

特別養護老人ホーム萩の風
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 29 年 7 月 2 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

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	無回答
(1)	入居前・入居後、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	10	11	0	0	0
(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	13	8	0	0	0
(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	15	6	0	0	0
(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	13	8	0	0	0
(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	9	12	0	0	0
コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者本人の様子を聞いて職員の方の対応に安心しています。 ・良く理解できました。 					
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	無回答
(1)	職員の身だしなみはいかがですか	12	9	0	0	0
(2)	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか	17	4	0	0	0
(3)	職員の言葉遣いは丁寧ですか	14	7	0	0	0
(4)	職員は相談などを含め話がしやすいですか	14	7	0	0	0
(5)	職員の姿勢、態度は親切でしたか	15	5	1	0	0
コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・とても感じが良いです。 ・とても良く接していただいております。 					
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	無回答
(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	10	10	1	0	0
(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	12	7	0	0	2
(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	8	12	0	0	1
(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	12	9	0	0	0
(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	10	11	0	0	0
コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・親切に介助していただきありがとうございます。 ・花見や誕生会など楽しく過ごせました。 ・本人、家族とも、良い環境を作っていただいております。 					
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	無回答
(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せんか	10	10	0	0	1
(2)	個人や施設のやり方・考え方を押し付けられることはありませんか	13	7	0	0	1
(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	15	6	0	0	0
(4)	この施設を選んでよかったと思いませんか	17	4	0	0	0
(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	14	7	0	0	0
コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・現状維持で良いと思います。 ・以前の施設とくらべものがなくらい良くして頂き感謝です。 ・部屋にクローゼット等収納がないのは残念です。 ・とても満足しており、感謝しております。 					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

・職員の皆様には大変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。・栄養面やリハビリのおかげで以前より元気になりました。認知症の程度も改善し感謝しています。気付いた点として、衣服が汚れたまま着ていたときがありました。・手厚い介護いつもありがとうございます。感謝しております。・大変満足しております。・両親入居利用で職員の方にお世話になり頭の下がる思いです。私の方が複雑な思いで胸が一杯になる時があります。今出来ることを続けたいと思っております。これからも宜しくお願い致します。・アンケートの字を大きくして下さい。・何かあった時はすぐに連絡があり(ボットの消毒の件など)良いことだと思います。・今後ともよろしく願いいたします。

配布	40	通
未回収	19	通
回収	21	通
回収率	52.50%	

I	施設の説明責任と情報取得について	89.29	点
II	職員の接遇について	91.90	点
III	入居者様・利用者様への対応・環境について	87.54	点
IV	施設利用満足度について	91.70	点
	合計	360.43	点

萩の風ショートステイ
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 29 年 7 月 2 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

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)	無回答
(1) 入居前・入居後、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		12	7	0	0	0
(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		12	7	0	0	0
(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	6	0	0	0
(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すか		14	4	0	0	1
(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		12	7	0	0	0
コメント	・(4)家族の希望に配慮していただいています。(5)利用中の様子によって確認できます。					
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	無回答
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		15	4	0	0	0
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		16	3	0	0	0
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		16	3	0	0	0
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		15	3	1	0	0
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		16	3	0	0	0
コメント	・挨拶又部屋に入ったときの雰囲気等、衛生面々も気をつかわれていると感じます。					
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	無回答
(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		11	7	0	0	1
(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		8	8	1	0	2
(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	4	0	0	2
(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	5	0	0	1
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介護技術の提供がされていると思いませんか		12	5	1	0	1
コメント	・まだ利用期間が浅いためお答えすることが出来ませんが、本人は食事入浴介護等満足でお世話になっているようです。 ・食事や行事は本人の参加する気持ちが無いので返答に困ります。					
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	無回答
(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せんか		13	5	0	0	1
(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		14	3	1	0	1
(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		15	4	0	0	0
(4) この施設を選んでよかったと思いませんか		16	3	0	0	0
(5) 総合的に当施設をご利用された満足度はどれくらいですか		14	4	0	0	1
コメント	・利用中の様子を知らせて(細かく)いただき、本人の生活が良くわかり安心してお世話になることが出来ます。家での生活もふまえショートでの生活と比較しながら精神面での対応をしています。 ・当人はショートの利用を快く思っていないので1日の利用で過ごして来る気持で慣れてくれません。この欄に返答は難しいです。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

いつも親身になって考えてくださり、感謝しております。他の施設には拒否反応するのですが当施設には笑顔で行って頂けます。大変助かっております。今後とも宜しくお願い申し上げます。・本人は安心して利用しております。(デイサービスと同じ施設)家族はお世話になることに対して有難く思っています。まだ利用して間もないですが、今後とも宜しくお願い致します。・立地的にも環境的にも安心して母を通わせれる場所だと思っています。早くショートステイ以上を希望します。(これ以上母の状態が悪化しないうちに)・利用する本人の気持が頑なので大変ですが家族としては萩の風さんに預けられて良かったと思っております。よろしく申し上げます。ありがとうございます。

配布	32	通
未回収	13	通
回収	19	通
回収率	59.38%	

I	施設の説明責任と情報取得について	91.78	点
II	職員の接遇について	95.26	点
III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.60	点
IV	施設利用満足度について	94.27	点
	合計	371.92	点

萩の風デイサービスセンター
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 29 年 7 月 2 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

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)	無回答
(1) 利用前・利用後、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		15	11	1	1	1
(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		19	8	0	1	1
(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		16	10	1	1	1
(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		21	5	1	1	1
(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		21	4	1	1	2
コメント	・説明等は受けておりますが、当方が理解十分ではありませんでした。					
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	無回答
(1) 職員の身だしなみはいかがですか		21	8	0	0	0
(2) 職員は気持ちの良い挨拶をしていますか		26	3	0	0	0
(3) 職員の言葉遣いは丁寧ですか		25	4	0	0	0
(4) 職員は相談などを含め話がしやすいですか		25	4	0	0	0
(5) 職員の姿勢、態度は親切でしたか		25	4	0	0	0
コメント	職員の皆さん朝笑顔で迎えに来てくれて、夕方笑顔で送っていただき1日の出来事を話してくれて大変な仕事なのに、ありがとうございます。感謝しています。					
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	無回答
(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おりますか		16	11	0	0	2
(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	11	1	0	0
(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		16	12	1	0	0
(4) 利用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		23	6	0	0	0
(5) 介護の知識のもと、個別に応じた介護技術の提供がされていると思われませんか		22	7	0	0	0
コメント	・一度も自分から休みたいと言ったことがありません。あまり無口ですが私が聞くと少しずつ話をしています。職員皆様達とても親切だと話しております。 ・デイサービスの場に行く機会が少なく具体的にお答えできないが、職員の方々の姿勢を見て判断しております。					
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	無回答
(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せんか		19	10	0	0	0
(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		20	7	0	1	1
(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		23	6	0	0	0
(4) この施設を選んでよかったと思いませんか		24	5	0	0	0
(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		22	6	1	0	0
コメント	・安心して預けられ、本人も楽しみにしております。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

いつもお世話になりありがとうございます。職員の方々はとも思いやりがあり、やさしく接してもらい、また本人の希望(わがまま)も取り入れてもらい、満足しています。・今後とも宜しくお願いします。・細心の心遣い感謝致しております。ありがとうございます。1日安心して(利用)おまかせすることが出来て嬉しく思っています。・今後とも宜しくお願い致します。・写真を入れて、連絡してくれるので何をしたらどのような姿で過ごしているかわかって大変良いと思います。・特にありません、喜んで帰ってきます。・今回初めての利用で当初は戸惑いましたが、現在は職員とのコミュニケーション他で満足しております。・いつも皆様に明るく迎えてもらい本人も喜んで朝起きてくれるので助かっています。家にいるときと違い随分気分を使っているみたいで家に変えるとうつり寝ますが返って運動できて皆様と話を気分転換になると思います。

配布	36	通
未回収	7	通
回収	29	通
回収率	80.56%	

I	施設の説明責任と情報取得について	89.05	点
II	職員の接遇について	96.03	点
III	入居者様・利用者様への対応・環境について	91.07	点
IV	施設利用満足度について	93.21	点
	合計	369.36	点

萩の風居宅介護支援センター
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 29 年 7 月 2 日

・設問をお読み頂き、該当する評価に丸を付してください。

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	あまりできてない (あまり良くない) 20%~50%未満	殆どできていない (悪い)	無回答
(1)	当事業所に関する情報(パンフレット・HP等)は得やすかったですか	6	7	0	0	5
(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	9	4	1	0	4
(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	9	6	1	0	2
(4)	ケアプランはご利用者、ご家族の希望が配慮された計画と思われますか	13	3	2	0	0
(5)	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、プライバシーへの配慮はされていますか	11	3	1	0	3
コメント	・いつも親切に対応してくれました。					
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	無回答
(1)	職員の身だしなみはいかがですか	13	4	0	0	1
(2)	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか	14	3	0	0	1
(3)	職員の言葉遣いは丁寧ですか	15	2	0	0	1
(4)	職員は相談などを含め話がしやすいですか	12	5	0	0	1
(5)	職員の姿勢、態度は親切でしたか	14	3	1	0	0
コメント	・感じの良い方たちで話しやすかったです。・真面目で親切でいつも助かっています。					
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	無回答
(1)	介護保険のサービスを使ったことで、ご利用者の生活は向上しましたか	13	5	0	0	0
(2)	本人の状態を把握して、サービスを調整していますか	12	5	1	0	0
(3)	サービス提供事業所(ヘルパー、通所、他介護施設など)との連絡・連携はとれていると思いますか	11	4	1	0	2
(4)	利用者ご本人の意向を大切にしていますか	10	7	1	0	0
(5)	介護の知識のもと、個別に応じた支援相談やケアプランの提供がされていると思われますか	13	3	1	0	1
コメント	・いつもすみやかに事を運んでくれとても感謝していました。・大満足です。本当に有難いと常に思っています。本人が大病から健康を取り戻したのは小丸さんの対応とケアプランのおかげです。					
IV 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	無回答
(1)	当事業所は利用者様の普通の暮らしを支える事業所になっていると思いますか	10	6	0	0	2
(2)	個人や事業所のやり方・考え方を押し付けるようなことはありませんか	12	5	0	0	1
(3)	職員は、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	4	1	0	0
(4)	この事業所を選んでよかったと思いますか	14	3	0	0	1
(5)	総合的に当事業所をご利用されたの満足度はどれぐらいですか	12	5	0	0	1
コメント	・最初は週1回でしたが本人はデイサービスの日をとても楽しみにして行っていました。いつも気持ち良く送り迎えに来てくれてとても有難く感謝しています。・最初の相談の際から、親身に対応して下さいました。地域包括センターへも問い合わせさせていただきました。					

その他お気づきになった点など、ご自由に記述して下さい

・家族が何も出来ず、お手上げだったので、助けていただきました。食事もちゃんと食べてるので元気になったようです。ありがとうございます。感謝します。・大変なお仕事と思いますが、家族は本当に助かっています。職員の方々のお給料が少しでも上がればいいなあと心配しています。協力できればいつでもしたいと思います。・アンケートの文字が小さく読みにくいので、今後は大きい文字でお願いします。・私は義母の自宅介護のケアマネージャーの福田さんにお世話になりました。あらゆる心配なこと考えてくださりとてもありがたく支えになりました。本当にありがとうございました。本当に良くて頂きました。デイサービスは利用していませんので上のは記入いたしません。

配布	56	通
未回収	38	通
回収	18	通
回収率	32.14%	

I	施設の説明責任と情報取得について	89.05	点
II	職員の接遇について	94.49	点
III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.82	点
IV	利用満足度について	92.63	点
	合計	367.00	点

特別養護老人ホーム萩の風
ご家族アンケート(満足度調査)

平成 29 年 7 月 2 日

特養長期						
配布	40	通	I	施設の説明責任と情報取得について	89.29	点
未回収	19	通	II	職員の接遇について	91.90	点
回収	21	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	87.54	点
回収率	52.50%		IV	施設利用満足度について	91.70	点
				合計	360.43	点
				平均	90.11	点

短期入所						
配布	32	通	I	施設の説明責任と情報取得について	91.78	点
未回収	13	通	II	職員の接遇について	95.26	点
回収	19	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.60	点
回収率	59.38%		IV	施設利用満足度について	94.27	点
				合計	371.92	点
				平均	92.98	点

デイサービス						
配布	36	通	I	施設の説明責任と情報取得について	89.05	点
未回収	7	通	II	職員の接遇について	96.03	点
回収	29	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	91.07	点
回収率	80.56%		IV	施設利用満足度について	93.21	点
				合計	369.36	点
				平均	92.34	点

居宅介護支援事業所						
配布	56	通	I	施設の説明責任と情報取得について	89.05	点
未回収	38	通	II	職員の接遇について	94.49	点
回収	18	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.82	点
回収率	32.14%		IV	利用満足度について	92.63	点
				合計	367.00	点
				平均	91.75	点

全体回収率 全体平均点数						
配布	164	通	I	施設の説明責任と情報取得について	89.79	点
未回収	77	通	II	職員の接遇について	94.42	点
回収	87	通	III	入居者様・利用者様への対応・環境について	90.01	点
回収率	53.05%		IV	利用満足度について	92.96	点
				合計	367.18	点
				平均	91.79	点