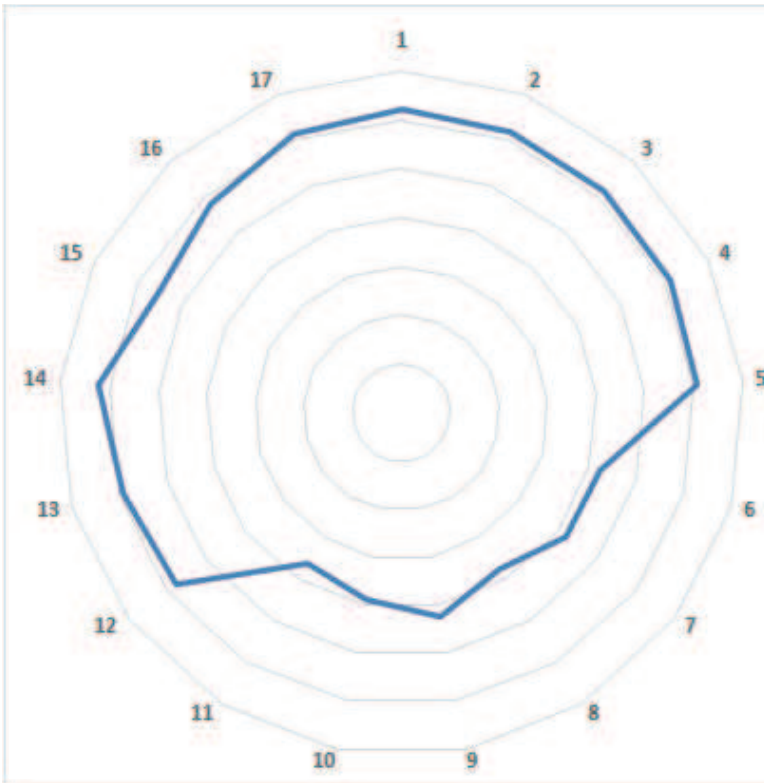


利用者家族アンケート調査

■調査期日／平成 30 年 10 月 ■調査対象／特別養護老人ホーム美健荘入所者の家族 50 家族 ■提出／ 32 家族



- 1: 職員の挨拶
- 2: 職員のみだしなみ
- 3: 職員の言葉遣い
- 4: 利用者への対応
- 5: 職員へ話しかけやすいか
- 6: 希望や要望について話を聞いてくれるか
- 7: 希望や要望について応えてくれるか
- 8: 知りたいことをすぐに知ることができるか
- 9: 介護や支援の方法は適切か
- 10: 施設内の共有スペースは清潔か
- 11: 個人のスペースは整えられているか
- 12: 薬の管理や処置は適切か
- 13: 利用者の健康管理は適切か
- 14: 病気や怪我の緊急対応は適切か
- 15: 施設から定期的な情報提供はあるか
- 16: プライバシーや個人情報を守られているか
- 17: 個別ケア計画は希望が反映されているか

項目 6～11 については 2 ページ目につき、未回答が発生しやすい状況であった。

自由回答

※ご家族からのご意見やご要望の語句・表現については、分かりやすいよう一部加筆させていただきましたのでご了承下さい。

項目 3 ・いつも親切にさせていただいております。

項目 5 ・人によって、話しかけても笑顔がみられない職員もみられます。

項目 11 ・部屋にはいったことがないので、スペースなどについてはわかりません。

項目 12 ・時々服薬管理の状況開示をしてほしい。

- ・他のことに関しても同じですが、情報無きは何事も無きと解釈しています。
- ・毎週金曜日に中島クリニックの医師が往診していると安心していますが、足のむくみなどの症状があるので対応よろしくをお願いします。
- ・健康に関する状況の開示。(診療・血圧等)

項目 13 ・いつもお世話になってありがとうございます。家族も弱ってきているので本当に感謝しています。

- ・本人のできることは少ないのですが、それを引き出してくれるスタッフの皆様とのかかわりがとても良いように思っています。
- ・家族にも日頃の生活の様子を知らせてくださり、こちらも安心うれしく思っています。
- ・お世話になりありがとうございます。一人暮らしの場合、この世にいられなかったと思います。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
- ・アットホーム的施設の雰囲気は伝統的にも感じ、居心地は極めて良いと感じます。
- ・最新施設は、快適だけどなぜか部屋空間が息苦しいと言っている人もいるが、美健荘において建物は古いが空調管理も安定していて、かえって落ち着き感をもたらしている。
- ・全ての職員が職務の役割において、安全安心管理の気配りが行き届いている。
- ・トップリーダーの妥協のない管理と運営方針の徹底がなされている。
- ・入所している本人が、美健荘は極楽だと言っているので十分満足しています。

アンケート調査へのご協力ありがとうございました。

皆様の貴重なご意見をきちんと受け止め、満足度の高いサービスが提供できるよう努力いたします。今後とも宜しくお願い致します。