

平成25年12月アンケート結果

平素より当法人の運営にご協力いただきまして誠にありがとうございます。

私たちはより質の高いサービスの提供に向け、年2回ご家族アンケートを実施しています。平成25年12月にご協力頂きましたご家族様アンケートについて、60件の回答を頂きましたので、以下にその内容をご報告させていただきます。

1. 入所契約時の黒潮園に関する説明（サービス内容、利用料金など）はわかりやすかったですか？

はい	52
いいえ	1
どちらでもない	2

- ・入所契約説明が理解しづらくて何回も大きな声で説明をお願いしました。

2. 入所時にお渡しする重要事項説明書の内容はわかりやすく記載されていると思いますか？

はい	49
いいえ	1
どちらでもない	5

- ・最初は「介護サービス特有の言葉・表現」にとまどうこともありましたが段々慣れてきましたので現在は問題ありません。
- ・なんとかわかりました。

3. 施設サービス計画書（ケアプラン）は、ご本人やご家族の意向・要望を取り入れて作成されていますか？

はい	50
いいえ	0
どちらでもない	6

- ・作成されていると思います。
- ・ケアプラン郵送して頂ければ確認御返送いたしますが・・・
- ・今夏、母の入院退院までの経口食の状況をよく把握して戴き、退院後の食事も本人の状況に合わせて対応してもらっており、感謝しています。

4. 施設ケアマネージャーによる施設サービス計画書の説明は分かりやすかったですか？

はい	52
いいえ	0
どちらでもない	4

- ・大変親切で、ケアマネージャーはじめご担当全員が同じで配慮を戴き家族が安心してお任せできる説明でした。

5. 施設は、施設サービス計画に基づいた生活を送れるように取り組んでいると思いますか？

はい	54
いいえ	0
どちらでもない	3

- ・歴史があり建物は古く感じますが、何よりもお掃除がいき届いているように思います。その他、栄養食事などにもあらゆるケアに心配りしてくださっている事が伝わってきます。
- ・仕事に専念できるのも黒潮園さんのおかげです。本当に感謝しています。
- ・十分にさせていただいております。
- ・私共の期待以上に丁寧で親切な対応を下さっています。

6. 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？

はい	56
いいえ	0
どちらでもない	1

- ・十分にさせていただいております。
- ・迅速かつ、丁寧でわかりやすい内容でした。
- ・何よりも人権を尊重して下さる心遣いは感じます。これからも入所者の家族の人権を大切にしてください。

7. 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか？

はい	55
いいえ	0
どちらでもない	3

- ・家族としても日々心配はつきものです。しかし、職員さんが気持ちのこもった対応を下さると家族はとても安心します。
- ・できる事もあるしできない時もある。
- ・スタッフ様には何でも相談出来ます。
- ・困った時はいつも心のこもった相談・回答をしてもらっています。

8. 施設では苦情を解決するための体制が整っていると思いますか？

はい	48
いいえ	0
どちらでもない	4

- ・苦情体制があること知りませんでした。

9. ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

はい	55
いいえ	0
どちらでもない	3

- ・いつも笑顔で一人一人に挨拶をしていただきとても良い気分です。
- ・とても元気よく挨拶して下さるので嬉しいです。
- ・生き生きかどうかは分からないが、一生懸命頑張ってくれていると思います。
- ・職員はみんな気遣って下さいます。
- ・皆様いつも明るく優しく声かけて下さいます。
- ・個人の性格を尊重しながら体調面も含め世話をしてくれているのがわかります。
- ・老人相手ですから。
- ・みなさん、生き生きと明るく入所者の状況に合わせて介護されている印象をうけます。
- ・明るい職員さんが多いように思われます。面会に行った時等、笑顔で挨拶くださり生活の様子を伝えてくださる事は本当にありがたいです。

10. 黒潮園を利用して良かったと思えますか？

大変満足	35
満足	22
どちらともいえない	1
やや不満	0
不満	0

- ・良かったです。とても顔色も良く大きな病気もせず面会に行ってもいつもと変わらないお母さんです。
- ・総合的に満足しています。
- ・皆様に良くしていただき家族全員喜んでおります。
- ・入所した時は6ヶ月ももたないかなと思っておりましたが、お陰様で早3年近く、穏やかな顔になってきています。
- ・本人がとても良かったと喜んでおりますので安心してお任せできています。ありがとうございます。
- ・入所待ちの方が多く中、入所が出来て嬉しく思っています。ありがとうございます。
- ・入所から現在まで安心してお世話戴いておりいつも感謝しています。(さりげなく臨機応変に助けて戴き特に今夏～秋は相談員の垣内様・田ノ上様に感謝しております。)
- ・黒潮園に入所させて頂いてから本人も落ち着いて生活出来る事が出来ましたし、何よりも家族が安心感を持てるようになりました。本当に良かったと思っています。
- ・個人の性格を尊重しながら体調面も含め世話をしてくれているのがわかります。
- ・施設にまかせきりなのでよろしくお願いします。

<ご意見・ご要望>

- ・黒潮園の施設長様をはじめ職員の皆様には本当にお世話になり心より感謝致します。家族として入所に関しましては複雑な思いがあり気持ちの整理もなかなか出来ませんでした。黒潮園でお世話になり本人の様子が落ち着き穏やかな顔を見ますと安心する事が出来ました。家族では行き届かない事、してあげられない事が沢山ある中、施設ならではの心のこもったケアを下さり感謝の言葉しかございません。職員の皆様におかれましては日々ご苦勞が多いと思いますが、どうか入所者の皆様の為に健康に留意され頑張ってください。
- ・まだ入所したばかりで意見・要望等今のところありません。又、相談等のある時にはよろしくお願い致します。ただただ入所出来た事を嬉しく思っています。
- ・食事や水分が摂れないときも色々工夫して嚥下できるように努めてくださりとても感謝しています。体調が悪いときも通院その他迅速に対応していただき有難いです。
- ・面会に行くといつも笑顔で迎えていただき又声掛けや最近の様子なども聞く事ができて大変有難く思っています。
- ・何年お世話になるかもしれませんがどうぞよろしくお願い致します。母も楽しく過ごさせていただいていると思います。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも職員の方々には大変お世話になっています。手厚い看護をしていただき感謝しています。
- ・安心して預かっていただけて居ります。
- ・色々家で出来ないことをお世話になって有難うございます。
- ・離れた地におりましてなかなか会いに行く事が出来ずおまかせになってしまい申し訳なく思っています。しかしお母さんが日増しに元気になり生き生きと楽しく生活をしているのを目のあたりにして家族一同大変喜んでおり、黒潮園さんをお願いして本当に良かったと感謝しております。皆様の御尽力に心より御礼申し上げます。
- ・大変満足していますので今のところ別に要望はありません。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。この秋、肺炎になり食事や水分が摂れなくなった時手厚い介助をしていただき徐々に食事がとれるようになりました。これはスタッフ御一同様のおかげだと思っています。本当にありがとうございました。