

令和元年度利用者家族アンケート調査集計結果

特養：ショートご家族対象

特別養護老人ホーム弘前園

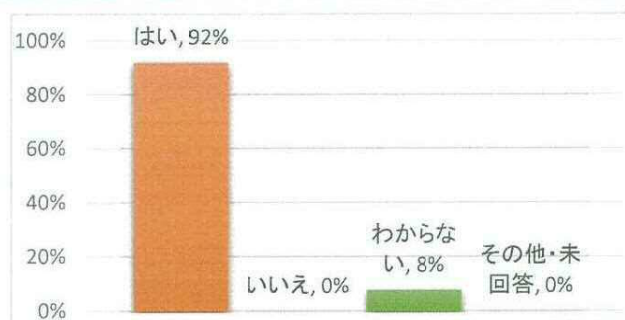
今後の施設運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。

ご協力いただきました利用者家族の皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

実施期間：令和1年8月10日～8月24日 アンケート依頼数：55件 回答数：39件 【回収率71%】

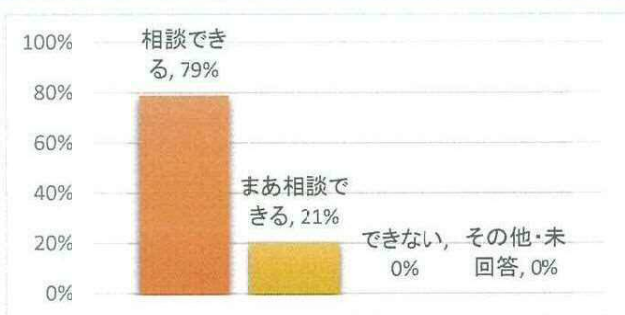
1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

カテゴリー	人数	%
はい	36	92%
いいえ	0	0%
わからない	3	8%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



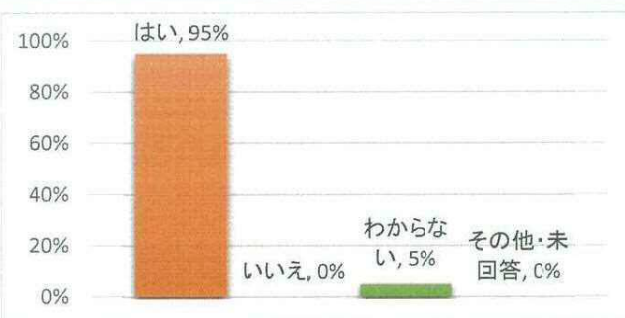
2) 何か相談や困りごとがあった時に気軽に施設の職員に相談できますか

カテゴリー	人数	%
相談できる	31	79%
まあ相談できる	8	21%
できない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



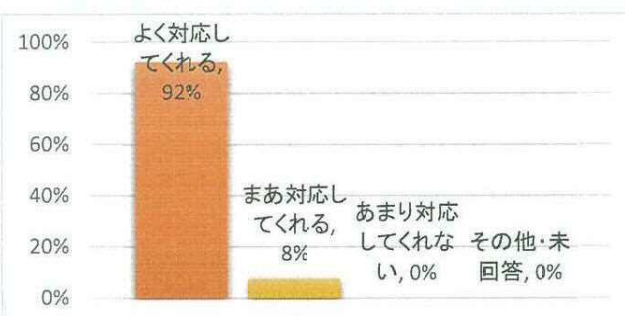
3) 施設はご本人の健康管理を適切に行っていると思いますか

カテゴリー	人数	%
はい	37	95%
いいえ	0	0%
わからない	2	5%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



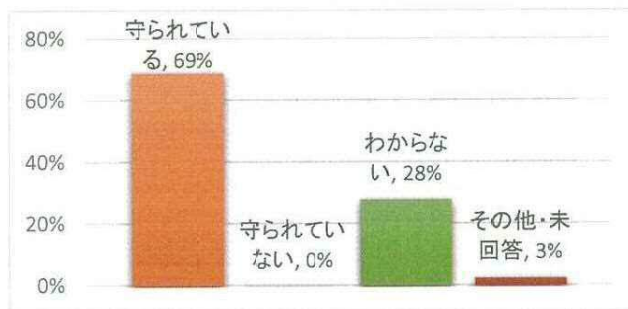
4) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて迅速に対応してくれますか

カテゴリー	人数	%
よく対応してくれる	36	92%
まあ対応してくれる	3	8%
あまり対応してくれない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



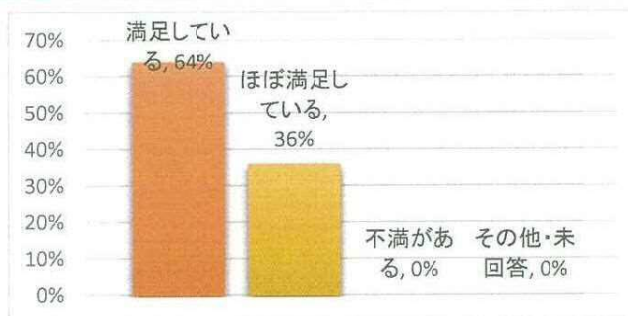
5) 排泄時、更衣、入浴時等のプライバシーは守られていると思いますか

カテゴリー	人数	%
守られている	27	69%
守られていない	0	0%
わからない	11	28%
その他・未回答	1	3%
	39	100%



6) 行事やレクリエーションの内容、頻度については満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	25	64%
ほぼ満足している	14	36%
不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



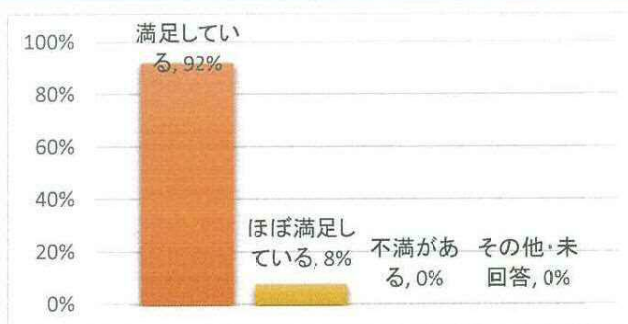
7) 施設内は清潔ですか (玄関、居室、廊下、トイレ等)

カテゴリー	人数	%
満足している	35	90%
ほぼ満足している	4	10%
不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



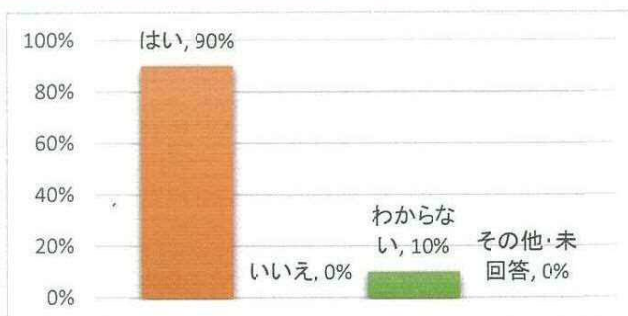
8) 事務室の受付の対応については、満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	36	92%
ほぼ満足している	3	8%
不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



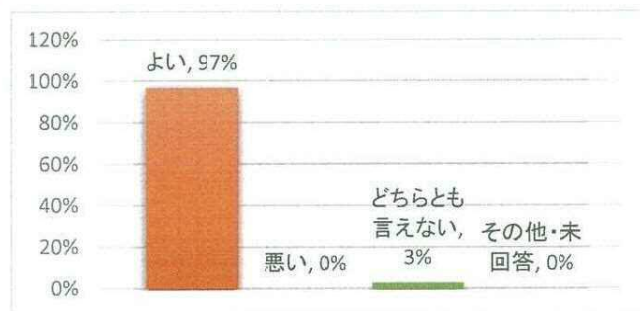
9) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

カテゴリー	人数	%
はい	35	90%
いいえ	0	0%
わからない	4	10%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



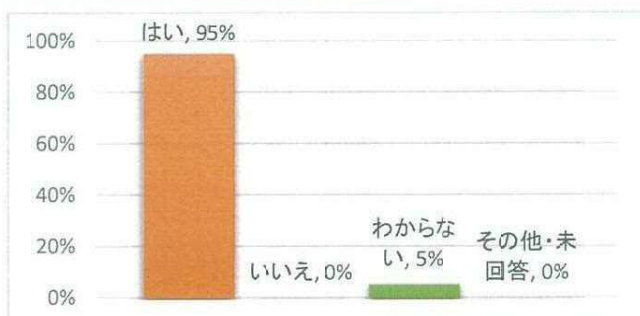
10) 職員の言葉づかい、身だしなみ、接遇態度はどうですか

カテゴリー	人数	%
よい	38	97%
悪い	0	0%
どちらともいえない	1	3%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



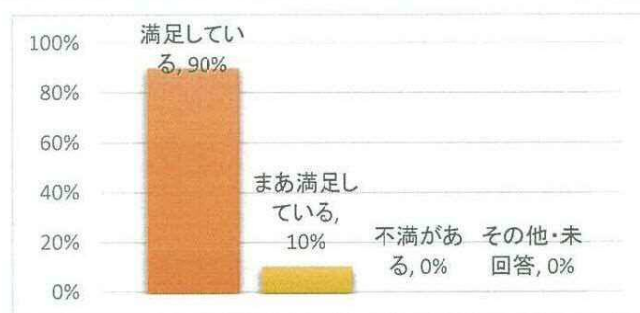
11) 言葉づかいや態度を含めて、どの職員も同じように親切ていねいに接してくれますか

カテゴリー	人数	%
はい	37	95%
いいえ	0	0%
わからない	2	5%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



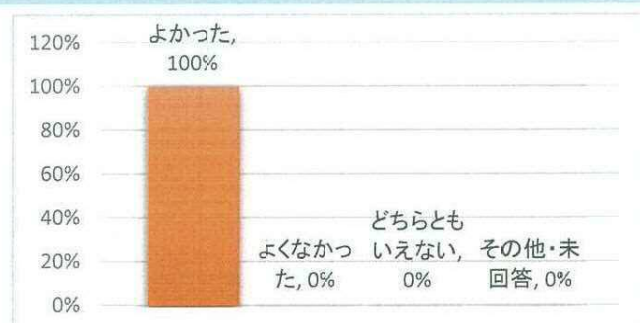
12) 家族は、今のサービスに満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足している	35	90%
まあ満足している	4	10%
不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



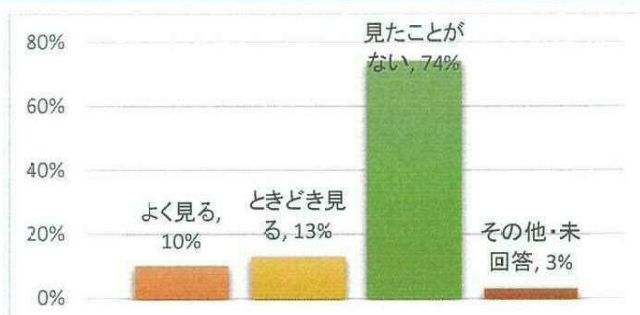
13) この施設を利用して良かったと思いますか

カテゴリー	人数	%
よかった	39	100%
よくなかった	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	39	100%



14) 平成28年1月より、ホームページを開設しましたがご覧になりましたか

カテゴリー	人数	%
よく見る	4	10%
ときどき見る	5	13%
見たことがない	29	74%
その他・未回答	1	3%
	39	100%



《施設に改善して欲しい点、気になる点などの意見等》

*赤字：施設からの回答

- ・行事等の写真で様子がわかり、うれしいです。職員の皆様、いつも有難うございます。感謝の気持ちで一杯です。

このお言葉を励みにもっとご入所者様に満足頂けるよう努めて参ります。

- ・施設全体が排泄の臭いがして気になります。洗淨・消毒を工夫していただけると面会の際助かります。
→ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。施設でも臭い対策を講じておりますが、「排泄ケア」の時間を正面玄関に明記しておりますのでその時間帯を確認して面会いただければよろしいかと思っております。ご協力をお願い致します。
- ・施設に伺った時に足りない衣料品の話をされる事があるのですが、そうすると買い物をして、また届かないといけないので急がない物であれば請求書にメモでも入れて頂ければ助かると思っています。
→申し訳ございませんでした。緊急に必要な物だったと思っておりますので、その他の物はTEL等で急がない物であれば請求書に入れて対応したいと思っております。
- ・軽いリハビリ
→基本的に特養なのでリハビリは行いませんがご要望があれば直接言って頂ければ検討いたします。
- ・寝たきりの人が多いためか、あまり活気を感じません。
→できるだけ行事・慰問等に参加して頂いてますが時間帯によって休息の時間を設けております。
また、体調を考慮しながら食事の際は一日3回離床してホールでみなさんと召し上がって頂いております。

アンケートの結果及びご意見を職員一同真摯に受け止め、今後もより一層利用される方々の尊厳を守ることはもちろん、サービスの質の向上を目指して安心して生活ができますようにこれからも精進してまいります。また、同時に感謝の言葉や労いの言葉も頂いております。職員にとっては、大変励みになり、やる気に繋がるものでございます。本当にありがとうございます。最後に、アンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げますと共に今後とも特別養護老人ホーム弘前園をよろしくお願い致します。

特別養護老人ホーム弘前園 サービス向上委員会

令和元年度ご利用者様（ご家族様）アンケート調査集計結果

デイサービスセンター弘前園

デイサービスご利用者様・ご家族様対象

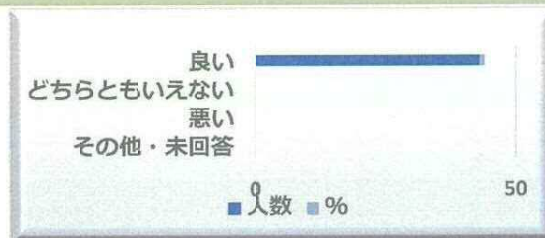
今後のデイサービス運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。ご協力いただきましたご利用者様、ご家族様皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしました。誠にありがとうございました。

実施期間：令和元年8月8日～8月20日

アンケート依頼数：59件 回答数：43件 【回収率73%】

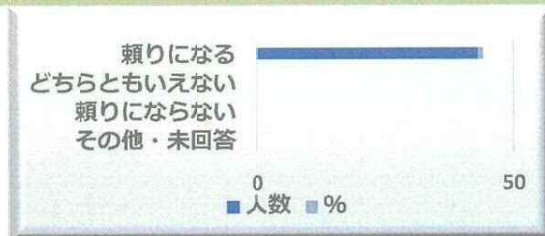
1) 職員の態度や言葉使いはどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	0	0%
悪い	0	0%
どちらともいえない	0	0%
良い	43	100%
	43	100%



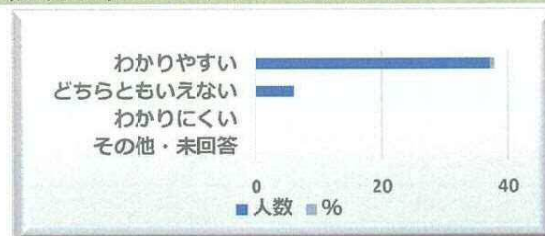
2) 相談や依頼したい時、職員は頼りになりますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	0	0%
頼りにならない	0	0%
どちらともいえない	0	0%
頼りになる	43	100%
	43	100%



3) 介護サービス計画書や重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	0	0%
わかりにくい	0	0%
どちらともいえない	6	14%
わかりやすい	37	86%
	43	100%



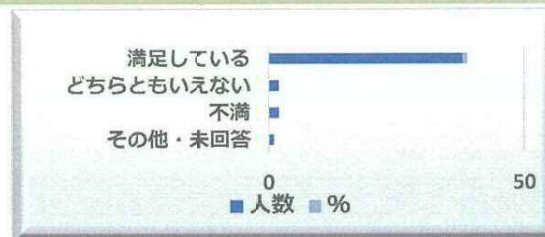
4) 送迎のサービス対応はどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	0	0%
不満	0	0%
どちらともいえない	0	0%
満足している	43	100%
	43	100%



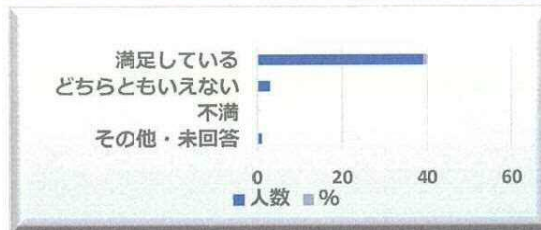
5) 入浴の対応はどうか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	2%
不満	2	5%
どちらともいえない	2	5%
満足している	38	88%
	43	100%



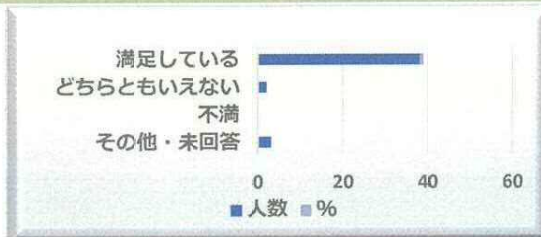
6) 食事に満足していますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	2%
不満	0	0%
どちらともいえない	3	7%
満足している	39	91%
	43	100%



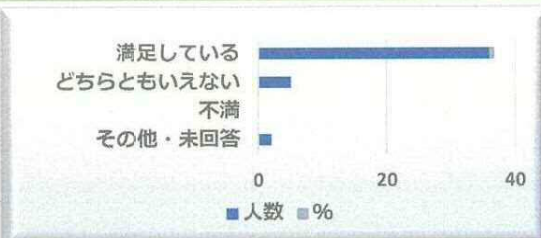
7) 排泄の援助はどうですか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	3	7%
不満	0	0%
どちらともいえない	2	5%
満足している	38	88%
	43	100%



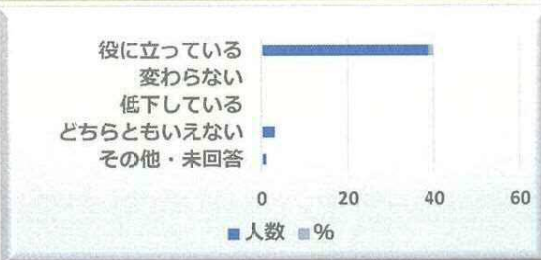
8) 余暇活動はどうですか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	2	5%
不満	0	0%
どちらともいえない	5	11%
満足している	36	84%
	43	100%



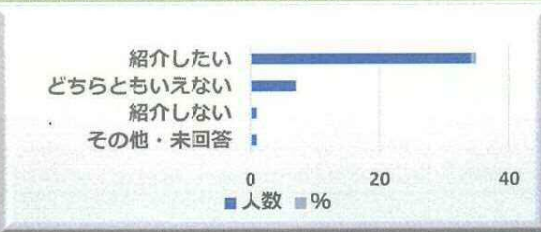
9) デイサービス利用は心身の衰えを防ぐ上で役に立っていますか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	2%
どちらともいえない	3	7%
低下している	0	0%
変わらない	0	0%
役に立っている	39	91%
	43	100%



10) 現在利用しているサービスを、友人や知人に紹介したいと思いませんか？

カテゴリー	人数	%
その他・未回答	1	2%
紹介しない	1	2%
どちらともいえない	7	16%
紹介したい	34	80%
	43	100%



※その他のご意見やご要望等

- ・何も不満はありません。

〔施設回答〕お世話になっております。ありがとうございます。皆さまが不満に思わないように、職員一同精進して参りたいと思います。

- ・これからも宜しくお願いします。(2件)

〔施設回答〕お世話になっております。こちらこそよろしくお願い致します。

- ・(買い物)とっても助かってます。有難うございます。

〔施設回答〕お世話になっております。こちらこそありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。

- ・ドライブは今まで通りで良いと思います。

〔施設回答〕お世話になっております。これからも宜しくお願い致します。

- ・ドライブ、高照神社に行きたいです。

〔施設回答〕お世話になっております。貴重なご意見ありがとうございます。是非計画させて頂きたいと思います。

行きたい所等ございましたら、遠慮なくお申し付けて下さればと思います。

アンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げます。アンケートの結果及びご意見ご要望、職員一同真摯に受け止め、今後もより一層ご利用される方々に安全に質の良いサービスを提供できますように精進して参りたいと思っております。

又、たくさんの感謝のお言葉ありがとうございました。職員にとっては、大変励みになりやる気に繋がるものでございます。本当にありがとうございますありがとうございました。

今後とも、デイサービスセンター弘前園を宜しくお願い致します。

(デイサービスセンター弘前園 サービス向上委員会一同)

令和元年度利用者家族アンケート調査集計結果

グループホーム鬼沢ご家族様対象

今後の施設運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。

ご協力いただきました利用者家族の皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

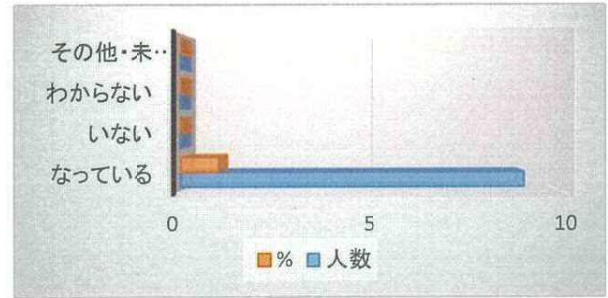
実施期間 令和元年8月10日～8月24日

アンケート依頼数 9件 回答数 9件

回収率100%

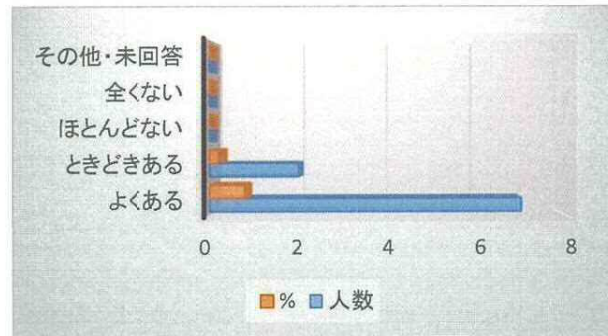
1) ご本人にとってグループホームは安心して自由な暮らしが出来る場になっていますか？

カテゴリー	人数	%
なっている	9	100%
いない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



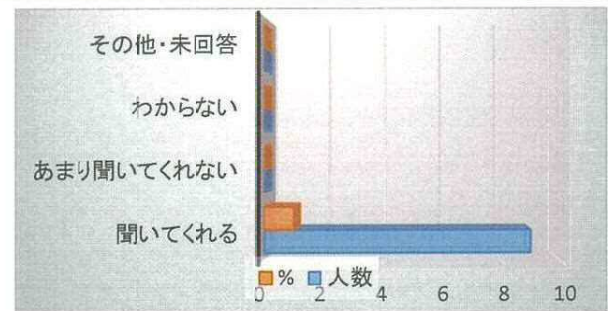
2) ご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理等について、ご家族に報告がありますか？

カテゴリー	人数	%
よくある	7	78%
ときどきある	2	22%
ほとんどない	0	0%
全くない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



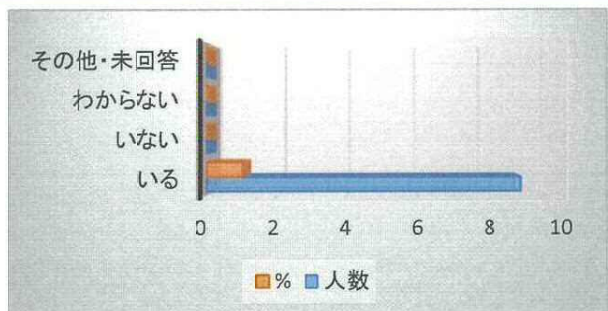
3) 職員はご本人の困っている事、不安、求めていること等の話しをよく聞いてくれますか？

カテゴリー	人数	%
聞いてくれる	9	100%
あまり聞いてくれない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



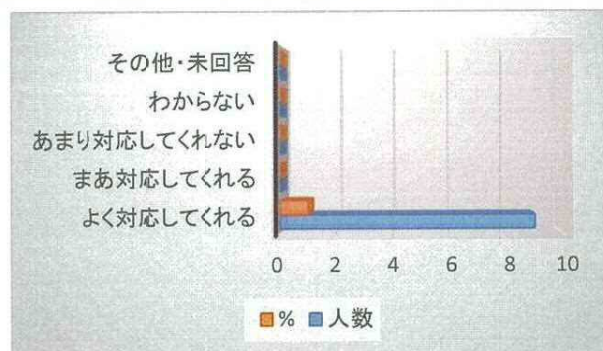
4) 職員はご本人の思いや要望等をわかってくれ、暮らしの中でそれを大切に生かしていますか？

カテゴリー	人数	%
いる	9	100%
いない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



5) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

カテゴリー	人数	%
よく対応してくれる	9	100%
まあ対応してくれる	0	0%
あまり対応してくれない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



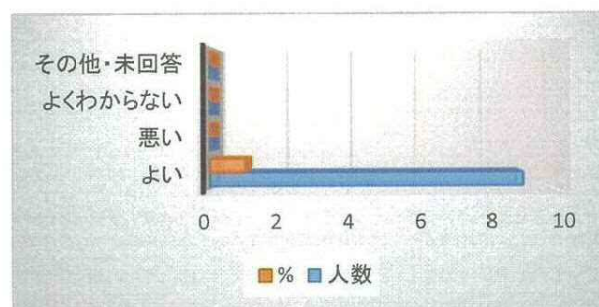
6) 職員は、ご本人の力を発揮しながら暮らせるよう、ご本人の能力を上手く引き出し暮らしていますか？

カテゴリー	人数	%
上手く引き出している	9	100%
あまり引き出せていない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



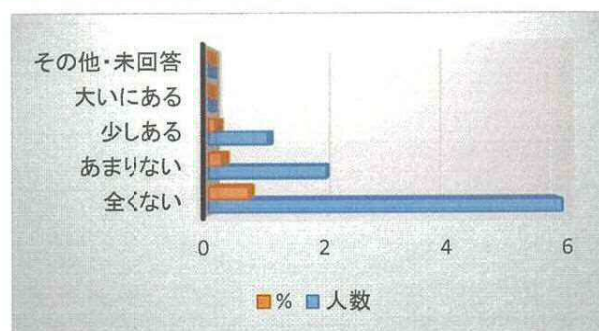
7) 職員の言葉使い、身だしなみ、接遇態度はどうですか？

カテゴリー	人数	%
よい	9	100%
悪い	0	0%
よくわからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



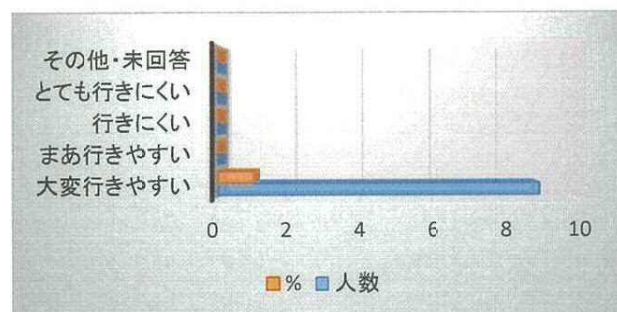
8) グループホームのサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

カテゴリー	人数	%
全くない	6	67%
あまりない	2	22%
少しある	1	11%
大いにある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



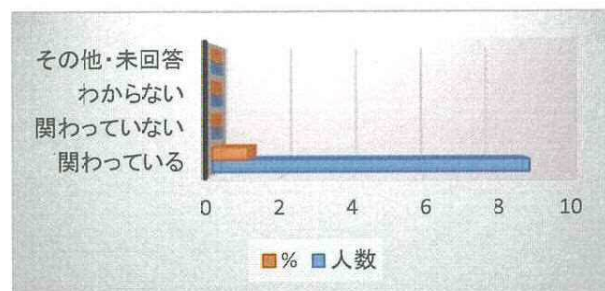
9) グループホームは、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

カテゴリー	人数	%
大変行きやすい	9	100%
まあ行きやすい	0	0%
行きにくい	0	0%
とても行きにくい	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



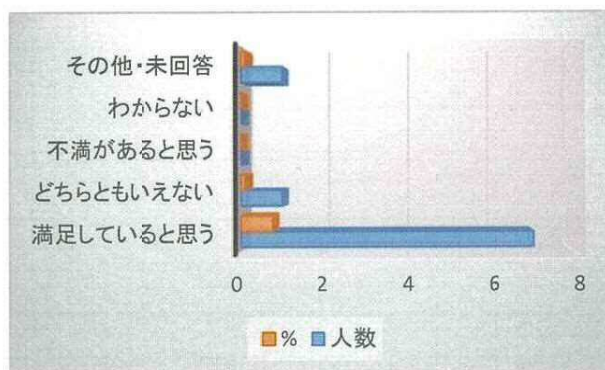
10) ご家族から見て、職員は、ご本人と生き生きと楽しそうに関わっていますか？

カテゴリー	人数	%
関わっている	9	100%
関わっていない	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



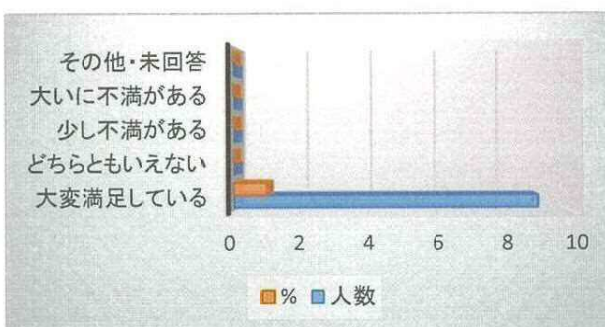
11) 家族からみて、本人は今のサービスに満足していると思いますか

カテゴリー	人数	%
満足していると思う	7	78%
どちらともいえない	1	11%
不満があると思う	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	1	11%
	9	100%



12) 家族は、今のサービスに満足していますか

カテゴリー	人数	%
大変満足している	9	100%
どちらともいえない	0	0%
少し不満がある	0	0%
大いに不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	9	100%



《気になる点などの意見等》

*赤字：施設からの回答

・ホールの椅子にこしかけながら居眠りをしている方を見ると、落下が心配になります。

→ご指摘ありがとうございます。

危険と思われる入居者様は落下しないよう椅子を変えておりますが、再確認し、安全確保に努めていきたいと思っております。

・前回伺った時、祖母の足のむくみが気になりました。

→主治医へ報告し、一つ一つ検査を行い、現在原因を見つけているところです。

アンケートにご協力頂き深く感謝申し上げます。アンケートの結果及びご意見ご要望、職員一同真摯に受け止め今後もより一層安全に、質の良いサービスを提供できますように精進して参りたいと思っております。

また、感謝のお言葉も多数頂きありがとうございました。職員にとっては大変励みになり、やる気に繋がるものでございます。本当にありがとうございました。

今後ともグループホーム鬼沢を宜しく願い申し上げます。