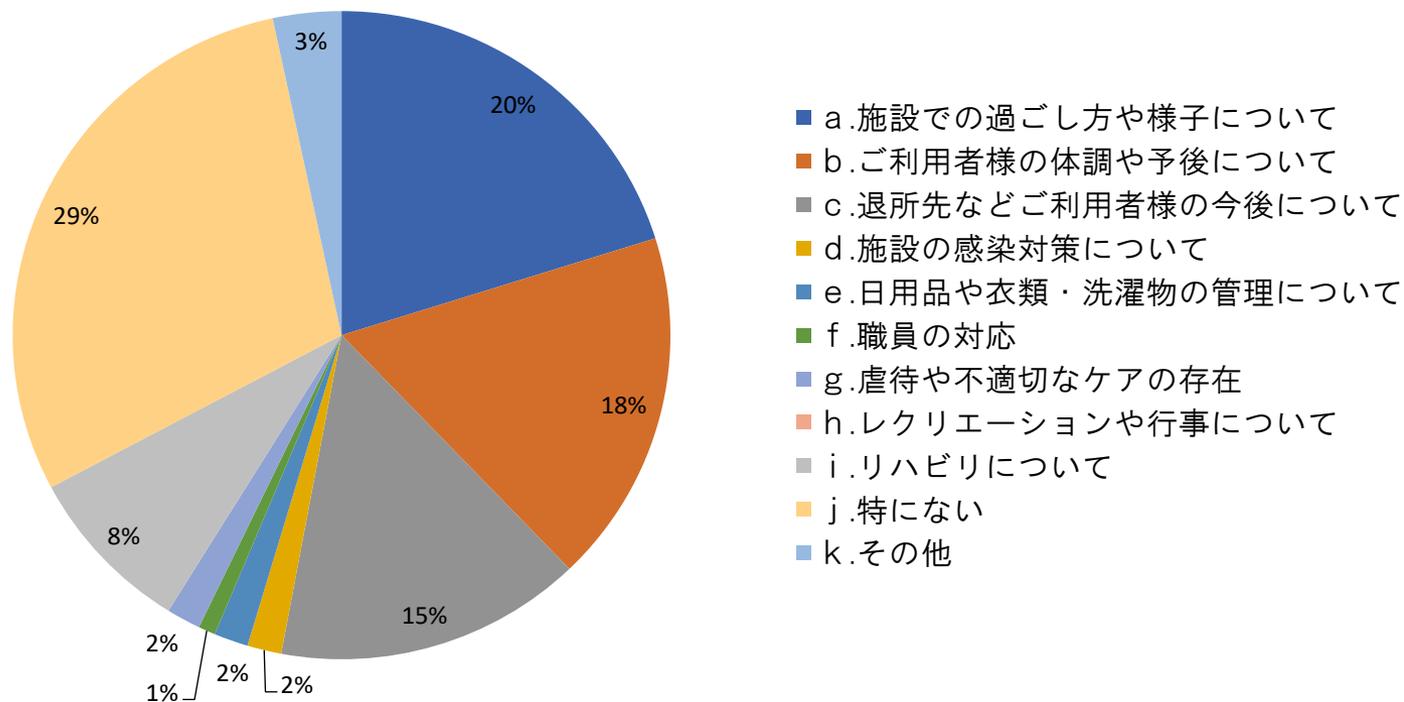


2024年度 サービス利用者 満足度調査結果 (入所サービス)

調査時期 2024年5月

回収率 ご家族様69.1%

1.現在、施設サービスをご利用頂いている上で 心配事や不満等がありますか



j.その他<ご自由にお書きください> (ご意見抜粋)

他の人と会話することもなくテレビを観るわけでもなく、皆張り合いが無さそうで不自然です。

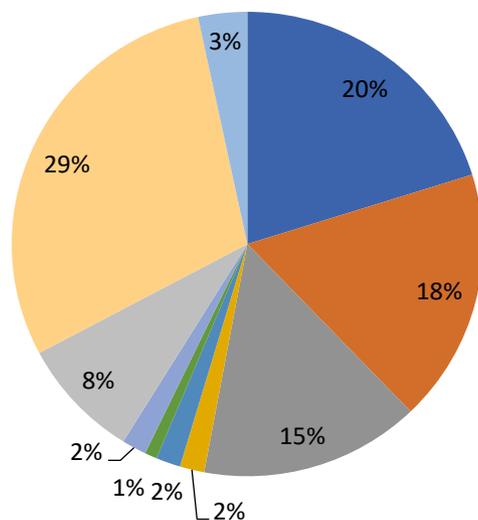
Cについては多少あります。

不満はないです。どう過ごしているか、他の方に迷惑をかけたりにないか、心配はあります。

体力が低下しているようなのでリハビリが出来ているか心配。

食事も美味しいし、職員の皆様が大変親切にしてくれるので大変満足していますと母が言っていました。

1. 現在、施設サービスをご利用頂いている上で心配事や不満等がありますか



- a.施設での過ごし方や様子について
- b.ご利用者様の体調や予後について
- c.退所先などご利用者様の今後について
- d.施設の感染対策について
- e.日用品や衣類・洗濯物の管理について
- f.職員の対応
- g.虐待や不適切なケアの存在
- h.レクリエーションや行事について
- i.リハビリについて
- j.特にない
- k.その他

j.その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

他の人と会話することもなくテレビを観るわけでもなく、皆張り合いが無さそうで不自然です。

Cについては多少あります。

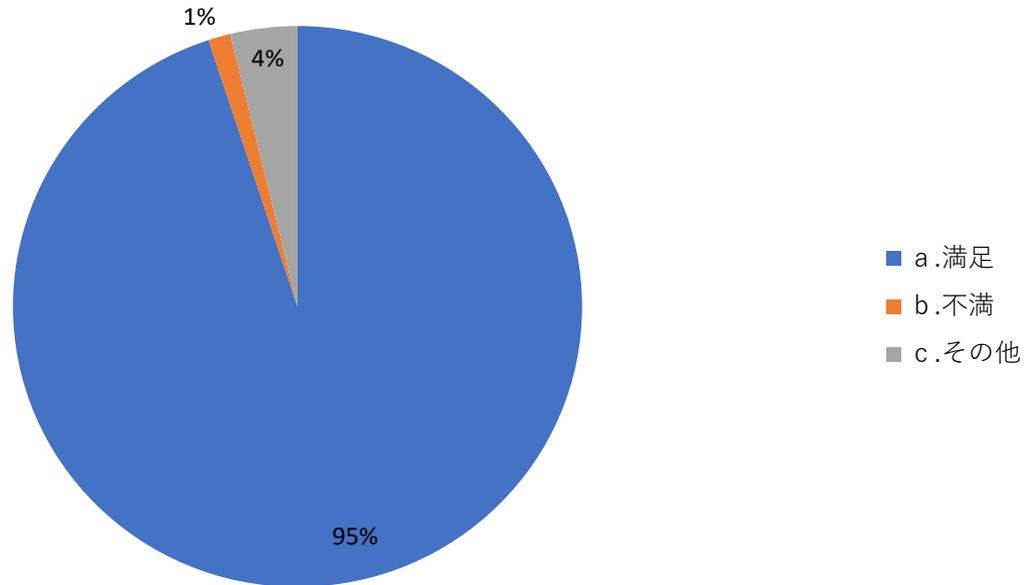
不満はないです。どう過ごしているか、他の方に迷惑をかけたりしてないか、心配はあります。

体力が低下しているようなのでリハビリが出来ているか心配。

食事も美味しいし、職員の皆様が大変親切にしてくれるので大変満足していますと母が言っていました。

2. 職員について

2-1. 来所された際の対応はいかがですか



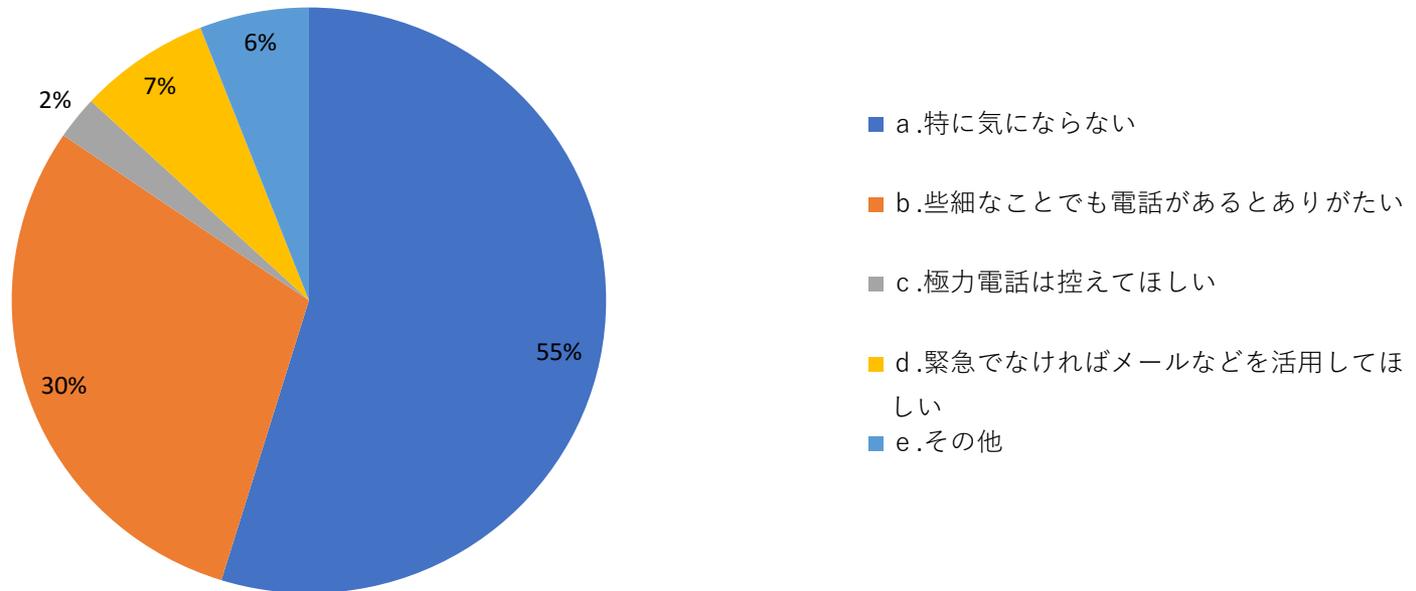
j.その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

入居者の方に対して、職員さんの話し方が少しきつく感じた。

面会の時などいつも快く受け入れてくださり、どの方もとても丁寧な対応をしてくれます。

2-3. お電話を差し上げることについてどのようにお感じでしょうか



j. その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

いつも速やかに連絡を頂いております。状況・対応について詳しく説明して下さるので安心です。

平日仕事で折り返す事が多く申し訳ないです。

どのようにしたらよいかを的確に説明頂けるので、助かります。

2-2. 事故が起きた時や体調が悪い時など、お電話する事がございます。対応はいかがですか



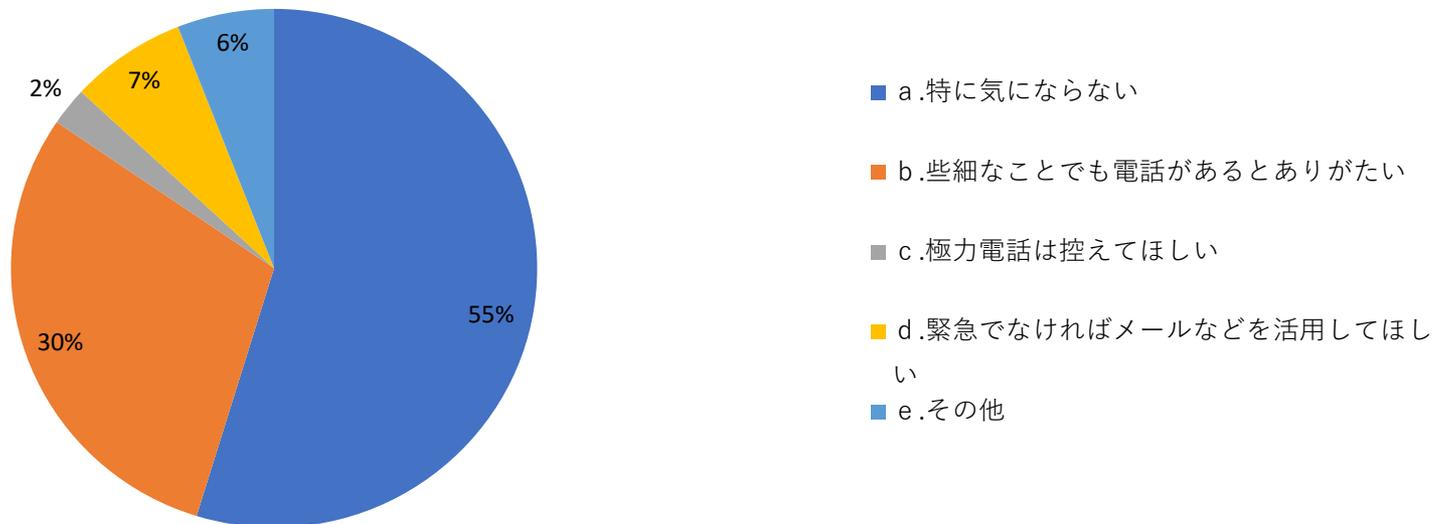
j.その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

入居者の方に対して、職員さんの話し方が少しきつく感じた。

面会の時などいつも快く受け入れてくださり、どの方もとても丁寧な対応をしてくれます。

2-3. お電話を差し上げることについてどのようにお感じでしょうか



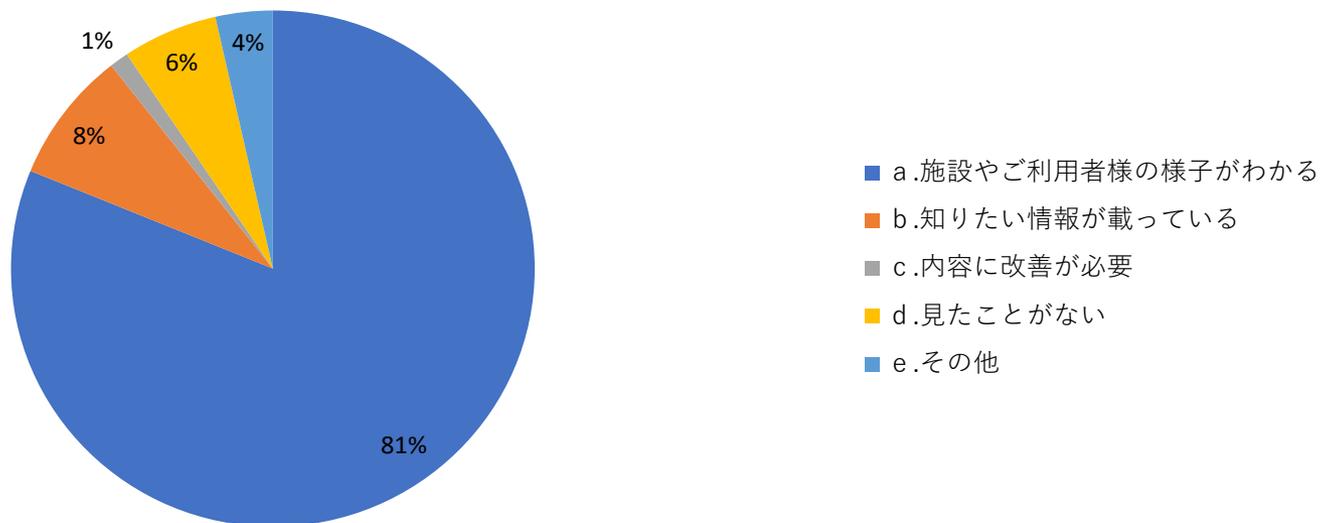
j. その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

・ 仕事で電話に出られない事が多いので緊急の用件でなければ留守電以外にメールなどでもやり取りできるようになると助かります。

・ 正直にお話すると電話を頂くとドキッとして心配になりますが、何も無ければ安心します。いつも心配しているので、電話はありがたいです。

3. 渚だよりを2ヶ月に一度お送りしています。ご覧になった感想はいかがですか



j.その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

・折々の写真でお便りに掲載されなかったものを貼り出して来所時に見ることができたら、入所している家族の日常の様子や表情がわかるのでありがたいです。

しっかり見てないので分かりかねる。

皆さんの楽しそうなお顔の写真や施設での様子が分かるので楽しみです。ファイルに取ってあります。

4. 面会について

4-1. 状況に応じて中止、あるいは場所などを変更して実施しています。どうお感じでしょうか

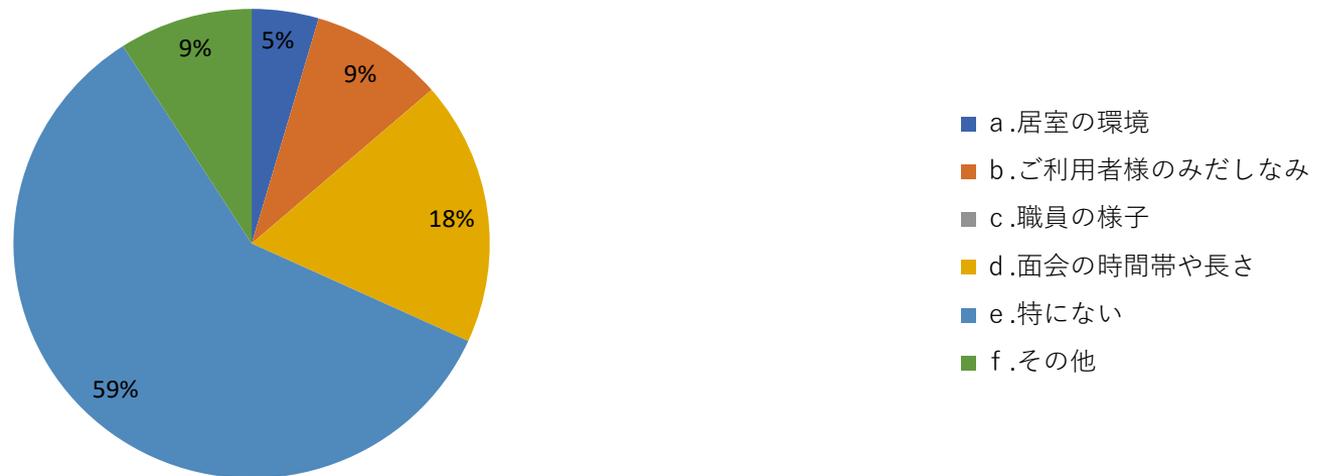


j. その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

- ・ 状況や本人の体調によってはやむを得ないので、施設の決定に従います
- ・ いろいろ改善していただいていると思います。居室で面会になって落ち着いて話せるようになりました。今の所、時間の長さも適当だと思います。土曜日の面会の時間帯のみ遠方から来る人のために枠がもう少しあると助かります。
- ・ ロビーでの面会が良かった
- ・ 面会出来る人数を増やすか週1回ではなく2回～3回にして欲しい。

4-2. 面会をご利用された方にお聞きします。面会をされて気になる事はございましたか



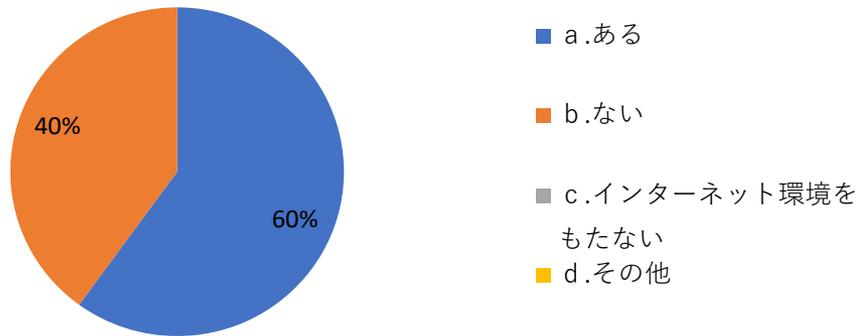
j.その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

- ・面会の人数を増やせないか。
- ・居室の引き出しの中の洋服などがきちんと整理されているので、気持ちがよく、スタッフの方にはとても感謝しております。
- ・送迎のバスが利用できる時間帯に面会時間があるとバスを利用する事も出来るので助かります。
- ・施設の行事や面会出来ない日など、2～3ヶ月先まで予定がわかるようなスケジュール表が掲載されると便利です。
- ・職員の方の丁寧な言葉遣いにとても嬉しく思っております。

5. 当施設のホームページについて

5-1. ご覧になったことはありますか

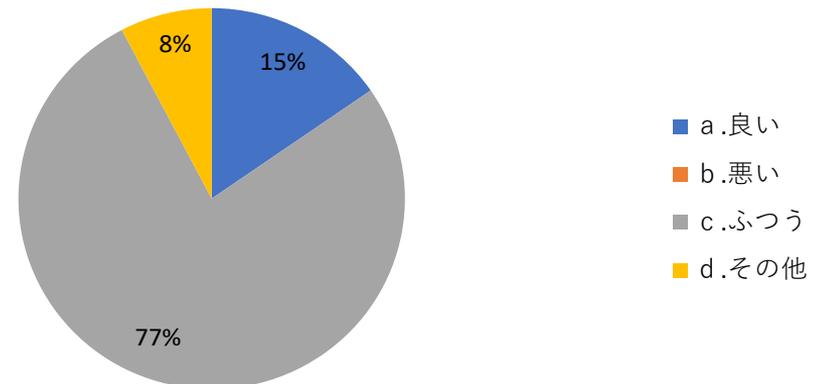


5-2. ご覧になった方にお聞きします。印象はいかがでしたか

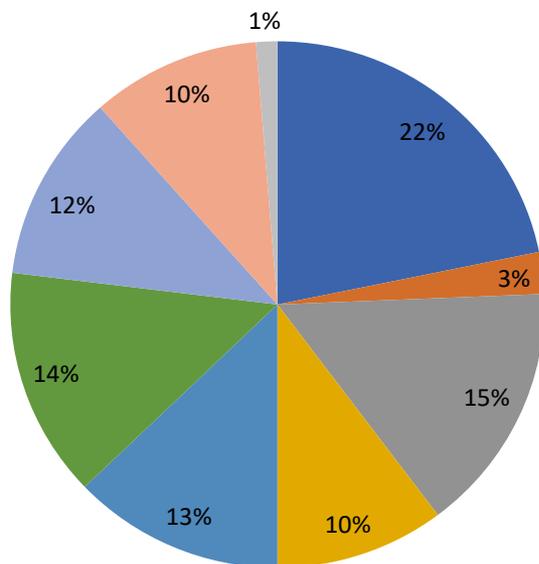
j. その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

- ・ デイサービスと老健の情報が混在していて分かりづらい。
- ・ 面会のルール等、もう少し情報が欲しいです



6. ふれあいの渚の良いところを教えてください



- a. 職員の対応が良い
- b. 利用者側の要望や苦情を聴いてくれる
- c. 適切な介護ケアが提供されている
- d. サービス内容の説明を十分にしてくれる
- e. 建物や設備の手入れが行き届いている
- f. 環境が良く居心地が良さそう
- g. 安心感がある
- h. レクリエーションや行事が充実している
- i. リハビリが良い
- j. その他

j. その他<ご自由にお書きください>

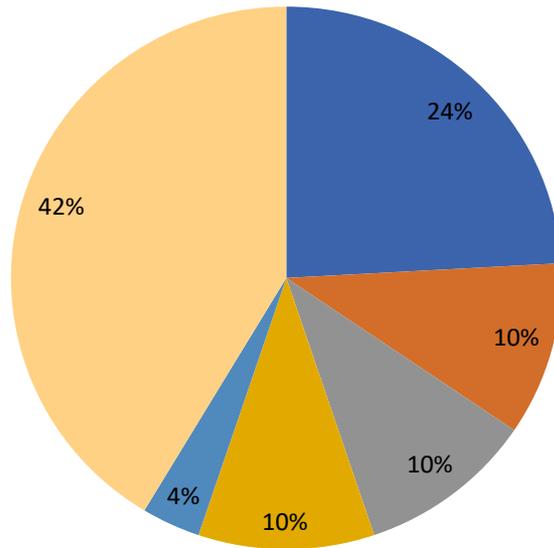
(ご意見抜粋)

・衣類を届ける時に職員の方から伺う話が短い時間でもいろいろとわかって有り難いです。お忙しいとは思いますがこれらもお仕事に差し障りない程度にお話しできますようよろしくお願いします。

・施設内がゆったりしていて清潔感がある

・本人の状況に合わせて、いろいろな事を親身になって、関わってくれて本当にありがたいと思ってます。

7. 改善してほしい点や今後に期待する対応サービスがあればお聞かせください



- a. 面会時間・回数の拡充
- b. ご家族参加型の行事の企画
- c. 外出や外泊の機会
- d. レクリエーションの充実
- e. ケアの質の向上
- f. 職員の接遇向上
- g. 建物や設備のメンテナンス
- h. ホームページの改善やインターネットでの情報発信

j. その他<ご自由にお書きください>

(ご意見抜粋)

・面会に行きたい家族も高齢のため、体調が良い日に連れて行こうと思いますが、前日までに予約を取らないとならない状況が少し不便に感じています

・送迎バスに合う時間帯だと助かる。(他時間帯に関する複数)

・行事等の写真がもっと見られるとうれしいです。

・こちらの施設に入れて本当に良かったと思っています。このまま父が穏やかに過ごせるように、引き続きお願いしたいと思っています。