

平成29年度 特別養護老人ホーム 鈴鹿グリーンホーム
ご家族アンケート結果

調査期間：平成29年9月20日（水）～10月31日（火）

		H28年度	
回収率：	配布数	51	50
	有効回答数	37	36
	回収率	72.5%	72.0%

1.施設の目指している理念、サービスの提供方針をご存知ですか？

		H28年度	
満足	21	85.3%	86.1%
やや満足	8		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	5	14.7%	13.9%

2.施設のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿は見られていますか？

		H28年度	
満足	20	78.4%	83.4%
やや満足	9		
やや不満	5	16.2%	13.8%
不満	1		
わからない	2	5.4%	2.8%

3.職員の対応や態度、雰囲気はおおむね好ましいですか？

		H28年度	
満足	31	100.0%	100.0%
やや満足	6		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	0	0.0%	0.0%

4.施設全体は、生活の場として清潔感や明るさ、雰囲気はおおむね好ましいですか？

		H28年度	
満足	29	97.3%	91.7%
やや満足	7		
やや不満	1	2.7%	8.3%
不満	0		
わからない	0	0.0%	0.0%

5.ご本人やご家族の個人情報やプライバシーは適切に保護されていますか？

		H28年度	
満足	29	97.3%	94.4%
やや満足	7		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	1	2.7%	5.6%

6.台風、地震、火災等の対策や緊急時における利用者の安全確保の大勢は整っていると思いますか？

			H28年度
満足	13	55.6%	58.3%
やや満足	7		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	16	44.4%	41.7%

7.感染症の情報やその対策、施設全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていますか？

			H28年度
満足	30	91.9%	91.7%
やや満足	4		
やや不満	3	8.1%	0.0%
不満	0		
わからない	0	0.0%	8.3%

8.ご本人の日々の暮らしぶりや健康状態に変化があったときなどに、ご家族との連携をとりながら適切な対応がされていますか？

			H28年度
満足	29	100.0%	97.2%
やや満足	8		
やや不満	0	0.0%	2.8%
不満	0		
わからない	0	0.0%	0.0%

9.外部からの侵入などに対して防犯対策がなされていると思いますか？

			H28年度
満足	19	75.0%	66.7%
やや満足	8		
やや不満	1	2.8%	2.8%
不満	0		
わからない	8	22.2%	30.5%

10.入居の際、施設の理念や方針、具体的なサービス内容や費用等について、説明がありましたか？

			H28年度
満足	32	100.0%	94.4%
やや満足	4		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	0	0.0%	5.6%

11.ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

			H28年度
満足	24	83.8%	83.3%
やや満足	7		
やや不満	1	2.7%	5.6%
不満	0		
わからない	5	13.5%	11.1%

12.職員は、ご本人やご家族の思いや要望等を汲み取ってケアをしていると思いますか？

			H28年度
満足	24	97.3%	83.3%
やや満足	12		
やや不満	0	0.0%	8.4%
不満	0		
わからない	1	2.7%	8.3%

13.ご本人やご家族からの意見や苦情に対して、施設から説明がありますか？

			H28年度
満足	22	83.8%	83.4%
やや満足	9		
やや不満	1	2.7%	8.3%
不満	0		
わからない	5	13.5%	8.3%

14.ご本人やご家族が、意見、苦情を述べやすい雰囲気や個別懇談などの環境が整っていますか？

			H28年度
満足	22	88.9%	80.6%
やや満足	10		
やや不満	2	5.6%	8.3%
不満	0		
わからない	2	5.6%	11.1%

15.食事の内容や提供状況は満足していますか？

			H28年度
満足	28	83.8%	83.3%
やや満足	3		
やや不満	1	2.7%	2.8%
不満	0		
わからない	5	13.5%	13.9%

16.入浴や排せつ等のサービスの提供状況は満足していますか？

			H28年度
満足	28	91.7%	80.5%
やや満足	5		
やや不満	0	0.0%	2.8%
不満	0		
わからない	3	8.3%	16.7%

17.ご本人の私物の管理は適切に行われていると思いますか？

			H28年度
満足	23	91.7%	86.1%
やや満足	10		
やや不満	1	2.8%	8.3%
不満	0		
わからない	2	5.6%	5.6%

18.職員の接遇（言葉遣い、応対）や身だしなみに満足されていますか？

			H28年度
満足	30	100.0%	100.0%
やや満足	7		
やや不満	0	0.0%	0.0%
不満	0		
わからない	0	0.0%	0.0%

19.ご家族から見て職員は生き生きと働いているように見えますか？

			H28年度
満足	25	97.3%	88.8%
やや満足	11		
やや不満	0	0.0%	5.6%
不満	0		
わからない	1	2.7%	5.6%

【ご意見】

- ・月に一度ぐらいの訪問ですが、いつも、職員の方々は、挨拶をにこやかにしてくださり、母の様子を伝えてくれます。ほんとうに感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・職員の方の接遇がしてもいいと思います。
- ・いつも職員さんの気配りありがとうございます。
- ・すべて施設の方々に任せまして申し訳ないと思っておりますが、面会の度に本人のおだやかな姿をみてありがたいと思います。感謝しています。
- ・面会に行く時が、なかなか無い為、本人に変化があったときに連絡していただけるのが、とても助かります。
- ・入館した際のスタッフさんの態度がいつも明るくて好感が持てます。
- ・いつ面会に行っても施設内でのあった事を色々喜んで話してくれます。嫌な話を聞いた事もないので、安心しておまかせしています。
- ・ここの施設は時間がゆっくり流れている気がします。私も面会に行くについつい2～3H居てしまいます。私もこの施設に入れてもらいたいな～と思う位です。これからもヨロシクお願いします。
- ・清潔感があり、とてもゆったりした雰囲気気に入っています。
- ・十分お世話していただいていると思う。
- ・グリーンホームさんでお世話して頂き感謝しています！色々施設が変わって見えてくるのでよくわかりますが、本当にグリーンホームさんは親切で心やさしい職員さんが多いのでありがたいです。
- ・本人の要望も良く聞いてもらっているので、家に居る様で何の不満も無い様です。前の施設の時は不満ばかり聞かされていましたが、この施設に来てからは顔色もよく生き生きしてます。
- ・皆様、明るく、やさしいと思います。
- ・大変なお仕事にもかかわらず、ニコニコと対応されていて、感心します。
- ・笑顔でむかえてくれる。
- ・忙しく、御世話していただいている家庭的なふるまっただいただいているとは感じております。ありがとう御座居ます。
- ・事務室の職員の方々の対応にはいつも感謝しています。清潔感があり、とても好ましい。
- ・お祭りなどイベントが豊富でいつも楽しませていただいています。今後共続けてもらいたい。
- ・本人の状態に合わせて対応していただいている様でありがたい。が、何か良い方向に進める他の方法が無いのかなあーと思ったりする。
- ・今後も宜しく御願います。
- ・エレベーターに乗り、袋をエレベーターの床に置こうと思ったら、長い髪の毛がたくさん落ちていて、重たい袋を下に置く事が出来ませんでした。少し不快に感じました。

- ・ 室内の清掃が少し気になりますが、廊下は何時もきれいにされていると思います。
 - ・ 何分とも十二分に訪問しているわけではないので、不明な点が多くあるのも事実ですが、汚れがこびりついたタオルを持っていたり、服を着ているのを見ると悲しい気持ちになります。もう少し清潔感のある状況、身なりにしていただきたいと思います。
 - ・ 玄関先に書類明示の添付は見た事がありますが、各々の利用者に対する状況については、直接見ていないので不明です。お忙しいとは思いますが、やはり、各個人の部屋の清掃に心がけていただきたいと思います。
 - ・ 入所している本人は認知症の為、家族側としてはいたしかたないとは思いますが、もう少し表情に笑みが出てほしいと思ってます。言葉苦しいのですが、もう少し部屋の清掃に心がけていただきたいと思います。
 - ・ 洗濯から戻った衣服がタンスにしまわれず、積んだままである。引き出しの中の整理が行なわれず残念である。家族が行った時に、手出しをする訳にもいかず、気にかかります。
-
- ・ 要望に対してはきりがありませんし、経験年数の差もありますので、多くは望みませんが、部屋にひきこもっている人に、もう少し声かけをしていただけたらと思います。
 - ・ 親せき、知人など、お見舞いに来て下さった方について、わかっている事を伝えてほしいと思います。
 - ・ 月1回でも外出する時間を作ってあげると変化があっけいいき生活できると思う。（元気で動ける人に対して）
 - ・ 今の状態があまり良い訳では無いのでアンケートに答えにくい
 - ・ 制約はあるかと存じますが、入居者もリハビリがあれば良いと感じます。
-
- ・ 敷地から車が出る際、ブロック塀が邪魔でとても見にくいです。機械があればフェンスに交換してもらいたいです。
-
- ・ 地震、火災等非常時における訓練、避難誘導、消火訓練、連絡体制は、年何回ぐらい実施されていますか？
 - ・ 安全確保の体制の件ですが、説明がないのでわからない現状です。今後何かの機会があれば教えて下さい。