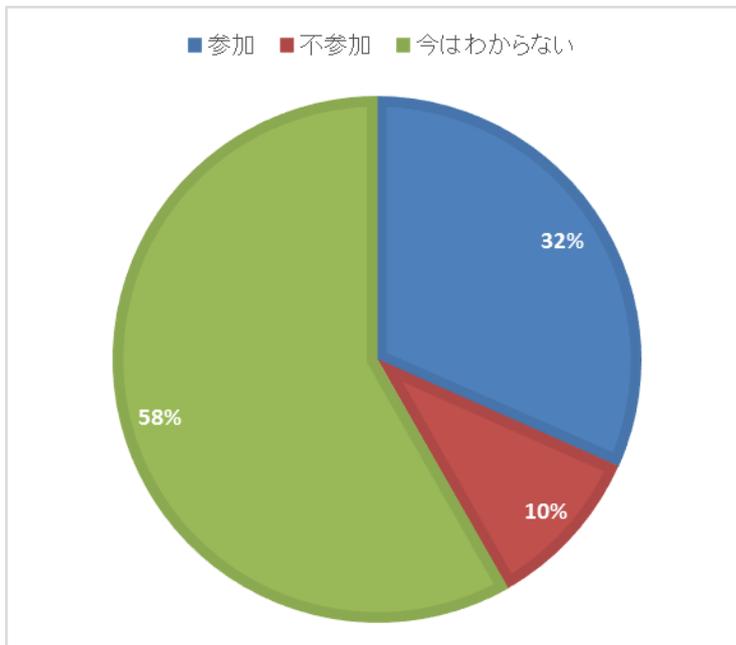


特別養護老人ホーム 祥水園 平成 27 年度顧客満足度調査

【相談員部門】

(1) の皆様に新特養料金「案」を説明させていただき、現在ご希望に出来る限り添える様に検討しています。決定後の案内については、正式に決まり次第送付させていただきます。また、新特養についての説明にあたり、2月に家族会総会を開催させていただき予定をしております。追って家族会総会の詳細についてはご連絡させていただきますが、その説明会にご参加いただく事は可能でしょうか？

参加	不参加	今はわからない
25	8	46



また、その家族会総会の中で特にお聞きしたいことはありますか？

〈ご家族様ご意見〉

- 料金のことを聞きたいです。
- 7人部屋から2人になった時の本人への影響。
- 介護への影響について気になっています。
- 良いことばかりではないと思うので。
- 新料金に対応できない場合はどのようになるのでしょうか？
- 説明を聞いてから…
- ご本人の収入が年金のみなので、利用料金が気になります。

- 行かなければ分からない。
- 個室になりますと、一人のお部屋になってしまいます。職員の方のお声かけはどのようにしていただけるのでしょうか？
- 仕事の都合がつけば参加したい。
- 家族会総会など、説明会には参加させていただいた糸思っておりますが、その時期にならなれないとわからない事情もあり、いつも不参加となりますことに残念で申し訳なく思っております。家族としましては、いつも安心させていただいておりますので、今の所お聞きしたい事については思い浮かびませんが、先々、何かしらお尋ねすることがあるかと思えます。その時には、いろいろとお教えいただけますようお願いいたします。
- 遠方からの面会者用として部屋（有料）などありますでしょうか
- 面談のスペースが設けられていると思いますが規模など聞かせていただければと思います。
- 料金の値上げがあるのでしょうか？
- 高齢者の年金生活者は入所できないのでしょうか。
- 高齢者の年金生活者は入所できないのでしょうか？
- 国民年金で入所できるように多少室 3-6 人部屋を作ってください。
- 部屋の位置、ベッドの配置など聞ければと思います。
- 来春移転される特養の進捗状況
- 先日、お友達と一緒に面会に行った時に、施設の匂いがとても強いということで少々恥ずかしいと思いました。これは改善できないのでしょうか？
- 3ヶ月に一度の料金の内容明細まだですが6月に入所して10月に明細まだですか？とお電話させていただき、8月分までわかったのですが、12月20日現在まだ何もわからないので、金額の明細はきっちり送ってほしい。領収書と通帳の明細の違いを書いていただいておりますが、分かり難い。

(2) 祥水園への入園や退園、また病院への入退院については、現在相談員が窓口となっております。その際に、ご家族様とのやり取りの中で改善すべき点や、もっと詳しく説明が必要な点はございますでしょうか？

〈ご家族様ご意見〉

- まだ入退院の経験がないのではっきり分かりません。
- 転倒して骨折、手術となったことは、本人が自分で落ちたので、保障できないとのことですが、怪我は十分予想できたとし、認知症の人に責任はあると思えません。
- 短い時間内に説明を聞き、書類の記入等があり聞きのがしや質問したいこと等、後日になって出てくることがあった。

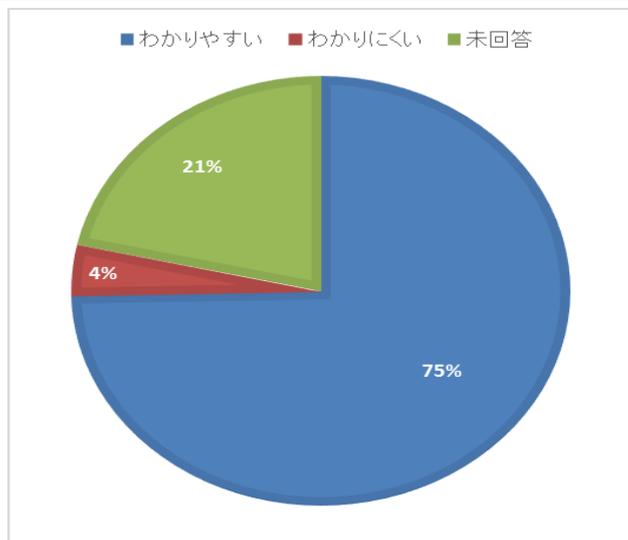
- 平成記念病院へ入退院につきましては大変お世話になり有難うございました。退院してお部屋に戻りましたがどなたも帰ってくるのを知らなかったようです。まほろばの皆様は玄関まで見送って下さいました。
- いつもいろいろとご報告くださり、家族の身勝手な相談にも乗っていただいております。引き続き、細やかな対応をしていただけますよう、よろしくお願い致します。
- 病院と祥水園の連絡がきちんとされていたと感じました。
- もう少し的確に説明してほしい。
- 相談員はどうして選ばれるのでしょうか？担当の方はどなたでしょうか？
- 金額で分かりづらいので説明を聞きに行きましたが、担当の人がその日いなかったの間違いはないと思っているのでその後伺っていません。

(3) 家族様へ、様々なお知らせを書面にて送付させて頂いておりますが、内容などについては分かりやすくお伝えできておりますでしょうか？

分かりやすい

分かりにくい

わかりやすい	わかりにくい	未回答
59	3	17



お気づきの点や、改善などがございましたらご記入下さい。

〈ご家族様ご意見〉

- いつもわかりやすく伝えていただきありがとうございます。
- 大事な内容は、こちらの電話に割り込んでくるのではなく、ちゃんと時間をとって対応していただきたいです。

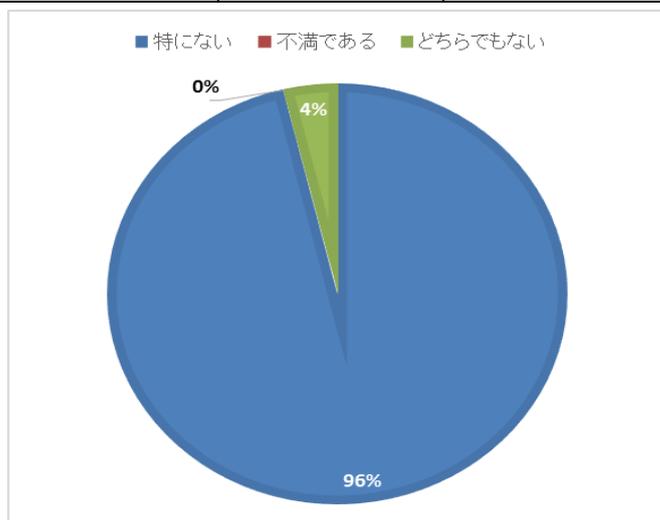
- わかりやすい内容の時と、少々不明な時がございます。
- 毎回入退院時には、お世話をお掛けしております。いつもありがとうございます。
- 職員の皆様には、日々真心のこもったご対応で母に接して頂いており、誠に感謝申し上げます。本年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。
- いつもお手紙を頂きまして、ありがとうございます。母の様子をお知らせいただくたび安心しております。
- 3ヶ月ごとに送っていただいている料金の表ですが、月をまたいでいたり、全額の変更などの場合、余白にコメントをつけておいて欲しいです。
- 署名を求められる書類があるがまだまだ本人が判断できる状態であり、本人への説明され、納得されているのかがわからないまま署名しているが、確認されているのであれば、その旨を記載しておいてほしい。
- 入所時内容経費、部屋などもっと詳しく説明してほしい。

【事務員部門】

(1) 事務員の電話対応について、何かご不満な点はございませんでしょうか？

特にない 不満である どちらでもない

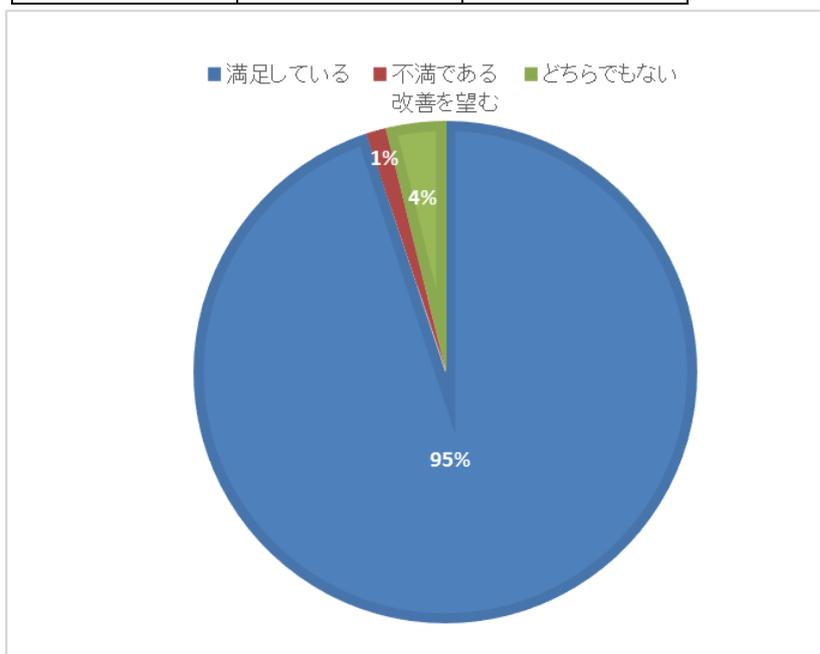
特にない	不満である	どちらでもない
76	0	3



(2) 来園時の事務員の接客対応について、何かご不満な点はございませんでしょうか？

特にない 不満である どちらでもない

満足している	不満である 改善を望む	どちらでもない
75	1	3



(3) 改善を求めるとすれば、どのようなことを望まれますか？

〈ご家族様ご意見〉

- 担当者がいらっしやらない時の対応
- 11月の踊りクラブは体育館を使用なさっていました。行事の日程がわかっている場合は早い目にお知らせください。お休みいたします。
- 事務的な対応で笑顔がない。事務所内で話をしている(2-3人で)来園時顔を合わせ対応までに時間がかかった。
- 長く待たされるのはよくある。その時は折り返しにしてくれれば…
- 担当職員が休みの場合、返答が遅れること。
- 以前は少し、電話対応に問題があったが、改善されている。
- 最近は事務所員が親切で明るくなった。
- 電話を待たされることはたまにある。ことらから掛け直します。と言って切ってから掛け直してほしいと思います。
- 手が塞がって出られない場合等、折り返し電話するというので切って掛け直してほしい。

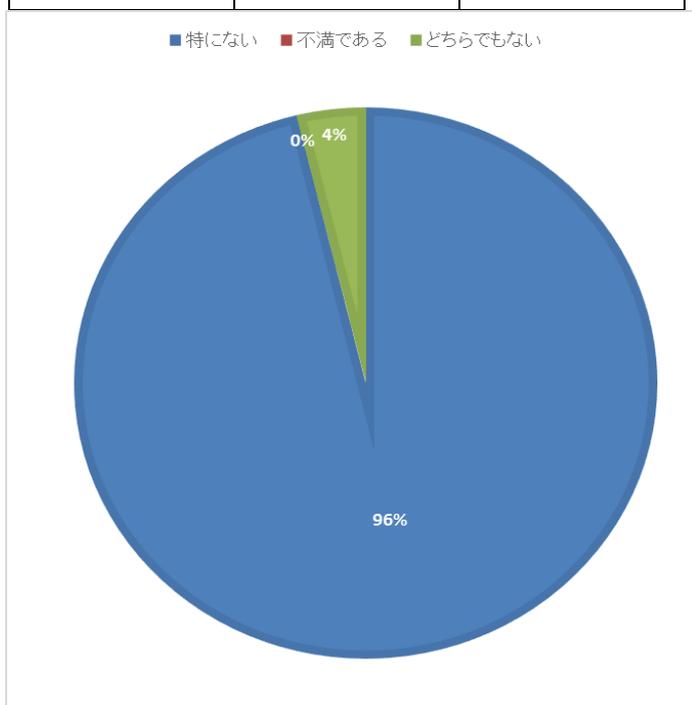
【介護職員部門】

ご面会時や電話連絡等における、当施設職員の対応やフロアの雰囲気、ご利用者へのケアについてご質問させていただきます。

(1) 当施設でのご利用者に対するケアについては満足いただけていますでしょうか？

満足している 不満がある（改善を望む） どちらともいえない

特にない	不満である	どちらでもない
76	0	3



・満足しているとお答えいただいたご家族様にお伺いいたします。どのような点で、そのように感じられますか？

〈ご家族様ご意見〉

- 認知症のケアは、本当に大変だと思います。元気でいてくれることがありがたいです。いつもお世話をかけて申し訳ないです。ありがとうございます。
- 毎日元気でいてくれる。
- 元気で過ごしてくれている。
- 皆さん、明るい笑顔、声にて接してくれます。
- いつも親切です。

- 精神的な不安定を心配していましたが、スタッフの皆様のおかげで元気で楽しく過ごされてもらっている。
- いろいろ気遣いいただき、感謝しています。
- 時間帯に制限がない。
- 落ち着いている。
- 皆様にお世話になり、元気にしていることにお礼申し上げます。
- 体調の変化に適切に対応していただけている。
- 健康に過ごさせていただいている点。
- 落ち着きが出た。
- 日々の生活に意欲が持てるようになってきている。「必要とされること」に生きがいを感じて、とても元気になった。自分だけのことをする。というよりは「誰かの手助けになれること」に意欲を持てている様に思える。入所当初から、常に「声をかけていてくださる」スタッフの方々のお陰だと感謝しております。
- 周りの方と話をするようになりました。以前に比べて落ち着いて生活してるように見えます。
- 家族と似ているスタッフが家族になりきってくれています。ありがとうございます。
- 入所当時より、落ち着き、慣れてきたことがよくわかります。寄せていただいた時、介護員さんが父に寄り添い、歩く練習をしてくれていて嬉しく思いました。

・不満があるとお答えいただいたご家族様にお伺いいたします。どのような点で、不満があると感じられますか？またどのような改善を求めていますでしょうか？

〈ご家族様ご意見〉

- いつ面会に行っても、髭剃りをされていないのですが、施設ではされないのでしょうか？面会の時に家族がするようになっているのでしょうか？
- 面会に 10 時～11 時ごろに行きますが、その時に失禁したまま放置していた時が 2 度ほどありました。朝のトイレ誘導、オムツ交換はどうされているのか気になります。
- 居室空間が整理されていないのが気になる。
- 毎日、どのように過ごしているのかよく分からない。認知症の進み方が早いように思える。
- 「おばあちゃん、お母さん」ではなく、名前と呼んでほしい。
- 転倒等の危険に対して、想像力で敏感に対処していただきたい。
- 園で何かあって連絡してくれるのはありがたいです。そしてそのご縁の方に面会に行った時、それからどうだったとかなんの説明もない。(こちらから聞いたら話してくれる。)
- 面会に行って、園での様子を活かしていただくと安心します。

- 職員数が足りない気がするし、職員間の連携が十分でない面がある。(一人の職員に伝えておいても他の人に伝わっていないことがある。)
- 洗濯物の誤配がよくある。
- 身の回りの整理がなかなかできませんので大変お世話になりますが、あたたかくしてあげてくださいませ。
- 2月ごろには膝の装具を購入したと思うのですが、それから数ヶ月後には褥瘡発生していて、その時の報告はなく、済生会御所病院に入院した際にボディチェックをして気づいた。どのような対応をしてくれているのか？
- 入園して、4回の誤嚥性肺炎で入院、本人にも問題はあと思うのですが、繰り返す原因についてカンファレンスなどで職員全員共有しているのでしょうか？
- 時々、洗濯物が入れ変わっています。
- 部屋やベッドが変わった時、家族にも知らせてほしい。
- どのようなケアをしているのかを教えてください。

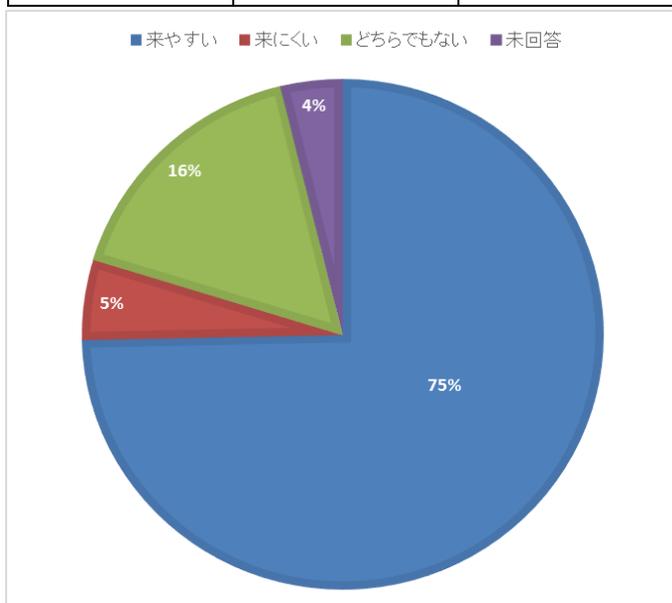
(2) 面会来やすい環境でしょうか？

来やすい

来にくい

どちらともいえない

来やすい	来にくい	どちらでもない	未回答
59	4	13	3



・「来やすい」とお答えいただいたご家族様にお伺いいたします。
 どのような点で、面会に来やすい環境と感じられますか？

〈ご家族様ご意見〉

- いつ行っても職員さんが優しく接してくださるのでありがたいです。
- 気軽に特に節度をもって接してくれる。
- 明るい声で気持ち良い。
- 職員の皆様も気安く接していただき、気遣いもあり、面会も着やすいです。ただ個人的に話す場所がないのが…
- 面会に来ても快く挨拶、声かけをしてもらえる。
- いつも面会に行くと言かけいただき、喜んでます。
- 突然訪問した場合でも、柔軟に対応していただける。
- 職員に気を使わず、行きやすい。
- 職員の方々の面会者への対応が感じ良い。
- 職員の皆様の真心のこもった対応のため
- いつでも面会できるから
- 職員の皆様が、いつも笑顔でご挨拶くださるので、こちらも元気をいただけます。

・「来にくい」とお答えいただいたご家族様にお伺いいたします。
 どのような点で、面会に来にくいと感じられますか？

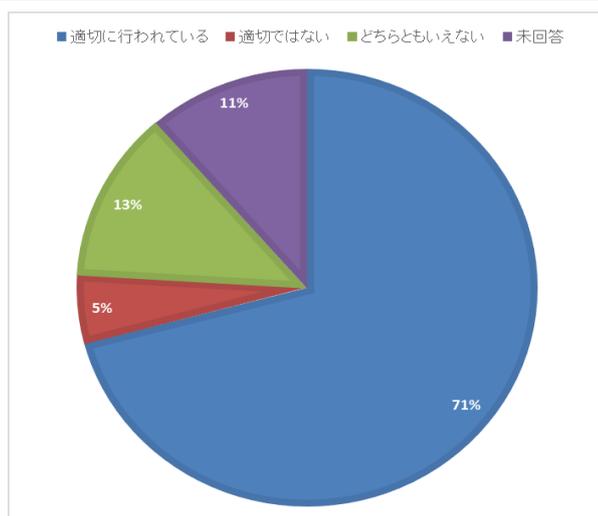
〈ご家族様ご意見〉

- 会場所がどこにあるのか分からない。面会時椅子がない。
- 電話がなかったことについては知りようがないので判断できません

(3) 介護職からの電話は適時・適切に入られているでしょうか。

適切に行われている 適切ではない どちらともいえない

適切に行われている	適切ではない	どちらともいえない	未回答
56	4	10	9



- ・「適切に行われている」とお答えいただいたご家族様にお伺いいたします。どのような点で、そのように感じられますか？

〈ご家族様ご意見〉

- 本当にいつも細かく連絡してくださるのでありがたいです。
- よく連絡してもらえているのでありがたいです。
- 母の健康状態を適時に知らせてもらえる。
- 期間が短いので、一回連絡いただいたのですが、確認の必要をとっていただき、安心しました。
- 何かの時、いつも丁寧に説明いただき、安心しています。
- 入所したてなので、相談員の方や事務の方からの連絡が主ですが、ご本人の変化についても詳細に伝えていただいている。
- 連絡を入れてくれるので安心です。
- 何かあった時はすぐに連絡をくださいます。

- ・「適切ではない」とお答えいただいたご家族様にお伺いいたします。どのような点で、適切ではないと感じられますか？

〈ご家族様ご意見〉

- 褥瘡発生した時の連絡がなかった。
- 何度も転倒をしているようです。全職員で共有できているのか？
- 家族と電話で話をするのはとても緊張することと思いますが、要点はしっかりと伝えて欲しい。(丁寧な言葉でなくて良いので)
- 小さな体の変化にも気をつけてもらいありがとうございます。
- 買い物や健康面等、細かなことでもすぐお電話していただけるので、状況がよくわかり、安心してお任せできる。
- ことらからお尋ねすることに、いつもいろいろな面からご報告いただけることがありがたいです。
- 中谷医師の診察結果を教えてくださいたいです。受診をお願いしたものですから。
- 先日面会した時、食事をしていました。エプロンをつけていなかったので「エプロンはつけないのですか？」と尋ねました。「いらないですよ。」との返事でしたが、母はいっぱいこぼしていました。持って行ってエプロンまたは施設のエプロンをかける方が洗濯も少なくなるのではありませんか？

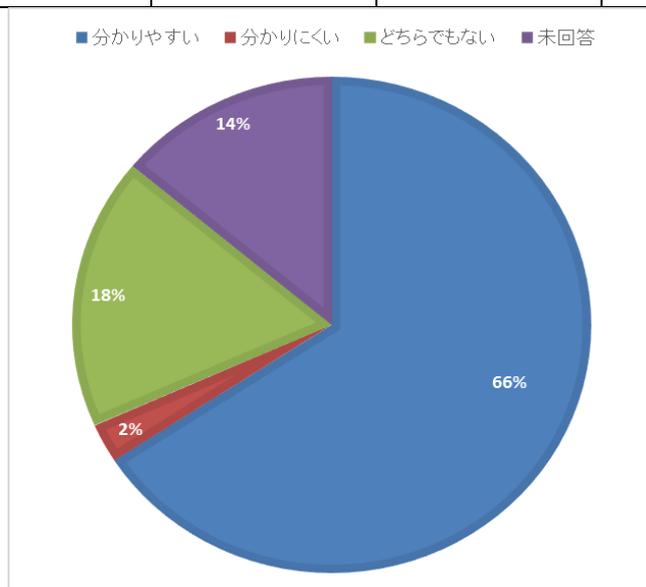
【施設ケアマネージャー部門】

施設ケアマネージャーはご利用者一人ひとりのケアプランを作成し、6か月を原則として、ご家族様に説明と同意させていただいておりますが、そのことについてご質問させていただきます。

(1) ケアプランの内容は分かりやすいものとなっているでしょうか？

分かりやすい 分かりにくい どちらでもない

分かりやすい	分かりにくい	どちらでもない	未回答
52	2	14	11



・改善を求めるとすれば、どのようなことを望まれますか？

〈ご家族様ご意見〉

- 日常生活の中で、ちょっとしたことでも「その日の仕事」の様に、または「楽しみになる」様な作業などを加えていただけても、気持ちに張りがある様に思えます。
- 専門用語はよくわからないが今の所気にしていない。
- 内容については、少し難しい。
- 本人への説明されて、本人も納得されているのかわからない。その様な事を明記してもらえたらと思う。
- 内容を読ませていただいてもあまりピンとこないです。専門用語のせいでしょうか？
- 一言コメントを付け加えてほしい。

【歯科衛生士部門】

歯科衛生士は、利用者の皆様のお口の健康の為に歯科治療・口腔ケアを行っております。その取り組みについて、ご家族様の意見をお聞かせいただけたらと思います。

口腔ケアについてお伺いします。

(1) 利用者様に、お食事を楽しく、そして美味しく召し上がって頂く為にも、歯の健康は、欠かせません。

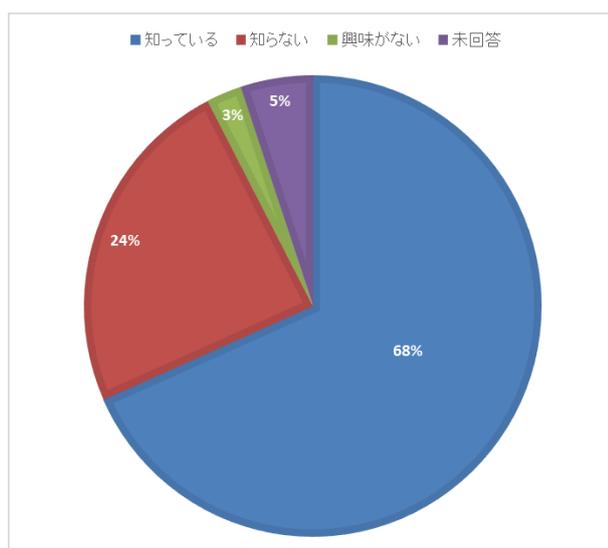
定期的なお口の中の、清掃は高齢者が、かかりやすい誤嚥性肺炎の大きな原因となります。そのことは、ご存知でしょうか？

知っている

知らない

興味がない

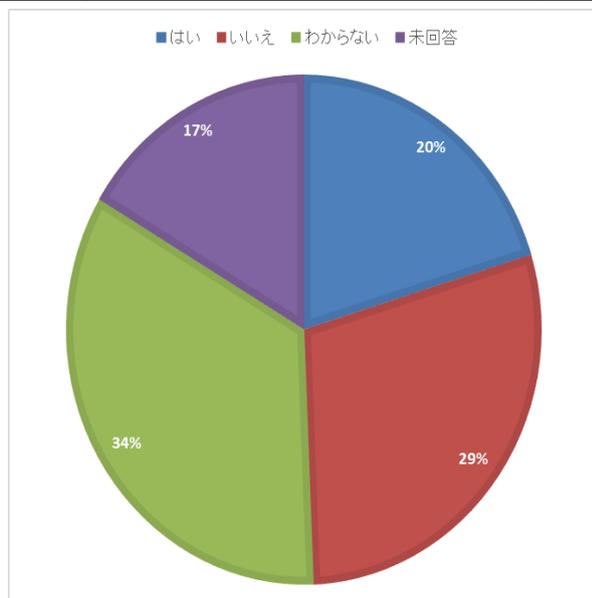
知っている	知らない	興味がない	未回答
54	19	2	4



(2) そのような情報についてもっと知りたいと思われませんか？

はい いいえ わからない

はい	いいえ	わからない	未回答
16	23	27	13



また、具体的にどのような話を聞きたいと思われませんか？

〈ご家族様ご意見〉

- 父親の口腔ケアはどのようにいつ行っているのか知りたい。
- うがいや歯磨きができているのでしょうか？
- 具体的な毎日の歯磨きやうがい、すすぎ、治療がどのようになされているのか、お聞きできればと思います。
- 市民会館で開催される集いなどで講習を開けたら良い
- 日常のケアをどのようにしていただいているのか？
- 機会がございましたら、直接お話ができるお時間を（10分程度でも）いただければ嬉しいと考えております。遠方でありますので、講習をしていただけたとしてもその日に参加させていただけることがなかなか難しい状況です。
- 本人口腔ケアについて説明、歯磨き徹底してほしい。
- （ご利用者N様）は歯が全くありません。ゆえに水分を口に含むことで良いと思いません。

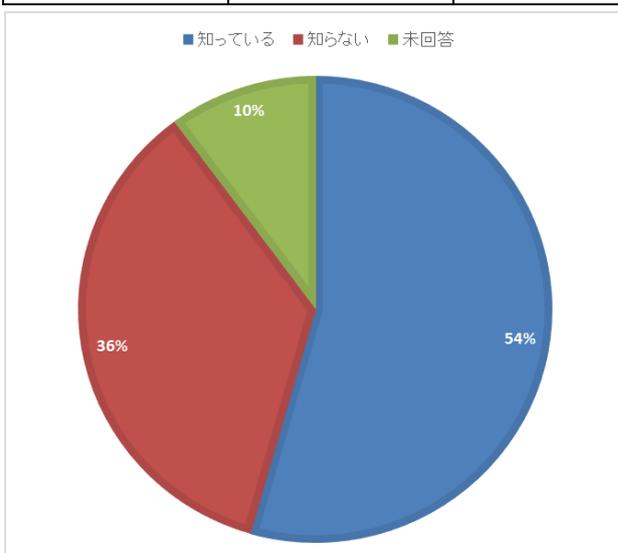
【医務部門】

(1) 終末期の医療についてお聞かせください

祥水園では看取り介護の指針を作成し、その指針に基づき看取り介護を行っておりますがご存知でしょうか？

知っている 知らない

知っている	知らない	未回答
43	28	8

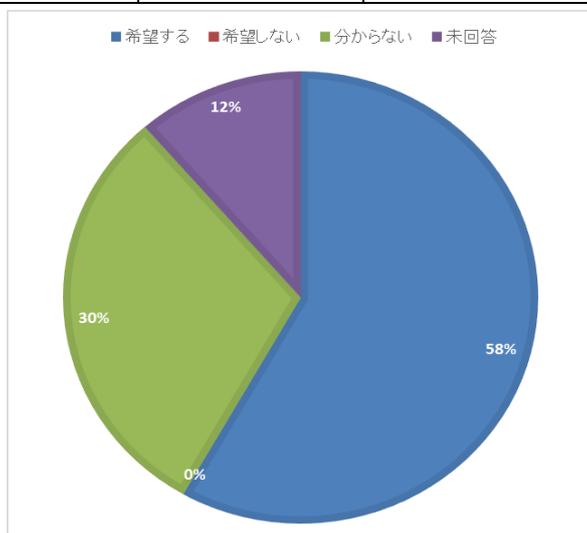


(2) 看取りの介護とは、自然な形で最期を迎えたいというご本人の意思、ご家族の意思を尊重させて頂き、各職種が協力して指針に基づきケアさせていただくことです。

今、現時点でのお気持ちとしましては看取りの介護を希望されますか？

希望する 希望しない わからない

希望する	希望しない	分からない	未回答
46	0	24	9



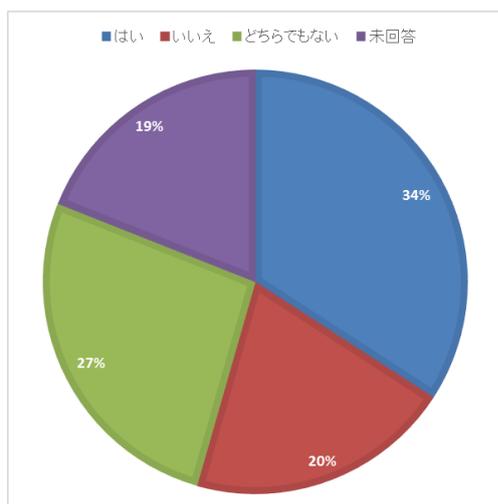
看取りの介護についてもっと知りたい、もしくは説明を聞きたいと思われますか？

はい

いいえ

どちらでもない

はい	いいえ	どちらでもない	未回答
27	16	21	15



〈ご家族様ご意見〉

- わかりやすい言葉で、話していただきたい。
- 現状では、ご本人様の健康状態が良好なので、必要を認めず。ただ、将来のことを考え、いずれは説明をお聞きしたい。
- また祥水園のイベント等で、お教えいただければ幸いです。
- この件につきましても、私共が祥水園さんのご予定、計画日に参加させていただくことが、多少困難な時がございます。勝手な都合ばかり申し上げて大変失礼と存じますが、ご都合が叶うのであれば、その都度ご説明等いただければありがたく存じます。
- 今はまだ元気にしてくれているので、まだピンときません。
- 93歳もう十分本人は幸せに感じていると思います。延命治療はせずに終末を迎えてほしい。
- 本人が終末にどのようなになるのか、今は分かりかねます。その時はできる限りしまいで本人のそばにいるようにとは思っております。しかしそれぞれの家庭の事情と距離があるので園の皆様に助けをいただきたく思っております。

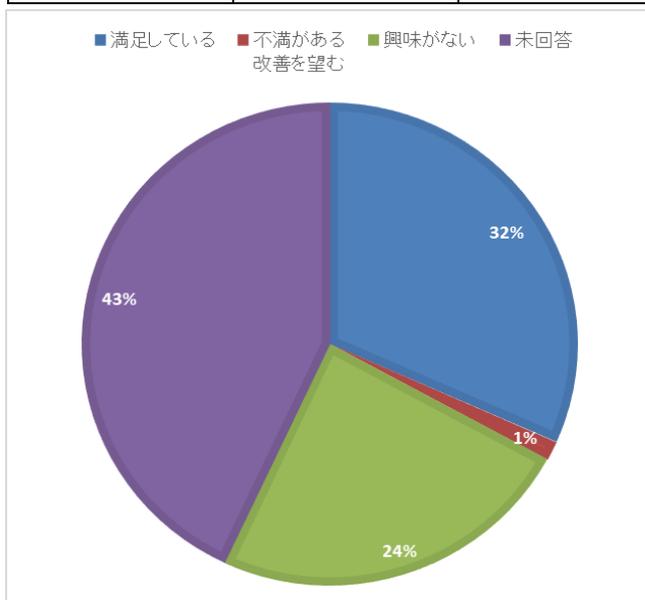
【栄養士部門】

(1) 今年度は春のお花見や秋の長寿式で、野原ダイニングのお弁当をご家族様と一緒に食べていただきました。味や価格などはいかがでしたでしょうか

満足している 不満がある（改善を望む） どちらともいえない

〈ご家族様ご意見〉

満足している	不満がある 改善を望む	興味がない	未回答
25	1	19	34



〈ご家族のご意見〉

- 食べなかったので分からない。
- 都合悪く参加できなかったのが分からない。
- 参加していないので、分からない。
- いつもありがとうございます。満足させてもらってます。
- とても楽しいひと時を本当にありがとうございました。
- 全体的なことなので、個人の好き嫌いは言えないと思いますが、残すことが多かったです。もう少し少なくていいと思いました。
- 長寿式の際は満足だったが、花見会の時はやや不満であった。
- お花見弁当と聞いてもっと華やかな春らしいお弁当だと勘違いしてしまいました。長寿式のお弁当は素敵でした。
- 内容がわかりにくいですが、できるだけ参加できればと思っています。

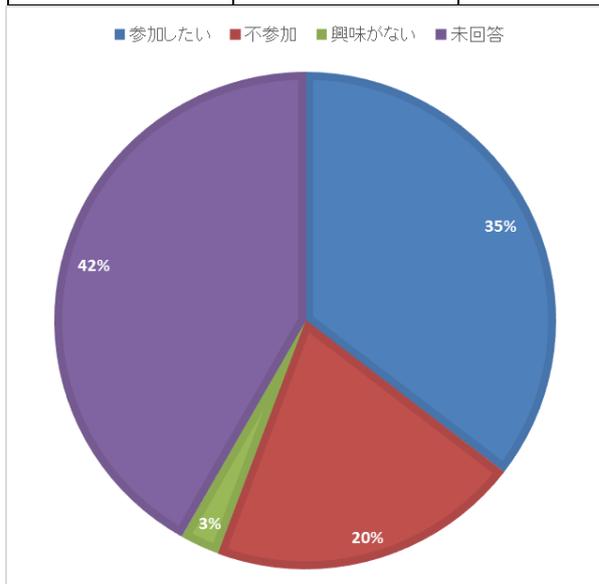
(2) 今後、どのような食事形態なら参加したいと思われませんか？

参加したい

不参加

興味がない

参加したい	不参加	興味がない	未回答
28	16	2	33



〈ご家族のご意見〉

- 一緒に食事できたらと思っているが、遠方のため昼食の時間に間に合わない。
- 一緒に食べるのは難しい。
- フリーマーケット
- 全体で実施
- 適宜、都合がつけば
- 季節感のあるイベント等があれば良いかな？と思います。時の移り変わりが感じられる生活が大切な気がします。
- こちらからか、もしくは、園から本人の好きなものを準備してくれたら嬉しいです。年に1度か2度のことですので。
- 気候の良い時期に、入所者、家族で会食したい。

何かほかにご意見ご要望などがございましたら、ご自由にご記入ください。

〈ご家族様ご意見〉

- 去年の秋はベッドからの転落による骨折、10日後の手術。8日間の入院と本人の痛み、不便さと家族にとっての負担は大きいものがありました。
白内障の手術が予定通りに行えなかったことも、とても残念です。
今後、新特養に移ってからも、安全で穏やかに良い日々を過ごせるようにお願いします。
- 洗濯物の間違い等は再度確認をお願いします
- 昨年10月よりお世話になっております。期間もまだ短く、今回のアンケートにも回答できない箇所が多数あり、申し訳ございません。園での生活は本人、私も、大変喜んでおります。
- 介護職員さんが食事の盛り付けをされておられますが何か理由がありますか？
- 保佐人の都合で申し訳ありませんが、月一回程度の面会が精一杯ですので、何卒、ご本人の相談相手、話し相手になっていただけるよう職員の皆様に宜しく願い申し上げます。
- 新しい園舎がクリーム色に輝き、4月を待っています。職員の方々皆様の喜びはふくらみ入所する人にとりましても希望となることでしょう。理事長の元勉学を重ね、新出発の門出をお迎えくださいませ。皆様ありがとうございます。お礼申し上げます。
- 来園時、すれ違う職員さん全員が気持ち良く挨拶をしてくれるので気持ち良いです。
- 平素の職員の皆様のきめ細やかなご対応、誠にありがとうございます。祥水園の皆様の本年のご健康を祈念申し上げます。
- 祥水園の皆様には、いつも心より感謝しております。お陰様で母や見違えるほどに元気にさせていただいております。私共は、遠方で思う様にそばに居ることが出来ず母には淋しい思いをさせてしまっていることを、申し訳なく思う一方で家族以上に良くして下さる皆様には、母のみならず、私達家族までもが、助けていただいております。「遠方である」ことを、身勝手な理由にして、ご迷惑をおかけしてしまっていることと思いますが、どうぞこれからもご指導よろしく願い申し上げます。
- 新施設への移動の時、私物などは、家族が各自で運ぶという話を聞きました。事前にお知らせいただけたらと思いますが、3-4月は幾つかの予定がありますので早めに連絡いただけたらと思えます。
- 春暖かくなれば、外出の機会を増やして頂きたいです。
- 祥水園のブログをいつも楽しみに見ております。特に写真が掲載されていると、ダウンロードさせていただいております。
- 週に一回くらい、カラオケをしていただけないでしょうか？
- 職員様に名札が付いていたらいいと思います。
- 引き落としの明細の詳細が少し分かり難い。何の分の引き落としなのか、どれくらい

の費用がかかっているのかが、わかり難いです。

- 気になるのは、オムツから漏れる臭いだけです。