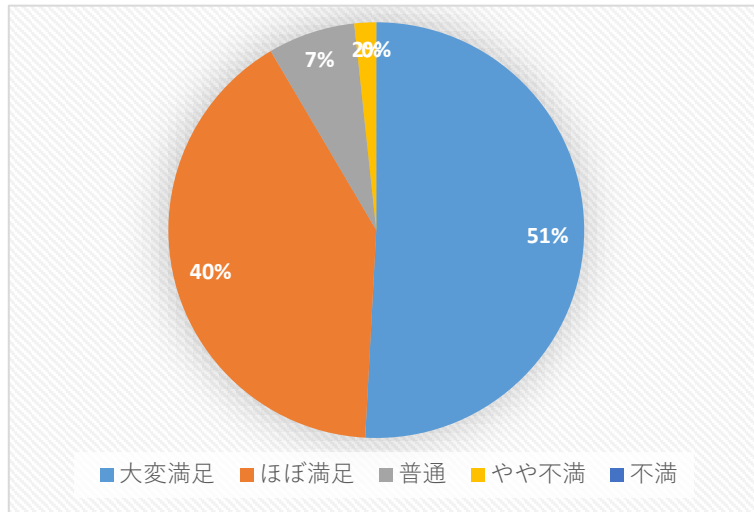


平成30年度 特養ご家族・保証人 顧客満足度調査集計

アンケート期間 平成30年11月送付 ～ 平成29年12月10日締め切り
 返信率 105枚送付 59枚返信 返信率 56.2%

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	30
ほぼ満足	24
普通	4
やや不満	1
不満	0

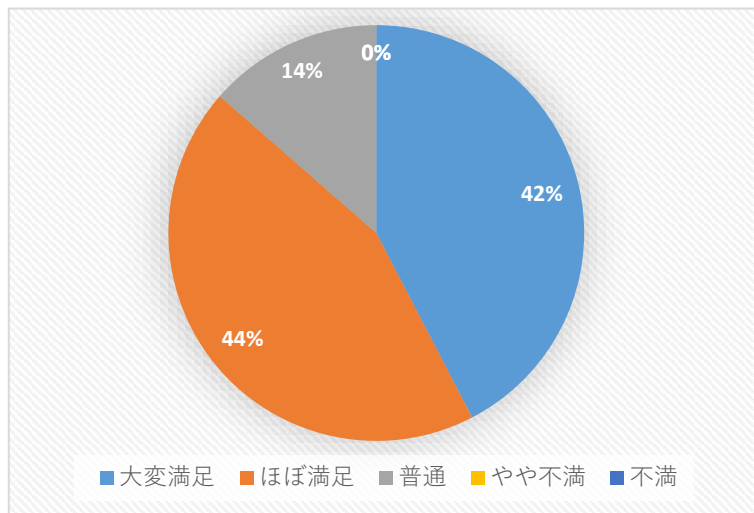


<その他ご意見>

- ・いつもお世話になり感謝しています。
- ・明るく大きな声であいさつを頂き感謝しています。
- ・丁寧に健康状態や日々の生活について真心こめて説明頂き感謝しております。
- ・電話の対応が少し悪いように思います。
- ・受付で声を出さないと気付いてもらえないときがある。受付窓口があればいいのだが。

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	25
ほぼ満足	26
普通	8
やや不満	0
不満	0

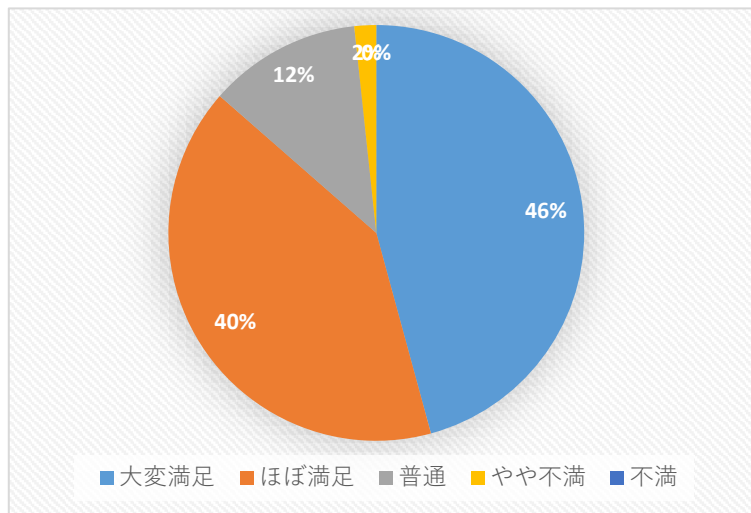


<その他ご意見>

- ・いつも父のことを細かく教えていただき、またこちらからお話を聞かせて頂いても気さくに答えて頂きありがたく思います。気持ちを軽くして頂き助かっています。
- ・相談員の方は適切な対応をしてくださいます。フロア訪問でも相談しやすい雰囲気を感じます。
- ・何事も相談しやすい環境です。若い職員さんでも良く聞き取ってくれる。
- ・何度も話やすい環境です。家族にも気を使ってくださり「いつもありがとうございます。」と声をかけてもらっています。

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	27
ほぼ満足	24
普通	7
やや不満	1
不満	0

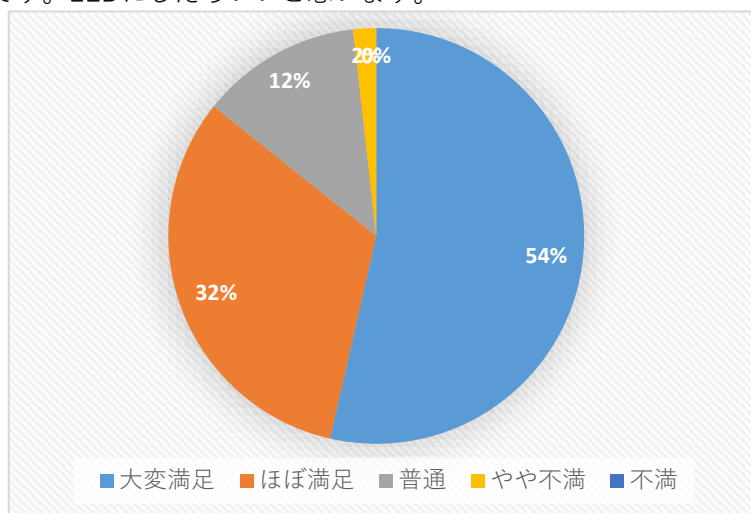


<その他ご意見>

- ・満足していますが、明るいフロアになればと願っています。
- ・周囲の方がいつも笑顔で接してくださっているからこそ、父の笑顔は周囲の方々が作ってくださっていると思います。
- ・安定した精神状態を見ていると職員にやさしく接して頂き安心して見受けられます。
- ・新しい建物なので満足しています。
- ・個々の身体機能に応じた対応をしてくれている。
- ・座っていることが多いように思います。何かできればいいのですが職員の数もあると思いますが。
- ・客観的に良好な生活環境だと思いますが、本人にそれが理解できているかは分からない。
- ・電気を節電していますがとても暗いです。LEDにしたらいいと思います。

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	18
普通	7
やや不満	1
不満	0

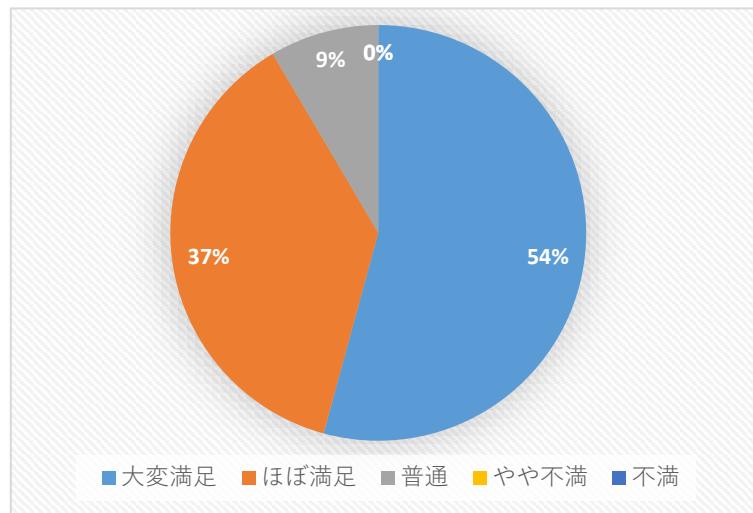


<その他ご意見>

- ・早く対応してくださっていると思います。
- ・お電話で細かく説明してくださりありがたいと思います。
- ・速やかに対応してくださり、こちらから聞かせて頂いても温かく対応してくださり安心できます。
- ・看護師の方は丁寧に説明してくださいます。
- ・迅速に処置、病院への搬送等、家族への連絡をして頂いております。
- ・ちょっとした体調の変化や通院の状況を毎回丁寧に電話して頂き、手に取るようにわかります。
- ・いつもスタッフの方が何かで相談し決して一人の判断ではないということがよくわかります。
- ・母がけがをして南奈良総合医療センターに連れて行っていただき嬉しく思いました。ただ朝に連絡を受けた後夕方まで連絡がありませんでした。初診で時間がかかったようでしたが何もなくて安心しました。

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	32
ほぼ満足	22
普通	5
やや不満	0
不満	0

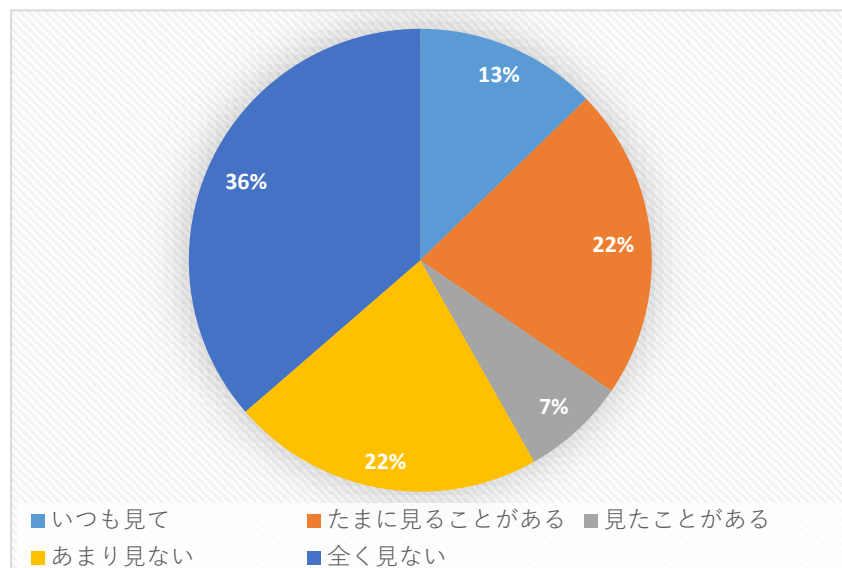


<その他ご意見>

- ・安心してお任せしております。臨機応変に対応してくださり助かっています。
- ・安心してお任せできます。
- ・預り金証明書を送ってくださる時に途中で振り込みもしていますのでゆうちょ銀行の明細も同封してほしいです。

⑥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	7
たまに見ることがある	12
見たことがある	4
あまり見ない	12
全く見ない	20



<その他ご意見>

- ・忙しくしており見る機会がないのですが、見るようにしたいと思います。
- ・スマホ、パソコンがないため見る機会がありません。

⑦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？

- ・リハビリにて機能回復の為、専門病院への送迎等、有料でも結構ですので可能でしょうか。
- ・個々に合った訓練はありがたいです。
- ・とても大切な訓練だと思います。回数が増えれば良いかと思います。
- ・入所時は車椅子生活でしたがリハビリのおかげで歩行器で歩けるまでに回復しました。喜んでおります。
- ・細かい事は存じていない。どのような訓練なのか教えてほしい。

⑧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？

- ・大変いいことです。助かっております。ありがたいです。
- ・家族が気づけなかった歯の状況を適切にご報告いただき感謝しております。
- ・本人での管理が行き届かなくなっているのありがたいです。
- ・いつも口を開けて寝ているの口内の湯きが心配です。
- ・ポリドントを用意してくださいと連絡があった2日前に面会に行きました。少なくなったら連絡くださいと言ったのですが連絡はありませんでした。

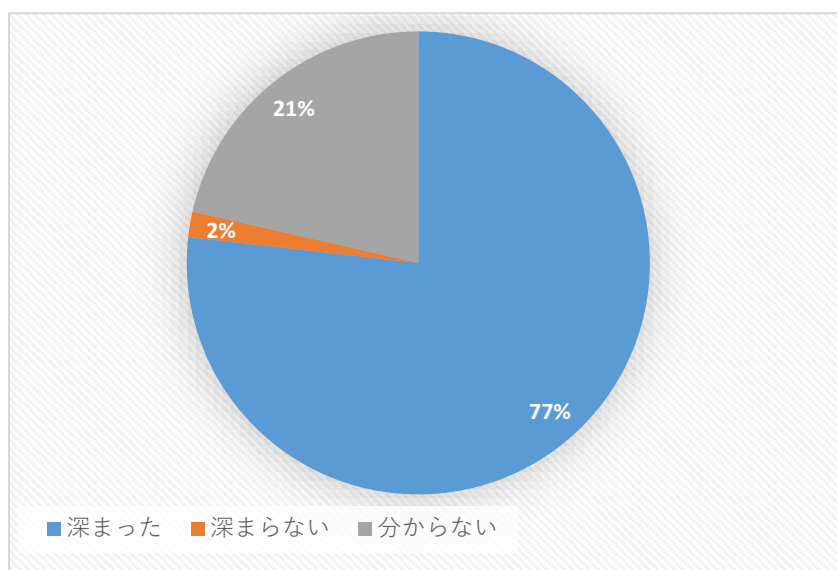
⑨ご意見・ご要望

- ・シェイバーの掃除、爪切り、排尿を2時間おきに見てしてほしい。
- ・車椅子のタイヤの空気を入れてほしい。
- ・夫婦で入居しているのですが週に1度は会える時間があれば落ち着くと思います。よろしくお願いします。
- ・椅子に座ることが多くなってきているのですが、手を使った運動などはしないのですか。
- ・省エネなのか1階が暗すぎると思います。危険を感じる時もあります。人感センサー等工夫をして頂き、明るくして頂ければと思います。

奈良の木ブランドアンケート

(1) 当施設の利用で木材利用の意義や木の良さについて理解が深まりましたか？

深まった	43
深まらない	1
分からない	12

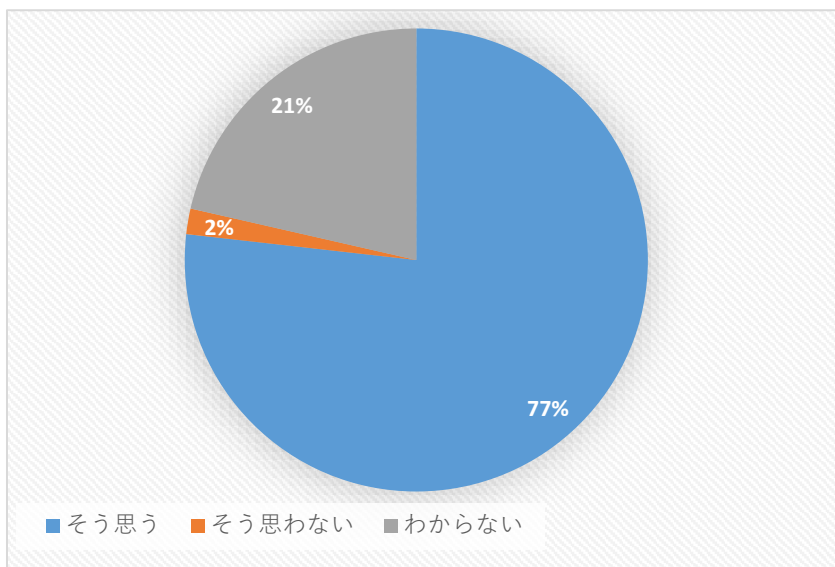


<その他ご意見>

- ・木の暖かさ、優しさを感じています。
- ・深まるまで理解が及んでいませんが、木の素材を見ているだけで自然を感じられる清々しい気持ちになります。木にはリラックス効果もあり、自然は心にゆとりを与えてくれていると思います。
- ・ご利用者が落ち着いている姿を見て良いと思いました。

(2) 国、地方公共団体はこのよ
うな木造公共施設の建造を促進す
べきですか？

そう思う	43
そう思わない	1
わからない	12

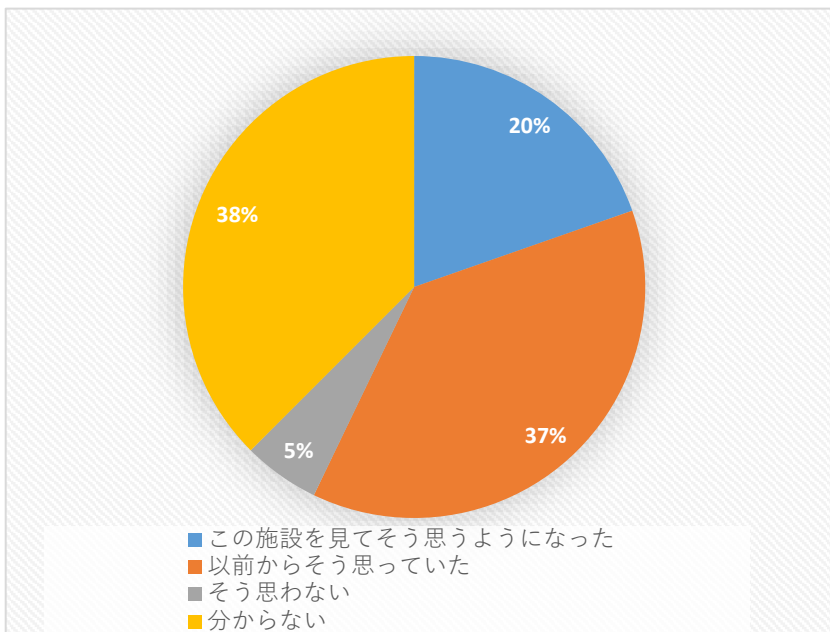


<その他ご意見>

- ・地球温暖化対策、世界を挙げてするべき。
- ・清潔でおしゃれなイメージがある。
- ・大変そう思います。
- ・施設本来の目的に影響がない限り賛成。
- ・木造の家が少なくなっている。また外国からの木材が使用されている。せめて公共施設ぐらいは

(3) ご自分が住宅を建てる場
合、地域材を使用したいと思いま
すか？

この施設を見てそう思うようになった	11
以前からそう思っていた	21
そう思わない	3
分からない	21



<その他ご意見>

- ・マンション住まいなので簡単に活用できるかわからない。
- ・以前から思っていたが、施設を見て体で体感できた。
- ・価格的にどうかと思う。
- ・住宅専門の会社に勤めているので以前から思っていた。
- ・廊下やフロアは気持ちの良い板張りなのに入居している部屋は床が違っているので残念に思います。高齢になっても足の裏からの感触は幼児と同じくらい大切だと思います。