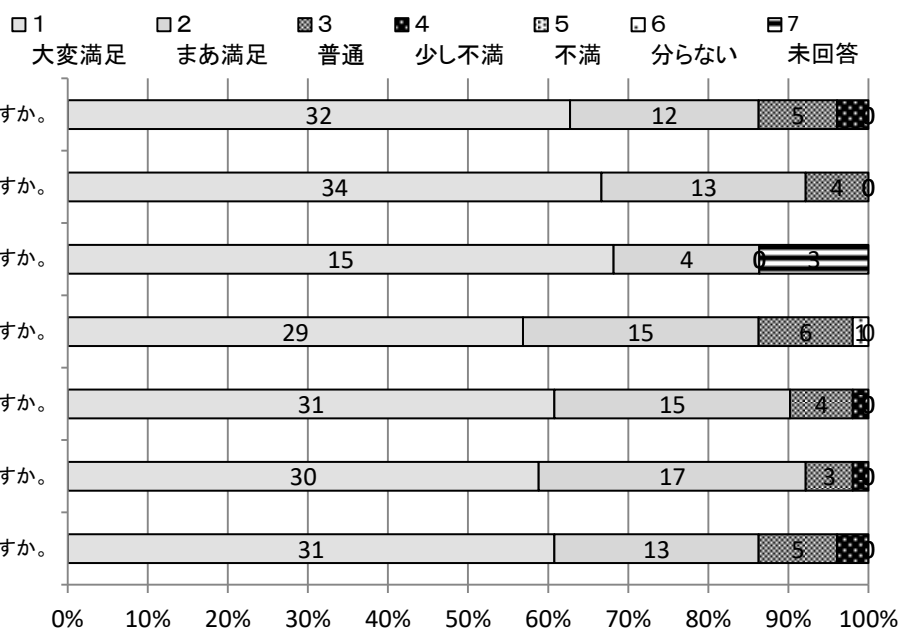
問1. サービス内容について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①施設は、ご利用者が満足した生活が送れるように取り組んでいますか。	28	17	3	2	0	0	1
②何か相談や困りごとがあった時に、施設は適切に対応していますか。	30	16	3	1	0	0	1
③ご本人の健康管理や薬の管理は適切に行われていますか。	30	15	4	0	0	1	1
④食事・入浴・排せつ介助は適切に行われていますか。	25	14	7	0	0	4	1
⑤定期的に施設での様子や行事などの情報提供がありますか。	26	17	7	0	0	0	1
⑥余暇活動（行事やクラブ活動など）が行われていますか。	16	18	8	0	0	7	2
⑦居室やトイレ、風呂などの共用スペースは整理され、清掃は行き届いていますか。	20	15	9	2	0	3	2
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。	22	16	8	0	0	5	0
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。	27	15	7	1	0	1	0
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）	2	4	0	1	0	2	42

## 問1. サービス内容について



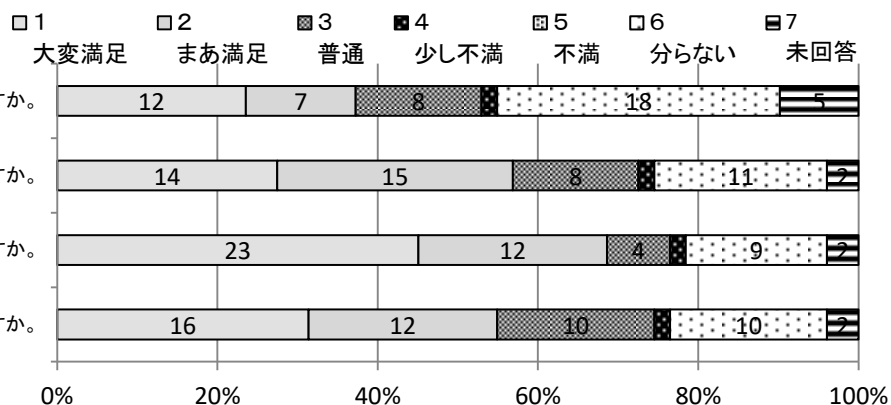
問2. 職員の対応について	1 大変満足	2 まあ満足	3 普通	4 少し不満	5 不満	6 分らない	7 未回答
①職員の介護・支援方法は適切ですか。	32	12	5	2	0	0	0
②職員のあいさつはしっかりされていますか。	34	13	4	0	0	0	0
③職員の言葉づかいは適切ですか。	32	15	4	0	0	0	0
④職員の身だしなみは適切ですか。	29	15	6	0	0	1	0
⑤職員は希望・要望について迅速に対応してくれますか。	31	15	4	1	0	0	0
⑥職員は良く声をかけるなど話しやすい雰囲気ですか。	30	17	3	1	0	0	0
⑦職員の接遇（窓口・電話）の対応は丁寧ですか。	31	13	5	2	0	0	0

## 問2. 職員の対応について



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	7	8	1	0	18	5
②季節を感じる食材などが使われてると感じますか。	14	15	8	1	0	11	2
③健康状況に配慮した食事が提供されていますか。	23	12	4	1	0	9	2
④盛り付けや見た目について配慮されていますか。	16	12	10	1	0	10	2

## 問3. 食事について



## 特別養護老人ホーム

## 問1. サービス内容について

面会に行ったとき「排尿したい」といってもトイレでなく「オムツにして」というのがつらい。  
長期間義母がお世話になり有り難うございます。その間、施設内は相変わらずきれいに保たれており余暇活動も多彩で感心しております。外出時の薬もきちんとわかるように渡して下さるので助かっております。良い施設に入れたと家族と話し職員の皆様に感謝しております。  
よくやってもらっています。わからないことは教えてもらって助かっています。いつもありがとうございます。  
いつも明るく接していただき大変感謝しております。  
利用者への対応がとても暖かいと感じます。  
いつも伺いしても母の表情は明るく、楽しそうにしています。定期的に送られてくるケア記録もわかりやすく、細かい配慮を感じます。限られた予算、人員、時間の中で大変と思いますが、食後～部屋への待機時間を極力短時間にしていただきたい。部屋のごみの回収頻度も増やしてほしい。  
私、夫も82歳ですが手術3回、電気4回しました。それも心配ですが私の体も心配です。何かあったとき私はいけません。

## 問2. 職員の対応について

看護師さんからいつも直近の状況を具体的にお話しいただき安心、感謝しています。  
気が付くとお声がけを下さり、困りごとなどもきちんと伝えてくれるのでこちらも対応ができ助かります。  
忙しくて中々様子を見に行けなくてすみません。いつも伺ってもよくして頂いていると感じます。  
いつもお願い事に親切に対応して頂き、有り難うございます。今後ともよろしくお願い致します。  
皆さん明るく笑顔で対応してくださっていて感謝しています。  
冷暖房の管理、食事後に本人を引き受けた時に車いすは冷たいし、鼻水を出して体が冷えていた。調査をしたら冷風がまともに当たり壁になっている状態が何度かあった。  
みなさま一人一人がいつも明るく、丁寧に接し、話してくれます。母に話しかけた時も楽しそうに話します。  
ほとんどの職員さんは優しく対応してくださり、感謝の気持ちでいっぱいですが、例外的に悲しくなる対応をされる方が…。リハビリ(外部も含め)の相談ができないものかと思っています。  
電話での伝言が担当の方に伝わっていない。折り返して電話を担当さんから頂けるといったのに1度もかかってこない。  
職員さんの対応は大満足です。ありがとうございます。  
いつもありがとうございます。皆様に優しく接していただき、本人も安心して生活しているようです。  
職員皆様気配り、目配り、心配りが良く出来ていらっしゃると思います。  
家族にも体調はいかがですか？と声掛けしてくださいませ。心遣いに感謝しています。  
いつも明るく接していただき大変感謝しております  
大変な仕事と理解しています。いつもご苦労様です。  
洗濯したものに本人のものでないものが入っていて本人の服をほかの人が着ていたので本人が着られなかった。名前をよく見てください。困ります。

## 問3. 食事について

季節のお楽しみ献立があったりと変化がある内容で食べることの好きな義母は喜んでくれると思います。  
苑便りなどから季節を感じる食材などが使われていると感じます。また、健康状況に配慮した食事のおかげで健康に過ごせていると思えます。  
甘いものが好きなので  
日曜日が少ない気がします。  
コーヒー、ふりかけなどを持ち込みで提供して頂いてますが、本人の健康上適切でないものがありましたらご指導ください。  
ご本人に「食事はどうですか？」と伺うと、いつも「大変美味しくいただけてます」との答えが返ってきます。完食されており満足されている様子です。  
前回、食事の補助ができ、別室で食事後に車いすを押してくると、転勤前におられた江越さんが、食後の歯磨きをしてくださいと指示されていた。今は自信をもってできる方がいなくなっているように見受けられる。知らない素振り、やはり他の人たちが来てくださって対応しているのに自分の仕事に誇り？をもって、個人で働いていたら誰もが新しいタイプの人、育たないような気がする。また帰りたいですの声が懐かしいです。  
11月25日、前日部屋のベットにシールが貼ってあるのを見ました。同じことですが昼の食事が終わり、食後の処理も終わり引き渡されました。最初廊下を動いていたのですが、ベット等が廊下に出てきたので動きを止め、食堂の別室に入り景色・マンション等を見ていたが、周りが静かになったので、食堂を見たら人がいない。部屋に入室したらほかの同室者、寝かされている、四人部屋で。今日来たばかりでないのに、理解されていない、足りない、なにかが。  
食事時間にお伺いしたときも母が苦手な調味料などを本人の好みに変えていただいていた配慮を感じました。食事もおいしいと言っています。  
パンの時は食欲が出ない。  
手作り感のある「おやつ」でいいと思いました。  
好き嫌いなと思います。  
何でもおいしく満足しています。

## 問4. その他(自由意見)

早く新しい環境になじんで穏やかに過ごせるようになってほしいと思います。

夏祭にはよさこい踊り時に来客用にも鳴子が準備されていたり、手作り小物をいただいたりと心遣いが感じられました。模擬店の品物の価格も安くて助かります。毎年楽しい催し有り難うございます。

いつも面会に行くたびに、やさしい言葉をかけていただき、本当にありがたく、うれしく思っております。ただただ感謝しかありません。ありがとうございます。

長期にわたり、利用者のことを大切に扱っていただき感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

いつもお世話になります。また、いろいろな対応していただき有り難うございます。中々伺う事が出来ずに申し訳ありませんが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。

大変なお仕事だと思いますが職員の方々がいつもきちんと対応して下さっていてありがたいです。

入所して一年以上たちますが、いつ行っても母は楽しそうにしています。今後も引き続きよろしく願いします。

職員の皆様には、日常の見守り介護支援、心のもったサービスいただき有り難うございます。引き続きよろしくお願い致します。病气入院とは異なり、治って退所できるわけではないので、本人が望むことはしてあげたいと思います。

いつもありがとうございます。感謝しかありません。これからもよろしくお願い致します。

いつもお世話になっています。職員の皆様には本当に感謝しています。変わらず元気な母の姿を見るたびにありがたい気持ちでいっぱいです。大変な仕事でございますが、お体にはお気を付けください。

毎日が寝たり、起きたりの単調な生活ですので。簡単なわかりやすい歌を唄ったり手をたたき、曲だけ流して聞かせるなど、日常の生活に少しでも変化を付け明るく生きる喜びを感じて頑張りたいと思います。

隅々まで清掃も行き届いていて気持ちの良い施設だと思います。