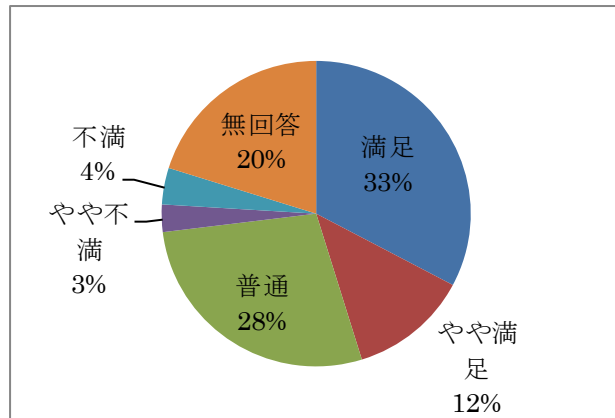


平成25年度 顧客満足アンケート（特養 ご利用者）
集計報告書

配布107 回答104 回収率97.2%

1. 施設に対する苦情・要望を相談員や介護職員等が対応できているでしょうか。

満足	34名
やや満足	13名
普通	29名
やや満足	3名
不満	4名
無回答	21名

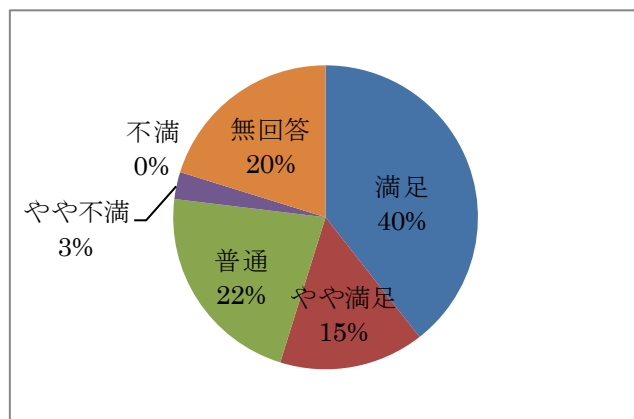


コメント

- ・何人かできているが、何人かはできていない。

2. 職員の対応（挨拶、言葉遣い、服装、態度）はいかがでしょうか。

満足	41名
やや満足	16名
普通	23名
やや不満	3名
不満	0名
無回答	21名

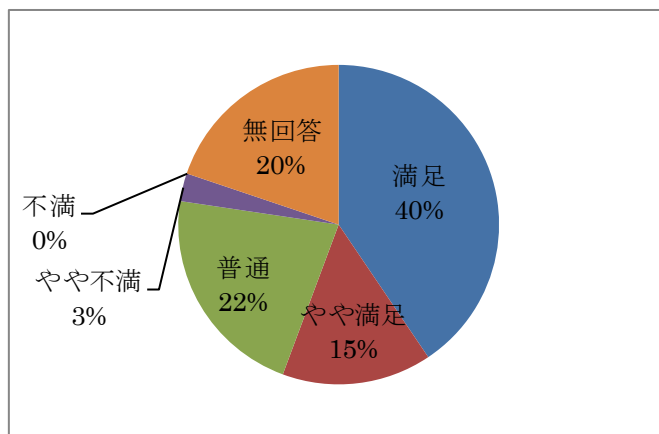


コメント

- ・職員がご利用者と手をつないで歩いているところを見ると、嬉しくて涙がでる。
- ・中には悪い人がいる。

3. 職員の入浴介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	43名
やや満足	16名
普通	23名
やや不満	3名
不満	0名
無回答	21名

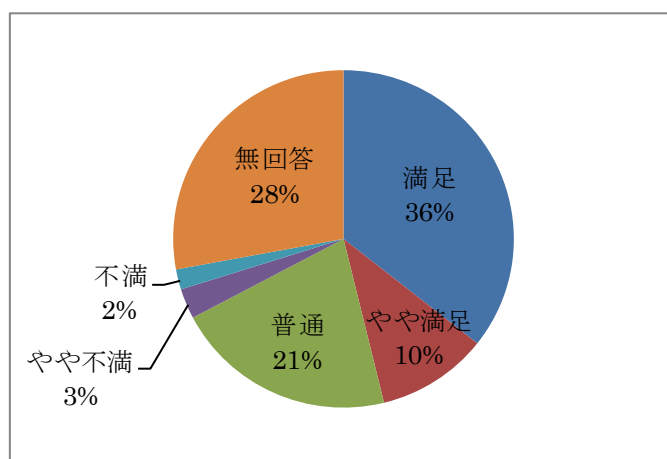


コメント

- ・手の方もよくなった、喜んでいる。
- ・皆さん親切に入れてくれてありがたい。

4. 職員の排泄介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	37名
やや満足	11名
普通	22名
やや不満	3名
不満	2名
無回答	29名

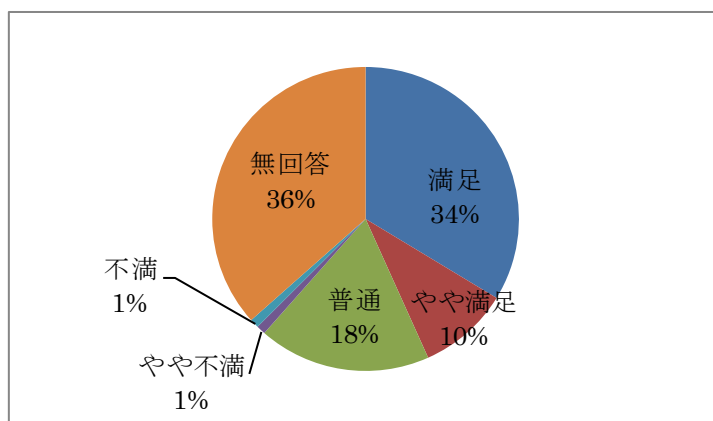


コメント

- ・少数の人のやり方が荒い。
- ・食事を早く持ってきてほしい。

5. 職員の食事介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	35名
やや満足	10名
普通	19名
やや不満	1名
不満	1名
無回答	38名

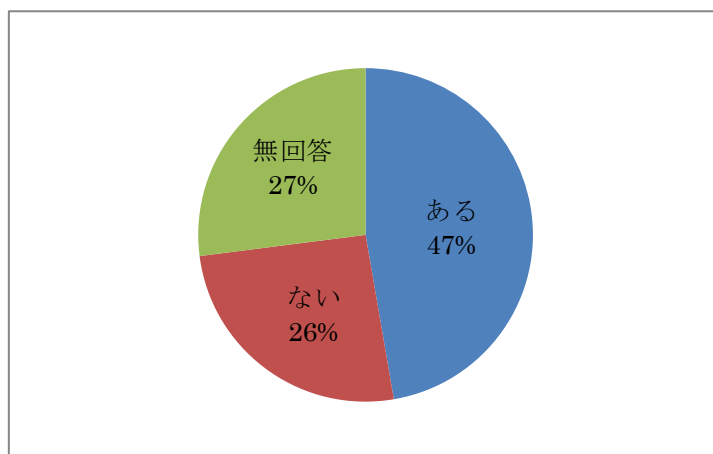


コメント

- ・分かりません。でも食事を部屋まで持ってきてくれるのはうれしい。

6. 行きたい場所、行いたいことはございませんか。

ある	35名
ない	19名
無回答	20名

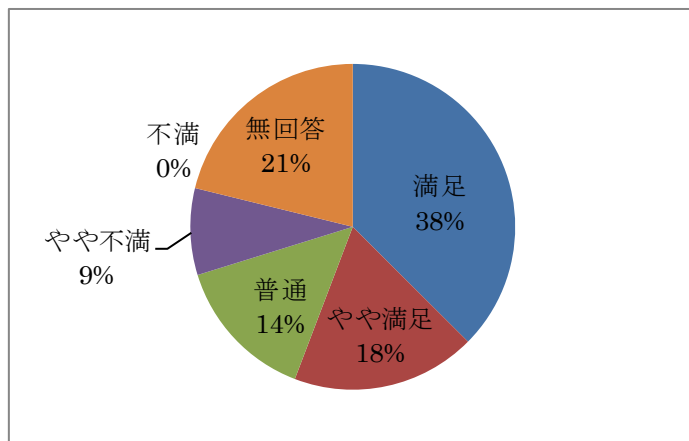


コメント

- ・家に帰りたい、奈良のシカを見たい。
- ・暖かくなってからお父さんと一緒に辯天宗に行きたい。
- ・大塔村と墓参り、檀原食堂
- ・宝塚、神戸に行きたい
- ・神戸の実家に帰りたい
- ・実家に戻りたい。
- ・ユニクロに行きたい。
- ・クッションを買いたい。
- ・旅行、買い物
- ・温泉
- ・海
- ・レストラン
- ・競馬
- ・下市の初市

7. 居室・フロア内の室温・湿度はいかがでしょう。

満足	39名
やや満足	19名
普通	15名
やや不満	9名
不満	0名
無回答	22名

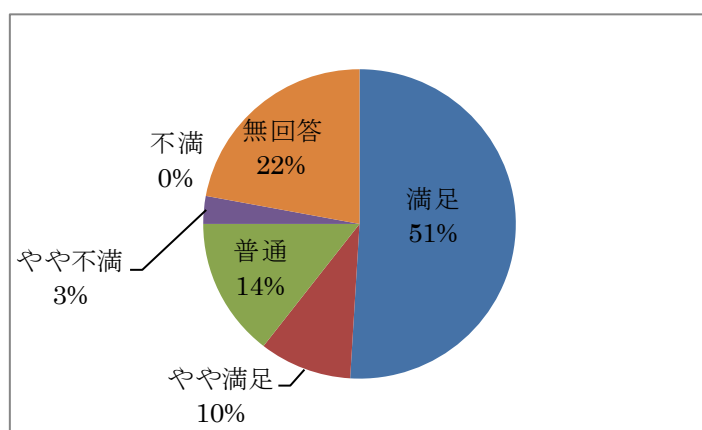


コメント

- ・換気したら寒い。
- ・湿度の機械が欲しい、乾燥して口や鼻がしんどい。
- ・寒い時がある
- ・やや寒い

8. 入浴時の湯加減・入浴時間はいかがでしょう。

満足	53名
やや満足	10名
普通	15名
やや不満	3名
不満	0名
無回答	23名

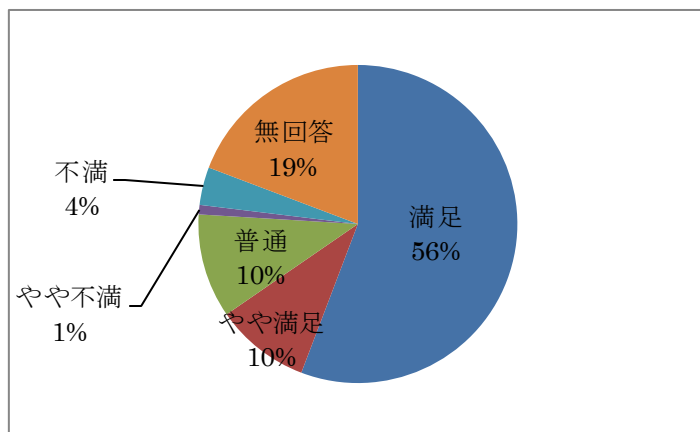


コメント

- ・昼間に入りたい
- ・熱い湯は嫌い、早めに出してほしい。
- ・ゆっくり入浴したい。
- ・ちょっとぬるいように思う。

9. 食事はゆっくりと召し上がられていますか。

満足	58名
やや満足	10名
普通	11名
やや不満	1名
不満	4名
無回答	20名

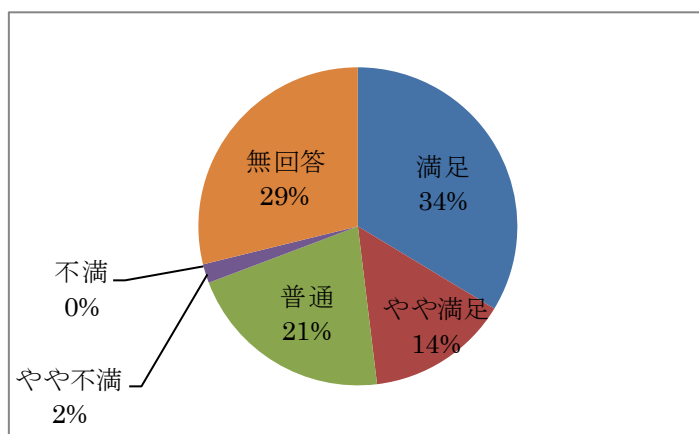


コメント

- ・美味しいです。少し量が多いのでしんどい。
- ・ゆっくり食べています。
- ・気ぜわしい

10. DT（遊びリレーション・行事・慰問等）について、頻度や内容はどうですか。また、今後DTでのご希望はありませんか。

満足	35名
やや満足	15名
普通	22名
やや不満	2名
不満	0名
無回答	30名



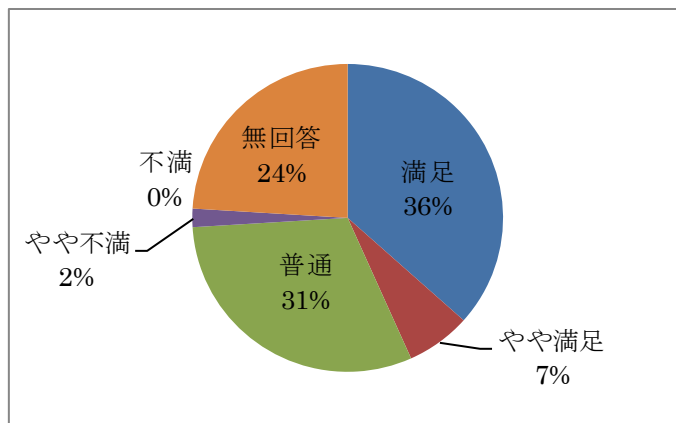
コメント

- ・家族だんらんの遊びをしたい。
- ・無理に参加させようとする職員がいる。
- ・ドッチボールをしたい。
- ・行けるときに行っているが、行くたびに楽しい。
- ・慰問の人にもっと来てほしい。自分から動くのは嫌。
- ・楽しい遊びをしてほしい。
- ・もう少し多くてもよい
- ・あまり好きではない。

【医務部門】

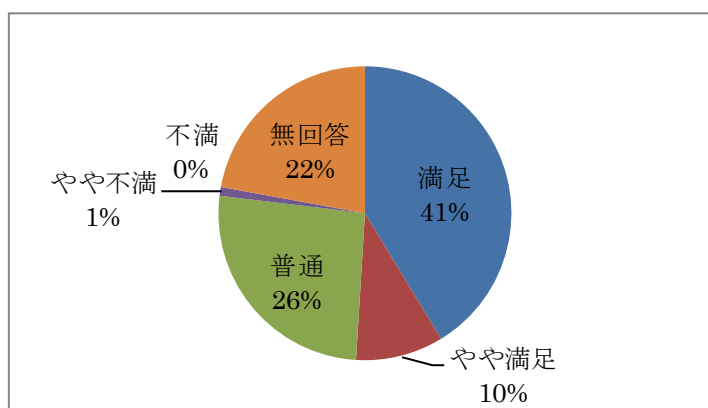
1. 医務室の位置をフロアの中央に配置換えをしましたが、いかがですか。

満足	38名
やや満足	7名
普通	32名
やや不満	2名
不満	0名
無回答	25名



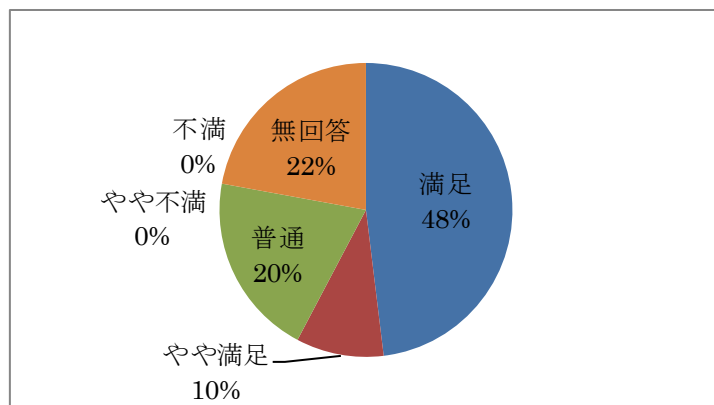
2. 施設内での歯科衛生士によるケアがありますが、義歯やお口のことに関してどうでしょうか。

満足	43名
やや満足	10名
普通	27名
やや不満	1名
不満	0名
無回答	23名



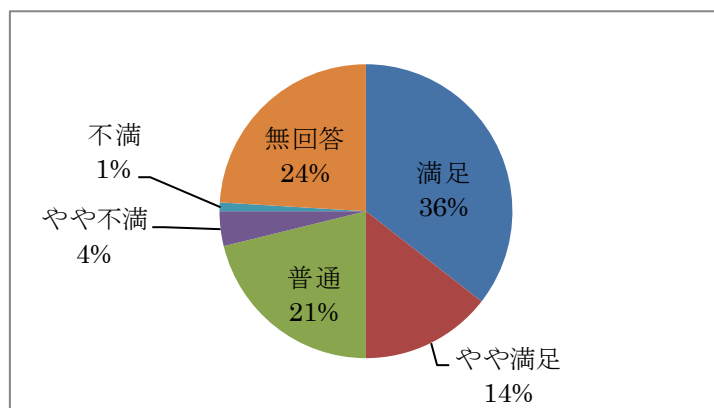
3. 看護師による病気・怪我などの手当て、処置についてはいかがでしょうか。

満足	50名
やや満足	10名
普通	21名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	23名



4. 体調が変化した場合は祥水園から嘱託医師に連絡し対応となっていますが、いかがでしょうか。(病院受診には基本ご家族対応となっています。)

満足	37名
やや満足	15名
普通	22名
やや不満	4名
不満	1名
無回答	25名

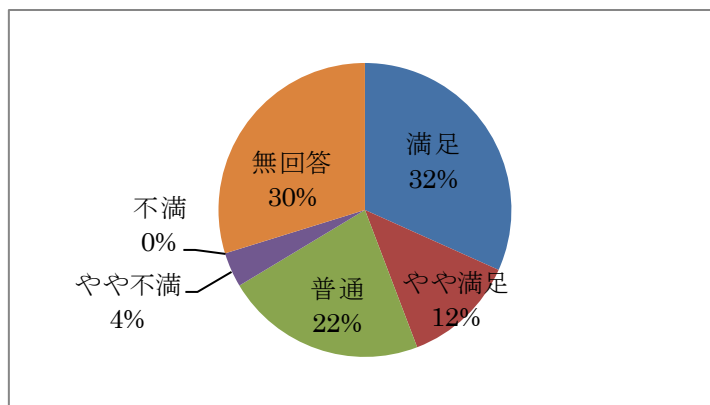


コメント

- ・Drには常駐してほしい。

5. 夜間は看護師が不在のため、必要に応じて看護師に電話連絡し対応、状態に応じて看護師が来園していますが、その対応はいかがでしょう。

満足	33名
やや満足	13名
普通	23名
やや不満	4名
不満	0名
無回答	31名

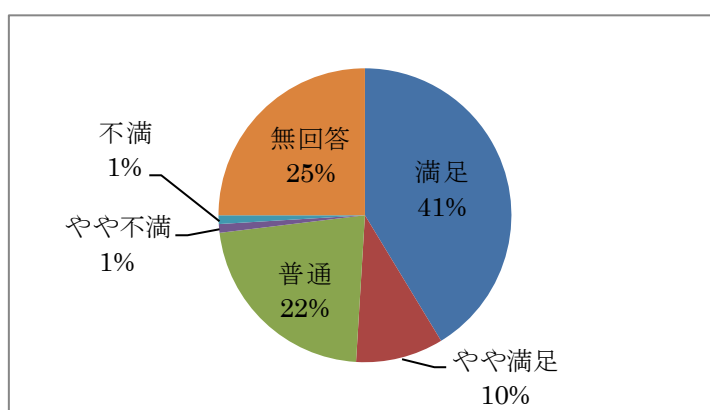


コメント

- ・対応はしていただきますが、やっぱり夜間はいてほしい。

6. 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。

満足	43名
やや満足	10名
普通	23名
やや不満	1名
不満	1名
無回答	26名



コメント

- ・誰でもいい。
- ・看護師がいない時も安心できるのでいいと思う。

【その他のご意見】

- ・祥水園に来たことを感謝しています。皆さんよくしてくださる。
- ・昔より細かいことにうるさくなった。買い物の日を決めてほしい。
- ・空気の換気が寒い。
- ・もうちょっとちゃんとしてほしい。
- ・ナースコールを鳴らしたらすぐに来てほしい。
- ・職員の顔と名前の入ったノートが欲しい。職員全員が優しいのでうれしいです。
- ・男性職員もやさしいのでいいと思う。

【考察】

今回、ご利用者の声を聞かせていただき、たいへん外出の希望が多く、外出支援を実践していかなければいけないと思わせていただきました。その中でも、お墓参りを希望されておられる方や、家に帰りたいとおっしゃって下さっている方が多かったので家族様のご理解とご協力のもと実現していければと思っています。

今年度は大きく介護の方法や入浴を大きく改革しました。その変化のなかでご利用者にも大変不便をおかけしたこともあるかと思いますが、今回のアンケートでは入浴等については満足という声が多かったことが大変うれしかったです。

しかし、食事のアンケートの中で「気ぜわしい、ゆっくり食べたい」との声があり、ご利用者の生活していただく環境の見直しが必要であると思います。職員の意識の中に、生活の場であるという事をもっと意識させていかなければならないと思います。今回のご利用者からの貴重なご意見を無駄にすることなく、今後の我々のケアに活かしていきたいと思えます。