

平成 27 年度 グループホーム慈泉庵

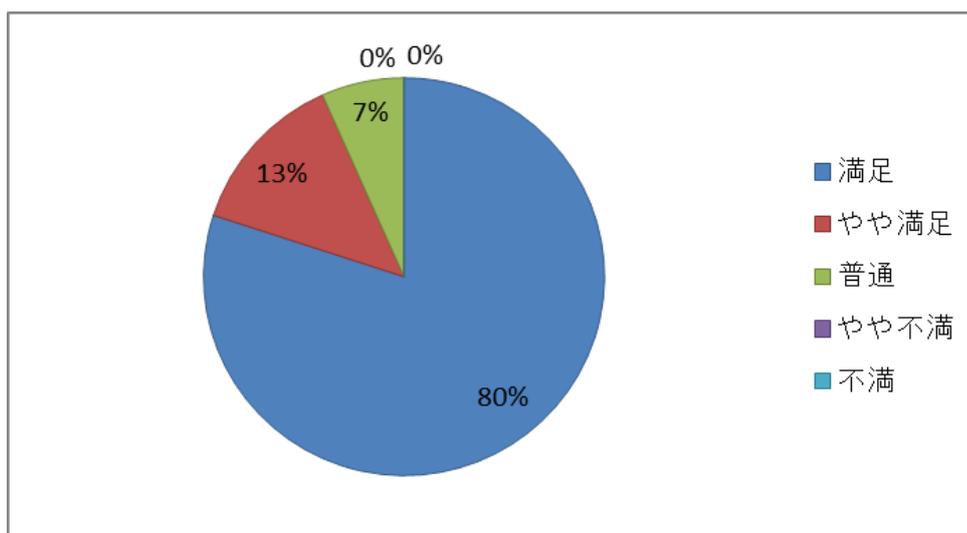
顧客満足調査結果

回答率：17名中15名回答

【接遇】

1. 面会時や電話対応、職員の接客時の対応（言葉使い・身だしなみ等）はいかがでしょうか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
12	2	1	0	0



【ご意見】

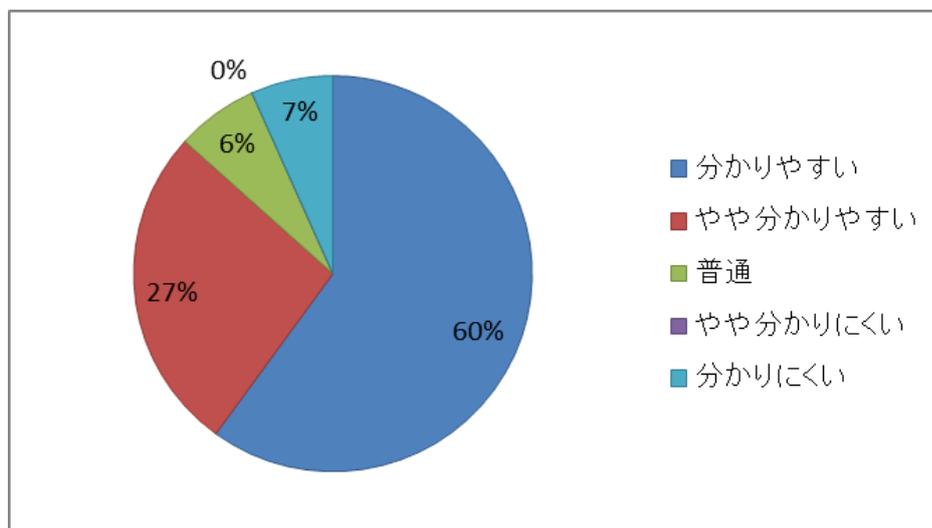
- ・親切に対応していただいております。
- ・面会に度に、どなたも丁寧に対応していただき、当人の日頃の様子も教えてくださいたいです。

【対応策】

- ・いつもありがとうございます。これからも、ご家族様とも交流を図り、共に歩んでまいりたいと思いますので、今後ともご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

2. 入所時の書類やご利用者の日常生活状況等を記載した書類について説明させて頂いていますが、内容はわかりやすいものですか？

わかりやすい	ややわかりやすい	普通	ややわかりにくい	わかりにくい
9	4	1	0	1



【ご意見】

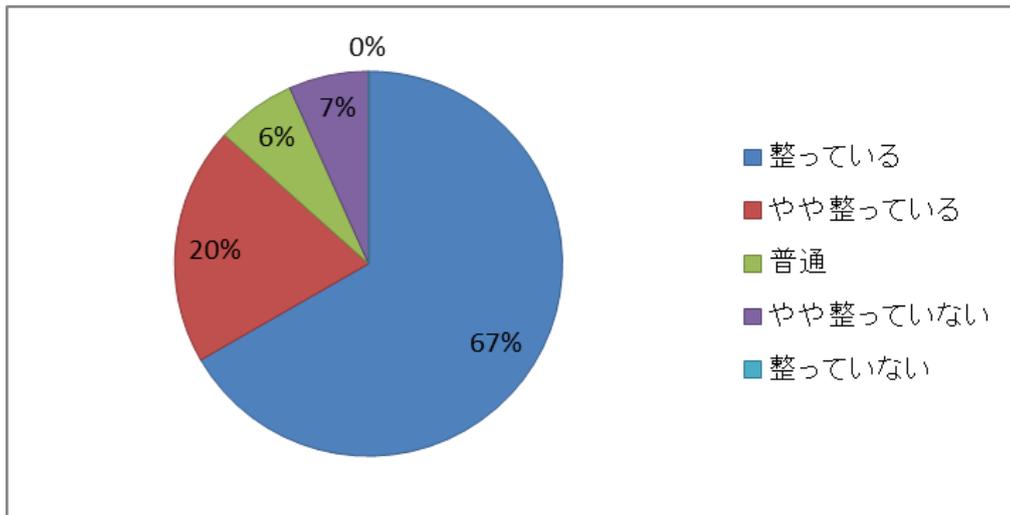
- ・入所時の書類ではトータルの大よその金額（いくつかの場合に分けたような）書面があると、漠然としたものが多少分かっていいように思います。
- ・毎月送って頂いている領収書の受領印が不鮮明で日付が見えにくいので改善していただけるとありがたいです。

【対応策】

- ・貴重なご意見ありがとうございます。入所時の重要事項説明書をもとに、口頭で説明させて頂いておりましたが、施設見学や入所申込みにこられた方には、別紙でお渡ししている表で説明させていただくようにさせていただきます。
- ・領収書の受領印ですが、捺印する前に確認してから、押すようにいたします。

3. 当庵に対する相談・苦情・要望・改善等、職員に声を掛けやすい環境が整っているでしょうか？

整っている	やや整っている	普通	やや整っていない	整っていない
10	3	1	1	0



【ご意見】

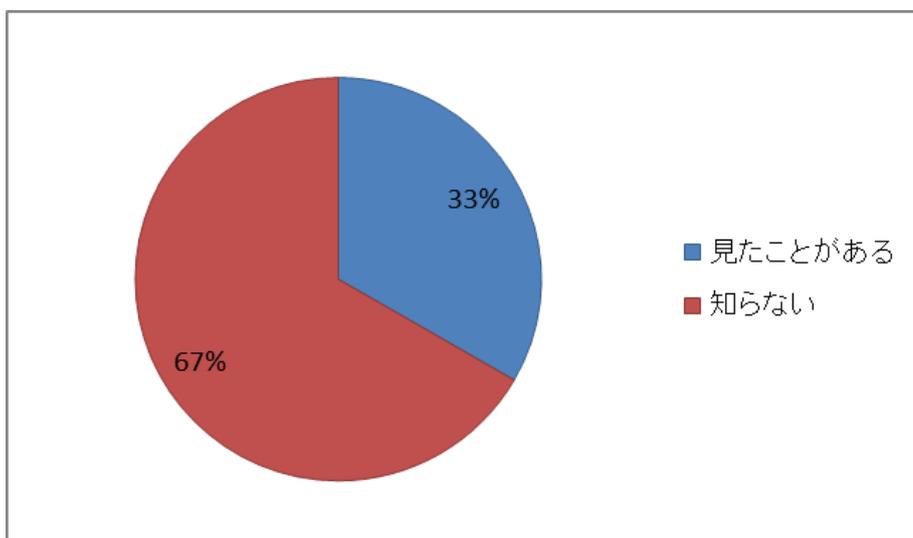
- ・親切で有難いと思っています。
- ・多忙に働いておられることが多い

【対応策】

・貴重なご意見ありがとうございます。ご家族様の面会時に、そのような印象を与えてしまっており、申し訳ございません。ご利用者はもちろん、ご家族様にもくつろいでいただける施設となるよう職員一同、精進してまいります。ご来庵時など、ご要望やご相談など、いつでもお声がけくださいませ。

4. 祥水園及び当庵のブログを見られたことはありますか？

見たことがある	知らない
5	10



【ご意見】

- ・どのような事をして生活しているのか知ることができて良いと思います。
- ・この質問で初めて見ました。ホームページは見てたのですが、ブログまで入ってなかったです。写真が豊富で様子がよくわかります。
- ・取り組んでいる様子がよくわかる

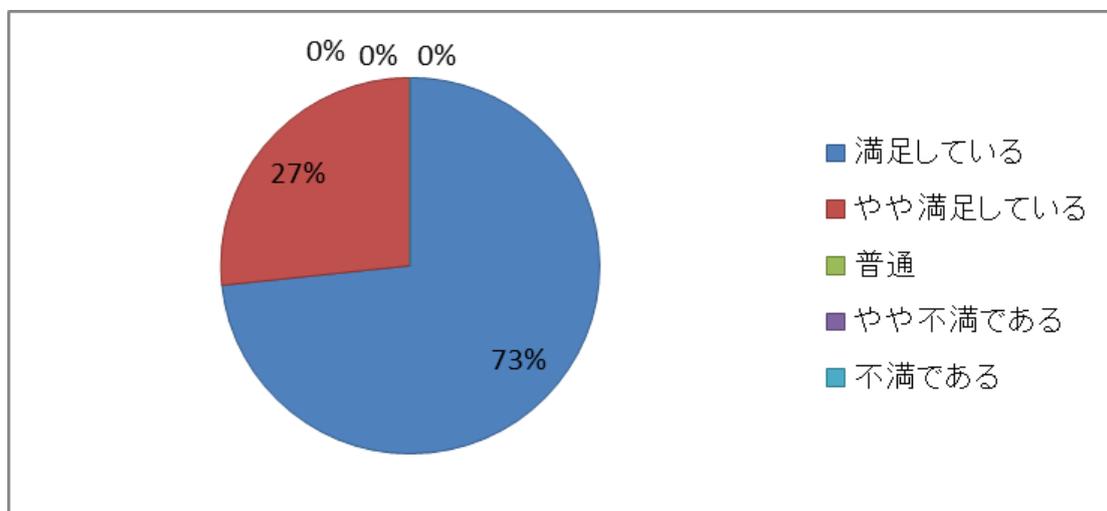
【対応策】

- ・たくさんの方にみていただけてうれしく思っております。これからも、ご利用者の生活内容や慈泉庵の取り組み等を掲載させていただきますので、お時間のある時にご覧いただけたらと思います。また、お知り合いの方にもご紹介いただけたらと思いますので、よろしくお願いいたします。

【介護部門】

5. 介護職員のご利用者に対する関わりや介護技術についてどう感じておられますか？

満足している	やや満足している	普通	やや不満である	不満である
11	4	0	0	0



【ご意見】

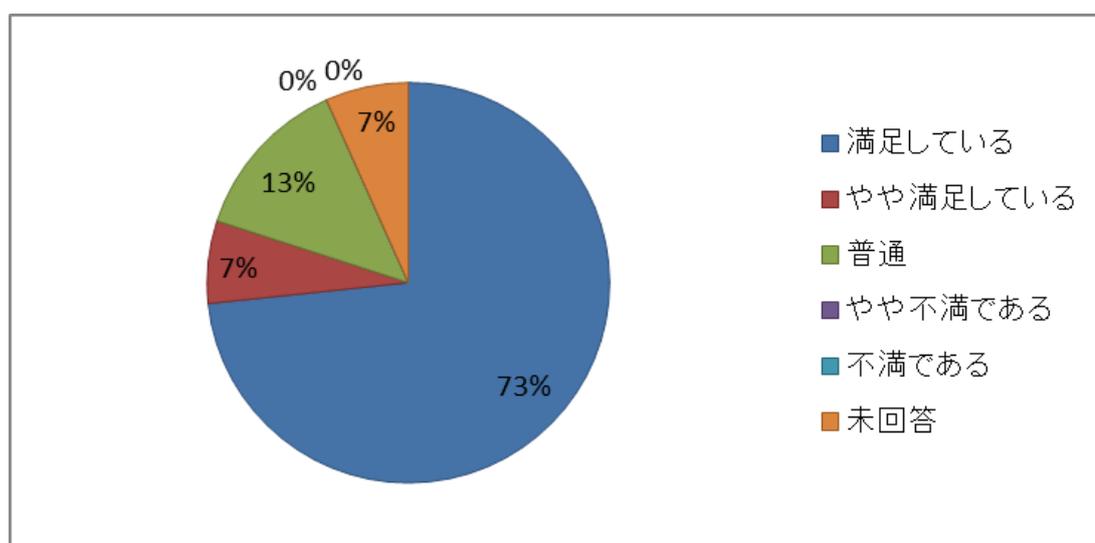
- ・本人がおとなしいので、何度もトイレに行くことが悪いと思っているようで、利尿剤を飲んでる朝は頻繁に声をかけていただきたいと思います。

【対応策】

- ・ご利用者には辛い思いをさせてしまい申し訳ありません。今後、利尿剤を飲まれた日はこまめに声をかけさせていただくよう職員間で周知いたします。

6. 当庵で、認知症になっても生き生きと生活して頂けるためのDT活動（学習療法・塗り絵・園芸・料理・書道等）の取り組みを行っていますが、いかがでしょうか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答
11	1	2	0	0	1



【ご意見】

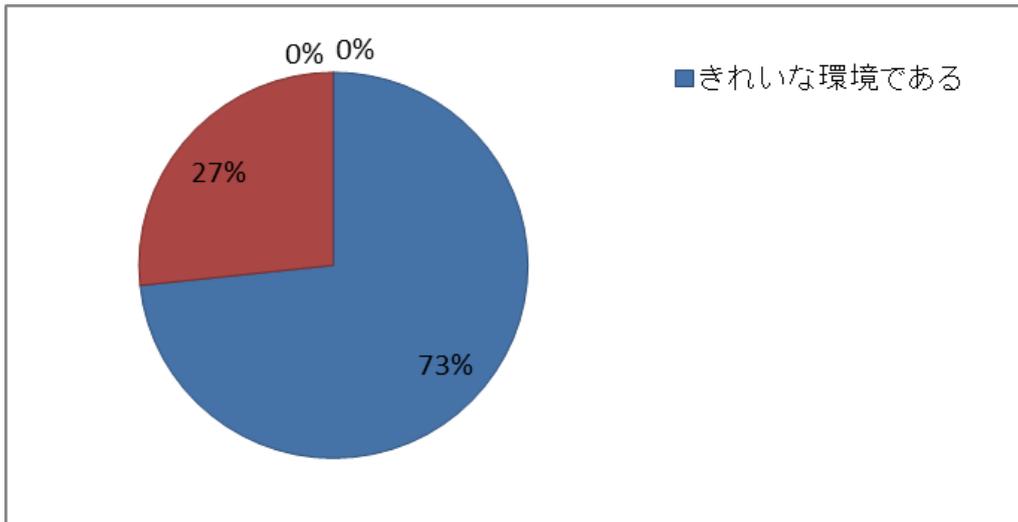
- ・個人の関心度を上げる方法はないでしょうか。
- ・書道と歌を聴くのが好きです

【対応策】

- ・ご利用者お一人お一人の趣味などを、家族様にもお聞きし取り組んでいきたいと思っておりますので、ご協力お願いいたします。

7. ご利用者の生活環境（フロア・居室内等の清掃・整理整頓）は清潔感の感じられる環境となっているでしょうか？

普通である	あまりきれいではない	感じられない
4	0	0



【ご意見】

- ・トイレはいつも清潔にしていただけたらと思います・

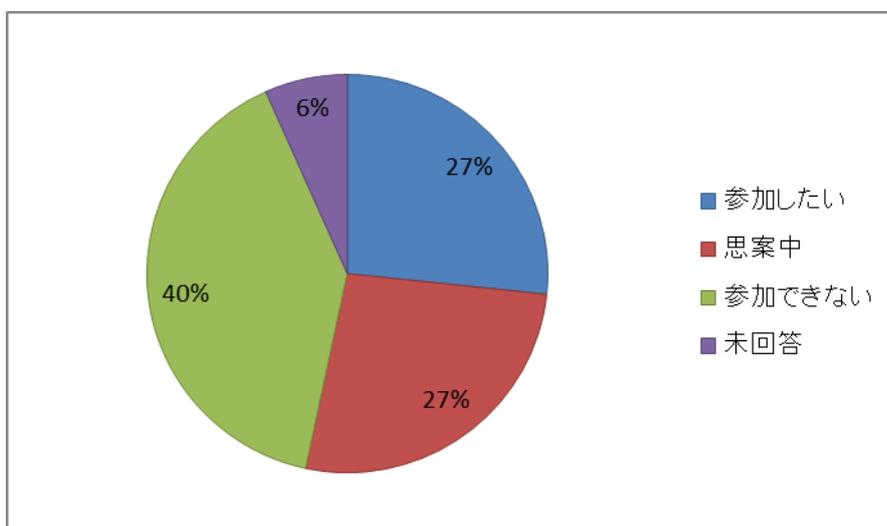
【対応策】

- ・ご指摘ありがとうございます。共同トイレは毎朝掃除し、汚れている場合は都度掃除しております。ポータブルトイレについても、毎朝処理し中のバケツは洗っておりますが、至らない点があり、申し訳ありません。ご利用者が快適に生活していただけるよ、再度、職員間で周知し清潔保持に努めさせていただきます。

【その他】

8. 当庵では、2か月に1回、運営推進会議（慈しみの集い）を行っており、できる限り、ご家族様のご参加をお願いいたしております。今後について

参加したい	思案中	参加できない	未回答
4	4	6	1



【対応策】

- ・参加したい・思案中の方が沢山おられるので、時間帯や曜日を、市役所の検討して、参加していただけるようにしていきたいと思います。慈泉庵での取り組みを知っていただける機会ですので、ぜひご参加くださいませ。また、請求書と一緒に2か月に1回アンケートを送付させていただいておりますので、記入していただき返信していただきたいと思っております。

9. ほかにご意見・ご要望などございましたらご自由にご記入ください。

1. いつもありがとうございます。在宅ではこのようにおきていることがないので、状態も進んでいくと思われれます。いろいろな行事を家庭にかかわって行ってくださっていること、大変ありがたく思っております。たびたび面会に行き声掛けするのが本意ですが、仕事と実家の親の介護に追われお任せで申し訳ありません。
2. いつもありがとうございます。
3. 足浴等、いつもお世話になっております。丁寧にケアしていただき、又、面会時も日頃の様子を伝えてくださるので、安心でき感謝しております。鎌田先生にも丁寧に診ていただけるのもありがたいです。
4. 入所させていただいて2年余りになりますが、かなり認知症も進んできていますので、特養の方も申込みお願いしたいと思っております。

【回答】

皆様、お忙しい中、ご回答いただきありがとうございます。また、貴重なご意見ありがとうございます。

4. 特養への入所についてですが、毎月2回、理事長はじめ、各部署上長が集まり、ご利用者の状態を報告し、特養への入所を検討しておりますので、当法人に入所されているご利用者は、特養への入所申込みは特に必要ございません。しかし、特養が満床の場合は、待機者として待ついただくこととなりますので、ご了承ください。家族様からの要望はもちろんですが、施設側からも、ご利用者の状態に応じて特養への入所を打診させていただきますので、ご理解ください。