

特別養護老人ホーム 心和園アンケート結果

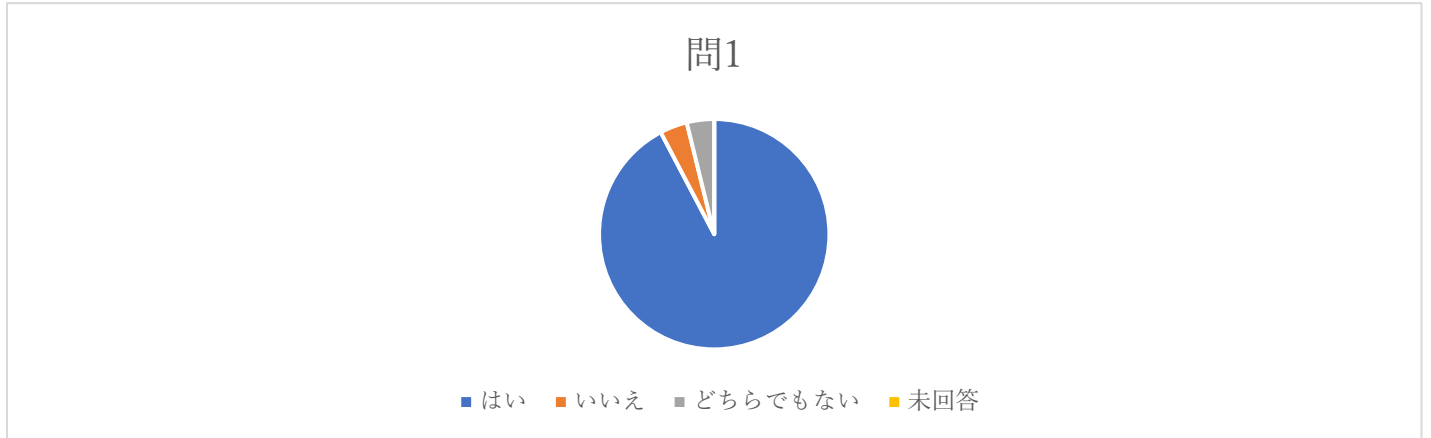
送付数～66通 返送数～43通 回収率～65.2%

1. ご利用申し込み

※問1～3はサービスをご利用されて一年未満の方のみ

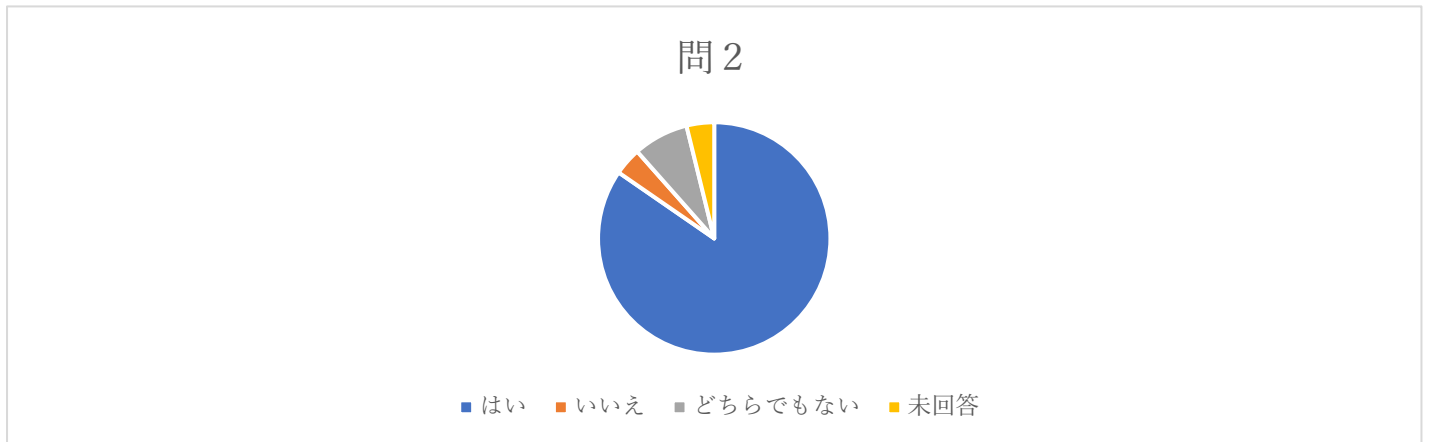
問1. サービスを利用する前に、契約書や重要事項の説明はわかりやすかったですか。

1.はい 24 2.いいえ 1 3.どちらでもない 1



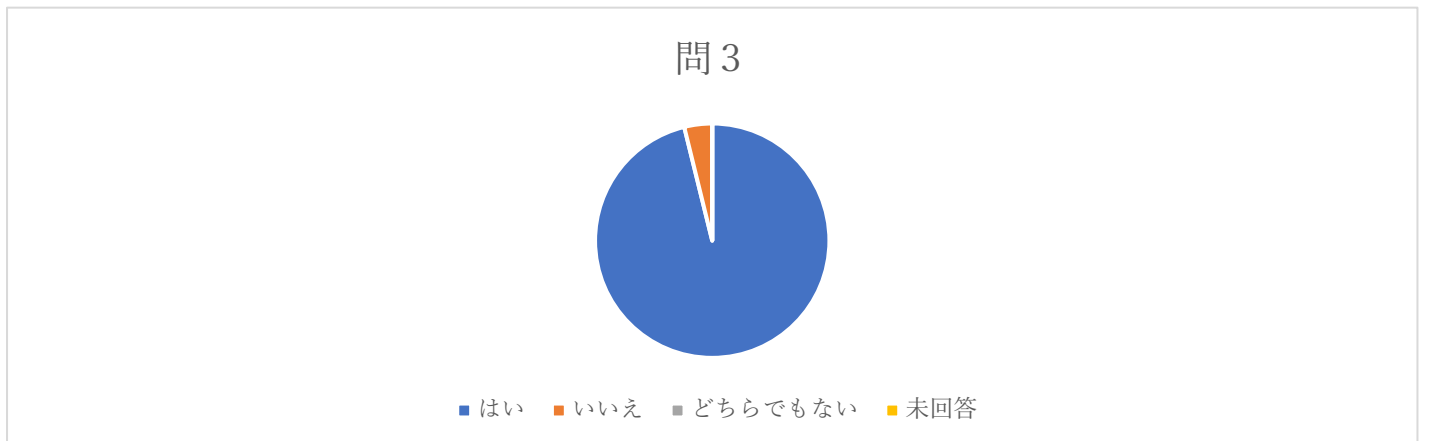
問2. ご利用者様、ご家族からの苦情を受け付ける窓口についての説明等、ご意見やご要望、苦情に関する体制について説明を受けましたか。

1.はい 22 2.いいえ 1 3.どちらでもない 2 未回答 1



問3. お申し込み時の対応に満足されていますか。

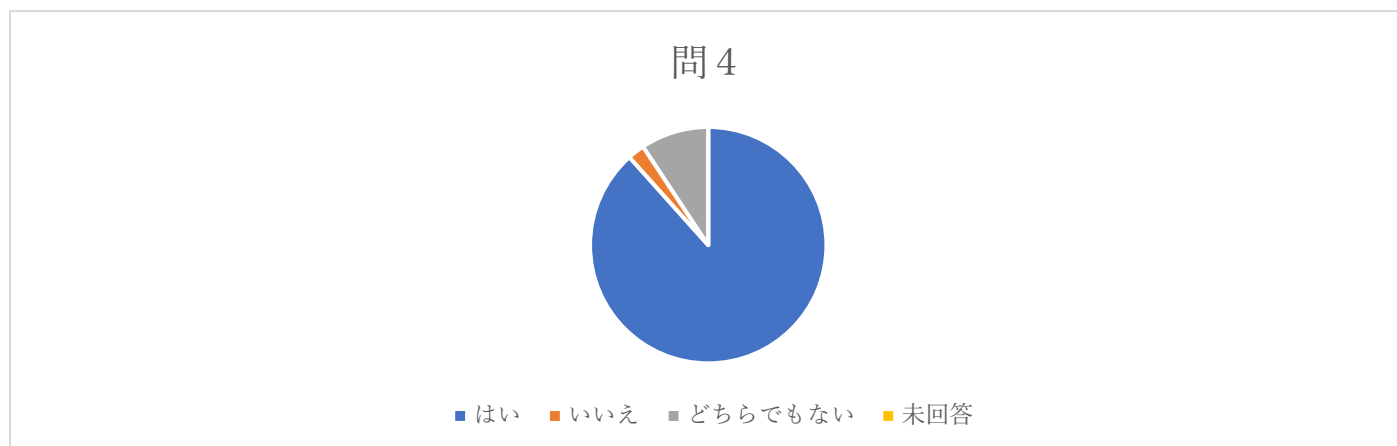
1.はい 25 2.いいえ 1 3.どちらでもない 0



2. サービス提供体制 ※以下はすべての方にご記入

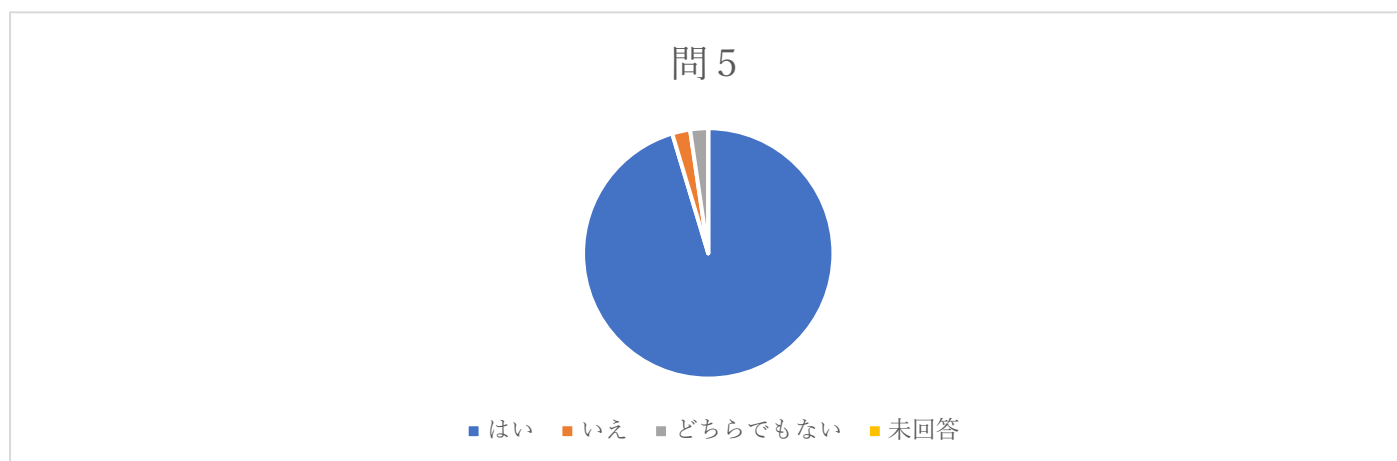
問4. 施設サービス計画(ケアプラン)の内容について、ご本人やご家族の要望・希望など取り入れられていると思いますか。

1.はい 38 2.いいえ 1 3.どちらでもない 4



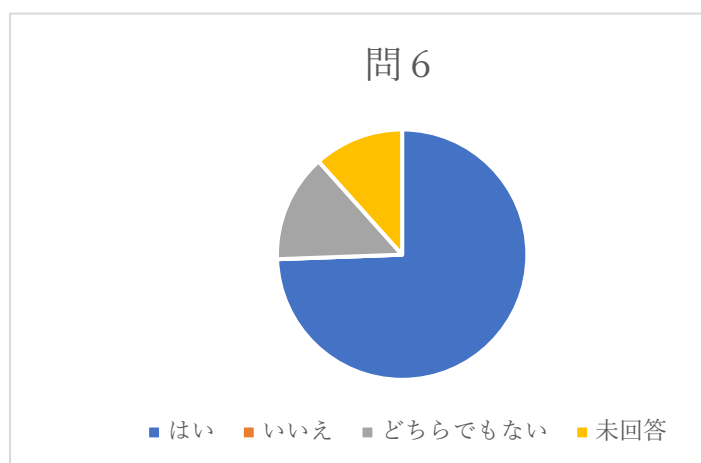
問5. 施設サービス計画(ケアプラン)に関しての説明は分かりやすかったですか。

1.はい 41 2.いいえ 1 3.どちらでもない 1



問6. ご利用者様が生活しているお部屋や食堂は清潔を保たれているとおもいますか。

1.はい 32 2.いいえ 0 3.どちらでもない 6 未回答 5

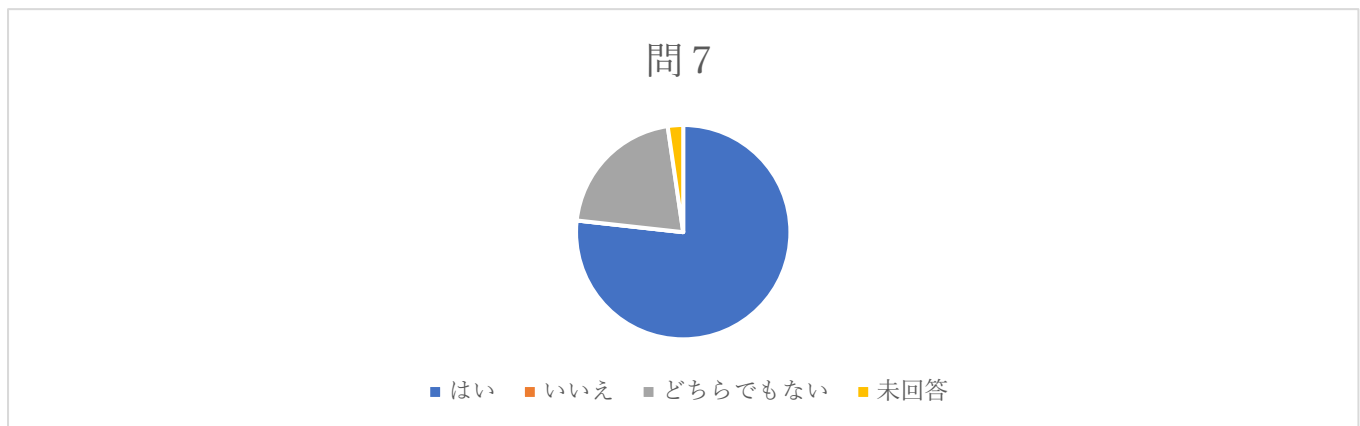


(意見～部屋に入ったことがないのでわからない・内部を見ることがないのでわからない・大変良い・部屋に入っていない・見ていない・コロナ時期に入所したため見ていない、施設内はきれいだと思う・入れないのでわからない・一度も見せてもらってないので見せてほしい・届けた下着、上衣、ズボン新しいものなど着用して面会に見たことない・どう始末しているのか・その説明は1回設けたことなし・使用していた衣類も相当持参しているが説明なし・室内靴も小さい靴で厚手の靴下履けない・サイズも考えてほしい・ケアマネ田中さんが靴を紹介してくれましたが・面会のたびに思っている)

3. サービス内容について

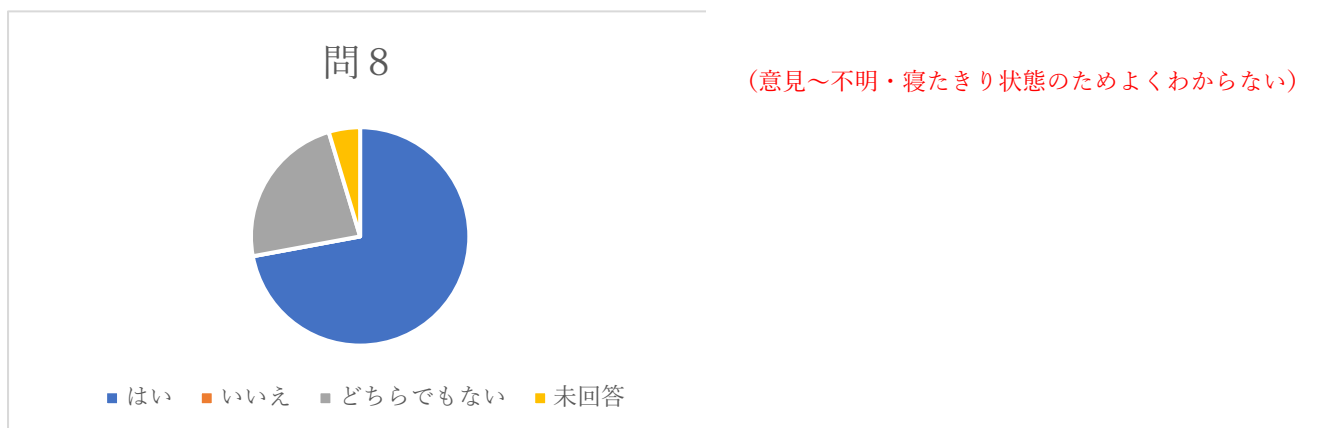
問7. 日常生活において、ご利用様ができるだけベッドやお部屋から離れて過ごせるように配慮されていますか。

1.はい 33 2.いいえ 0 3.どちらでもない 9 未回答 1



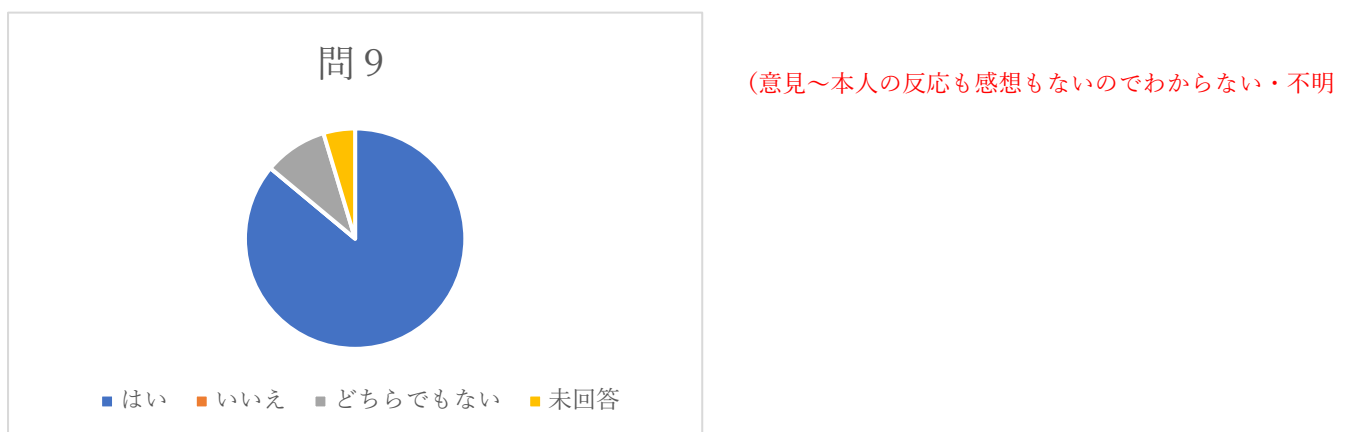
問8. 精神的なものを含め、抑制や拘束にあたる行為を廃止するよう取り組んでおりますが取り組みが充分と思われますか。

1.はい 31 2.いいえ 0 3.どちらでもない 10 未回答 2



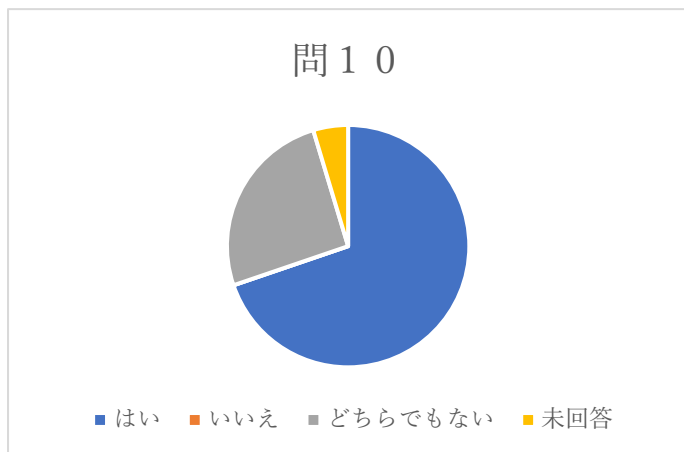
問9. 食事メニューや提供時間・個々の食形態などについては、配慮されていると思いますか。

1.はい 37 2.いいえ 0 3.どちらでもない 4 未回答 2



問 10. 入浴について、介助や入浴時間など満足されていますか。

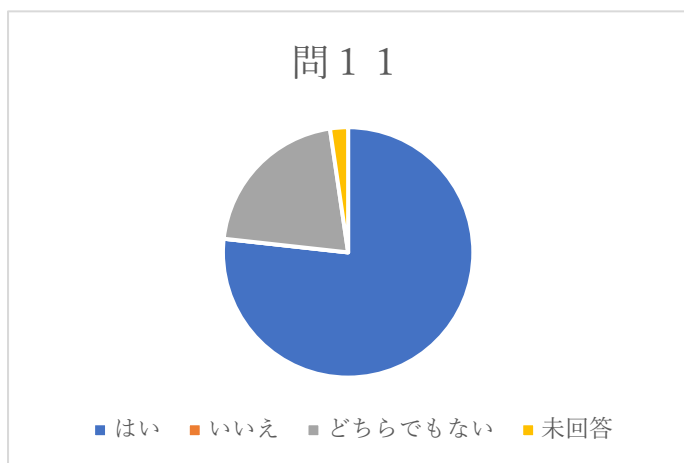
1.はい 30 2.いいえ 0 3.どちらでもない 11 未回答 2



(意見～不明)

問 11. ご利用者様の希望や個性が配慮された介護サービスが提供されていると思いますか。

1.はい 33 2.いいえ 0 3.どちらでもない 9 未回答 1

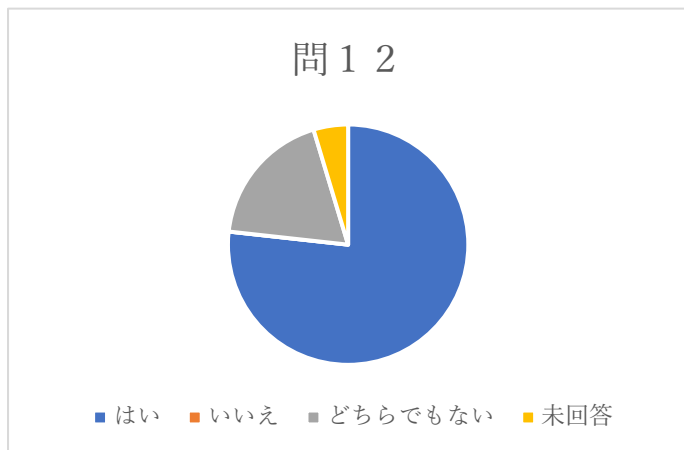


(意見～不明)

4. ご利用者様への接し方

問 12. プライバシーの配慮、ご利用者様への尊厳や羞恥心への配慮が適切に行われていますか。

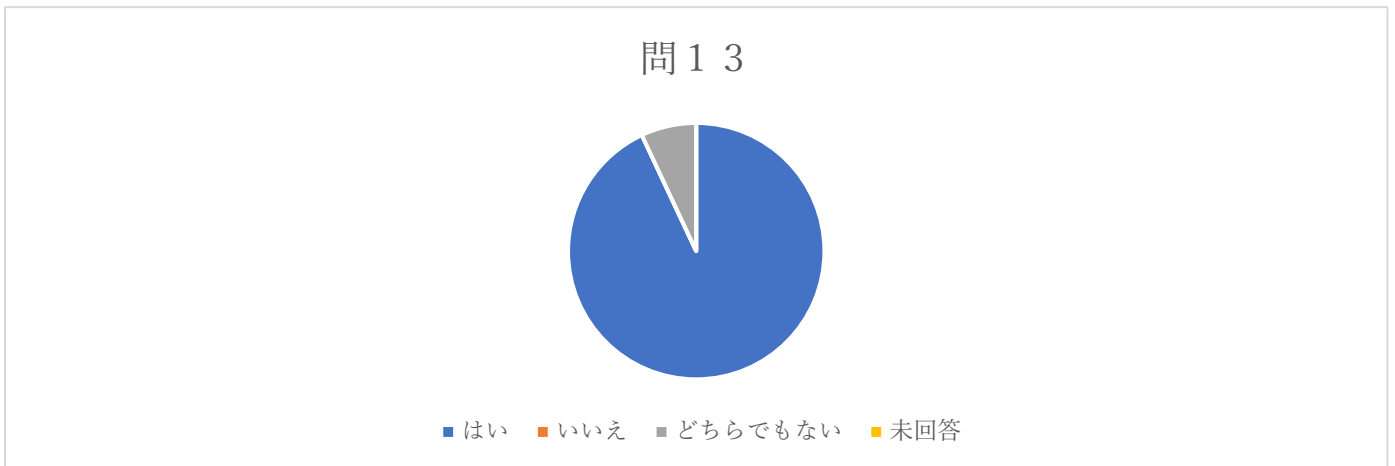
1.はい 33 2.いいえ 0 3.どちらでもない 8 未回答 2



(意見～不明)

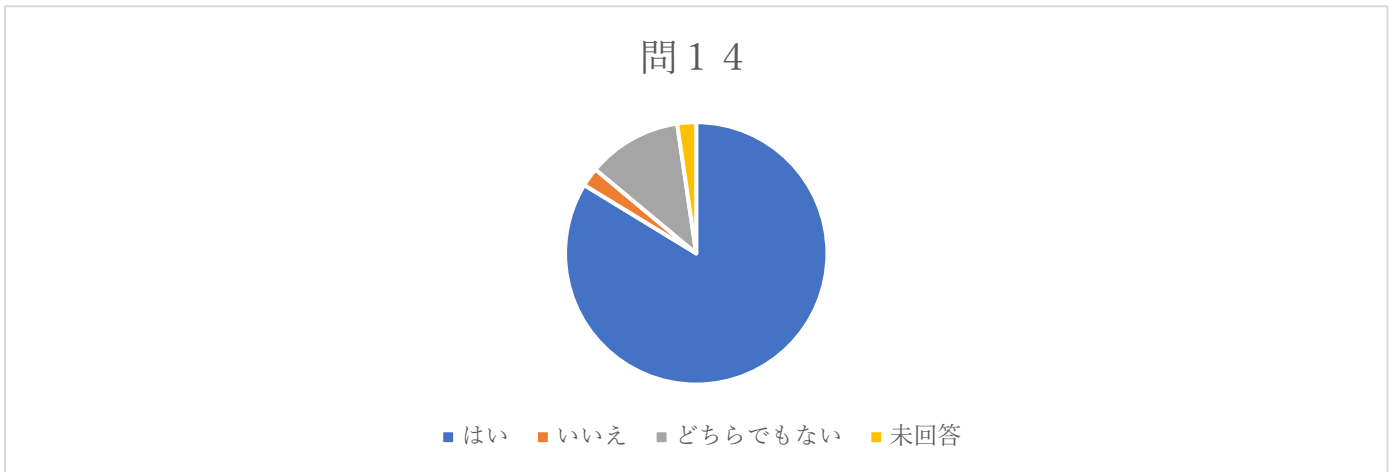
問 13. 職員の言葉遣いや挨拶等の接遇マナーは丁寧だと思いますか。

1.はい 40 2.いいえ 0 3.どちらでもない 3



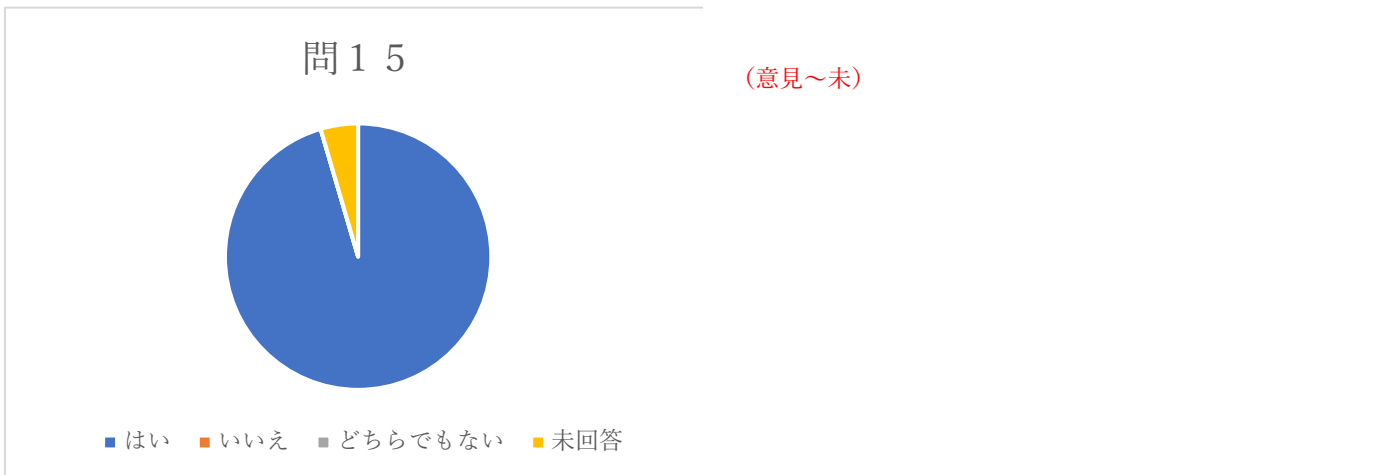
問 14. ご利用者様の日常の様子や健康状態について面会時や電話などで職員からの説明はありますか。

1.はい 36 2.いいえ 1 3.どちらでもない 5 未回答 1



問 15. ご利用者様の病気やケガなどの緊急時の対応について安心されていますか。(入院やご家族付き添いなどわかりやすく説明はありますか。)

1.はい 42 2.いいえ 0 3.どちらでもない 0 未回答 2



5. 総合的な満足度

問 16. 全体的にみて、心和園に満足されていますか。

1.はい 41 2.いいえ 0 3.どちらでもない 2



◎ご意見・ご要望

- ・いつもお世話様になっておりありがとうございます。2度一時帰宅をさせていただき1年振り近い帰宅でしたが笑顔で付き添いの方と玄関に立った姿を見てとても感激いたしました。皆様のお陰と感謝いたしております。これからも宜しく願いいたします。体重がもう少し増えればよいと思っています。
- ・いつもお世話になっております。本人は今どこに居るのか、誰と同じ部屋かもわからず、食べてトイレに行って施設中を歩き回り、職員の方に迷惑をかけていることも申し訳ないという気持ちも持ち合わせず、やさしい言葉をかけてもらって日々過ごさせてもらっております。私は安心して預かってもらっていることに感謝してますので、どうかこの先も宜しく願い申し上げます。
- ・今年7月に入所（義父） 入所前、説明がとても理解し易く、親身に接していただいてとても感謝しております。（役場・あみか・銀行等、説明が良い為スムーズに行動ができました）スタッフの皆様に感謝です。
- ・日ごろ見ていただいてありがたく思っています。感謝してます。
- ・施設の皆さんには感謝でいっぱいです。これからも父を宜しく願い致します。
- ・いつも親切な対応で満足で安心しています。これからもよろしく願いします。ありがとうございます。
- ・体力の低下が著しく年齢的には無理とは思いますが、腕の力を保持するような、生活習慣を励行させていただければと思っています。
- ・いつも大変お世話になっております。先日、面会に伺った際、母も喜んでおりました。今後共、宜しく願い致します。
- ・コロナ禍で面会制限があり、アンケート項目の回答が難しいです。
- ・いつもお世話になっております。ばあちゃんに会いに行くとてもいい笑顔が見られて、とてもありがたく思っています。これからも宜しく願いします。
- ・日頃より大変お世話になっております。とてもとてもありがたく感謝しております。職員の皆様、体に気を付けて無理しませんよう、これからも宜しく願いします。
- ・これからもよろしく願いします
- ・いつも大変ありがとうございます。遠方であるが由、本当に感謝しております。施設様の対応には誠に満足しかありません。これからも何卒よろしく願いいたします。
- ・いつも多大お世話を頂きありがとうございます。遠方に居住していたり、様々な事情を抱え（年齢を含む）中々面会にも行けず心苦しく思っています。ここ数年不調なことも多くなり、入院も多くなっております。本人がどの程度理解し、又意思表示もない中お世話頂いて居りますことに心から起案者して居ります。季節が寒さへとむかって行きます。皆様のご自愛を祈ります。
- ・綿足そのものが足をわるくして面会にもいけないので、これからもよろしく願いします。
- ・いつもお世話になっております。施設内での様子や生活している部屋等は一度も見たことがないので何とも回答のしようがないです。面会も面会室で本人と会うだけなので、本人との会話だけでは様子を伺うことができません。介護員の方は忙しいとは思いますが、短時間でも普段の生活の様子を教えていただけたら幸いです。