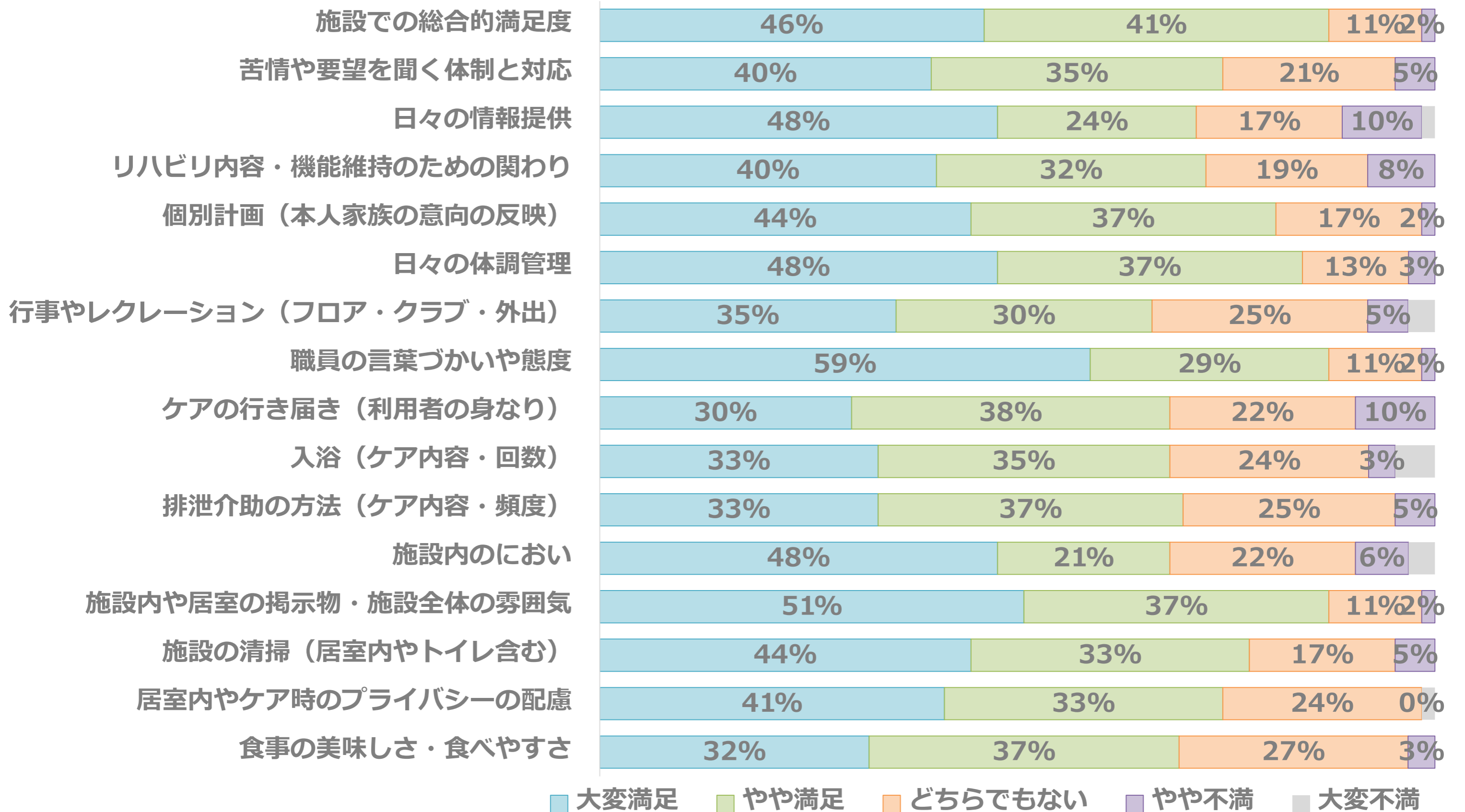
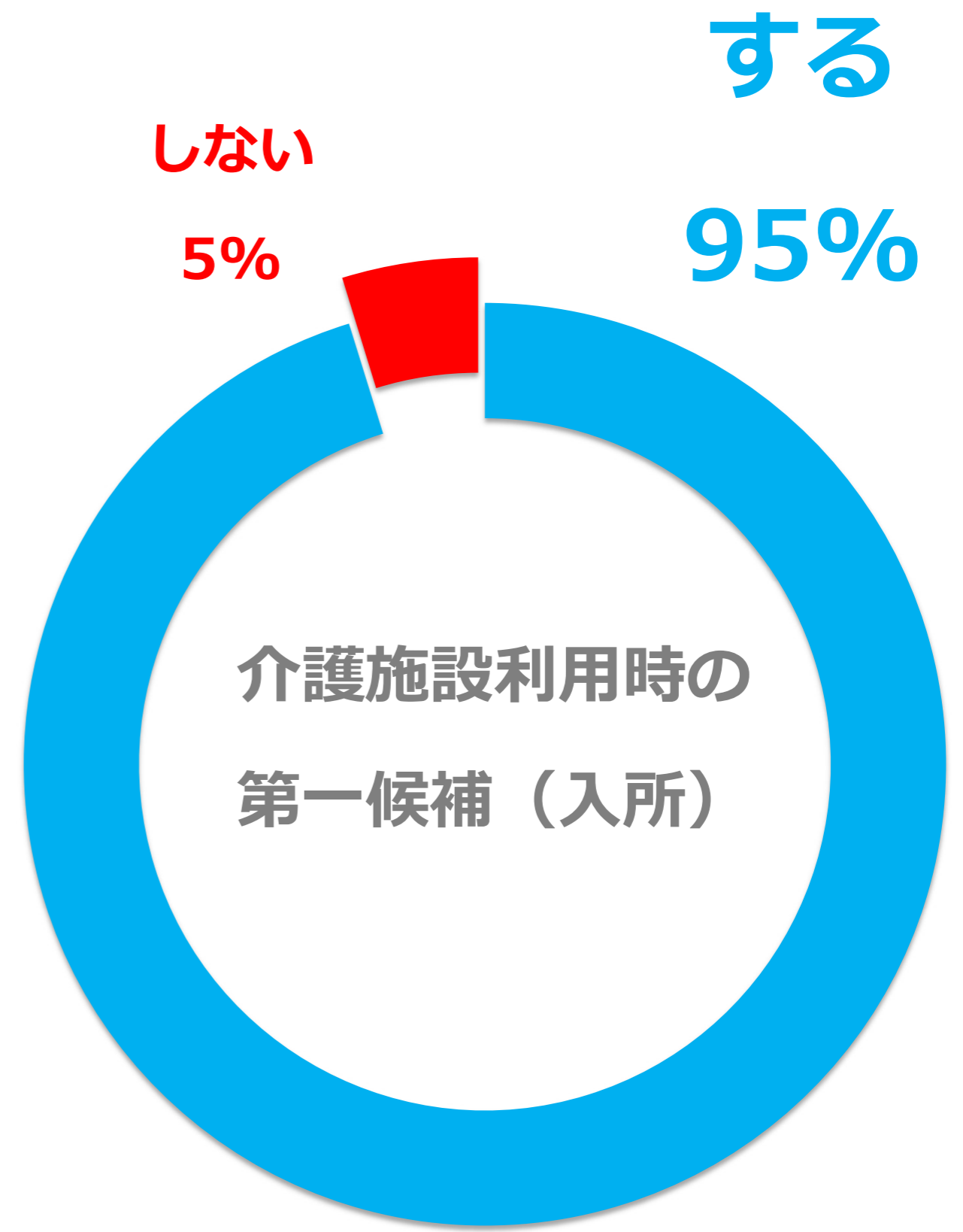
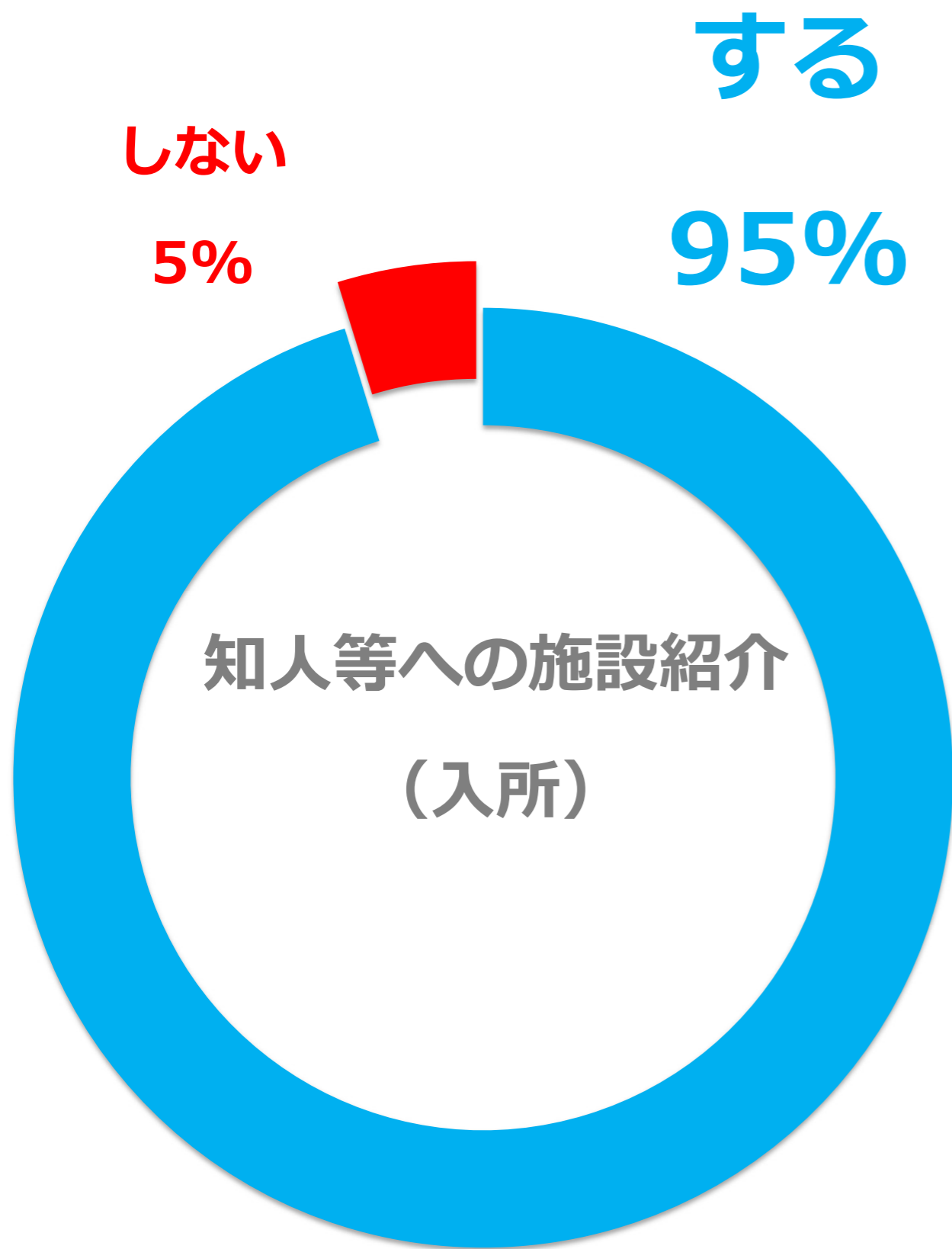
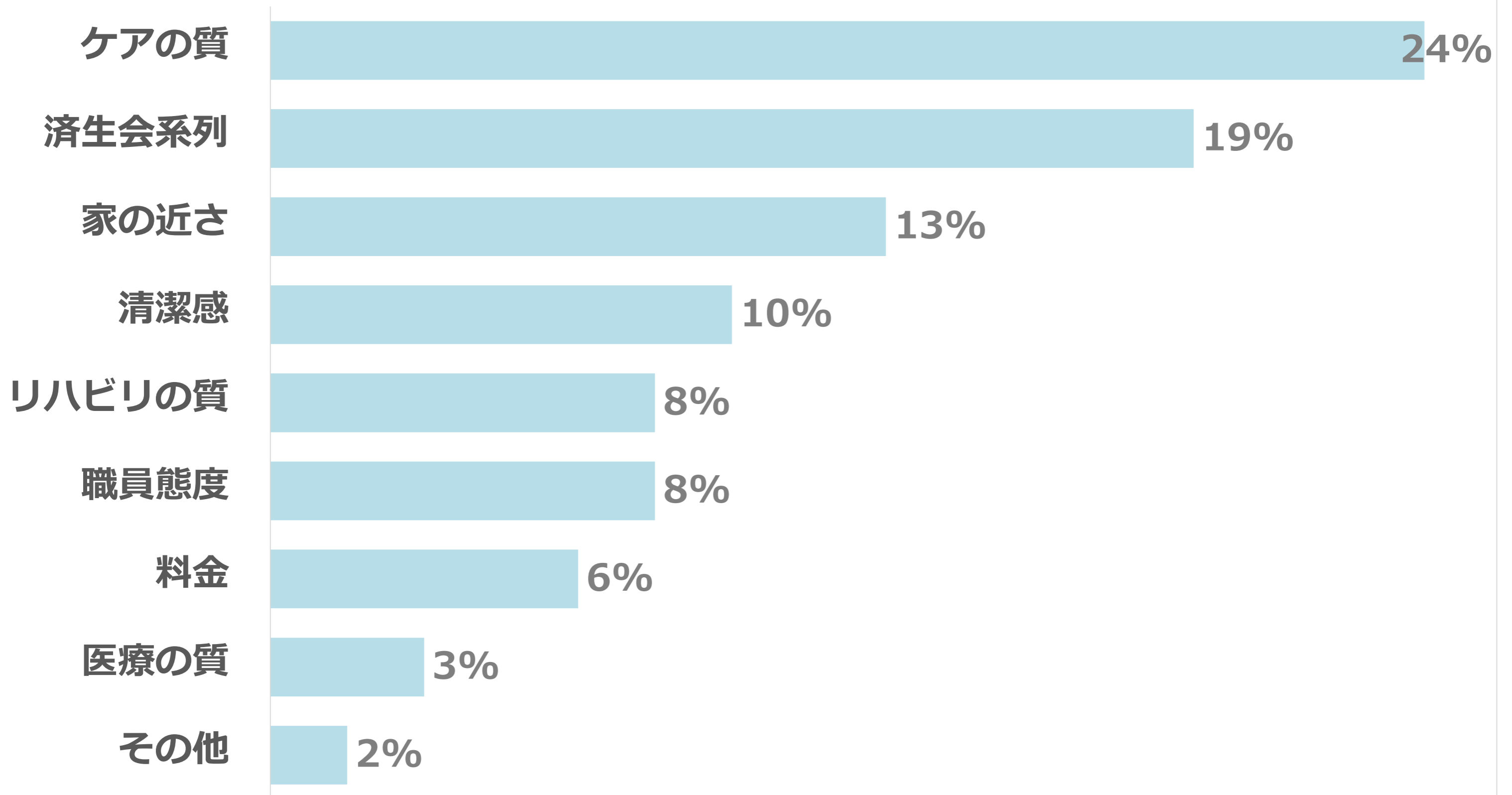


R7年度 利用者・家族満足度アンケート調査結果（入所）





利用希望するにあたって一番重視したこと（入所）



質問・要望に対するご回答（入所）



廊下や部屋の床のシミがひどく、今一つ清潔感に欠けている

ご指摘ありがとうございます。

廊下や居室の床の汚れにより、清潔感に欠ける印象を与えてしまい申し訳ありません。日常清掃に加え、床の状態を改めて確認し、清掃方法や環境整備の見直しを行ってまいります。今後も気持ちよくお過ごしいただける環境づくりに努めます。



いつも手厚い介護ありがとうございます。最期まで穏やかに過ごせませうようよろしくお願いいたします。看取り介護の期間、入浴の回数を増やしてもらえないでしょうか？

温かいお言葉をいただきありがとうございます。

最期まで穏やかにお過ごしいただけるよう、職員一同努めてまいります。看取り介護の期間中は、入浴がご本人の身体の負担となることもあるため、体調や安全面に十分配慮しながら、回数や方法を個別に検討してまいります。今後も安心して過ごしていただけるよう努めてまいります。





身体不自由のため、朝顔を洗えないのだが、顔を拭くタオルが小さく冷たかった

ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。
朝の整容は気持ちよく過ごしていただくために大切なケアであると考えております。
タオルの大きさにつきましては、契約上、今年度中の変更は難しい状況ですが、
来年度以降の見直し課題として検討してまいります。なお、タオルの温度については、
できる限り快適に使用していただけるよう配慮に努めてまいります。



寝ている時間が多いと思うのでできるだけリハビリ等をお願いします。

ご意見ありがとうございます。
ご本人の体調や生活リズムを踏まえながら、できるだけ活動の機会を持っていただけるよう努
めてまいります。リハビリ職員や介護職員、多職種で連携し、無理のない範囲で離床や体操、
日中活動の充実を図ってまいります。





皆さん親切ですが中には言葉がひどかったり態度がひどい人も少数います。それをお伝えすると逆にお世話になっている本人が居づらくなるのではないかと心配で言えません。ただ、自宅でここまで面倒が見れるかと言えませんが。おかげ様です。とてもよく色々な事を把握してくださっており、びっくりすること多々あります。カレンダーに記入したささいなことも分かっていたり、いろんな工夫をしてくださったり、本人に対してどうしたら良いか検討してくださるのありがたいです。もっと、私達家族がケアホームさんに情報をいただく態度が必要なのかもしれませんね。

温かいお言葉と率直なご意見をいただき、ありがとうございます。日頃のケアや職員の対応について評価していただいたことを大変ありがたく受け止めております。一方で、一部職員の言葉遣いや態度により、ご不安やご心配をおかけしたことをお詫び申し上げます。ご利用者・ご家族が安心して過ごし、ご意見をお伝えいただける環境づくりが大切であると考えております。いただいたご意見を真摯に受け止め、接遇の改善と職員教育の徹底に努めてまいります。





本人の近況など時々でいいので電話連絡して貰えると助かります。職員の方であいさつもしない方もいらっしゃいます。愛想のいい方とのギャップがあります。

ご意見ありがとうございます。

ご本人の近況について、必要時だけでなく、状況に応じてご家族へお伝えする機会を持てるよう努めてまいります。また、職員のあいさつや接遇に差があるとのこと指摘につきましては、施設として重く受け止めております。基本的な接遇の徹底を改めて周知し、安心して関わっていただける対応に努めてまいります。



入浴、外出（散歩等）の回数を増やして欲しいです。職員不足がないように希望します。

ご要望ありがとうございます。

外出や散歩は、ご本人の体調や安全面に配慮しながら、可能な範囲で機会の確保に努めてまいります。入浴につきましては、100名の入所者様の安全確保を最優先に運用しているため、週2回を超える対応は難しい状況です。職員体制につきましても、安全を確保したうえで運用しておりますので、ご理解いただけますと幸いです。

