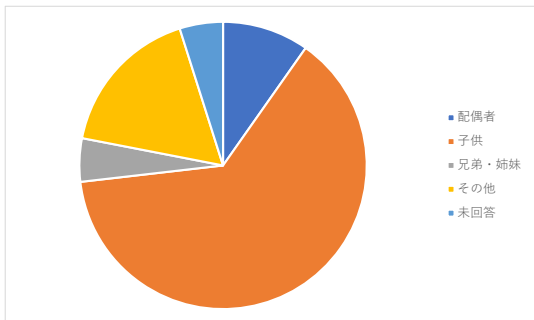


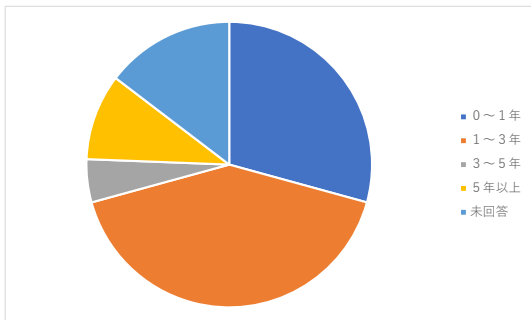
続柄について

配偶者	子供	兄弟・姉妹	その他	未回答
4	26	2	7	2



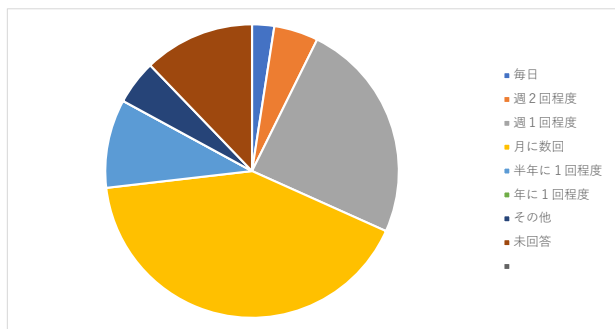
入居期間

0～1年	1～3年	3～5年	5年以上	未回答
12	17	2	4	6



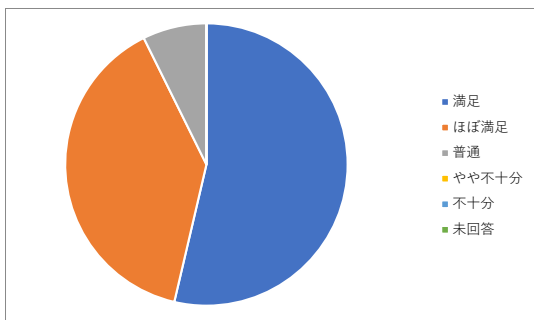
面会の頻度

毎日	週2回程度	週1回程度	月に数回	半年に1回程度	年に1回程度	その他	未回答
1	2	10	17	4	0	2	5



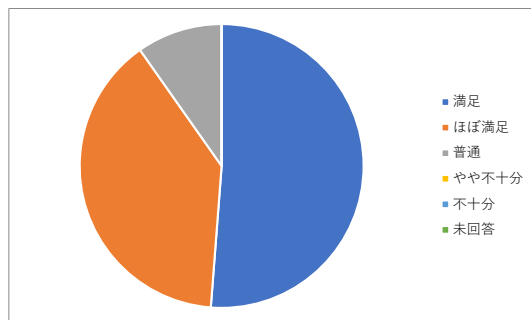
1 職員は笑顔であいさつ・対応していますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
22	16	3	0	0	0



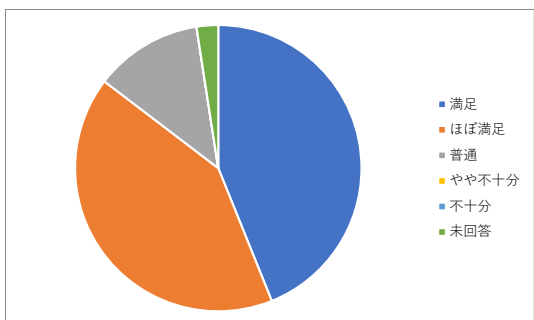
2 職員の言葉使いや対応には優しさ思いやりが感じられますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
21	16	4	0	0	0



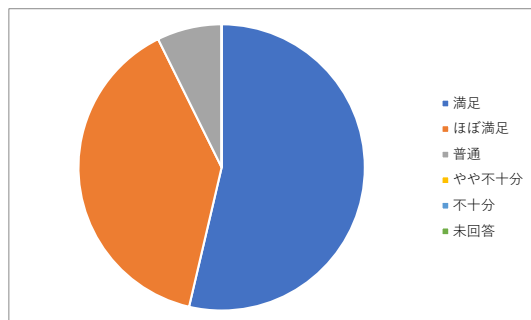
3 職員の服装や身だしなみは清潔感がありますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
18	17	5	0	0	1



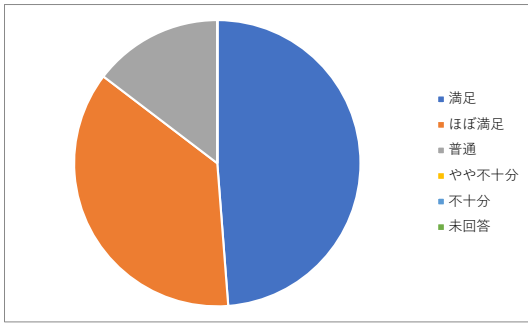
4 職員の電話での対応は丁寧ですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
22	16	3	0	0	0



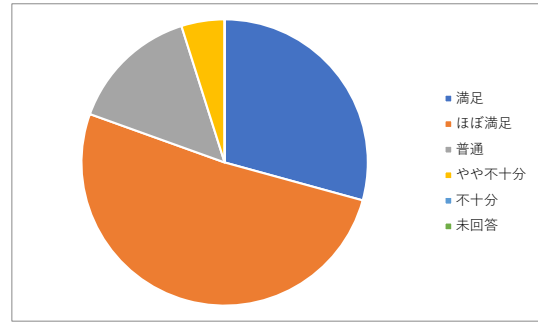
5 職員はよく声をかける等話しやすい雰囲気ですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
20	15	6	0	0	0



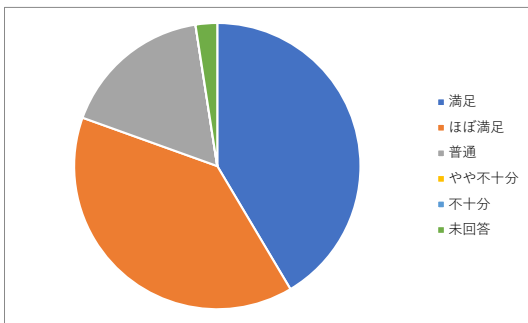
6 知りたいことをいつでも知ることが出来ますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
12	21	6	2	0	0



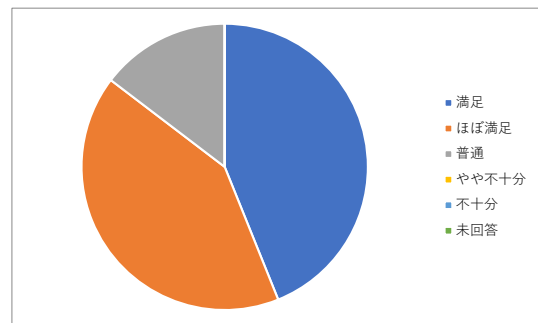
7 生活相談員や介護支援専門員は相談しやすい対応をしてくれますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
17	16	7	0	0	1



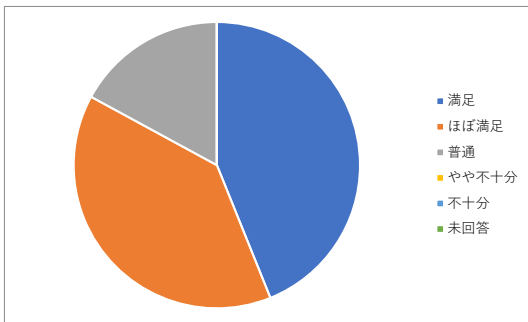
8 ご相談等にいつも回答はありますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
18	17	6	0	0	0



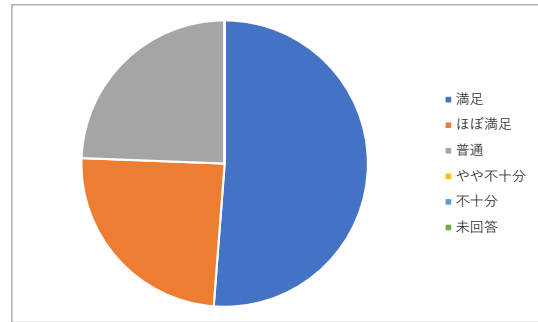
9 ケアプランは、ご本人ご家族の意向や希望が反映されていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
18	16	7	0	0	0



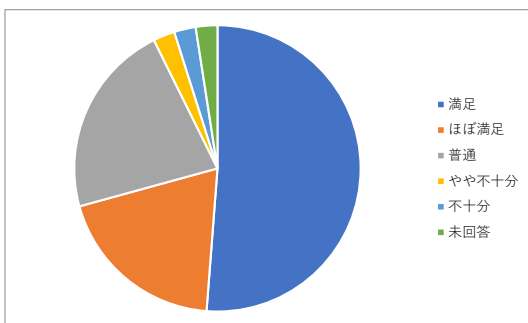
10 ケアプランやお知らせ等の説明はわかりやすいですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
21	10	10	0	0	0



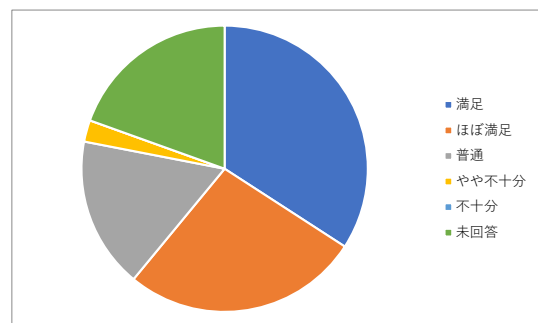
11 介護職員は電話や面会時に、ご利用者様の生活状況について丁寧に報告を行っていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
21	8	9	1	1	1



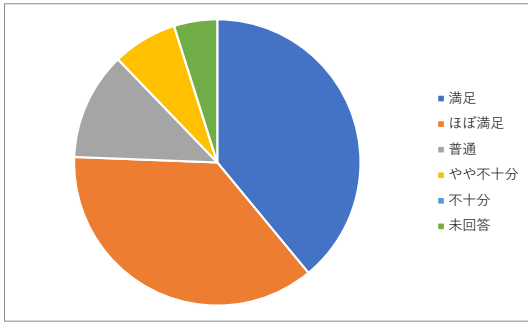
12 看護師は体調不良時や日々の健康状態の相談に乗ってくれますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
14	11	7	1	0	8



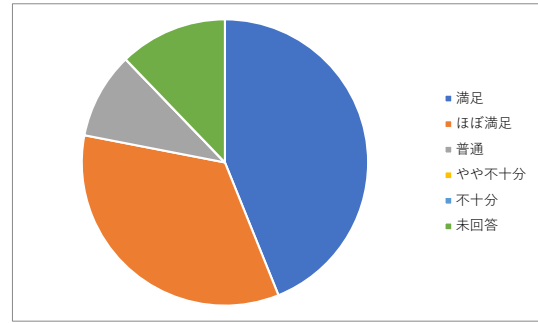
13 居室は整理・整頓されていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
16	15	5	3	0	2



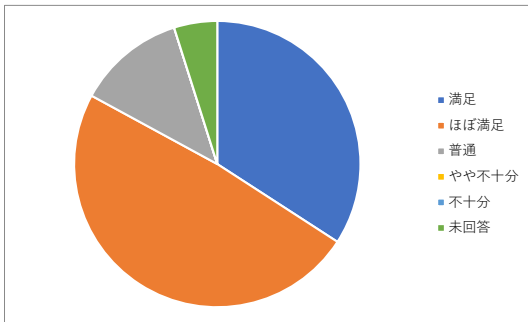
14 病気やケガなどの緊急時の対応は適切ですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
18	14	4	0	0	5



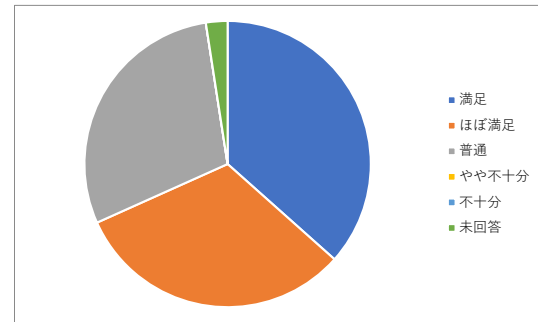
15 入居者様の服装・頭髪・顔等整容はきちんと行われていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
14	20	5	0	0	2



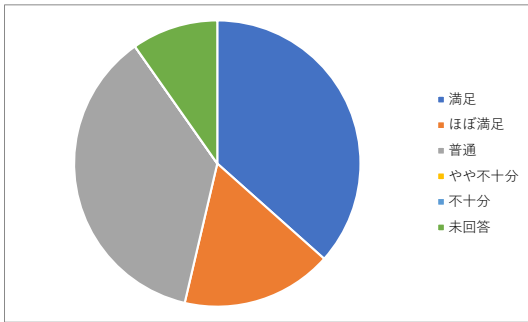
16 お知らせや掲示板は見やすく分かりやすいですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
15	13	12	0	0	1



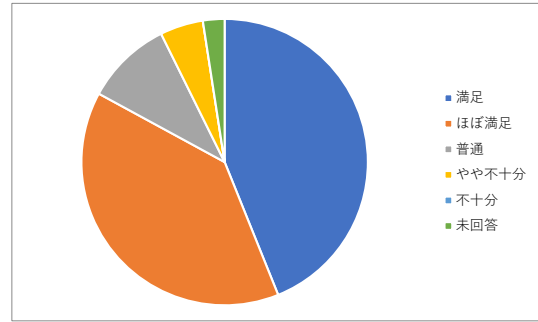
17 ご家族と一緒に参加できる行事はありますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
15	7	15	0	0	4



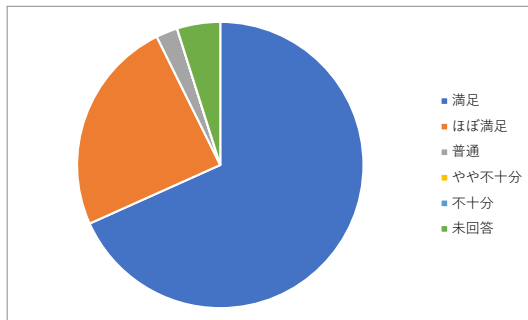
18 お部屋の温度は調整できていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
18	16	4	2	0	1



19 湖の花を利用して良かったですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
28	10	1	0	0	2



20 日頃、お気づきの点やご要望がございましたら自由にご記入ください

① 部屋のほこりが少し気になる。

② 床の清掃が不十分である。

➡ 至らないところがあり申し訳ありませんでした。今後は環境整備の職員の週2回の掃除に加え介護職員も協力して掃除をしていきます。

③ 多くの職員さんには大変満足していますが中にはちょっとぶっきらぼうな人もいました。(すでに退職されています)

➡ 接遇マナーの研修を行い、大半の職員は笑顔で接し、しっかりと挨拶ができるよう教育していますが、中には笑顔で接する事が苦手な職員や無愛想な職員がいます。家族様や入居者様に不安や不快な思いをしてもらわない様、接遇マナーをしっかりと指導していきます。

④ 面会時に看護師さんとお会いする機会がほぼないので無評価としました。全体では大変満足感謝しています。

➡ できる限りはご面会時に報告できるよう努めていきますが、フロアには日中1名体制で看護師は出勤しております。体調面等で看護師からの報告希望時は介護職員に言って頂ければすぐに看護師を呼び対応いたします。

⑤ 生活状況や体調面について定期的は報告(文書)がほしい。

➡ 生活相談員が相談させていただきます。事務所にてお声掛けください。

⑥ 体調、血圧、血糖値などや血液検査結果が知りたい。

➡ 血液検査の結果は、看護師に行って頂ければ報告致します。近くに看護師がいなければ介護職員にお声をかけて下さい。定期検査としては毎年 9月に行っています。

⑦ ベットの窓側がとても冷えます。動けないので手足が冷たくなっている事が多々あります。でも布団を重たがるので枚数を増やすことが出来ません。仕方ない事だと思っています。2重サッシにでもなればありがたいのですが。換気扇から外気が入ってくるようです。Offにしても。

➡ 体が冷える方への対応として、電気毛布は脱水の危険があり、電気あんかは低温火傷のリスクがあります。施設としては湯たんぽをお勧めしています。一度生活相談員にご相談下さい。事務所にてお声掛け下さい。

⑧ いつもありがとうございます。夏場の冷房が強い。(部屋)

➡ 夏場の設定温度24度～28度になるよう管理しています。暑いのが好まれる方もいらっしゃいますので、介護職員に言って頂ければすぐに対応します。

⑨ ズボン等が綻びた時にはメモ書きにしてください。ほころびて汚れたままのズボンがロッカーに入っていた時には驚きました。頻繁にトイレに行きたがりますが、どうぞよろしく願います。

➡ 今後同じ事が無いようにフロア全体で周知し再発防止に努めます。

⑩ 年明けにリビングに書初めが貼ってありました。書くことが嫌いな母が上手く誘っていただいたことで書くことが出来たようです。「これもきっかけです。」と介護士さんからのお話。こうやって少しでもできるとうれしいです。

➡ できそうな事に着目し入居者様の可能性を引き出すことが介護職員の仕事でもありますので、できる事が増える様努めて参ります。

⑪ かなり足の方が衰えているみたいなので見守りよろしく願います。

➡ 転倒事故のないよう職員一同、出来る限り見守りをしていきます。

その他のご意見

- ・ あまり面会にも行けずに申し訳ないのですがよくしていただき感謝しています。私の職場に祖母を連れてきていただいたときはすごくうれしかったです。
- ・ 本人にもしっかり対応していただいて安心しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ 座席の近くに明るく良く話すおじいさんがおられるおかげでその方の話を聞きながらにこにこ笑っている姿をよく見かけます。家族の者としては少しでも笑っている顔を見られると本当にうれしい気持ちでいっぱいです。ありがたいです。
- ・ 病院と違って湖の花は食事の時一人一人の入居者に丁寧にゆっくり食べさせておられ本当に温かさを感じました。食べさせておられた職員の方も穏やかでここに入居させて本当に良かったと思いました。
- ・ 皆様ご親切に対応していただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつ面会に行かせてもらっても落ち着いた雰囲気の中で兄がいるので安心しています。ありがとうございます。
- ・ いつも丁寧に対応していただき感謝しております。
- ・ いつもお世話になりまして感謝いたします。暮れより諸事情でなかなか面会に行けず申し訳なく思っております。母は快適に過ごさせていただいておりますので特に要望はありません。
- ・ 毎日お世話いただき大変感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ 大変お世話になりありがとうございます。行き届いた介護に敬服いたしております。ただただ感謝しかありません。当方、多忙につきなかなか顔出しが出来ませんがよろしくお願いします。
- ・ 聞くと丁寧に話して下さいます。中には聞かなくても様子を話して下さる方もいます。

※貴重なご意見ありがとうございました。