

特別養護老人ホーム萩の風
ご家族アンケート結果(満足度調査)

平成 26 年 7 月 26 日

回答率 87%

I 施設の説明責任と情報取得について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 入所前・入所後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		9名	17名	3名	
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		14名	12名	2名	1名
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		13名	14名	2名	
(4) 施設サービス計画はご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか		14名	14名	1名	
(5) ご家族に対し職員から入居者ご本人の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか		15名	11名	3名	
平均点数 80 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	・入所にあたり説明あり、丁寧に教えて頂きました。				
II 職員の接遇について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		17名	12名		
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		25名	4名		
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		14名	4名	1名	
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		16名	12名	1名	
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		20名	9名		
平均点数 90 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	・言葉遣い丁寧です。 ・私服も良いのですが、介護と看護スタッフはユニホームの検討もされてはいかがですか？				
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛生面等、快適な生活を送れる環境となっていますか		18名	11名		
(2) 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われませんか		17名	12名		
(3) 施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか		13名	15名	1名	
(4) 入居者ご本人の健康管理を適切に行っていると思いませんか		13名	14名	2名	
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われませんか		13名	11名	5名	
平均点数 83 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	・職員の入れ替わりは仕様がなっていないと思っています。入れ替わっても伝統的にしっかりと引き継いでいると思います。 ・配置スタッフが少なく感じる時があります。スタッフに余裕がなければ、介護の質は下がると思います。余裕のあるスタッフ配置を望んでいます。				
IV 施設利用満足度について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 当施設は居心地の良い「暮らしの場になっていると思いますか		16名	12名	1名	
(2) 個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		17名	12名		
(3) 施設や職員は、入居者・利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		20名	9名		
(4) この施設を選んでよかったと思いませんか		21名	8名		
(5) 総合的に当施設をご利用されている満足度はどれぐらいですか		18名	11名		
平均点数 84 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	・一週間に一度頼まれた物を持って面会に行っています。いつも穏やかに生活している様子が伺えます。娘の私も安心しております。 ・利用者家族には十分にお気遣い頂いていると感じます。本人は？と考えると疑問がありますが。				

その他お気づきになった点

<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人のほかに別の施設に父(認知症)が入所しています。時々面会に行っていますが、職員の方に生活面でのトラブルを聞きまずと理解しているつもりでも娘としてショックを受けます。でも最近は成るようにならな、、、そんな気持ちで受け止めています。 ・ 父がいつもお世話になっています。これからも宜しくお願い致します。 ・ いつも大変良くしていただき、感謝しております。 ・ 職員の皆様にはお世話になっております。ご多用の所、お手数をお掛けしますが今後とも宜しくお願い致します。 ・ いつも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。 ・ いつもこまめな対処して頂きありがとうございます。本人も良い環境で楽しく暮らせており、満足だと思えます。 ・ 特に不満はありません。今後とも宜しくお願い致します。 ・ いつも母がお世話になり心より感謝申し上げます。スタッフの方のご尽力により元気に過ごさせて頂いており家族としてとても有難く感じております。また、様々なイベントに参加させていただいている写真を拝見して入所者の方々にたのしみながら満足してもらおう努力にも非常に好感を抱いております。現在の身体状況で在宅の生活をしていたならば、家族にはとても無理なことも貴施設には実践していただけるので瞬間的かも知れませんが、母にとっては感動を与えているのではないかと思います。その裏側にはスタッフの方々の企画、演出もあるわけで日々の多忙な業務の中、本当に頑張っておられると思うと頭が下る想いです。当然満足感を得て貰う影には身体の安全があるわけで、極端に申せば生命の維持というもの根底にあります。その大切な部分を重視され、心のこもった介護をしていただけることは母にとっても家族にとっても安心を与えて頂いております。介護量の多い母ですが、安らぎを持って過ごさせて頂いておりますので、今後とも宜しくお願い致します。家族に対してのご要望がございましたら、遠慮なさらずに何でも仰っていただけますようお願い申し上げます。
--

萩の風ショートステイ
ご家族アンケート結果(満足度調査)

平成 26 年 7 月 26 日

回答率 56%

I 施設の説明責任と情報取得について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 入所前・入所後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		5名	10名	3名	
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		8名	9名	1名	
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		7名	11名		
(4) 施設サービス計画はご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われるか		6名	12名		
(5) ご家族に対し職員から入居者ご本人の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか		11名	7名		
平均点数 77 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	<ul style="list-style-type: none"> 色々と良くして頂いているのでありがたく思っています。お迎えに行ったときはお忙しいのに全員で見送ってくださり嬉しかったです。 ショートステイでもリハビリが出来れば良いと思う。 				
II 職員の接遇について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		11名	7名		
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		14名	4名		
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		14名	4名		
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		6名	12名		
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		13名	5名		
平均点数 86 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	<ul style="list-style-type: none"> 職員さんは皆心優しい人たちで心嬉しく思います。 私服の職員が多く面会の家族と区別がつかない。 ネームプレートを下げているが、危険な場合もあるのではないかと? 				
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛星面等、快適な生活を送れる環境となっていますか		8名	10名		
(2) 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われますか		9名	8名	1名	
(3) 施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか		9名	7名		1名
(4) 入居者ご本人の健康管理を適切に行っていると思えますか		10名	8名		
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思えますか		8名	9名	1名	
平均点数 78 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	<ul style="list-style-type: none"> 食事、時間等本人満足しているようです。 要望を色々聞いて貰えるので大変有難いです。 行事等の外出では大変本人、家族共に喜んでおります。もし出来るのであれば、行事予定がわかった時点で本人、ご家族にお知らせ頂いて、その日の利用が出来るよう調整できたら嬉しいです。 とても満足している。他の利用していないサービスの写真なども貼り出されているので他のサービス利用を考えるとイメージしやすい。職員もとても親切で丁寧。職員の数が少ないと感じるときもある。 				
IV 施設利用満足度について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 当施設は居心地の良い暮らしの場になっていると思えますか		10名	8名		
(2) 個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		13名	5名		
(3) 施設や職員は、入居者・利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		13名	6名		
(4) この施設を選んでよかったと思えますか		11名	6名		
(5) 総合的に当施設をご利用されたの満足度はどれぐらいですか		10名	7名		
平均点数 84 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	<ul style="list-style-type: none"> 個人的には一人部屋が寂しい感じがするので、多床室があれば嬉しいです。 				

その他お気づきになった点

<ul style="list-style-type: none"> お迎えに時間が10分以上遅くなる時は連絡を入れて欲しいです。 家族としては明るく綺麗で、皆良い人たちで感謝しております。出来れば金額的にも少し安ければもっと多く利用できると思います。 色々と老人のお世話をすることがあり、色々施設を見て感じてきましたが、他と比べると細かいところの心遣いがすごいと思います。また、その都度の処理(対応)がうまく行っているのが家族も安心してるところです。ありがとうございます。 概ね満足しています。今後とも宜しくお願い致します。 家族、特に義母と共にしている事の多い嫁の私は、皆様の気持ちの良い対応はいつも嬉しく思っています。特に外出予定の行事が分かった時点でお知らせいただければ本人にも勧めやすいと思います。

萩の風デイサービスセンター
ご家族アンケート結果(満足度調査)

平成 26 年 7 月 26 日

回答率 70%

I 施設の説明責任と情報取得について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 入所前・入所後、当施設に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか		7名	7名		
(2) 具体的なサービスの内容の費用に関する説明を受けましたか		7名	7名		
(3) 重要事項説明書及び契約書の内容に関する説明は、理解しやすかったですか		8名	6名		
(4) 施設サービス計画はご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われませんか		9名	5名		
(5) ご家族に対し職員から入居者ご本人の生活の状況などを連絡してくれる配慮はありましたか		11名	3名		
平均点数 88 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	・丁寧に説明して頂きました。				
II 職員の接遇について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		9名	5名		
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		11名	3名		
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		11名	3名		
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		9名	5名		
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		10名	4名		
平均点数 91 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	・いつも迎えるのときに「調子はどうですか?」と聞いてくれるのでこちらからも話しかけやすいです。 ・お会いすることがあまりないので分かりません。				
III 入居者様・利用者様への対応・環境について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 照明や居室、騒音、装飾、くつろげる場所、衛生面等、快適な生活を送れる環境となっていますか		8名	6名		
(2) 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていると思われませんか		9名	4名	1名	
(3) 施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか		6名	8名		
(4) 入居者ご本人の健康管理を適切に行っていると思いませんか		10名	4名		
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介助技術の提供がされていると思われませんか		9名	5名		
平均点数 87 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	・昼食の写真をみるといつも美味しそうです。栄養もありそうで家での食事も見習わなくては・・・。 ・見学していないので分かりませんが、本人の話をいつも聞いている限りの判断です。				
IV 施設利用満足度について		常にできている (常に良い) 80%以上	大体できている (大体良い) 50%~80%未満	あまりできていない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い) 20%未満
(1) 当施設は居心地の良い「暮らしの場になっていると思いますか		9名	5名		
(2) 個人や施設のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか		10名	4名		
(3) 施設や職員は、入居者・利用者ご本人やご家族の意見・要望に対して迅速に対応してくれていますか		9名	5名		
(4) この施設を選んでよかったと思いませんか		11名	3名		
(5) 総合的に当施設をご利用されての満足度はどれぐらいですか		9名	5名		
平均点数 90 / 100		20点	14点	8点	3点
コメント	・いつも笑顔で帰ってくるのでそれだけ本人は満足しているのだと思います。 ・いつも細かく配慮頂いております。欲を言えば、ショートステイがもう少しとりやすくなればと思っています。				

その他お気づきになった点

<p>いつもお世話になっております。デイサービスのお陰で自分の時間が持て、介護も少しゆとりを持ってすることが出来、助かっています。 ・のちのちお泊りも考えております。 ・毎回大変お世話様です。デイサービスに行くことが習慣になっています。ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。 ・これからの季節もう少し外に出かけられる回数が増えたらいいなと思っています。 ・1日の経過の報告ありがとうございます。職員の皆様には、ご苦労とは思いますが今後も宜しくお願い致します。</p>

特別養護老人ホーム萩の風

能力区分	点数
I 施設の説明責任と情報取得について	80点
II 職員の接遇について	90点
III 入居者様・利用者様への対応・環境について	83点
IV 施設利用満足度について	84点
合計	337

ショートステイ

能力区分	点数
I 施設の説明責任と情報取得について	77点
II 職員の接遇について	86点
III 入居者様・利用者様への対応・環境について	78点
IV 施設利用満足度について	84点
合計	325

萩の風デイサービス

能力区分	点数
I 施設の説明責任と情報取得について	88点
II 職員の接遇について	91点
III 入居者様・利用者様への対応・環境について	87点
IV 施設利用満足度について	90点
合計	356

※ 3事業の中でデイサービスの満足度が高いことが伺えた。デイ356点、ショート337点、長期337点。施設全体で、質の底上げ、満足度の向上を目指し努力して行きたいと思っております。ご協力ありがとうございました。