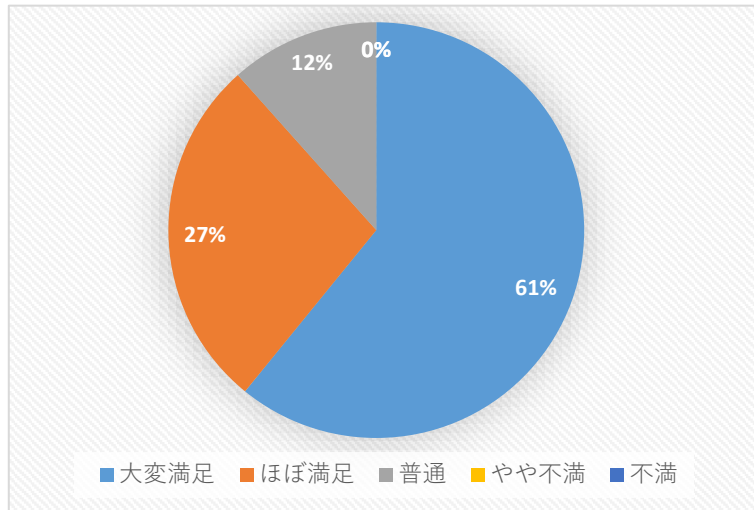


平成29年度 特養ご家族・保証人 顧客満足度調査集計

アンケート期間 平成30年1月送付 ～ 平成29年2月20日締め切り
 返信率 108枚送付 69枚返信 返信率 63.9%

①職員の態度・対応・言葉遣いはいかがでしょうか。（電話の態度・対応、面会時の態度・対応など）

大変満足	42
ほぼ満足	19
普通	8
やや不満	0
不満	0

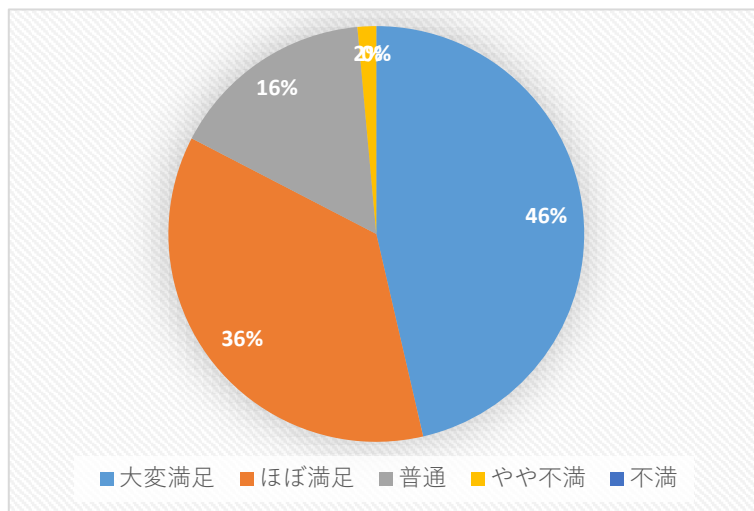


<その他ご意見>

- ・いつも笑顔で感じよく対応していただきありがとうございます。
- ・いつも親切にいただきありがとうございます。
- ・何時も笑顔を添えて御対応下さいますように、心より感謝します。爽やかに、丁寧に、そして穏やかにご対応下さいますお姿は、電話の声にも感じさせて頂いております。
- ・いつもご丁寧にこまめにご連絡いただき大変ありがたく思っています。
- ・嫌な顔一つしないで家族にも話をしてくださり、園での母の生活がよくわかります。
- ・事務所の方が面会などに行ったときにこちらが挨拶をしないと無言や無表情な方もおられる。
- ・介護の時もまろやかなお言葉をかけてくださるとうれしい。背中を丸めて椅子に座っている態度は…
- ・いつも寄せていただくのにこやかに対応してくださります。些細なことも報告をしてくださいます。

②職員に要望・困りごとなどは相談しやすい環境でしょうか？

大変満足	32
ほぼ満足	25
普通	11
やや不満	1
不満	0



<その他ご意見>

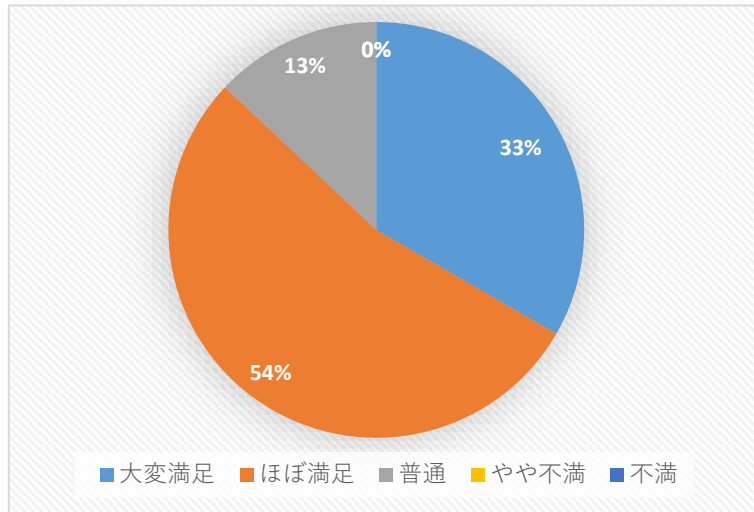
- ・今は相談することはないが、もし何かあっても相談しやすい環境です。
- ・肌着や普段着がたりないときはいつでもご連絡ください。 ・すぐ対応して下さいます。
- ・介護職員の方とは気が付いたこととかは話がしやすい。
- ・相談しやすく、気さくな方が多いように思います。
- ・相談しやすい職員さんとあまり話をしたくない方も少し…

③ご利用者は祥水園の生活や環境に満足されているでしょうか？

大変満足	18
ほぼ満足	29
普通	7
やや不満	0
不満	0

<その他ご意見>

- ・皆様がお声かけくださり励ましてくださいますので、毎日とても楽しく快適に過ごさせてもらえて、幸せだと喜んでます。私にまで幸せを頂いています。
- ・穏やかな姿をしているので、満足していると思われま。 ・喜んでおられます。
- ・この前「私は幸せ者だ」と喜んでいました！
- ・認知症もあるので状況等を理解しているのかわかりませんが、満足していると思います。
- ・よく知っている人が一緒に入所しているのが良いみたいです。外を眺めて過ごしたい人なので風景が見えるとよいのですが。
- ・認知症なので介護職の方に意思を伝えられているのだろうかと思う時があります。

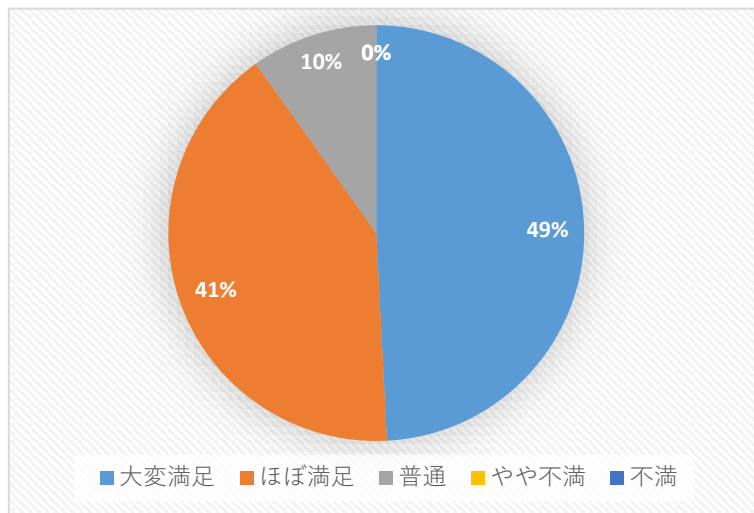


④緊急時や病気・怪我の時の対応はいかがでしょうか？

大変満足	30
ほぼ満足	25
普通	6
やや不満	0
不満	0

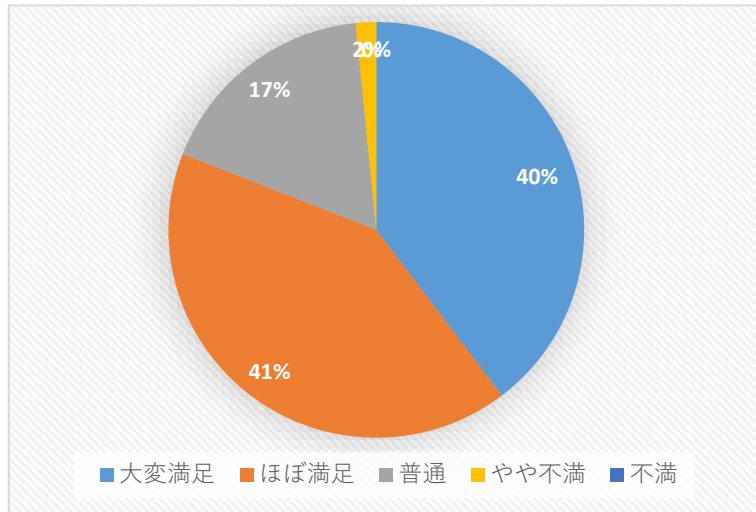
<その他ご意見>

- ・おかげ様で入所以来何もなく過ごさせて頂いております。
- ・少しの異変や気になることがあれば、すぐに通院しご丁寧に連絡もいただき、安心しております。
- ・怪我などを今までしていませんが、年がいきますのでけががないように気を付けてあげてください。
- ・何かの時は必ずご連絡くださり、ご説明くださいますので細やかなお心遣いで健康をお気遣いくださいますことありがたいです。
- ・対応が早く安心です。



⑤事務手続きの対応（送付書類・行政への対応など）はいかがでしょうか？

大変満足	25
ほぼ満足	26
普通	11
やや不満	1
不満	0

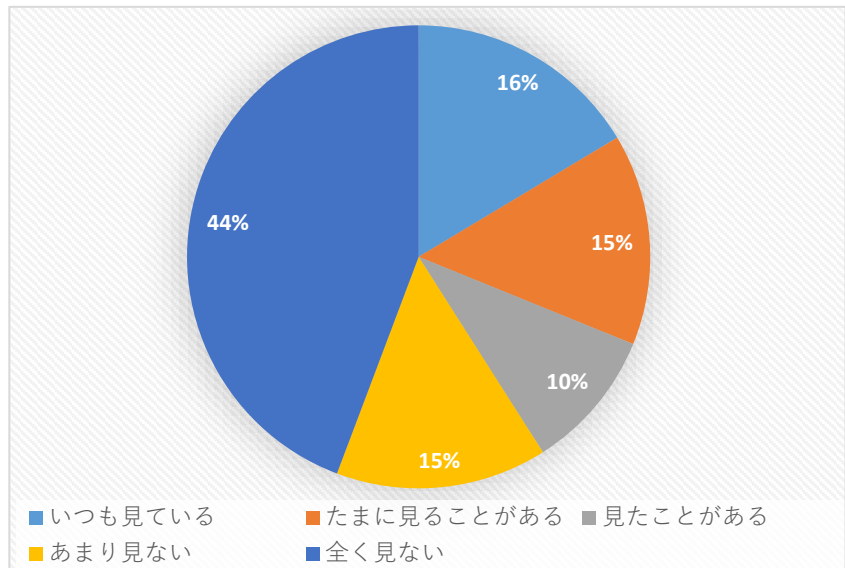


<その他ご意見>

- ・手続きやわからないことや確認したいことでこちらから連絡いただくことも多々ありますが丁寧に対応下さいます。
- ・欠かさずご連絡いただき、信頼させていただきます。
- ・請求書送付時に明細書を送ってほしい

祥水園のホームページ・ブログは御覧頂いておりますでしょうか？

いつも見ている	10
たまに見ることがある	9
見たことがある	6
あまり見ない	9
全く見ない	27

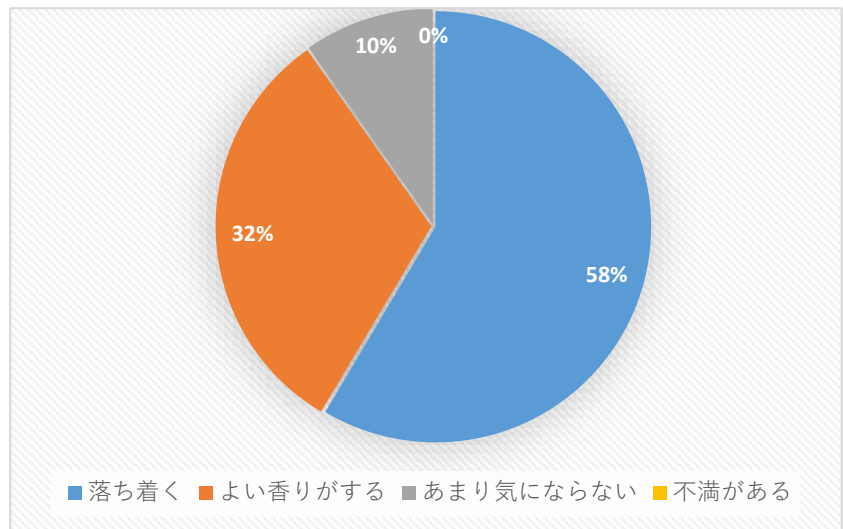


<その他ご意見>

- ・知らなかったです。一度見てみます。
 - ・今まで見たことがなかったです。時々見させていただきます。
 - ・ブログに元気な母を見て安心しています。
 - ・楽しみに拝見させて頂いております。
 - ・最近パソコンを使うことが少ないです。
 - ・更新頻繁であればまた見たいと思います。
- てゅけんにいる子供や孫が見ています。

⑦新しい祥水園は奈良県産の木を使用しています。どのような印象でしょうか？（複数回答可）

落ち着く	48
よい香りがする	26
あまり気にならない	8
不満がある	0



<その他ご意見>

- ・落ち着き自然の感じが良いです。
- ・あたたかな感じがして、落ち着く感じでした。
- ・木の香りもほっとします。しかし、最近トイレのような臭いがすることがあり、残念に思うことがあります。
- ・雰囲気がとてもいいです。
- ・あたたかな感じがして落ち着く感じでした。

⑧特養の支援として、個別機能訓練を実施しておりますが、それについて何かご意見などございますでしょうか？

- ・個別機能訓練していただき喜んでおります。
- ・機能訓練をしているところを見学できればいいと思うのですが、そのような日があるのでしょうか。
- ・進捗などはどのようになっているのでしょうか。
- ・できれば訓練の回数や内容を増やしていただきたいと思います。
- ・自身の手で食べられなくなっているのが少し心配しています。

⑨特養の支援として、歯科衛生士が口腔ケアを実施しておりますが、何かご意見ございませんでしょうか？

- ・口腔ケアをして頂いておりますので、病気になりにくくうれしいです。
- ・気になっていてもなかなかケアできないので実施していただきありがたく思います。
- ・口腔ケアが行き届いていると感じます。衛生士の方も感じが良く、安心しています。
- ・定期的なケアをこれからもお願いします。 ・健康のベースがそこにあるように思われます。
- ・口腔ケアを嫌がっている姿をみましたので、ガーゼやうがいなどでも可能です。
- ・食べるのが楽しみです。
- ・小さなことでもすぐに連絡をいただけるのでうれしいです。大切にしてくださっていることがよくわかり感謝します。

⑩その他ご意見・ご要望

- ・面会の度愛想よく挨拶をしてくださって、気持ちよく母と過ごして帰っております。
- ・寒い日が続いておりますので、靴下や上着に気を付けていただければ幸いです。
- ・親切にして頂いて喜んでます。家族にも大変親切です。
- ・10月に甲子園に連れて行っていただきありがとうございました。
- ・買い物をお願いした時、それがない場合別のものは必要ないと思うのでよろしくお願いします。
- ・いろいろな行事や催しごとがあれば楽しく過ごせると思います。
- ・何もしないことが一番ツライと言っています。何か役割を持ち、必要なんだと思えるように実感してもらえ
るようなことをしていただけたら幸いです。
- ・髭剃りの掃除をしていただきたいです。
- ・左手（麻痺側）が常に握っており、臭いがすることがあるので何か処方などしていただけませんか。
- ・体重の増加が気になります。喫茶などの頻度を考えていただきたいです。
- ・職員間の伝達をしっかりとしてほしい
- ・お電話を頂いて折り返しの電話をした時の対応が遅い
- ・度々寄せていただき、他の方にご迷惑かなと感じることがあります。（他の人が来れない事情もあるのかと
…）
- ・職員さんのネームプレート（名札）を着けてもらえれば
- ・洗濯がいっぱいになっており申し訳なく思います
- ・職員さんの心のこもった対応を賜り感謝の念でいっぱいです。
- ・頑固な父にやさしく接していただき、ありがとうございます。