

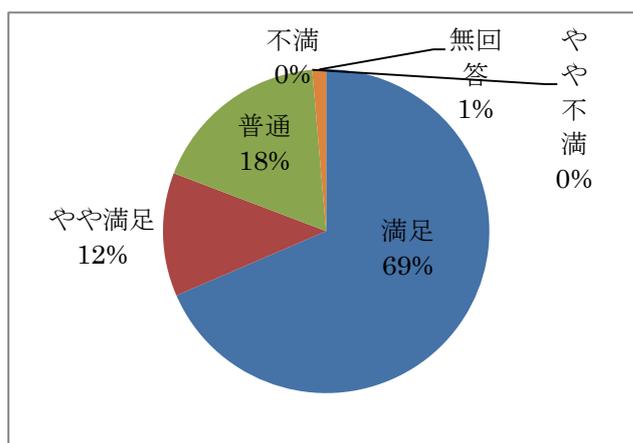
平成25年度 顧客満足アンケート（特養 ご家族）
集計報告書

配布107 回答73 回収率68.2%

【相談員・事務員】

1. 相談員の面会や電話対応はいかがでしょう。

満足	50名
やや満足	9名
普通	13名
やや満足	0名
不満	0名
無回答	1名

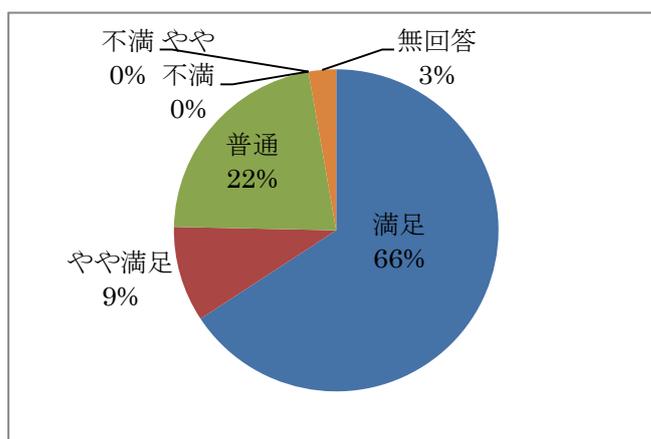


コメント

・丁寧にご連絡いただき恐縮です。

2. 相談員の書類等の説明対応はわかりやすいでしょうか。

満足	48名
やや満足	7名
普通	16名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	2名

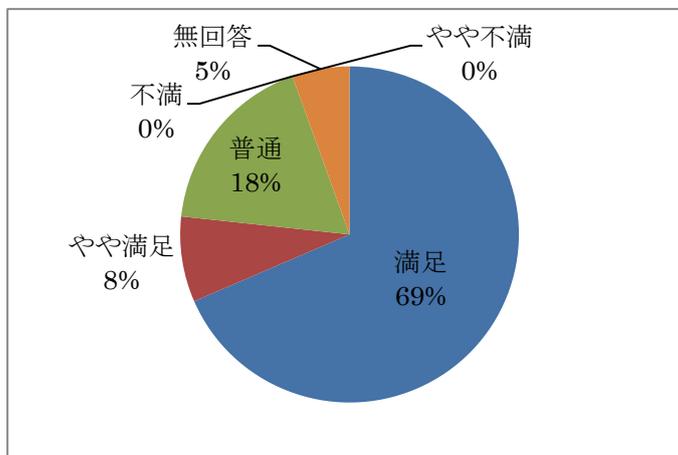


コメント

・時々専門用語等、理解しづらい時もあります。

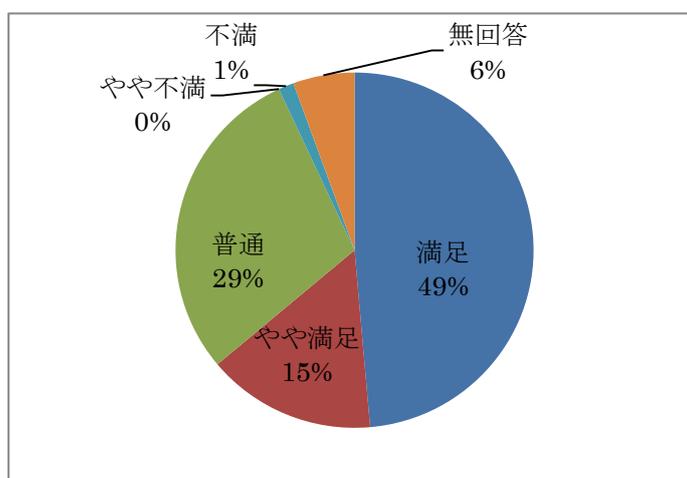
3. 事務員の面会や電話対応、書類等の説明対応はわかりやすいでしょうか。

満足	50名
やや満足	6名
普通	13名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	4名



4. 施設に対する苦情・要望・改善等は言いやすい環境でしょうか。

満足	35名
やや満足	11名
普通	21名
やや不満	0名
不満	1名
無回答	4名

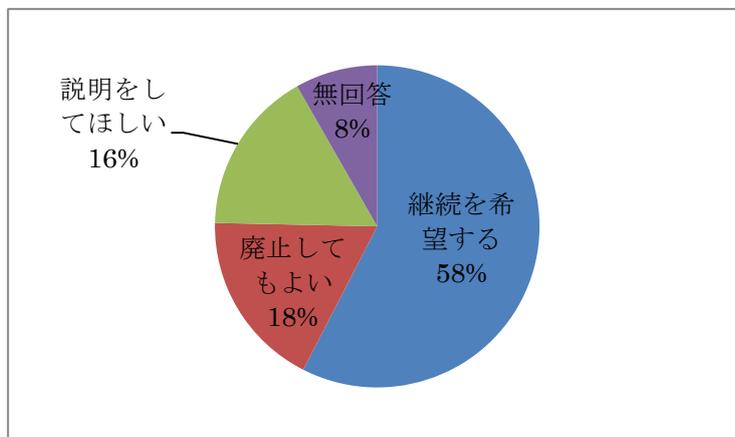


コメント

- ・職員間の連携がうまくいっていないと思う。
- ・風通しのよい施設を望む。
- ・親切にしてくれるので、要望が言いにくい。

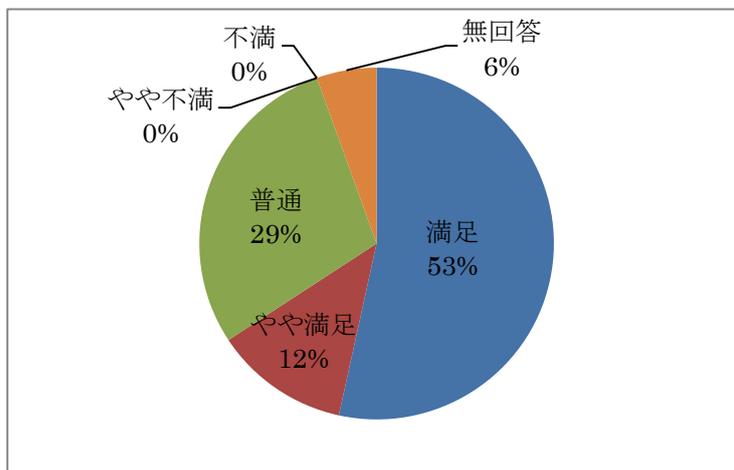
5. 今後預り金の廃止を検討していますが、いかがでしょうか。

継続を希望する	42名
廃止してもよい	13名
説明をしてほしい	12名
無回答	6名



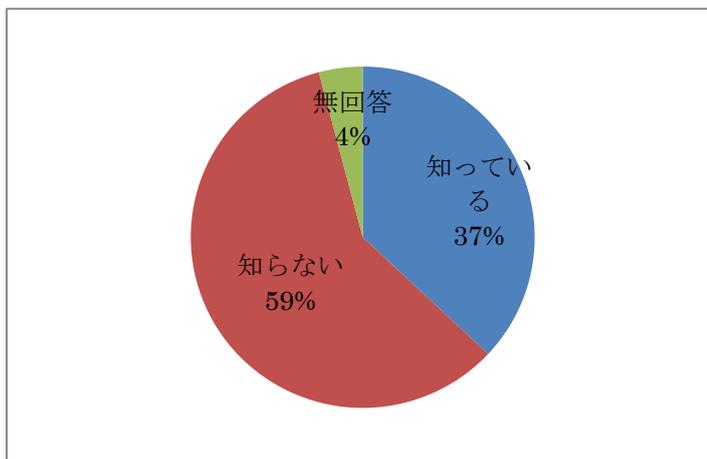
6. 行事（お花見、長寿式、オープンホーム、忘年会等）の内容について、いかがでしょうか。

満足	39名
やや満足	9名
普通	21名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	4名



7. 祥水園では祥水園HPのブログでイベントなどを掲載させて頂いております。ご存知でしょうか。また載せてほしい記事などがございましたらご記入ください。

知っている	27名
知らない	43名
無回答	3名



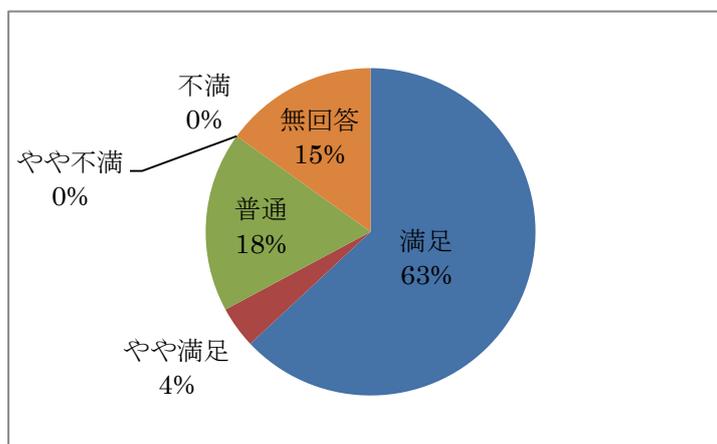
コメント

- ・パソコンが家にない。
- ・自分の身内がたくさん載せてくれているので、状況もよくわかり、拝見させて頂いています。

【医務部門】

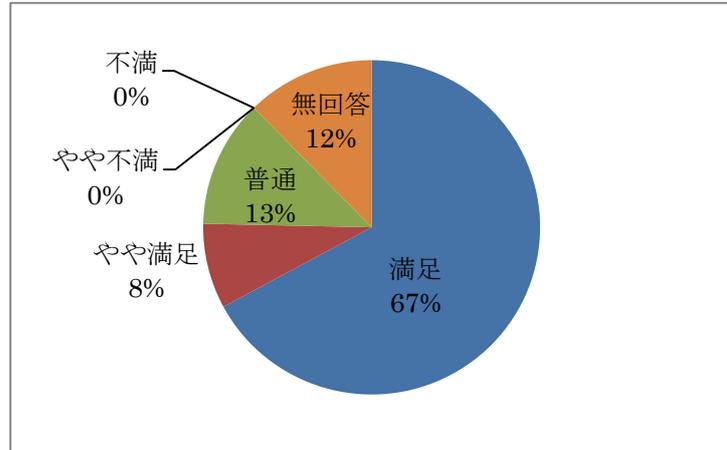
8. 医務室の位置をフロアの中央に配置換えし、より連携を取りやすくしましたが、いかがでしょうか。

満足	46名
やや満足	3名
普通	13名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	11名



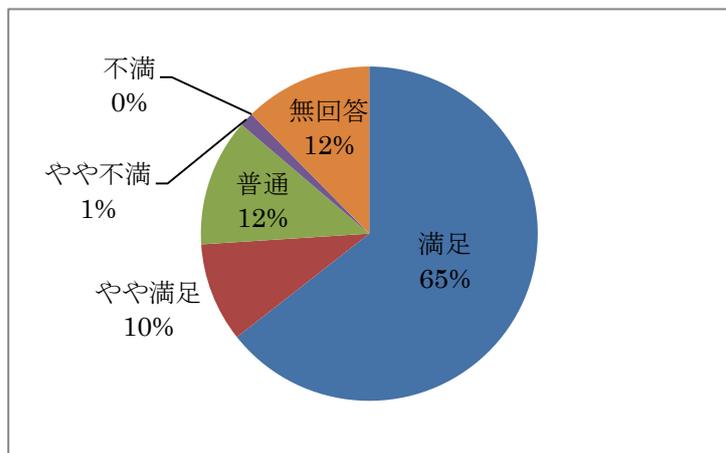
9. 看護師による病気・怪我の手当て、処置についてはいかがでしょうか。

満足	49名
やや満足	6名
普通	9名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	9名



10. 今後看護師とともに介護職も目薬や褥瘡のガーゼ交換等の補助行為をさせて頂く予定ですが、いかがでしょうか。

満足	47名
やや満足	7名
普通	9名
やや不満	1名
不満	0名
無回答	9名



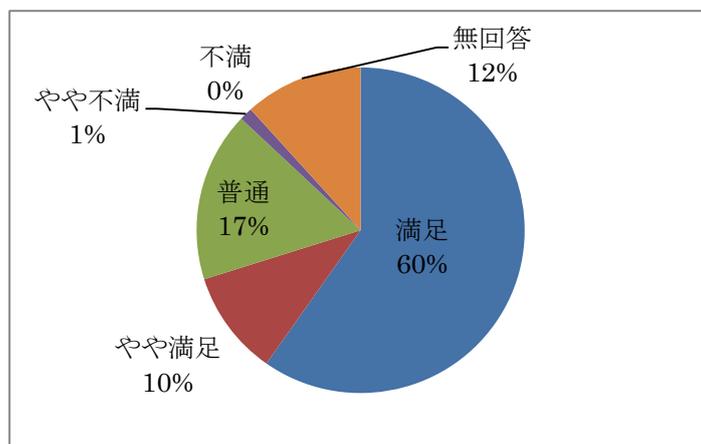
コメント

- ・きちんとした指導・練習を行えているのかどうか。
- ・とてもできないと思います。介護職は本来の仕事で対応してほしいです。

【介護部門】

1 職員の対応（挨拶、言葉遣い、服装、態度）はいかがでしょう。

満足	46名
やや満足	8名
普通	13名
やや不満	1名
不満	0名
無回答	9名

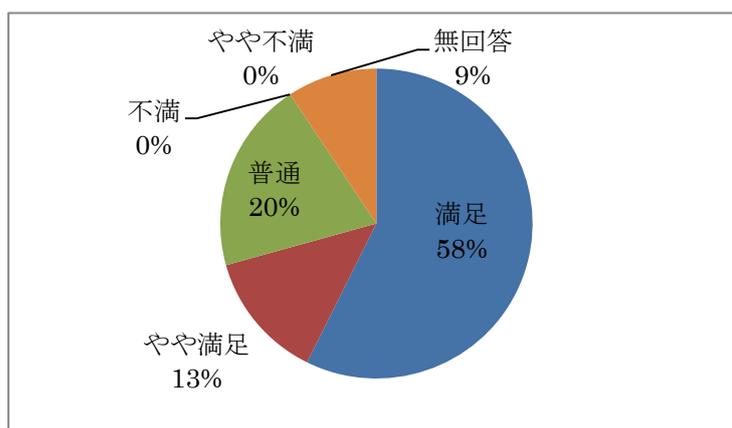


コメント

- ・面会時、対応も親切でありがたいです。

2 面会時、受診後、ご利用者の状態説明などの対応はいかがでしょう。

満足	43名
やや満足	10名
普通	15名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	7名

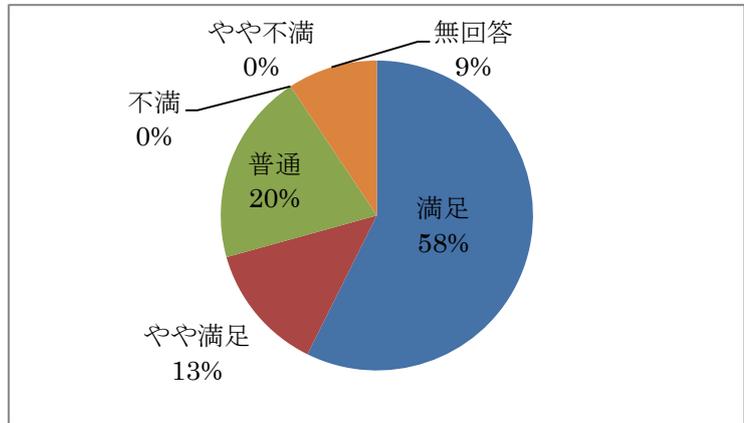


コメント

- ・受信時は丁寧に説明して頂けるが、普段の様子をわかってくれる方が少なく感じる。

3 職員の介護の入浴介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	43名
やや満足	10名
普通	15名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	7名

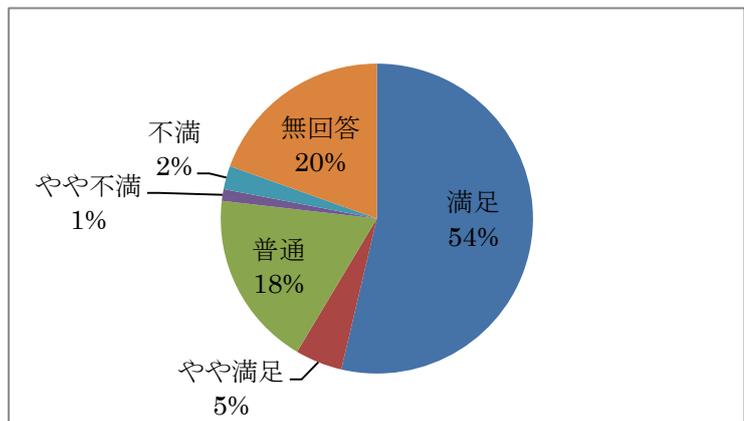


コメント

- ・入浴方法、技術は立派で感謝でいっぱいです。

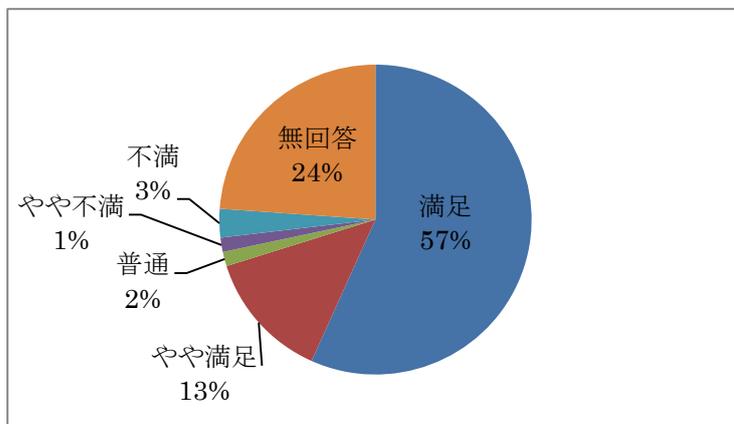
4 職員の排泄介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	44名
やや満足	4名
普通	15名
やや不満	1名
不満	2名
無回答	16名



5 職員の食事介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	38名
やや満足	9名
普通	17名
やや不満	1名
不満	0名
無回答	16名

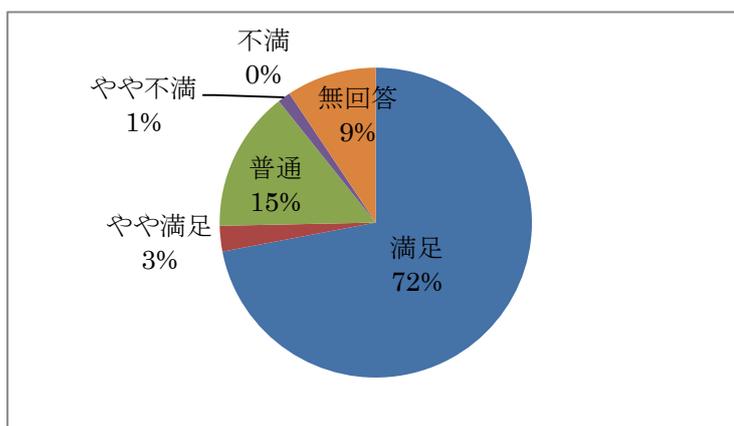


コメント

- ・今のところ、こぼしながらも一人で食べ、見守りもしてくれているので安心です。
- ・美味しそうに食事をしていました。

6 緊急時、電話連絡の内容及び対応はいかがでしょう。

満足	54名
やや満足	2名
普通	11名
やや不満	1名
不満	0名
無回答	7名

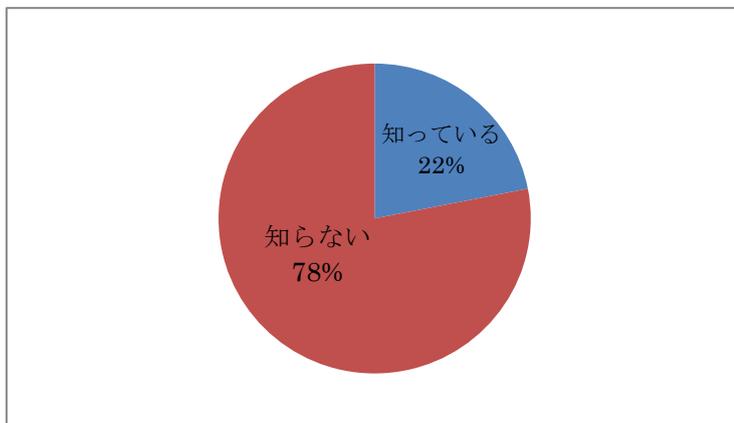


コメント

- ・的確な連絡をくれています。

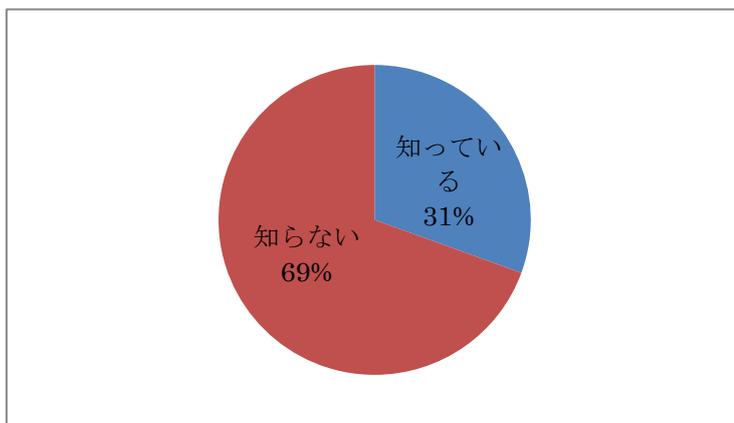
7 機械浴槽撤廃に伴い、個人浴槽のみになったことはご存知でしょうか。

知っている	16名
知らない	57名



8 ご利用者の下腿長（足の長さ）によって椅子・机の高さを調整しているのはご存知でしょうか。

知っている	22名
知らない	50名

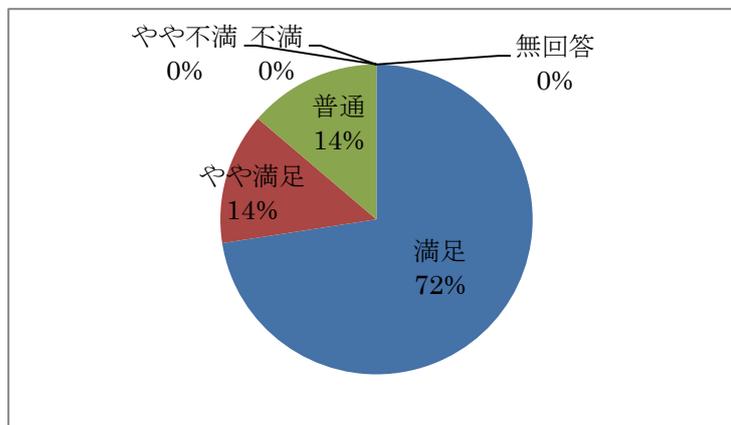


コメント

・安心してお任せしております。想定はしておりました。

9 職員の総合的なケア、対応に関していかがでしょうか。

満足	37名
やや満足	7名
普通	7名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	0名



【その他のご意見】

- ・今後このようなアンケートは無記名で行うべき。
- ・これからも、ご利用者のニーズを把握して、QOLを尊重したケアを継続して頂けると幸いです。
- ・母は猫背なので、オムツのズレに気を付けてください。
- ・すべての職員が同じ考えで行動して下さっているといいですが、すべての職員にプロ意識を持って仕事をして頂きたい。
- ・室内でポータブルを使用しておりますが、面会時にも尿が入ったままで、尿臭がしました。

【考察】

今回のアンケートでは介護職員がご利用者に対して介助をさせて頂いている事をお聞きさせて頂きました。調査結果としまして、「介助場面を見ていないからわからない」といった意見もあり、もっとご家族に介助させて頂いていることを実際に見ていただきたいと思えます。

また、机の高さ・椅子の高さがこの高さで、機械浴よりも個浴の方がよいのかを十分に説明させて頂きます。

様々のご意見、ご感想を頂きましたので、今回の調査結果をもとに改善に繋げさせて頂きたいと思えます。

アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。これからもご家族様とともに大切な

ご利用者の生活をお守りさせていただきます。