

平成30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30年9月6日（木）～10月31日（水）

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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	14	82.1%	85.3%	86.1%
やや満足	9			
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	5	17.9%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	16	75.9%	78.4%	83.4%
やや満足	6			
やや不満	3	10.3%	16.2%	13.8%
不満	0			
わからない	4	13.8%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	26	96.6%	100.0%	100.0%
やや満足	2			
やや不満	1	3.4%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	0	0.0%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	21	96.6%	97.3%	91.7%
やや満足	7			
やや不満	1	3.4%	2.7%	8.3%
不満	0			
わからない	0	0.0%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	23	92.9%	97.3%	94.4%
やや満足	3			
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	2	7.1%	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体制は整っていると思いますか？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	9	53.6%	55.6%	58.3%
やや満足	6			
やや不満	1	3.6%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	12	42.9%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	17	96.4%	91.9%	91.7%
やや満足	10			
やや不満	1	3.6%	8.1%	0.0%
不満	0			
わからない	0	0.0%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	20	96.4%	100.0%	97.2%
やや満足	7			
やや不満	1	3.6%	0.0%	2.8%
不満	0			
わからない	0	0.0%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	11	64.3%	75.0%	66.7%
やや満足	7			
やや不満	0	0.0%	2.8%	2.8%
不満	0			
わからない	10	35.7%	22.2%	30.5%

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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	23	96.6%	83.8%	83.3%
やや満足	5			
やや不満	1	3.4%	2.7%	5.6%
不満	0			
わからない	0	0.0%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	23	93.1%	97.3%	83.3%
やや満足	4			
やや不満	2	6.9%	0.0%	8.4%
不満	0			
わからない	0	0.0%	2.7%	8.3%

13.ご本人やご家族からの意見や苦情を述べやすい雰囲気や環境が整っていますか？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	20	89.7%	83.8%	83.4%
やや満足	6			
やや不満	2	6.9%	2.7%	8.3%
不満	0			
わからない	1	3.4%	13.5%	8.3%

14.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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	18	85.7%	88.9%	80.6%
やや満足	6			
やや不満	1	3.6%	5.6%	8.3%
不満	0			
わからない	3	10.7%	5.6%	11.1%

15.食事の内容や提供状況は満足していますか？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	21	80.0%	83.8%	83.3%
やや満足	3			
やや不満	2	6.7%	2.7%	2.8%
不満	0			
わからない	4	13.3%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	24	89.7%	91.7%	80.5%
やや満足	2			
やや不満	1	3.4%	0.0%	2.8%
不満	0			
わからない	2	6.9%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	23	89.7%	91.7%	86.1%
やや満足	3			
やや不満	3	10.3%	2.8%	8.3%
不満	0			
わからない	0	0.0%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	26	100.0%	100.0%	100.0%
やや満足	3			
やや不満	0	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0			
わからない	0	0.0%	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？

	H30年度		H29年度	H28年度
満足	21	96.6%	97.3%	88.8%
やや満足	7			
やや不満	1	3.4%	0.0%	5.6%
不満	0			
わからない	0	0.0%	2.7%	5.6%

【施設のよい点・優れている点についてのご意見】

- ・入居者様あつての職員さんとの考え方なので、大切に大切に接して頂いているので他の施設の方との対応のやり方が全て違い感謝しています。
- ・施設の清掃がすぐれている事、大へん感謝しています。
- ・職員の方々が本人の性格を良く理解して頂きながら本人がストレスを感じない様に気遣いしてもらっていると感じ非常に感謝しています。
- ・職員の皆様がとても丁寧にあたたかく接して下さい、とても感謝しています。
- ・職員の方々がいつも親切にしてください、とても感謝しております。
- ・職員の方々が大変、生き生きと仕事をされており、入所者にそれが伝わっていて、いい雰囲気だと感じています。
- ・職員の皆さんの「有難う御座居ました」の言葉掛けに感謝しています。今後もよろしくお願い致します。
- ・家族の話も聞いてくれて、気持ちちがやわらいた。ありがとう。
- ・イベント(記念式典、秋祭り、クリスマス会など)がたくさんあり、母親も喜んでいきます。感謝でいっぱいです。準備も大変なことだと思います。今後もぜひ続けて下さい。
- ・スタッフの皆さんが笑顔で声をかけてくださいます。嬉しいです。身体(体調)の変化にすぐ気が付いて適切に対応していただいています。すばらしいです。有難うございます。
- ・皆様とても感じよく声もかけていただきますし、とても感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・良くしていただいています。

【施設に改善してほしい点・気になる点についてのご意見】

- ・施設の西側の道路の段差が気になります。
- ・無理な要望かもしれませんが、訪問者の役割なんでしょうか、無理に苦しむところですが、各個人の部屋の清掃度です。もう少し高めていただきたく思います。
- ・母は常々、さみしがりやで心配性、不安症の為、皆様にご迷惑をかけているかと思いますがその点どうかよろしくお願い致します。
- ・制度的に可能なら、リハビリを行って欲しい。
- ・特にありません。