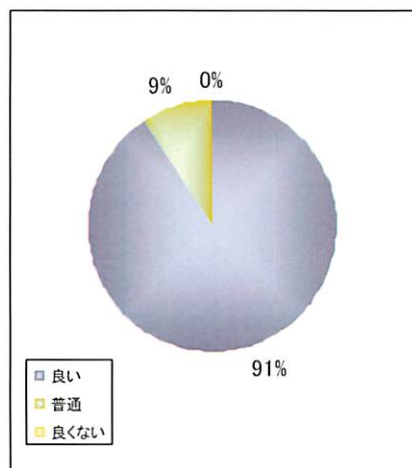


## H28 年満足度調査結果(家族)

回収率:59.8%(入所:55/92)

### I. 職員の対応について

良い:50名  
普通:5名  
良くない:0名



### ご意見

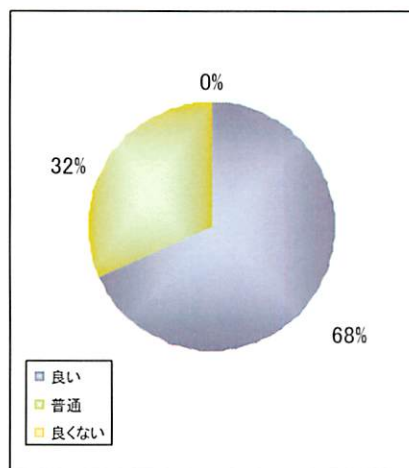
- ・ とても良くして下さる方もいれば、そうでない方もいるので、個人差がありすぎる。
- ・ 忙しいなかこころよく対応して頂いています。
- ・ とてもよいと思います。
- ・ 関係者の皆様がとても親身になって世話をして頂いていることに感謝しています。
- ・ いつも明るく対応して下さり、気持ちのよい方々が多いと思います。
- ・ 皆さん、話やすいです。
- ・ 皆様お忙しい中、いつも笑顔で対応してくれます。
- ・ いつも、忙しいのに親切にお声をかけてくださいます。ありがとうございます。
- ・ とても感じ良く親切だと思います。
- ・ 最高に良い。
- ・ 非常に感じが良く、教育されています。
- ・ いつも丁寧な対応に感謝しております。
- ・ 挨拶がとてもしっかりしている。
- ・ ほとんどの職員の方は明るく挨拶してくれて、とても感じがよいです。

## Ⅱ. カンファレンス(3ヶ月に1度火曜日に行っているご利用者様についての話し合い)について

【設問1】 参加した事がある:38(69%) 参加した事がない:17(31%)

(設問2)参加した事がある方はいかがでしたか？

良い:26名  
普通:12名  
良くない:0名



### ご意見

- ・ いろいろな角度から話していただいて、よく理解でき参加して良かったです。
- ・ 一生懸命接して頂いている事が感じられ有り難いです。
- ・ 多面的に状況が分かって有り難い。
- ・ 初参加でしたので、慌ただしい感じが気になりましたが、家族の意見を聞いて、希望を取り入れてくれる方針はありがたいと思いました。
- ・ それぞれの専門の方々が、続々とご意見等を矢継ぎ早におっしゃるので、少しあわててしまいます。
- ・ 皆様に同時に会えて参加できるのは、とてもありがたいです。
- ・ 専門的な用語が出てくると少々わからないことがある。
- ・ 普段の様子がよくわかります。多くの方のお手をおかりして、本当にありがたいです。
- ・ 変わらずの状態でも介護内容がわかり安心します。
- ・ 本人の状態、日常等が良く分かります。
- ・ 勉強になりました。
- ・ 一度だけの体験であるので判断がつきかねます。
- ・

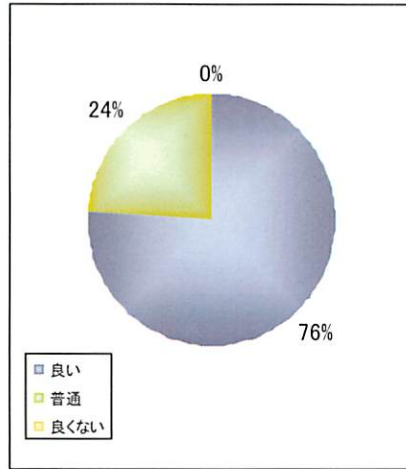
### Ⅲ. イベント(施設行事:お花見会・納涼祭・長寿を祝う会)について

【設問1】 参加した事がある:25(45.5%) 参加した事がない:30(54.5%)

【設問2】 参加した事がある方はいかがでしたか？

【設問3】 参加するとしたらどのようなイベントがよいと思いますか？

良い:19名  
普通:6名  
良くない:0名



#### ご意見

- ・ 先日のお花見会、イベントが始まる前からピアノ演奏をされていましたが、曲調が暗すぎる曲が多く、どんよりした気分になり楽しいという感じではなくなりました。
- ・ 子供さんの参加が皆さん嬉しそうです。音の出る催し(太鼓、おはやし、楽器)。お花見会でのピアノ優しい気持ちが伝わり感動しました。
- ・ 家族も楽しめてとても良かったです。
- ・ 本人は食事をとりませんが家族との一時は楽しい様です。
- ・ 母も喜んでいました。
- ・ お花見会のお弁当がとても美味でした(2名)
- ・ 本人ともども、いつも楽しんでます。昼食も和やかにおいしくいただいております。
- ・ 家族と一緒に楽しめます。
- ・ おいしい食事と催し物で楽しかったです。中庭に出られたらもっとよかったかもしれません。
- ・ 本人との触れ合いが出来、気分転換に良いと思います。
- ・ セミナーの時間は短い方が良い。
- ・ お花見会に参加しましたが、食事を共にとれて良かったです。

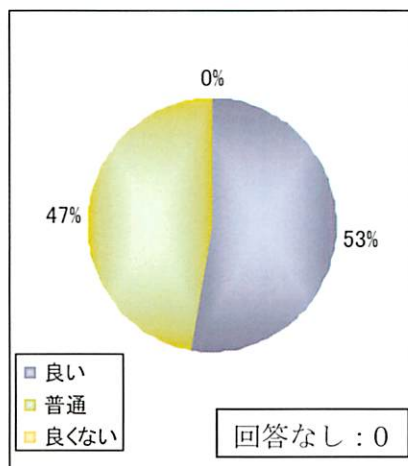
#### 【設問3】

- ・ 利用者の方々も一緒に行える参加型の行事。手をたたく、握手をする、声を出すなど。
- ・ 具体的にはわかりません。
- ・ 先日のお花見等、過去の写真等拝見して、皆さん楽しそうにしています素晴らしいと思います。
- ・ お花見会はいいと思います。
- ・ 納涼祭(2名)
- ・ 一緒に食事がとれる機会を設定してほしいです。

#### IV. 要望や意見が言いやすい対策がとられているか？

良い: 29 名

普通: 26 名



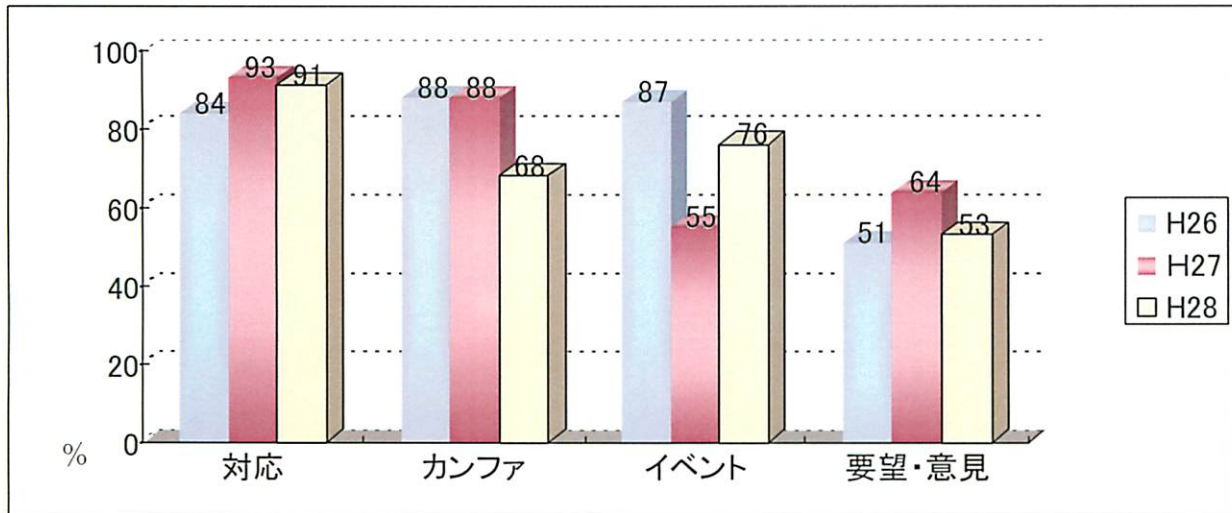
#### ご意見

- ・ 忙しいと思いつつ、その都度、お願いしてしまいます。
- ・ カンファレンスに出席する事が出来ず、なかなかお話出来ず申し訳ありません。姉の様子を見ながら行った時にお話を聞かせて頂くのでありがたいと思っています。
- ・ 言いやすい対策はとって頂いております。特に相談員の方の対応が早いので安心しています。
- ・ 小さなことでも、ご相談してもらえ、お話ししやすい環境にあると思います。
- ・ 明るく、受容していただき、ありがたいです。
- ・ まだ短いので分からないけど、要望・質問などすぐに対応してくれます。
- ・ 不勉強のため、どういう対策がとられているのかよく知りません。広報活動の充実をお願いします。

V. これ以外のサービスや施設の方針等についてご意見がありましたらお聞かせ下さい。

- ・ 先日のお花見会で気になった事ですが、入所者の誘導について、事前にどのようなようにするか計画されていたと思いますが、あまりスムーズではなかったように感じられました。事前に打ち合わせをしてこの状態ですと、緊急時にきちんとできるのだろうか不安になりました。
- ・ カンファレンスで十分説明させていただきました。ありがとうございました。
- ・ おいしい食事、清潔な環境、丁寧なお世話ありがとうございます。毎日毎日楽しく過ごしてほしいと願っています。どうぞよろしく。
- ・ 特にありません。今のあり方で良いと思います。有難うございます。
- ・ スタッフの方達が、明るく一生懸命努力して下さい感謝致します。
- ・ 毎日、利用者さんのお世話をしていただき、ありがとうございます。色々大変な事もあると思いますが、よろしく願い致します。施設の中は、いつもきれいに保たれていますね。
- ・ いつも良くみて頂き感謝しております。
- ・ いつもお気遣いいただいて大変ありがたいと思っております。母も落ち着いて生活させていただいているので、これ以上の要望等は、今のところがございません。
- ・ 大変お世話になっております。スタッフの方の明るい笑顔は入所されている方は勿論、家族の方もいやされます。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 出来たら手芸やぬり絵とかを皆さんでできる機会があれば楽しいと思います。いつも大変お世話になり、ありがとうございます。
- ・ 親身になってお世話くださり、本当に感謝しております。
- ・ いつ訪れても、一貫してスタッフの方々がキビキビと明るく動き、とても気持ちがいい雰囲気です。本人もいつも「ありがたい」と申しております。すばらしい環境とすてきなスタッフに感謝・感謝です。
- ・ 面会時間を、19:30までに延長して頂けると助かります。
- ・ お願い事等について、良く聞いてくれます。
- ・ いつもよくして頂いております。毎日笑顔でいられるような対応をお願いします。
- ・ 良く考えて入所者の世話がされていると思います。
- ・ 親切に対応して頂いているので、特にありません。

### 「良い」の割合



### 回収率

