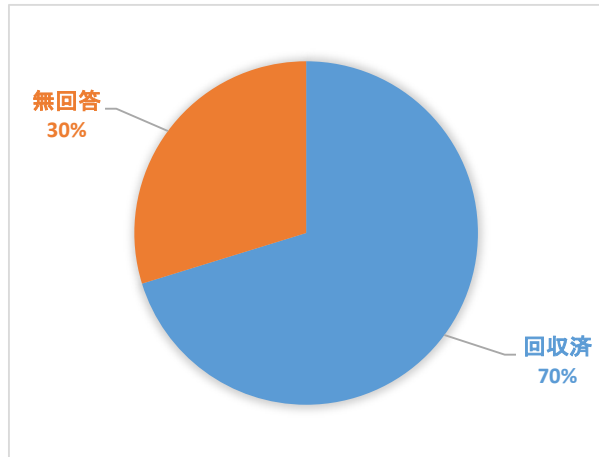


## 平成29年度 顧客満足度アンケート部門集計表

(特別養護老人ホーム くみのき苑ゆらら)

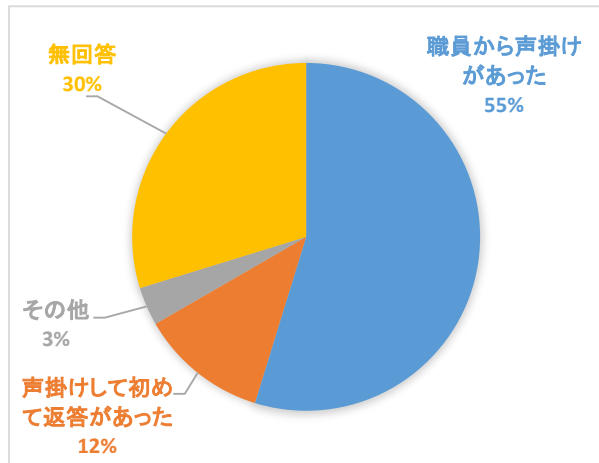
### 全体の配布数

| 項目  | 件数 |
|-----|----|
| 配布数 | 84 |
| 回収済 | 59 |
| 無回答 | 25 |



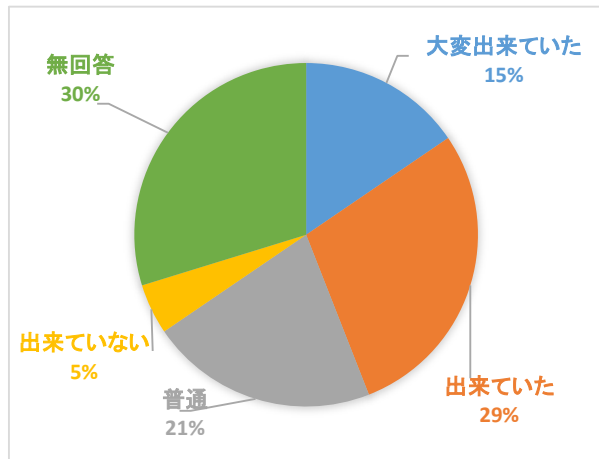
### 1.訪問時、すぐに職員の対応はありましたか？

| 項目             | 件数 |
|----------------|----|
| 職員から声掛けがあった    | 46 |
| 声掛けして初めて返答があった | 10 |
| その他            | 3  |
| 無回答            | 25 |



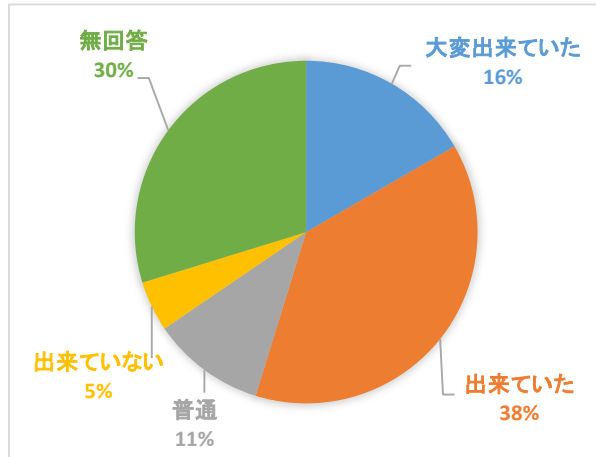
### 2.職員はきちんと立ち止まり、笑顔で挨拶が出来ていましたか？

| 項目       | 件数 |
|----------|----|
| 大変出来ていた  | 13 |
| 出来ていた    | 24 |
| 普通       | 18 |
| 出来ていない   | 4  |
| 全く出来ていない | 0  |
| 無回答      | 25 |



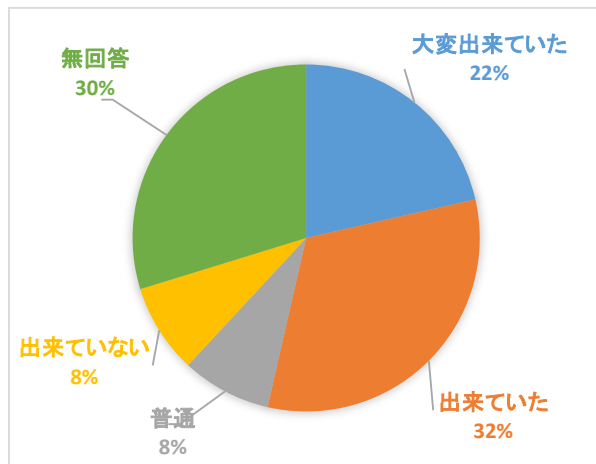
3.職員は明るく丁寧な対応ができていましたか？

| 項目       | 件数 |
|----------|----|
| 大変出来ていた  | 14 |
| 出来ていた    | 32 |
| 普通       | 9  |
| 出来ていない   | 4  |
| 全く出来ていない | 0  |
| 無回答      | 25 |



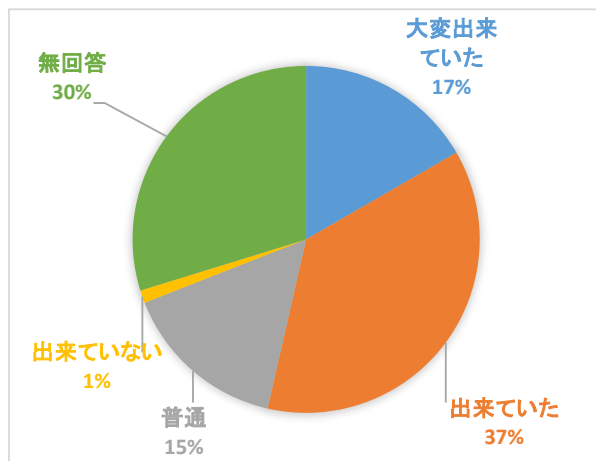
4.職員の私語や言葉遣いで、不快にさせてしまう事が無かったですか

| 項目       | 件数 |
|----------|----|
| 大変出来ていた  | 18 |
| 出来ていた    | 27 |
| 普通       | 7  |
| 出来ていない   | 7  |
| 全く出来ていない | 0  |
| 無回答      | 25 |



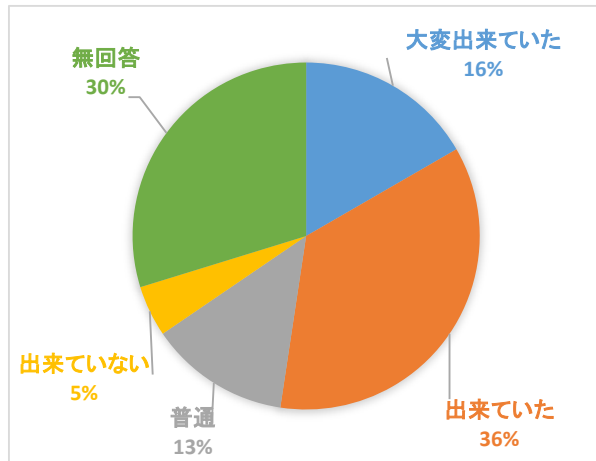
5.施設の雰囲気は良かったですか

| 項目       | 件数 |
|----------|----|
| 大変出来ていた  | 14 |
| 出来ていた    | 31 |
| 普通       | 13 |
| 出来ていない   | 1  |
| 全く出来ていない | 0  |
| 無回答      | 25 |



6.本日または現状の満足度をお聞かせ下さい。

| 項目       | 件数 |
|----------|----|
| 大変出来ていた  | 14 |
| 出来ていた    | 30 |
| 普通       | 11 |
| 出来ていない   | 4  |
| 全く出来ていない | 0  |
| 無回答      | 25 |



7.その他、ご意見ご要望ご感想などお聞かせ下さい。

- ・いつも優しい対応で介助して頂きありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。家族一同感謝しています
- ・お世話になっています。いつも早い対応して頂き助かっています。
- ・主人に面会に行くといつも皆さんが優しい笑顔で走り寄って来て挨拶してくれます。
- ・職員の皆様のおかげで元気に穏やかに過ごすことが出来て感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・苑内はいつも明るく清潔な印象です。介護士さんは入居者にとっても良くしてくれます。
- ・職員様は嫌な顔せず訪問した時も笑顔で接してくれます。
- ・アルバム of 整理ありがとうございます。写真を見ながら話がはずみます。
- ・配膳中や排泄介護の時に訪問 退出する事もあるので立ち止まって挨拶してくれなくても十分です。特に毎日美味しそうな食事の提供と排泄介助をして頂いて本当にありがたいです。しかも季節に応じた行事も参加出来て本人は覚えていなくても家族は出来ない事なのでうれしく思います。
- ・お掃除をされる方介護される方の数を増やして頂ければと思っています。
- ・居室の掃除は毎日していますか。ほこりがあつた日がありました。
- ・掃除が出来ていない。特にトイレのごみが落ちている。  
職員の数が少ない。
- ・イベントする事がもう少しあって生活に刺激があればと思います。
- ・一カ月に2度ぐらいのごちそうクラブ季節毎の屋外見物、施設内の娯楽検討して下さい。
- ・おやつ時にコーヒー牛乳の様な飲み物が出されていますがもう少しバラエティにとんだものはないでしょうか。
- ・床と机の上に食べこぼしをするのですが速やかに清掃して欲しい
- ・食事が終わっていないのにも関わらず薬を飲ませようとして拒否されていたが食後に上げて下さい。

**【対策】**

- ・居室 トイレが汚いのに対し、常に綺麗にするよう心掛けます。
- ・テーブルの食べこぼしについて、感染予防の為今後気を付けていきます。
- ・水分のバラエティについて、時折ではありますがカルピス等提供している時もあります。また色々な飲み物を提供できるように検討して行きます。
- ・薬の服薬について、食事の吐き出しもある為食事中にしか服用出来ない方もおられますが、看護師と相談しながら行っていききたいと思います。
- ・薬の服薬について、食事の吐き出しもある為食事中にしか服用出来ない方もおられますが、看護師と相談しながら行っていききたいと思います。