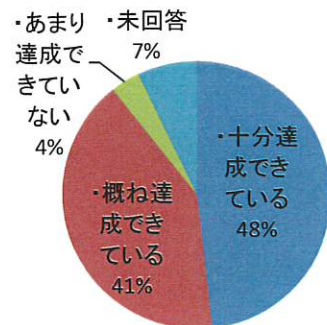


平成30年度 敬愛荘 顧客満足度アンケート 集計結果

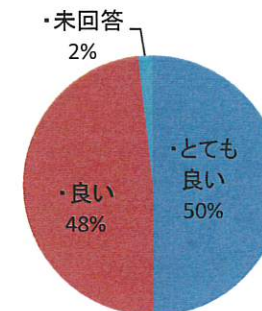
I 当施設敬愛荘では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

・十分達成できている	27
・概ね達成できている	23
・あまり達成できていない	2
・達成できていない	0
・未回答	4



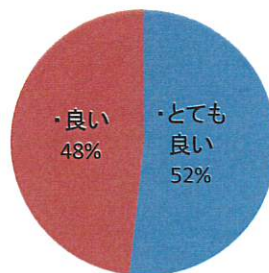
II-1 事務職員の窓口・電話対応は手際が良いですか。

・とても良い	28
・良い	27
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	1



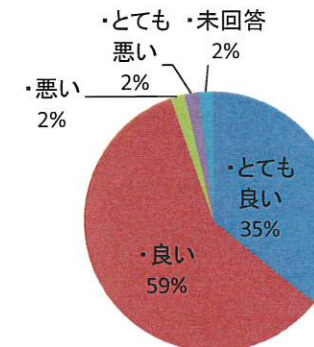
II-2 職員の対応は礼儀正しいですか。

・とても良い	29
・良い	27
・悪い	0
・とても悪い	0



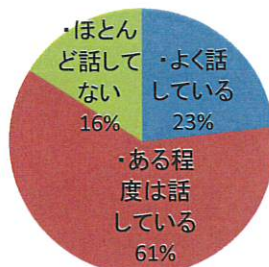
II-3 ご本人の様子や状況について、職員からの説明はいかがですか。

・とても良い	20
・良い	33
・悪い	1
・とても悪い	1
・未回答	1



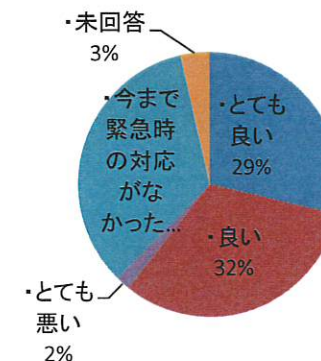
II-4 職員(介護支援専門員等)とご本人の思いや願い、要望等について話したことはありますか。

・よく話している	13
・ある程度は話している	34
・ほとんど話してない	9
・話をしていない	0
・未回答	0



II-5 緊急時の対応はいかがでしたか。

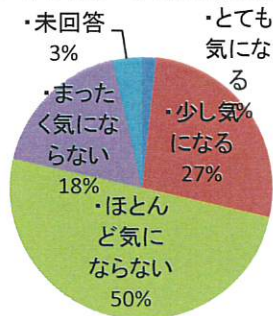
・とても良い	16
・良い	18
・悪い	0
・とても悪い	1
・今まで緊急時の対応がなかった	19
・未回答	2



平成30年度 敬愛荘 顧客満足度アンケート 集計結果

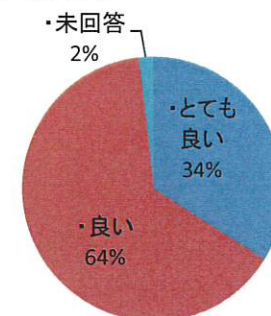
Ⅲ-1 施設内はいつも清潔になっていますか。又、臭い等が気になる箇所はありますか

・とても気になる	1
・少し気になる	15
・ほとんど気にならない	28
・まったく気にならない	10
・未回答	2



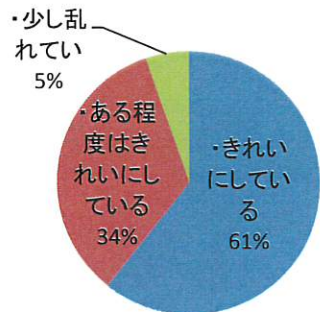
Ⅲ-2 面会に来られた時のユニットの雰囲気はいかがですか。

・とても良い	19
・良い	36
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	1



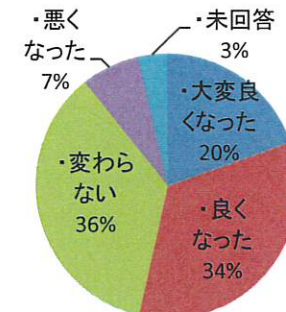
Ⅳ-1 入居者様の身の回り(洋服・髪型・爪)はきれいに整えられていますか。又、洋服は季節に合ったものを身に着けていますか。

・きれいにしている	34
・ある程度はきれいにしている	19
・少し乱れてい	3
・とても乱れている	0
・未回答	0



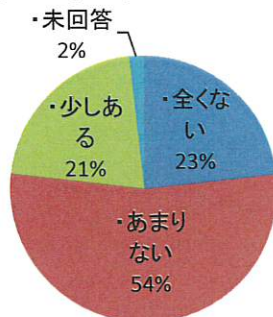
Ⅳ-2 入居者様の様子(表情や雰囲気等)に変化はありましたか。

・大変良くなった	11
・良くなった	19
・変わらない	20
・悪くなった	4
・未回答	2



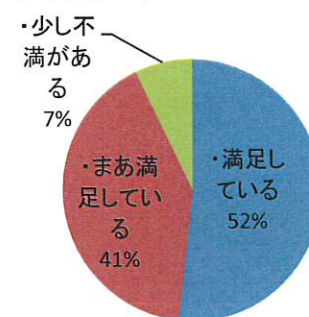
Ⅳ-3 健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか。

・全くない	13
・あまりない	30
・少しある	12
・大いにある	0
・未回答	1



Ⅳ-4 ご家族・ご本人は、今のサービスに満足しておりますか。

・満足している	29
・まあ満足している	23
・少し不満がある	4
・不満がある	0
・未回答	0



《平成30年度 敬愛荘 顧客満足度アンケート 回答》

【ご利用者・御家族様からのご意見ご要望】

【施設からの回答】

爪切りしていない事がある。(2件)	爪切りが行き届いておらず、入居者様、家族様に不快な思いを与えてしまい、申し訳ありません。改善策として、入浴後に入居者の爪のチェックを行います。
薬のことで、粉薬なのに湿気をもっていて、かたまりになっている。心配になります。	申し訳ございません。薬についての説明が不十分でした。薬の袋は湿気を通してしまっただけになっており、固まってしまうことがあります。看護師に確認したところ作用に問題はないとの事です。今後もお気付きの点がありましたらご指導よろしくお願
時々、尿の臭いがとてもきつい事がある。休日に多い気がするが、長時間パットを使用した時の特有の臭いがする。時間どおりにオムツ交換していないのでは？と疑問に思う事がある。便臭の時はある程度仕方ないと思っているが、尿臭が強いのは軽減できないものかと思う。	尿の臭いで入居者様、家族様に不快な思いを与えてしまい、申し訳ありません。改善策として、パットの交換回数を増やし、臭いの改善をします。
特に悪いと思うところは無いと思います。	ありがとうございます。今後も職員一同より良い施設を目指していこうと考えております。お気づきの点がございましたらご指摘いただけますようお願いいたします。
お世話になっております。色々な面で良くしてもらってたいへんうれしいです。これからもよろしく願います。	ありがとうございます。入居者様からのお言葉、職員一同の励みになります。今後もより良い施設を目指しますのでお気付きの点がございましたらご指摘いただけますようお願いいたします。
いつもお世話になり、心から感謝しております。	ありがとうございます。今後ともお気付きの点がございましたらご指摘いただけますようお願いいたします。
話す事が出来なくなり、職員の方にはご迷惑をお掛けします。	入居者様の表情等、言葉以外にもコミュニケーションの手段はございます。入居者様の変化等見逃さぬよう職員一同意識してまいります。また、ご家族が気づかれたことがございましたら職員にお伝えいただけると幸いです。
こちらの要望に答えていただきありがとうございます。これからもよろしく願います。	ありがとうございます。入居者様一人ひとりのニーズに出来る限りお答えできるよう職員一同頑張りたいと思いますので、今後ご要望がありましたらお申しつけくださいようお願いいたします。
自分(本人)からは声掛け出来ないので、優しい言葉をいつもかけていただきありがとうございます。	ありがとうございます。声掛けは介護の基本ですので、意思疎通が難しい方でも声掛けをし、コミュニケーションを取っていきます。その方の表情などで感じ取れることが沢山ありますので、私たち職員も励みになります。