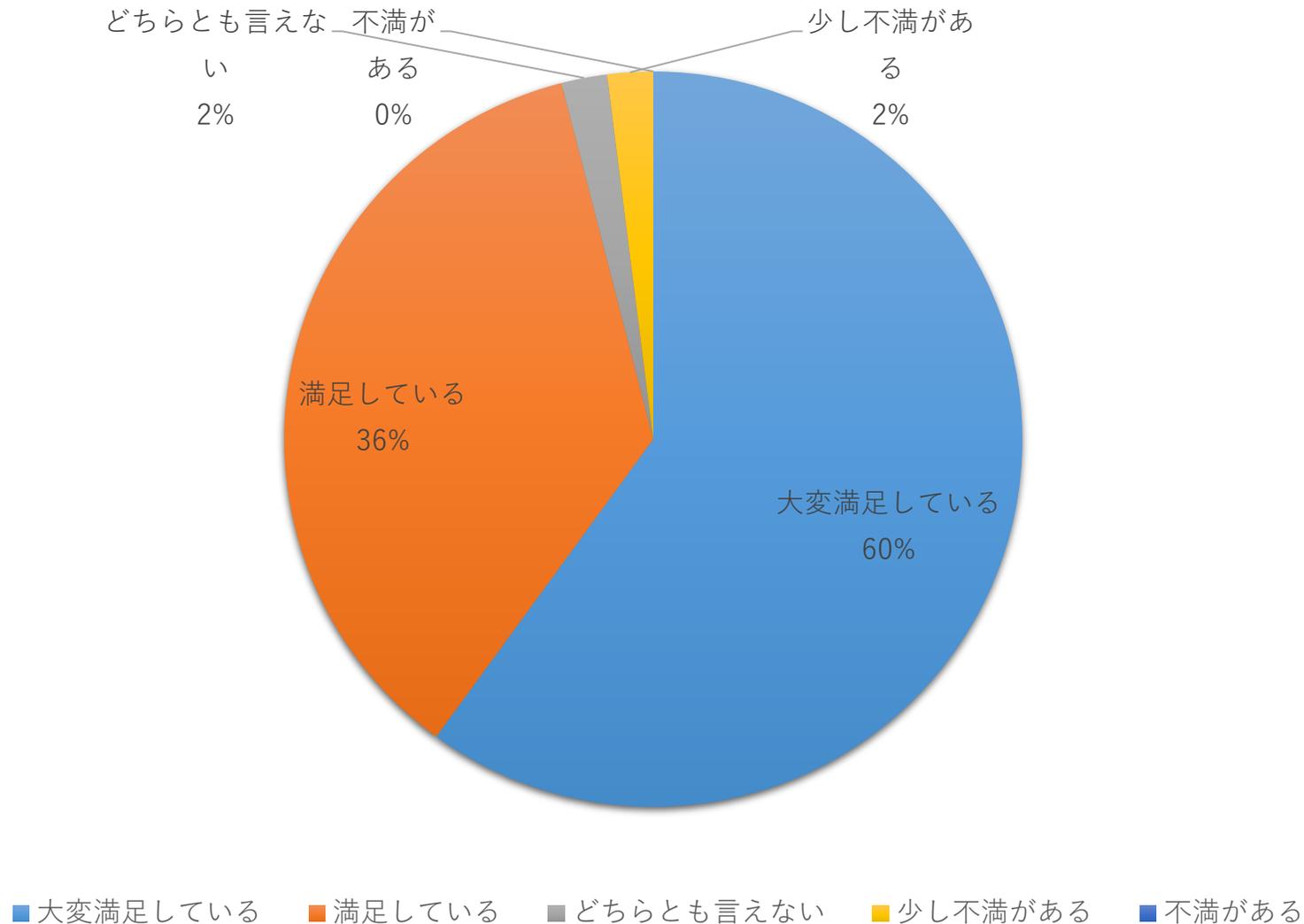


2019年 満足度調査集計結果

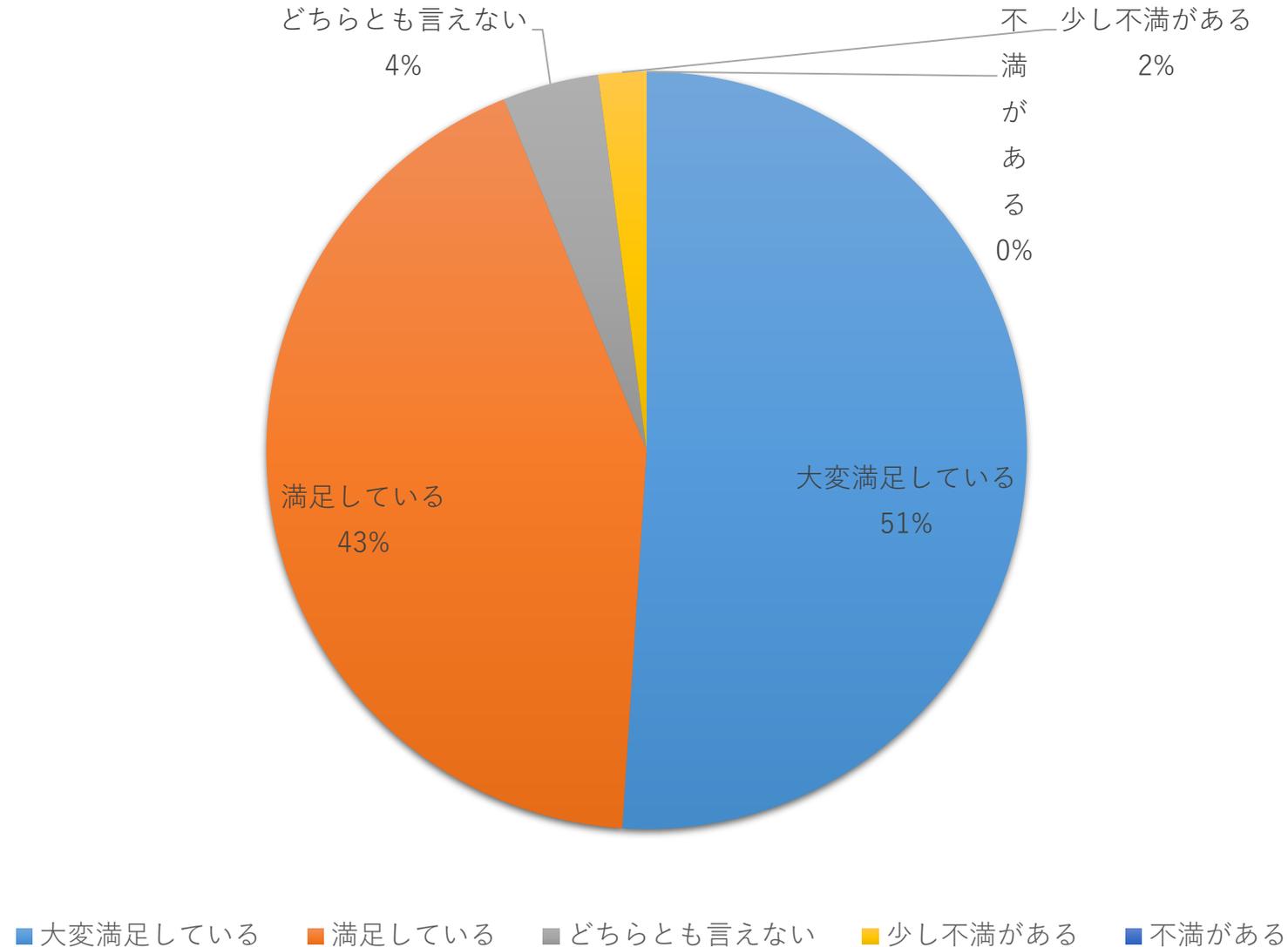
特別養護老人ホーム 横須賀椿園

①職員の接遇（言葉遣い・対応）や身だしなみはいかがですか？



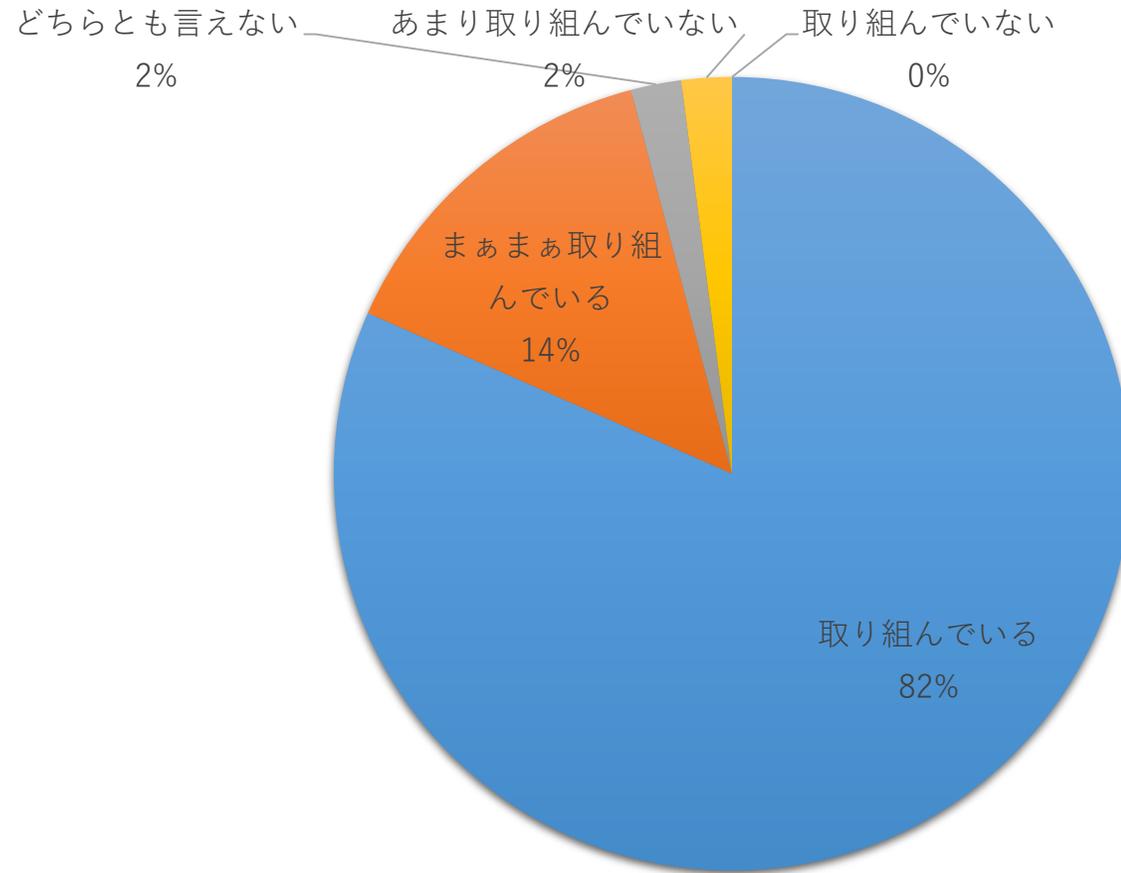
- 電話の話し方が少し早すぎる。
- 入所者に対しての接し方や、家族に対しての挨拶等、とても良く対応していると思います。
- 連絡事項等が早い。満足しています。
- 挨拶がなく、感じ悪いスタッフがいます。
- 来園させていただいた際は、いつも丁寧に対応していただいています。
- 面会時に伺った時も、職員さんはマスクを付け、入居者に寄り添い笑顔で話されていました。

②施設内は清潔ですか？ (居室・ダイニング・玄関・トイレ等)



- ・施設内はきれいにディスプレイなどで工夫され雰囲気が良いと思います。
- ・明るい雰囲気で清潔にしていると思います。
- ・きれいに掃除されていると思いますが、時々臭いがきになります。
- ・整理整頓ができています。
- ・認知症の方が多数いらっしゃるので仕方ないとは思っていますが、トイレのカーテンに便が付いている時があり気になります。
- ・大変満足しています。いつ行ってもきれいに掃除されているので感心しています。有難うございます。

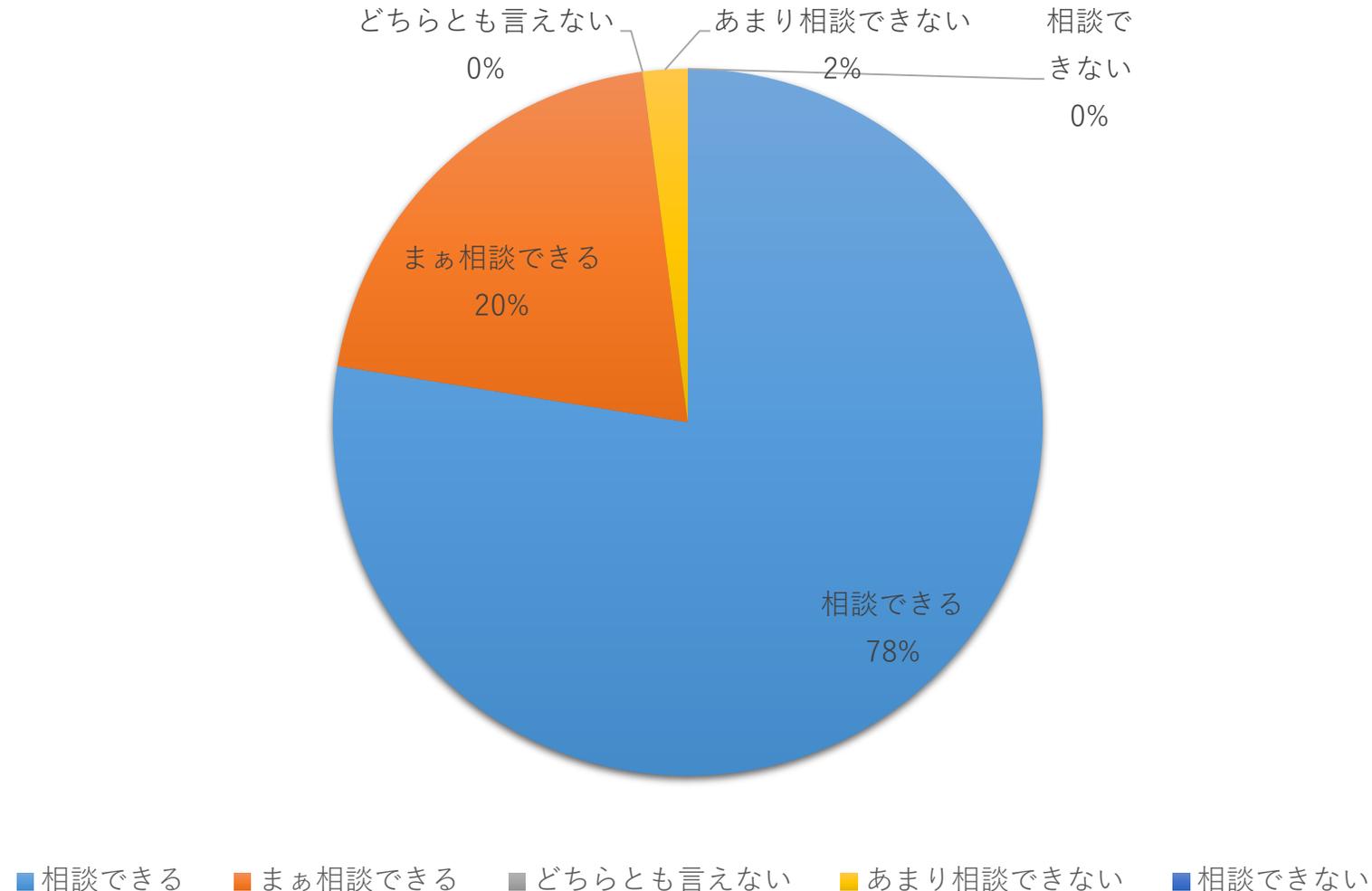
③施設はご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？



■ 取り組んでいる ■ まあまあ取り組んでいる ■ どちらとも言えない ■ あまり取り組んでいない ■ 取り組んでいない

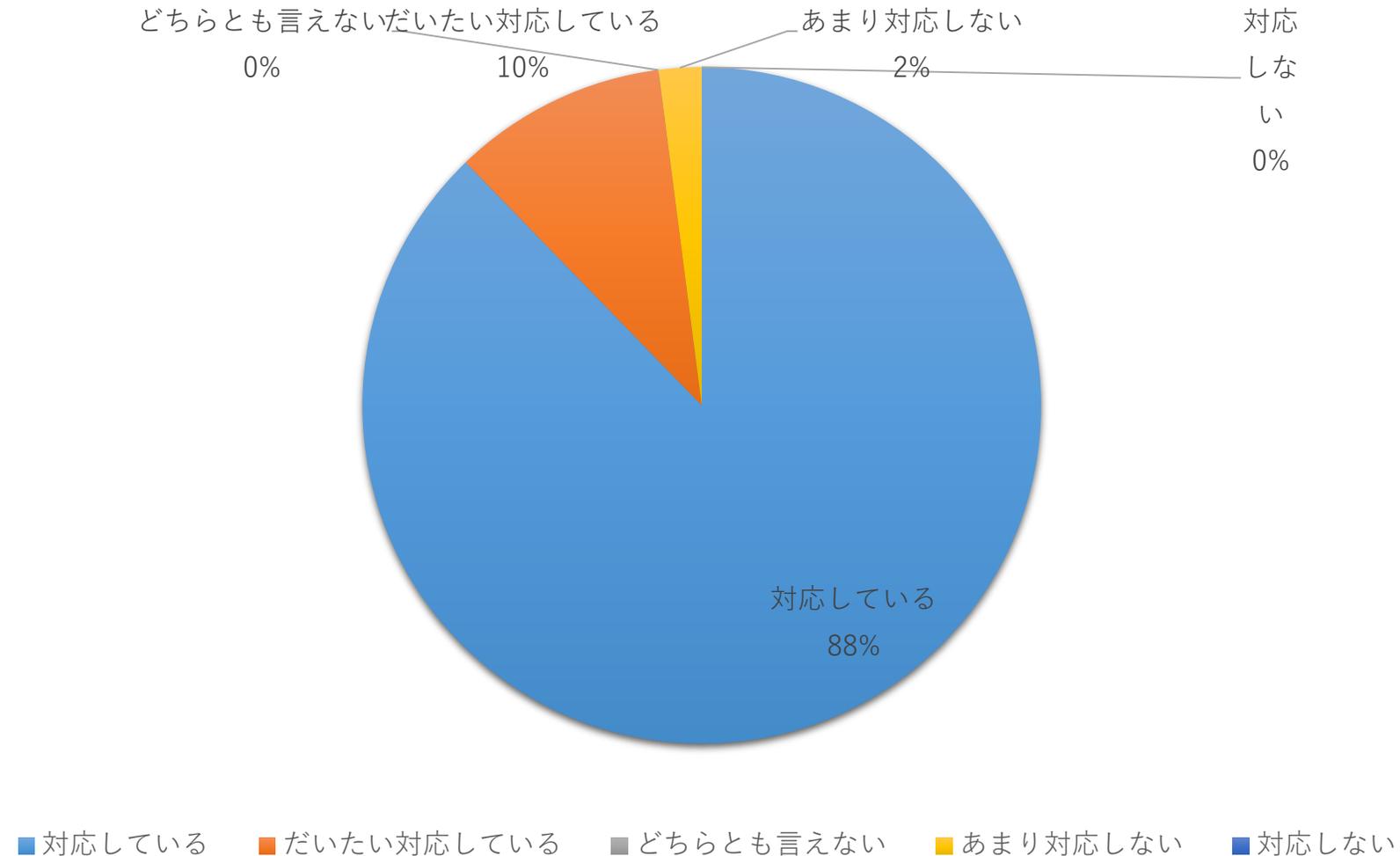
- その時の状態に応じて対応してもらっているので感謝しかないです。スタッフの方々いつもありがとうございます。
- わからない。
- サービス内容等、色々な提案をしていただき、本人も満足していると思います。
- 一人ひとりに合ったサービス計画書に基づいた生活支援を行ってる為安心しております。
- 大変な父をフロアで過ごさせてもらえて嬉しいです。

④何か相談や困り事があった時に、気軽に職員に相談できますか？



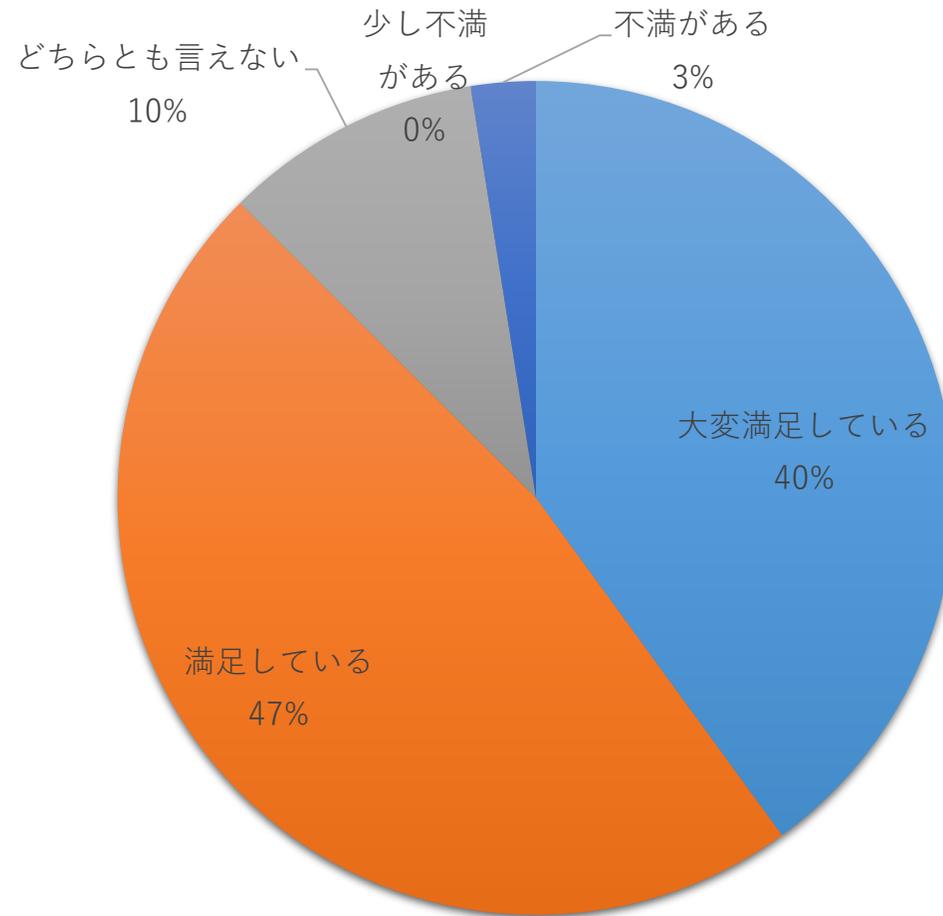
- ・介護で困った時は、職員さんの意見を参考にしたいです。
- ・話しやすい環境だと思います。
- ・私も色々と病気に成る事も多いので、施設に行かれることも多いので、その時はよろしくお願いします。

⑤施設・職員は、ご本人やご家族のご意見に対し迅速に対応していますか？



- ・入院することも多く、病院に行くもの遅くなるのですが職員の方に病院に早く行って頂く事が多く助かっています。
- ・本人の要望などはすぐに連絡があり、有難いです。

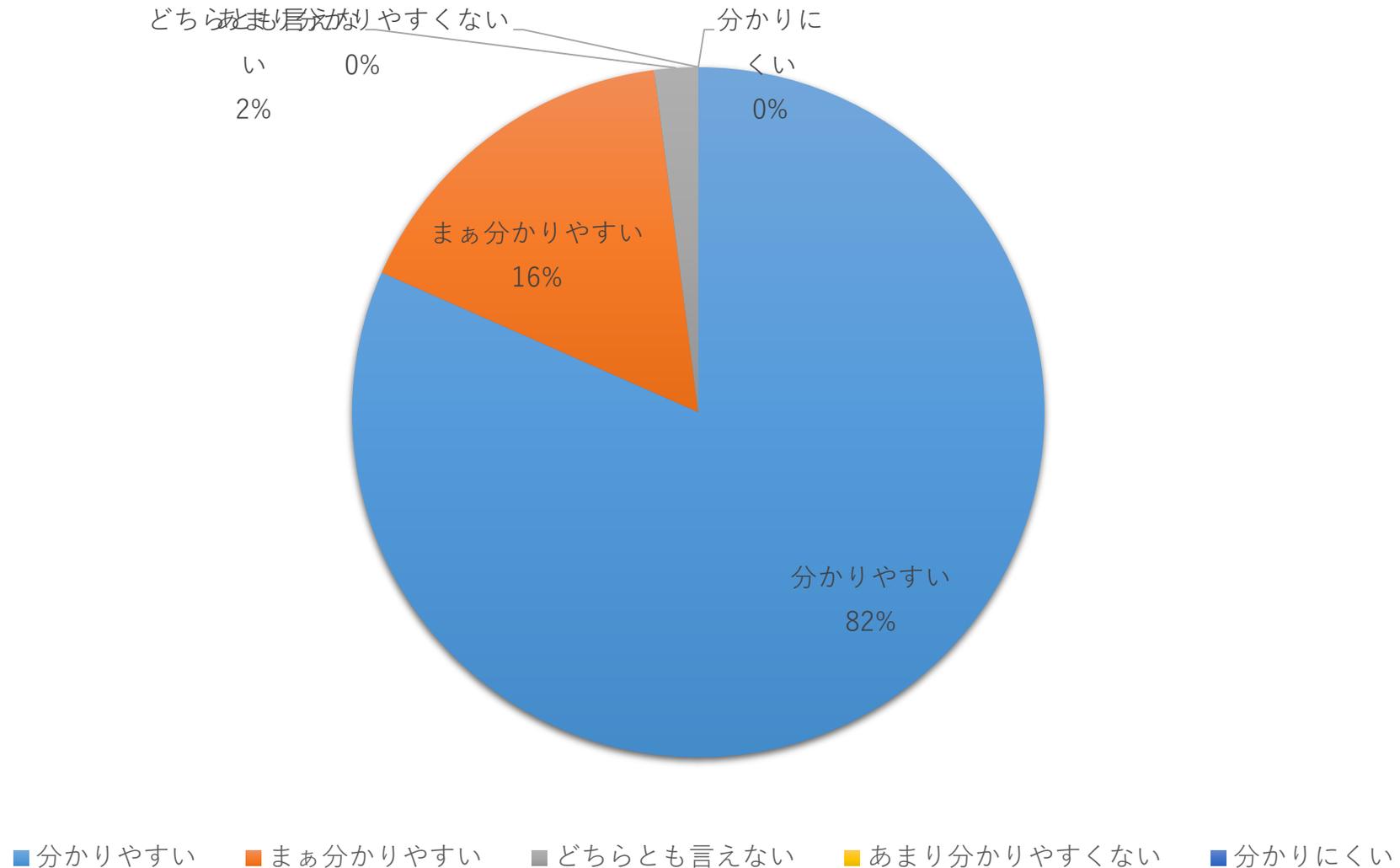
⑥施設の食事はいかがですか？



■ 大変満足している ■ 満足している ■ どちらとも言えない ■ 少し不満がある ■ 不満がある

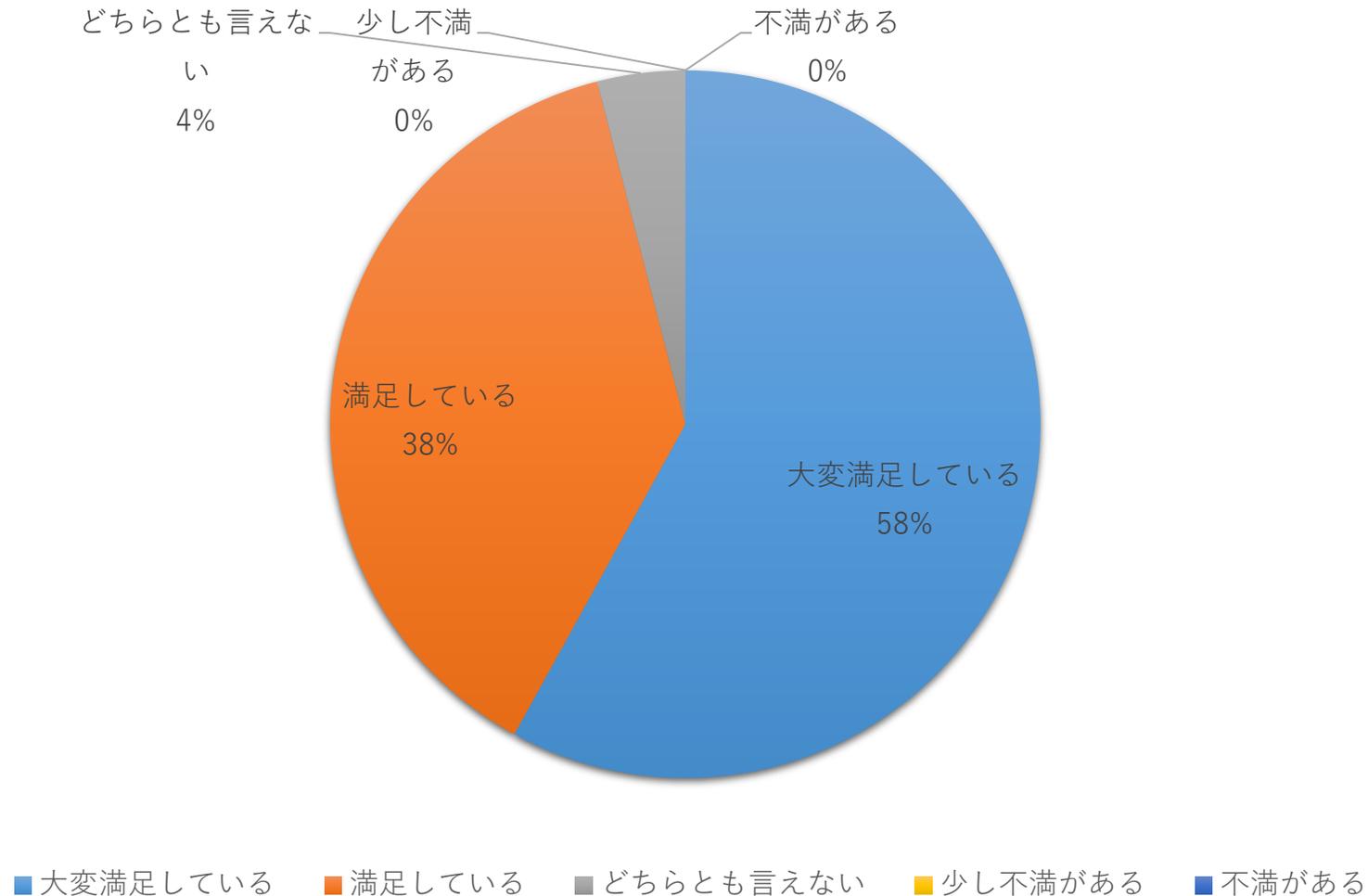
- 見ていないので分かりません。
- うどん、野菜の味付けがもう少し。パンを少し回数多くして欲しい。
- 分からない。
- 入所者本人が食事に満足と言っている。
- 胃瘻でほとんど口からは食事が摂ることが出来ず、少しでも口から食べれる物が多くなると良いと思っています。
- 本人に聞くと不満を言うことがありませんので、満足しているのだと思います。
- 本人は入れ歯無しで良いとのことです。自力摂取の為、誤嚥に気を付けて下さり助かります。

⑦施設サービス計画についての説明は 分かりやすかったですか？



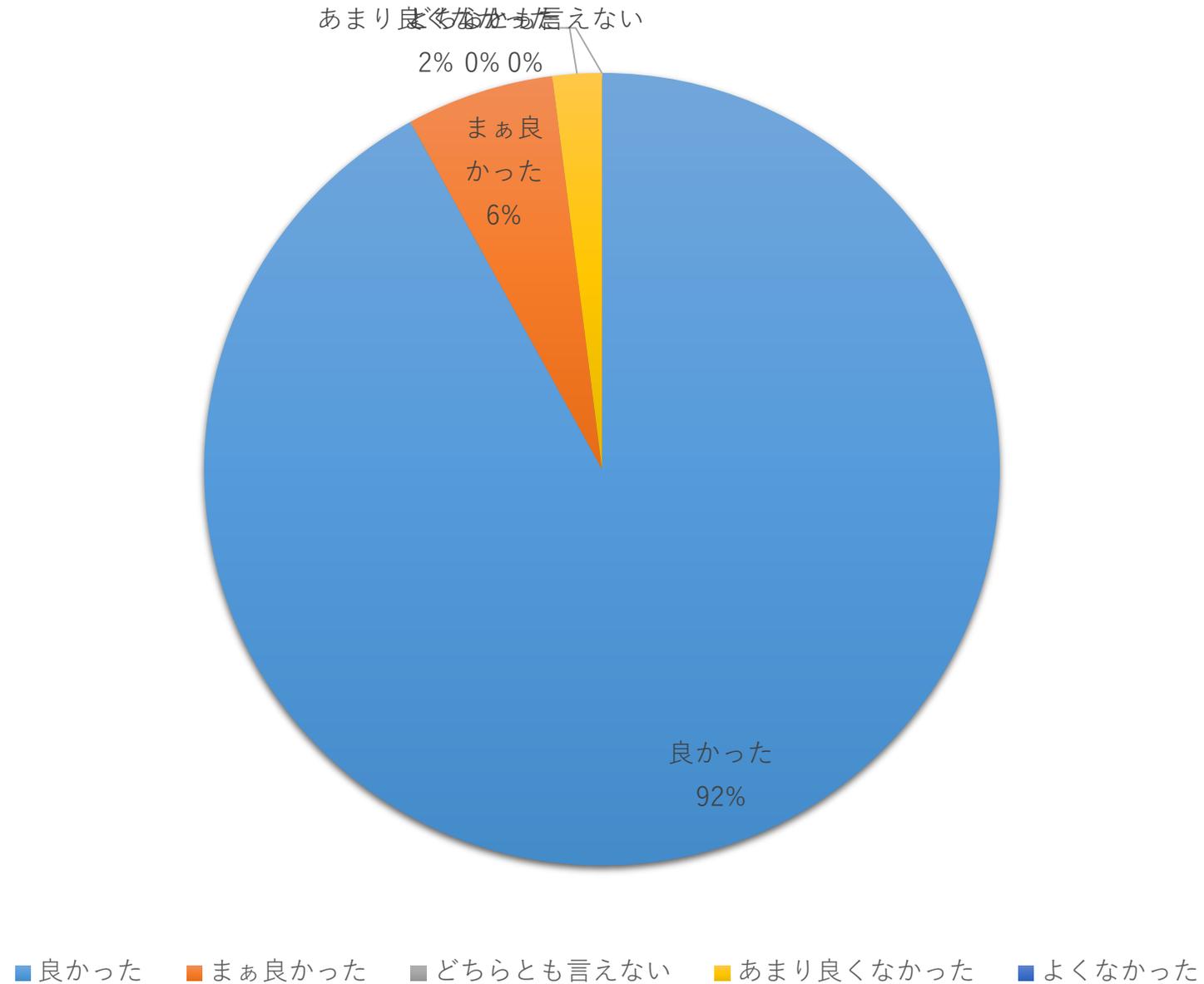
- 担当の方以外の方が説明する時は、事前にお話して欲しい。
- ゆっくり大声でお願いします。
- 胃瘻で見て下さるのが大変と思いますが、これからも宜しく
お願いいたします。
- ケアマネさんがいつも分かりやすく説明して頂き、本人の
健康状態を把握しました。
- 毎回分かりやすく説明して頂いています。

⑧健康状態が変化した時や怪我等の事故が発生した際の職員の対応はいかがでしたか？



- いつも良くしてもらっています。
- 適切に対応していただきありがとうございます、その都度ご連絡頂いています。
- 本人が体調が悪いと連絡があり、仕事で病院に行けない時、看護師さんが付き添い親切に対応して下さいました。
- 足の体調が悪く成った時、病院への対応、私達への連絡を適格に下さり有難く思っています。
- 迅速に対応してもらっていると思います。
- 特に大きな怪我や事故が無いので現状では大変満足している。

⑨横須賀椿園を利用して良かったと思いますか？



- ・ 職員一人一人が親切であります。
- ・ 入所者本人が好印象を持った発言をしている。
- ・ 家の近くが良かったので、椿園を選びましたが、椿園で良かったと思っています。
- ・ よりよい介護向上の為、家族会は施設と家族のコミュニケーションが取れ良いと思います。
- ・ 職員の方が丁寧で親切なため、大変良かったです。
- ・ 本人が明るく楽しそうに過ごしており感謝しています。

⑩何かご意見ご要望等ありましたら、ご記入下さい。

- ・いつホームに行っても皆さんが笑顔で迎えて下さり感謝しています。
- ・本人共々、安心して過ごさせて頂いております。
- ・屋上の整備が出来て早く散歩が出来るといいと思っています。出来れば日陰になるベンチがあればと思います。
- ・爪の手入れ（爪切り）を宜しくお願いします。
- ・私の家庭では子育てもあり、母の世話をみるのが困難なため、
大変ありがたく思っています。
- ・穏やかに生活が送れるようにお願いします。
- ・毎月、領収書などと、本人の近況報告ありがとうございます。

老人性の難聴の為、お手数おかけし申し訳ありませんが、
宜しくお願い申し上げます。

- 大変満足しています。
- スタッフの皆様は大変忙しく動いているのは分かりますが、何か聞きたいことがあっても、居室に入っていられ、なかなか声を掛ける事ができません。入居者が集まっている場所にスタッフが誰もいなく、見守りされていないので何かあったらと、不安に思う時があります。
- おとなしいので、声掛けをお願いします。
- 家庭でも出来ない対応に施設職員には毎日感謝しています。
- 椿園を利用して、妻の症状も良くなっている様子で大変満足しています。

- ・今まで通り宜しく申し上げます。
- ・穏やかに生活できるようによろしく申し上げます。
- ・本人との会話の中でも、大変満足している言葉を聞きます。年齢の割にはまだまだ元気です。食事が特に好きな様です。皆さま方の介護のおかげだと感謝しております。
- ・他施設を知らないなので、比べる事ができませんが、本人の様子から回答しました。面会に行った時、面会室のような物があつたらと思っています。
- ・面会で、曜日や時間などにより滅多に顔を合わさない方から、「久しぶりですね。何か月ぶりに来たんですか？」「しばらく見なかったですね」と言われることがあります。毎週行っています。「久しぶり」と言っていて欲しくないです。

- ・あまりそちらに行けなくて申し訳ありません。今後もよろしく
お願いします。
- ・家庭の事情でイベント等に参加出来ないのもので申し訳ありませんが、本人の様子を知らせていただき安心しております。
- ・職員さん、看護師さん、大変お世話になりありがとうございます。