

お客様満足度アンケート

H29.10

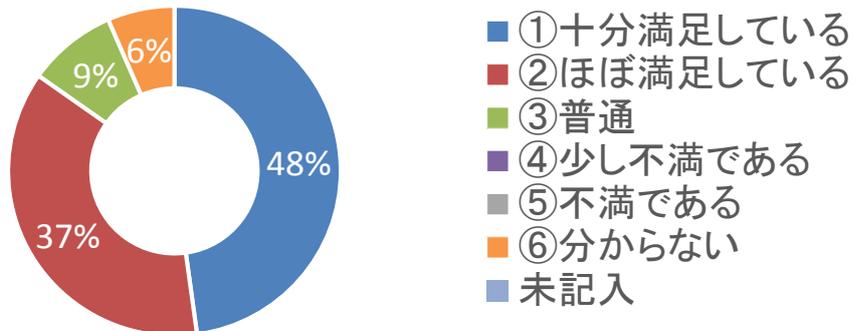
事業所名：（ 養護老人ホーム 奥伊予荘 ）

配布数： 70名
ご記入者

回答数： 46名

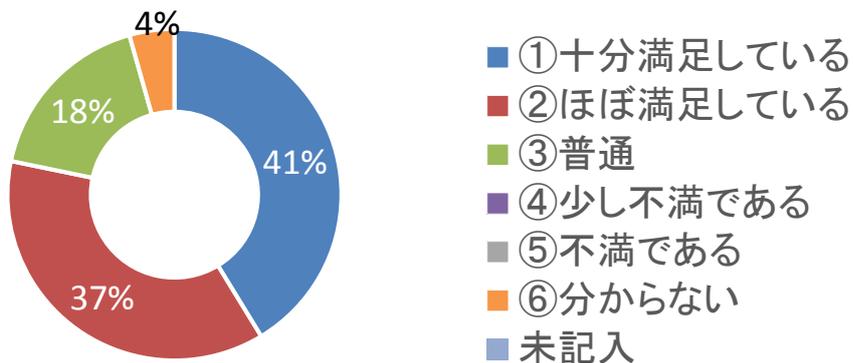
ご家族等： 46名

1. 施設(事業所)は清潔になっていますか

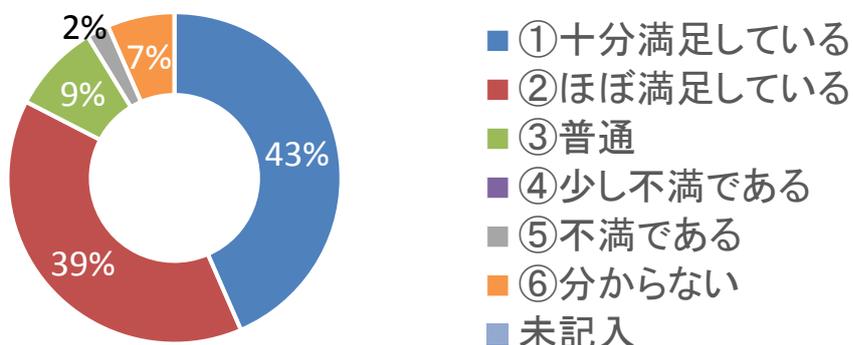


- ・ 個室の床は、不潔です。（本人がティッシュを滑らせるだけのようで、そちらに伺った時に、自由に掃除してもいいですか？
- ・ 各部屋の掃除（掃除機、又はモップ）は、もう少ししていただけたらと思います。

2. 施設(事業所)は明るい雰囲気ですか

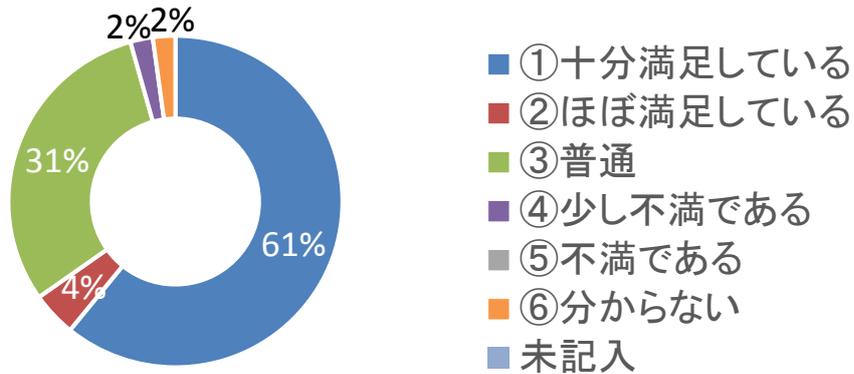


3. 施設(事業所)は利用しやすいものですか



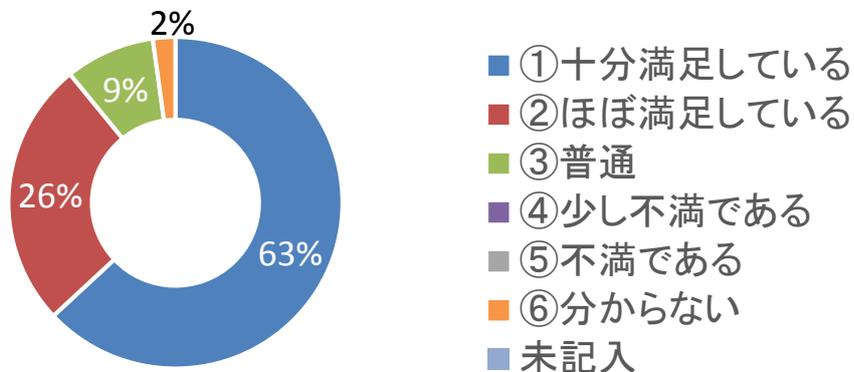
- ・ 足のむくみだけで、血圧が安定しているから診てもらえないと言われた。

4. 職員の対応は親切ですか(電話等も含めて)



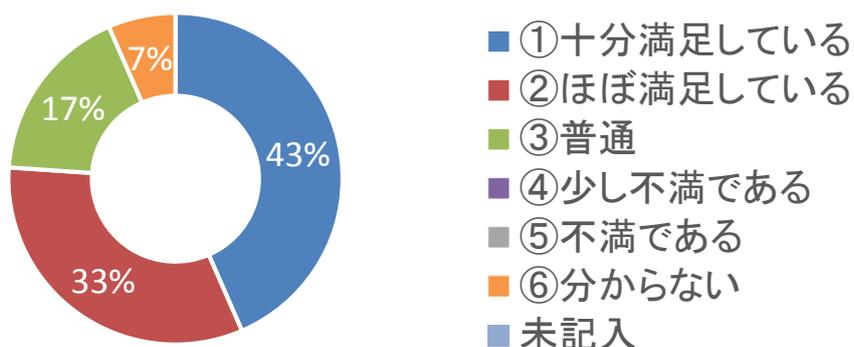
- ・先に笑顔で対応して下さり、休日に面会に行っても安心していきます。
- ・本人が職員さんは皆さんいい人だと言っています。
- ・物が無くなる。外泊中にクリープが無くなった。以前、週刊誌が無くなり職員に言ったら返ってきた。

5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか



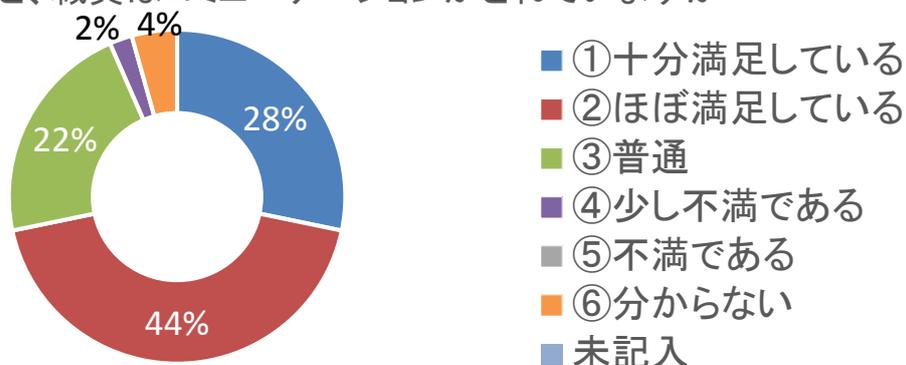
- ・ほぼ満足しているのですが、たまに利用者の方に、投げやりな言葉遣いを聞いたことがある。

6. 職員に気軽に相談できますか



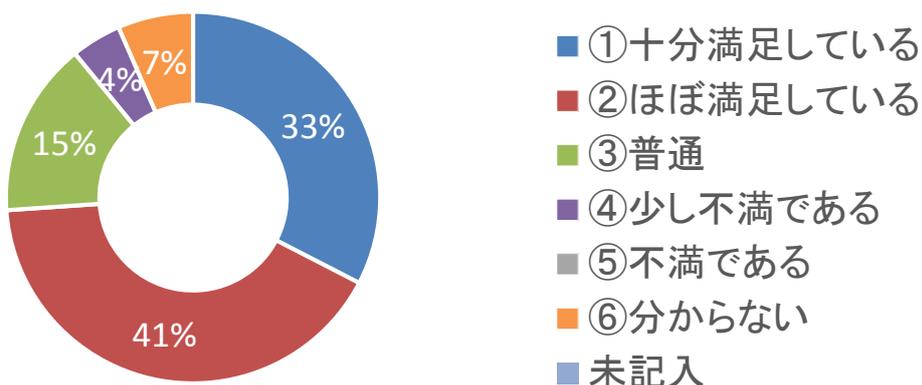
- ・担当が変わって、少し安心している。

7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか



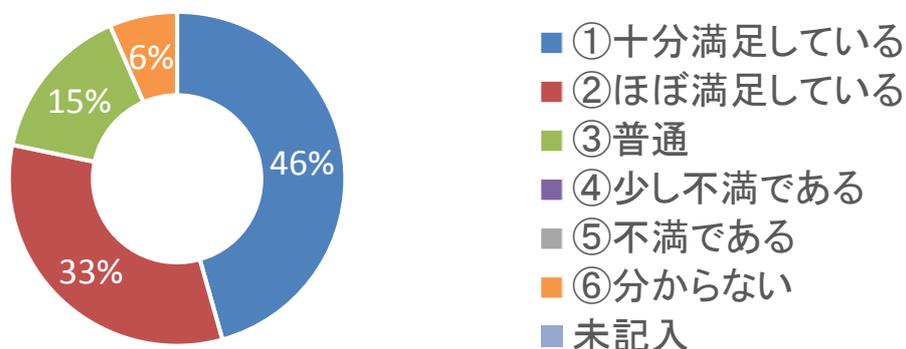
・耳が悪いので、ゆっくり聞こえるようにしてください。

8. ご利用者の当施設(事業所)での過ごし方について満足されていますか



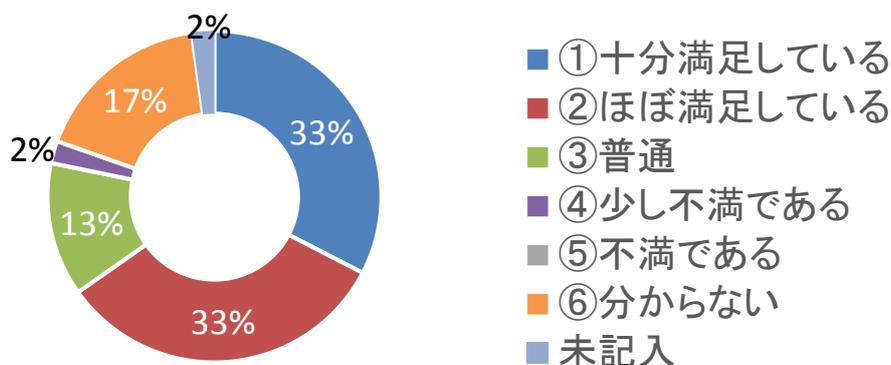
・穏やかに過ごせるようにして下さい。

9. プライバシー、個人情報を守られていると思われますか



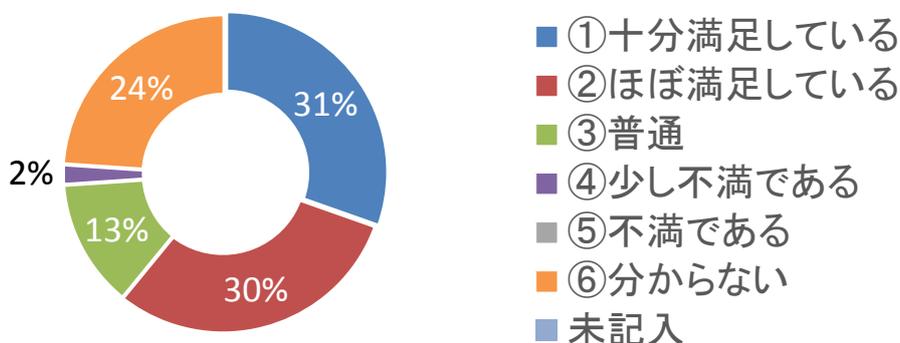
・利用者ではないが、個人情報は守られているものと思っています。

10. 食事の内容、対応に満足されていますか



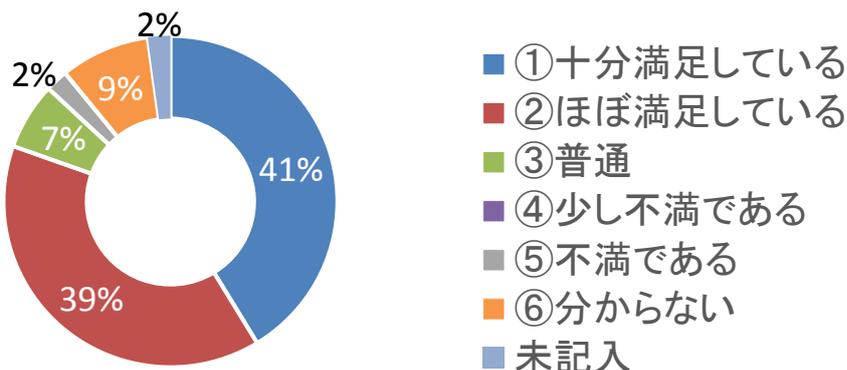
- ・米が固め。もっと柔らかく。
- ・お年寄りには洋食より日本食が好まれるのでは？
- ・落ち着いて食べられないとは聞いています。」
- ・食事内容を知らないのでわかりません。
- ・食事のとき、立ち会ったことがないのでわかりません。

11. 入浴の内容、対応に満足されていますか



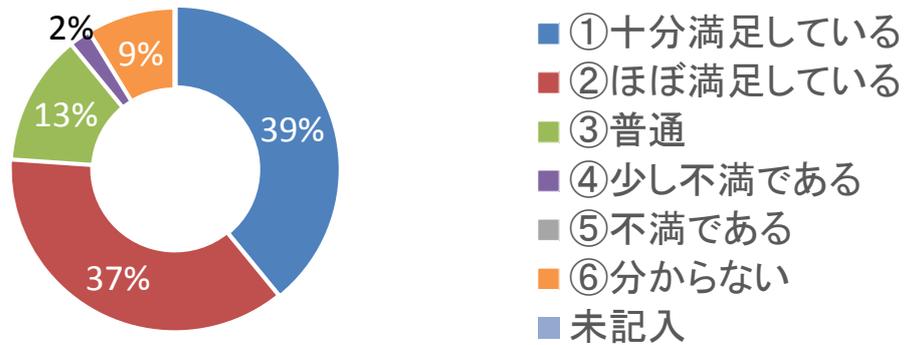
- ・入浴後の着替えなど手伝ってほしい。（背中の中のシャツなど引っ張るなどの）
- ・見ていないのでわかりません。
- ・3日に1度と思っているのですが。
- ・現場に接してなく、返事できません。

12. 医務(看護師)の対応に満足されていますか



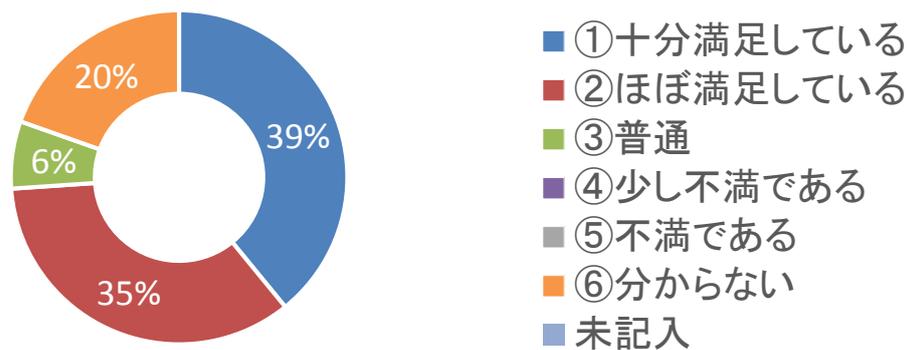
- ・足のむくみの時、湿布がなく、困りました。夏の間、全身のむくみの原因がわからず、大変でした。
- ・冬場には、インフルエンザが流行します。初期対応が大事。早目の受診をして下さい。

13. ご利用者やご家族の意向は、サービスに活かされていますか

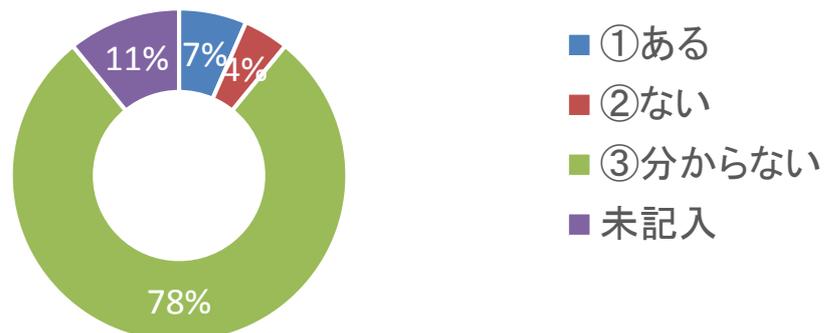


・我慢することが多いので、コミュニケーションをとってください。

14. 外出、外泊時の職員の対応はいかがでしょう

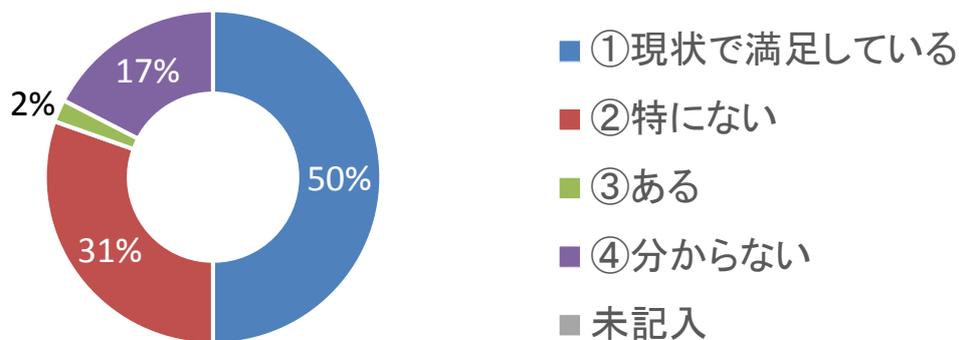


15. 施設で楽しみにされている行事や活動はありますか



- ・敬老の式典
- ・誕生会
- ・運動会・敬老の日・実家に帰るイベント
- ・どの行事も「おくいよだより」で皆様の笑顔がよく伝わります。
- ・全ての行事に満足しています。
- ・買い物に連れて行ってもらう。
- ・年間通して、色々な活動をして頂いて本人も楽しそうで安心しています。
- ・現状の行事を楽しみにしています。
- ・太鼓が来たときは、喜んでいました。

16. より充実させてほしいサービスはありますか



- ・口腔ケア
- ・死亡したとき、1日位、預かっていただけないでしょうか。

14. 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

- ・介護の仕事は大変なのに、皆さんが一生懸命介護をしてもらっているので、私は安心して働かせてもらっています。とても、感謝しています。
- ・安心して利用できるので満足しています。
- ・いつもありがとうございます。なかなか行けず、まかせてばかりで申し訳ありません。魚釣りの写真、大変うれしそうで、ありがとうございます。少しでも時間を見つけて会いに行きますので、またよろしくお願いします。
- ・感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっています。これまでと同じように母のことをお願いします。
- ・遠いため、何もできませんが満足しております。いつも感謝しています。
- ・特にありません。今後ともよろしくお願いします。
- ・手首を骨折した際には、大変ご迷惑をおかけしました。これからもよろしくお願いします。
- ・向寒の候、少人数での入所者の支援、介護はいつも大変だと思いますが、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしくお願いします。皆さんのご多幸をお祈りしております。
- ・十分満足しています。いつもお世話して下さい、ありがたく思っています。
- ・色々な面でご配慮いただき、感謝しております。
- ・訪問時のスタッフの対応、電話対応など一生けん命。
- ・夕食時のABユニットに行きましたが、あまりにも静かなので、異様に感じました。特にAユニットでは、テレビがついて和やかに食事ができる雰囲気があれば良いのにと思いました。
- ・特別な対応の人がいると聞きますが、どうなのでしょう。
- ・血液検査や体調によって薬の量を減らすと足のむくみや副作用が無くなると思います。2年間、薬が変わらないのは、問題があると思います。薬代も高くてつき、何より身体に負担が多い。
- ・インフルエンザの季節になるので、気を付けてもらいたいです。
- ・法人経営されている施設は他にもあると思いますが、他の施設はテレビはもちろん、電気関係は許されていますが、なぜ、奥伊予荘は許して頂けないのでしょうか？世間の出来事を知る事も認知症を遅らせるには、役立つと思います。何も言うことはありませんが、持ち込みのテレビをお願いできませんか？
- ・施設で十分にお世話になっておりますので、特に要望はございません。