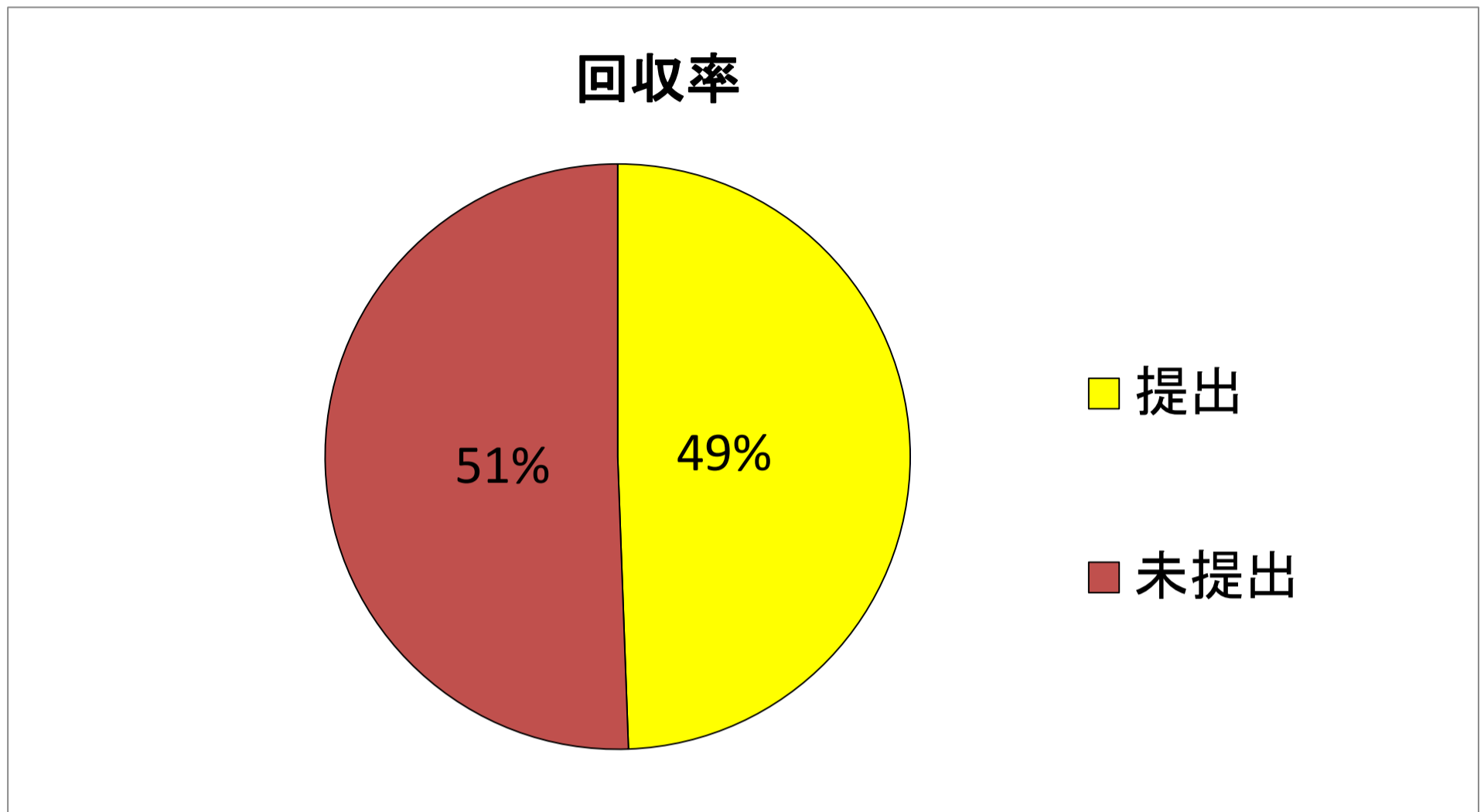


介護老人保健施設 青洲の里 満足度アンケート結果

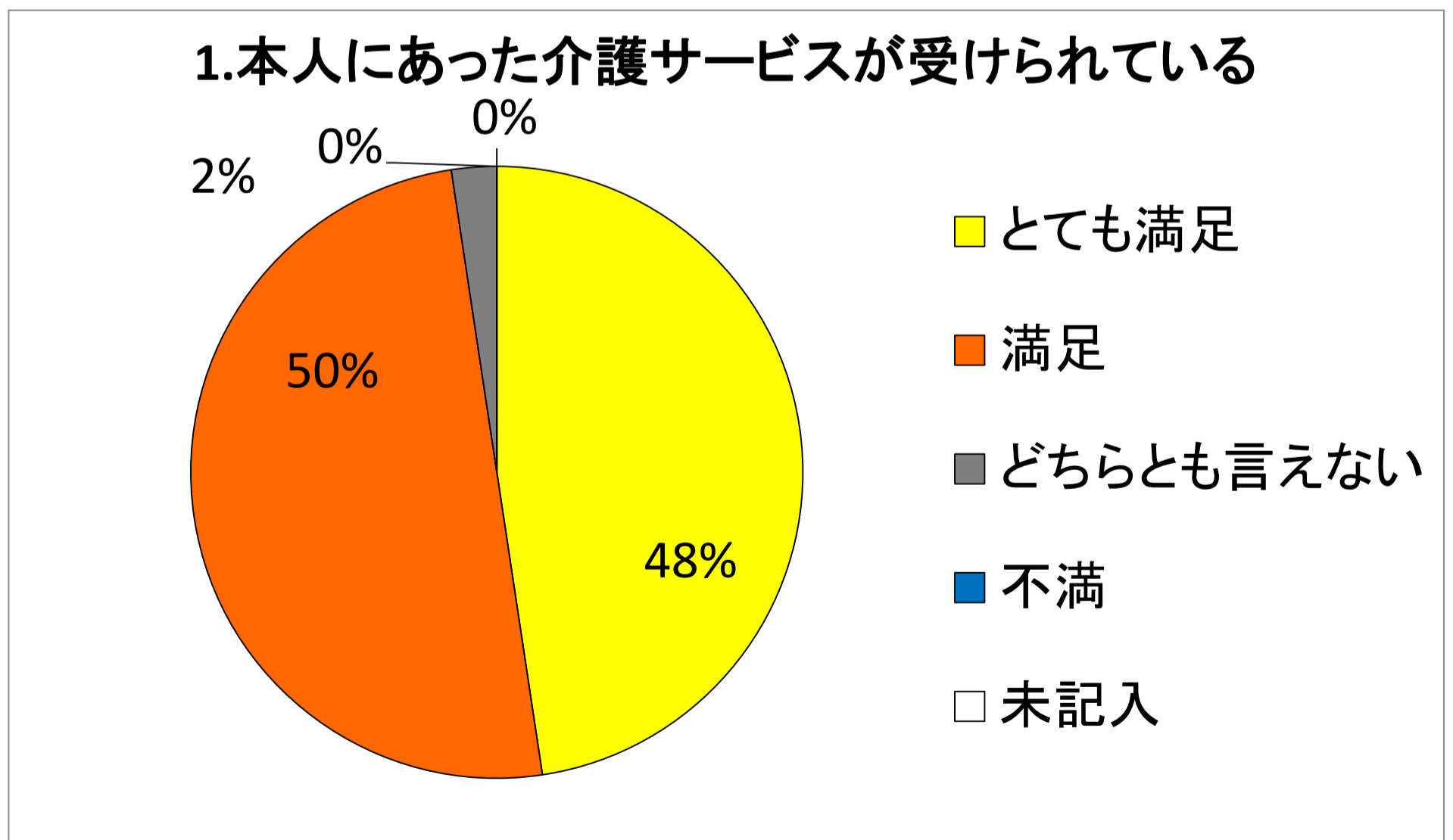
回収率

アンケート送付・・・ 85 名 回収率・・・ 49%

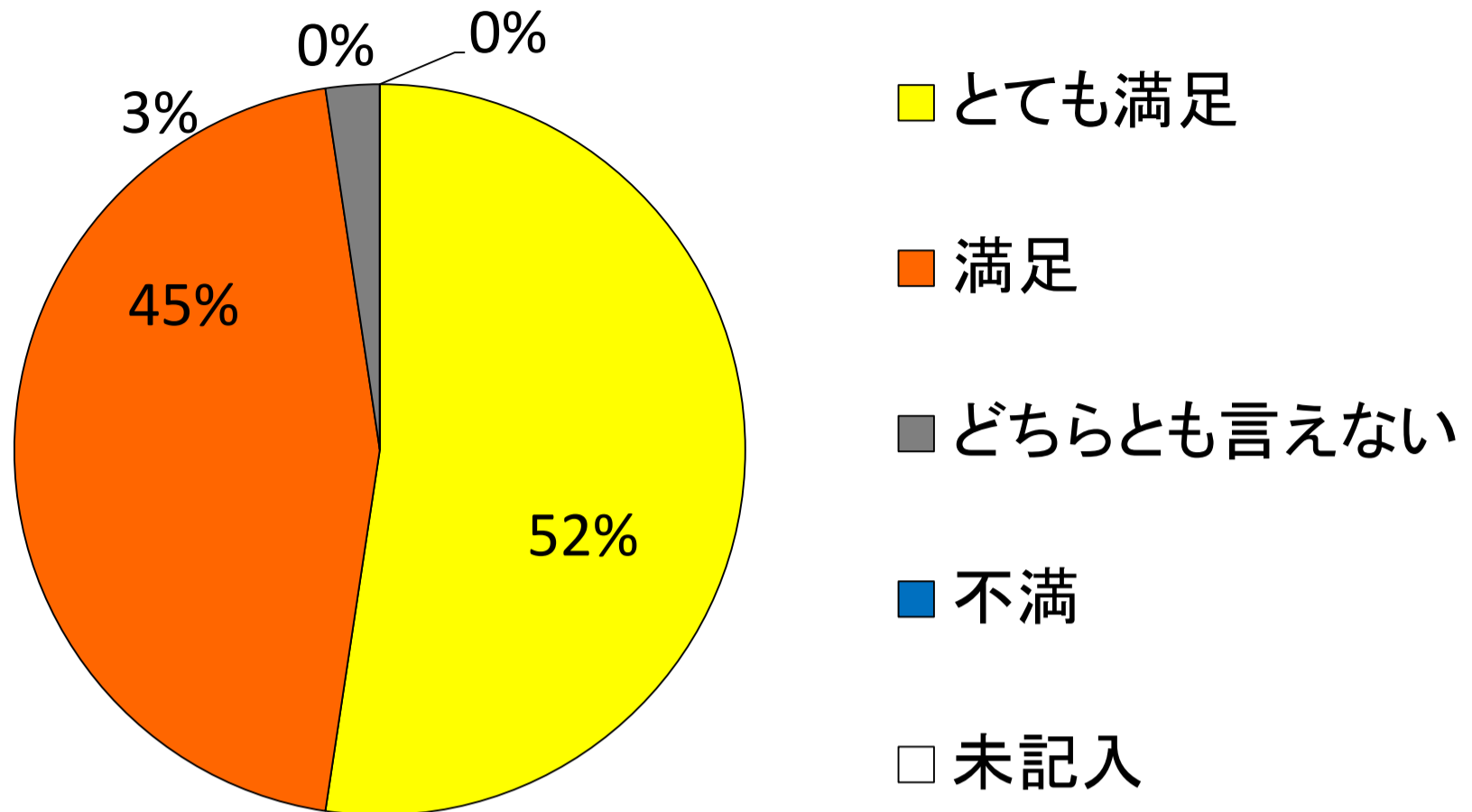


回答内容

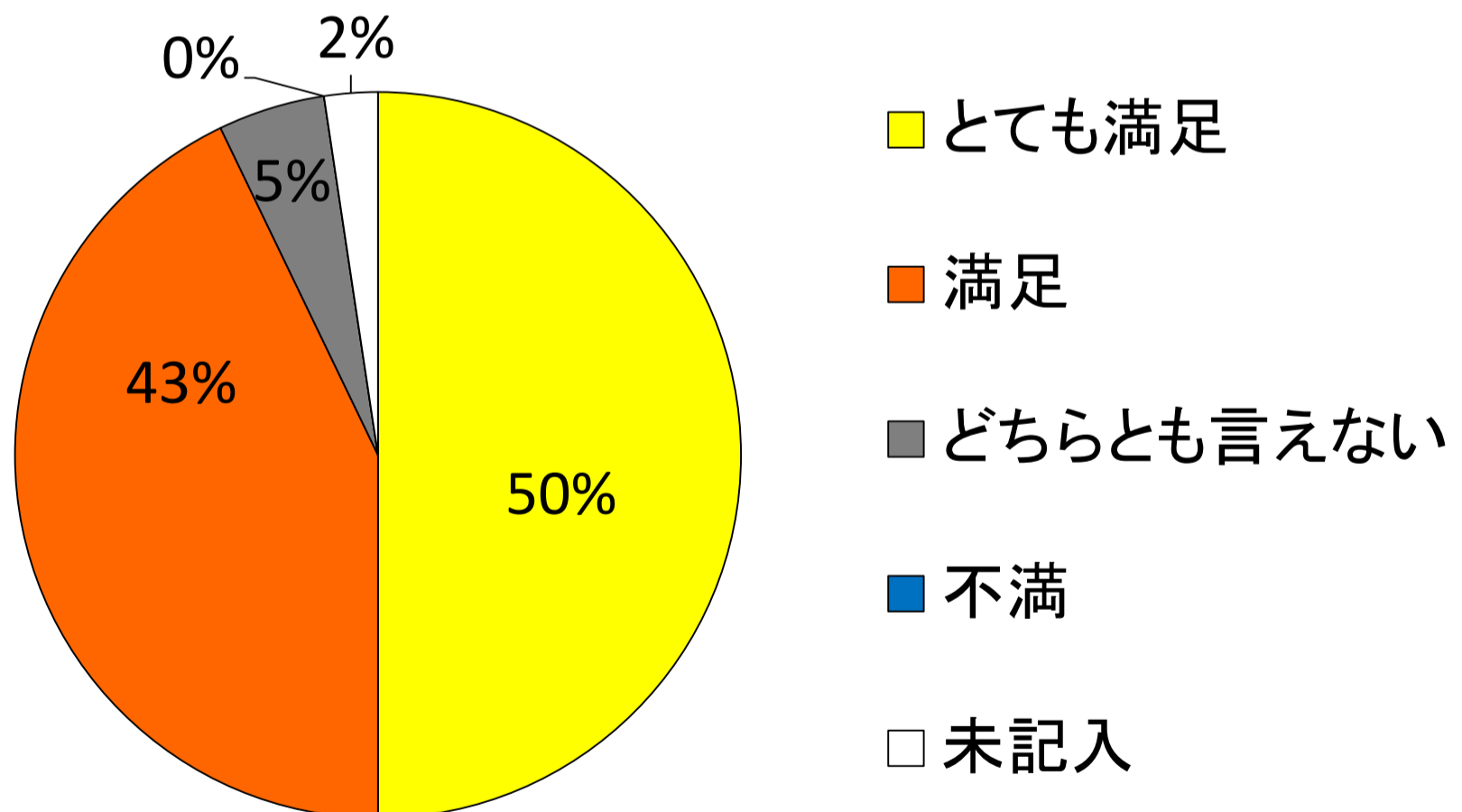
満足度



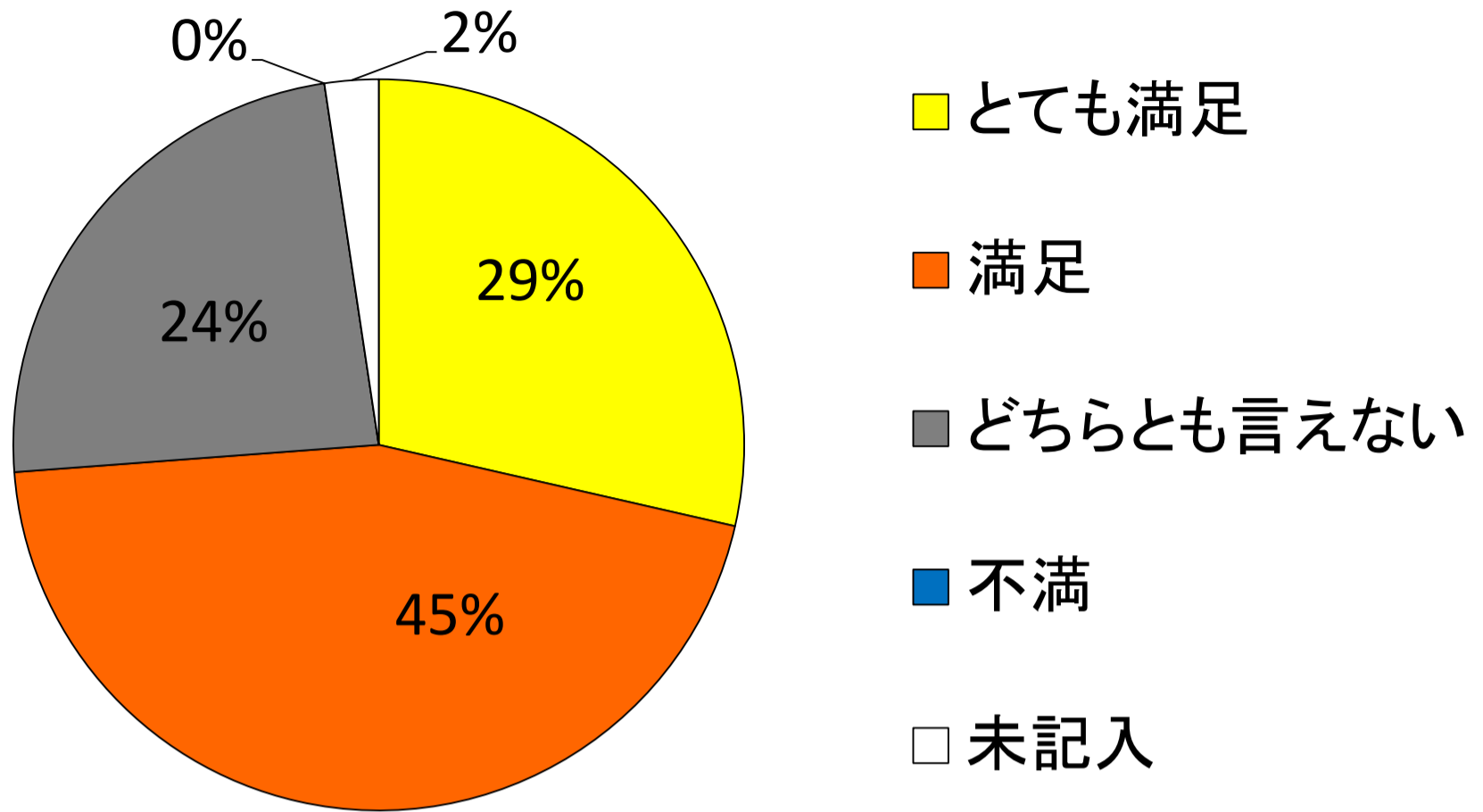
2.対応を依頼した場合にすぐに対応してもらえる。



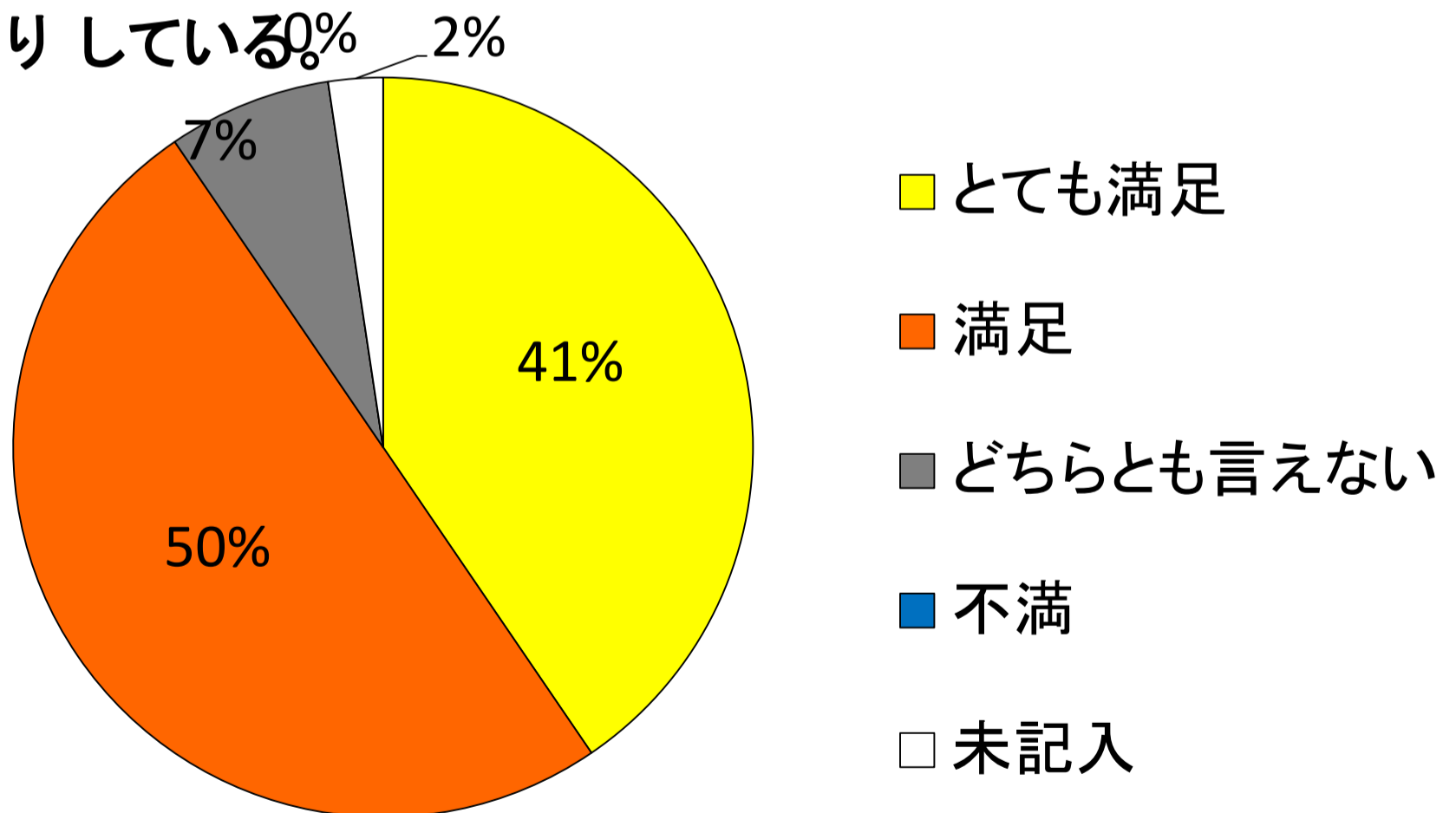
3.サービスについて十分な説明が受けられる。



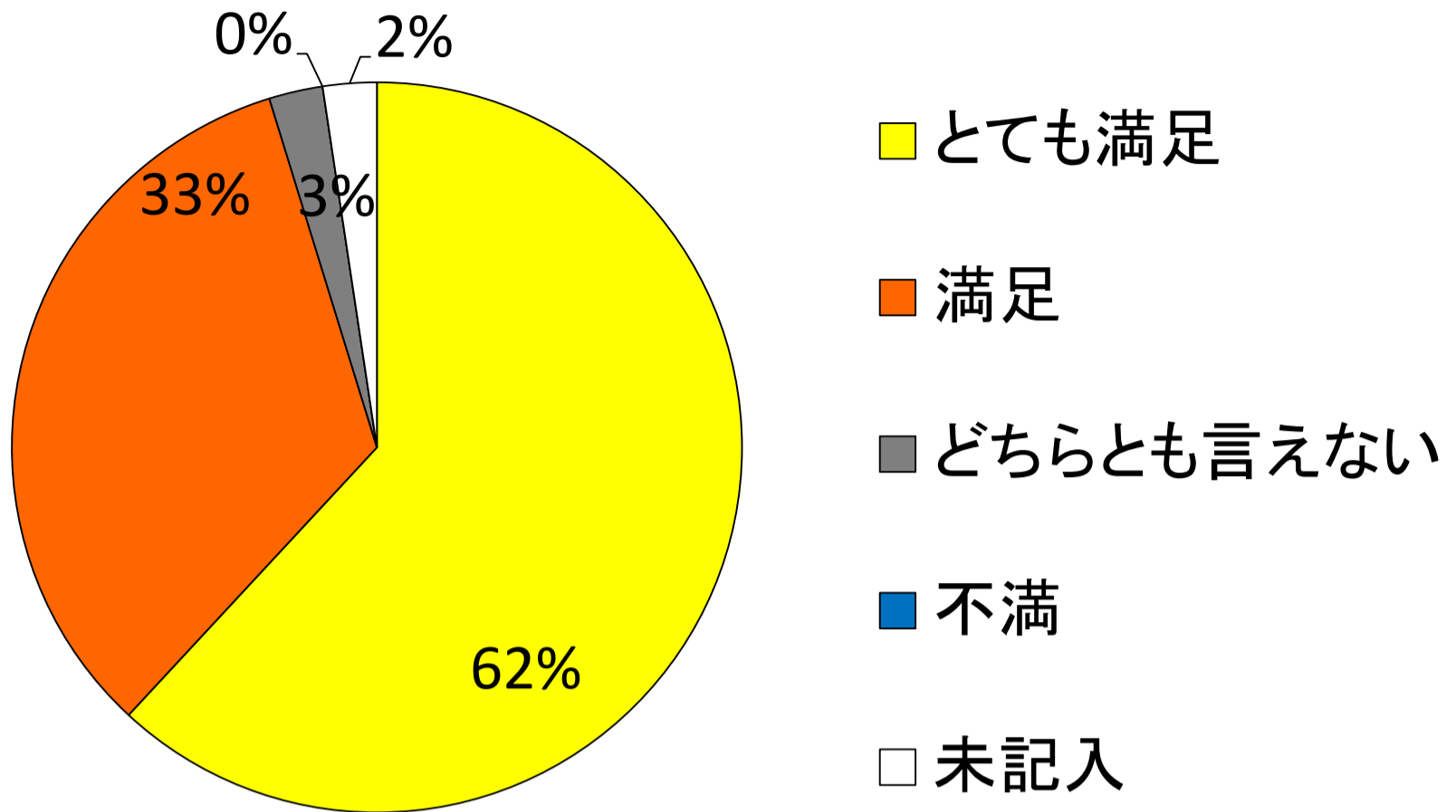
4.職員同士の連携がよくとれている。



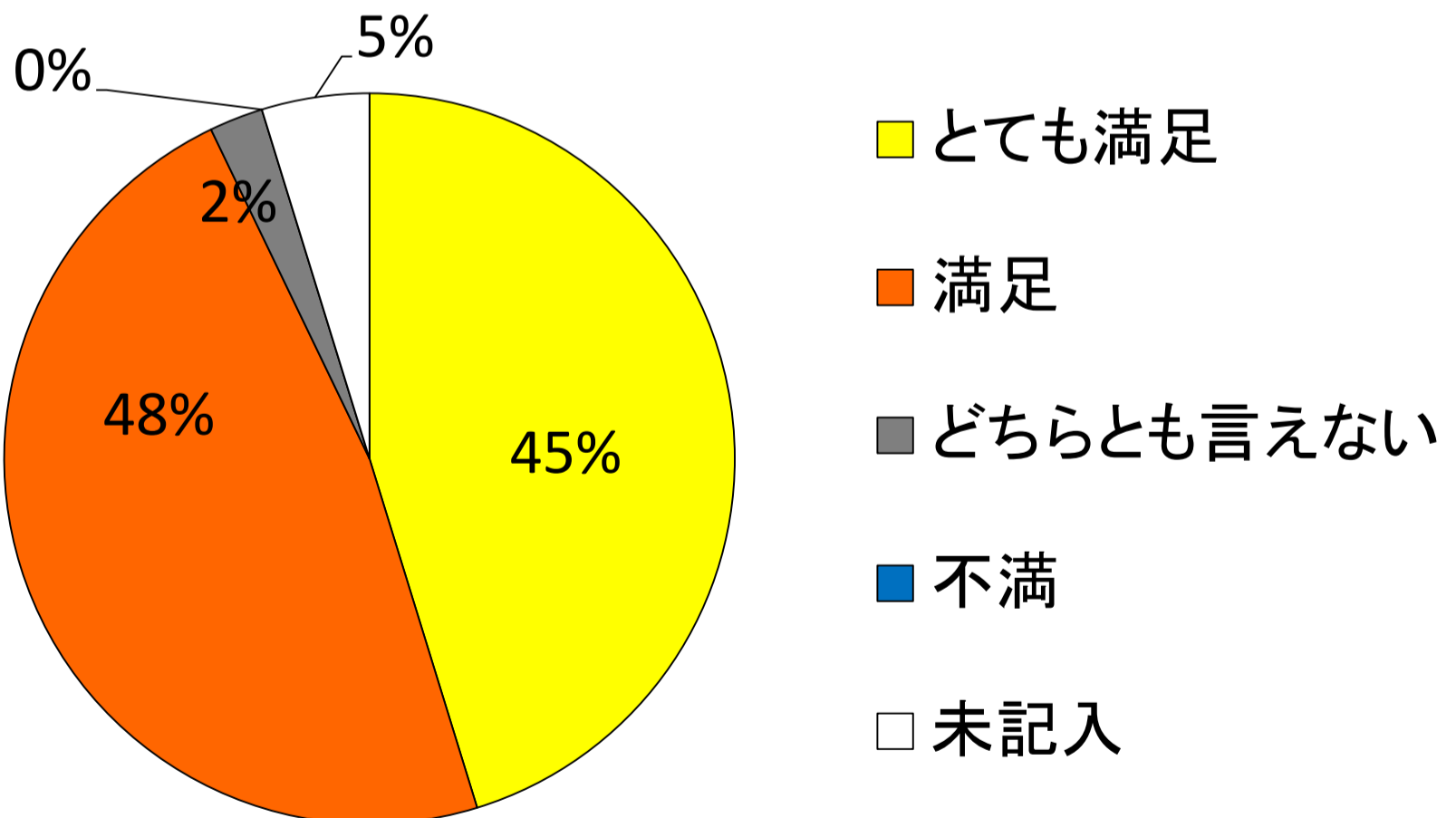
5.個人情報やプライバシーに対する配慮がしっかりしている。



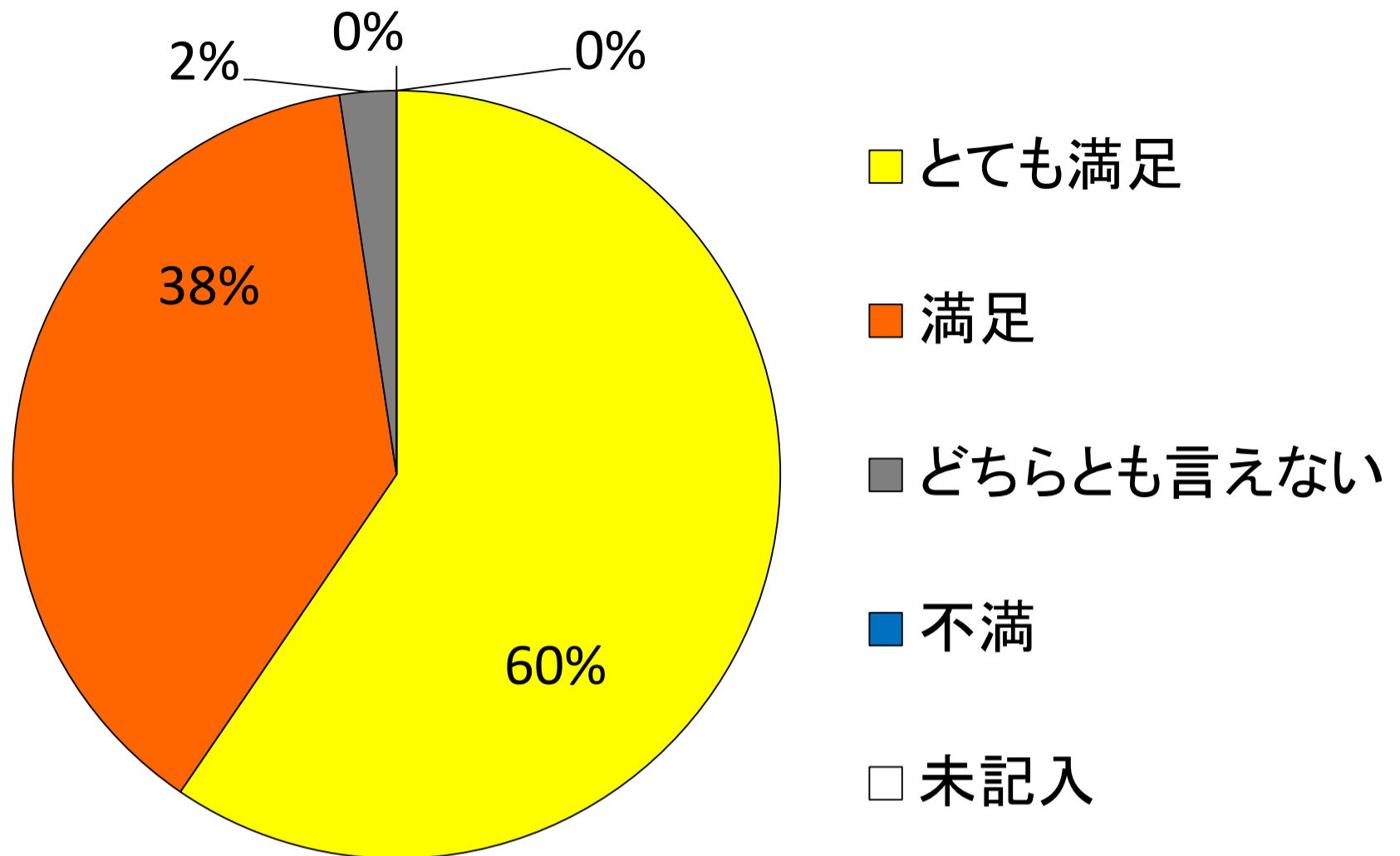
6.職員の言葉づかいが丁寧である。



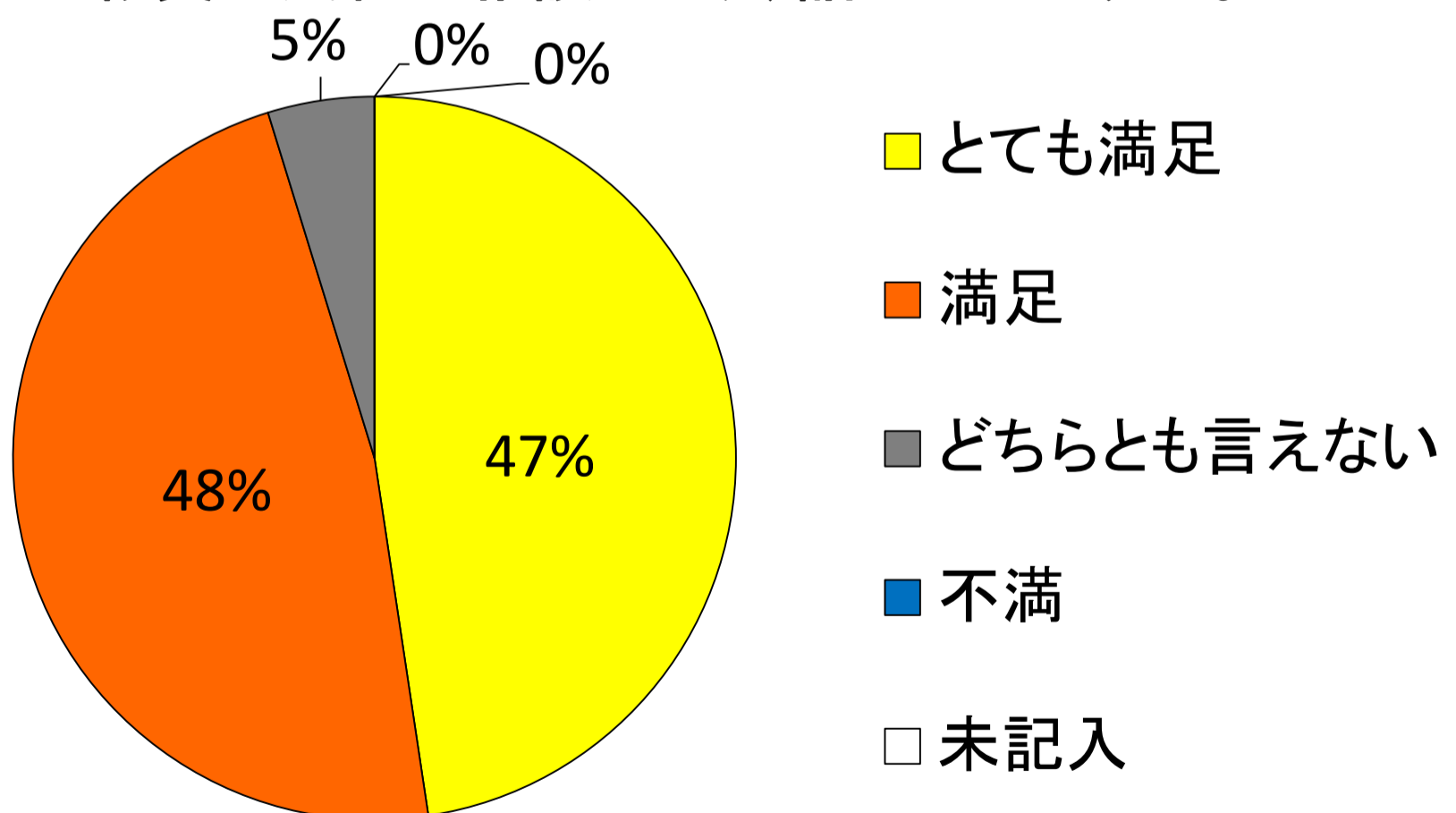
7.職員のみだしなみに清潔感がある。



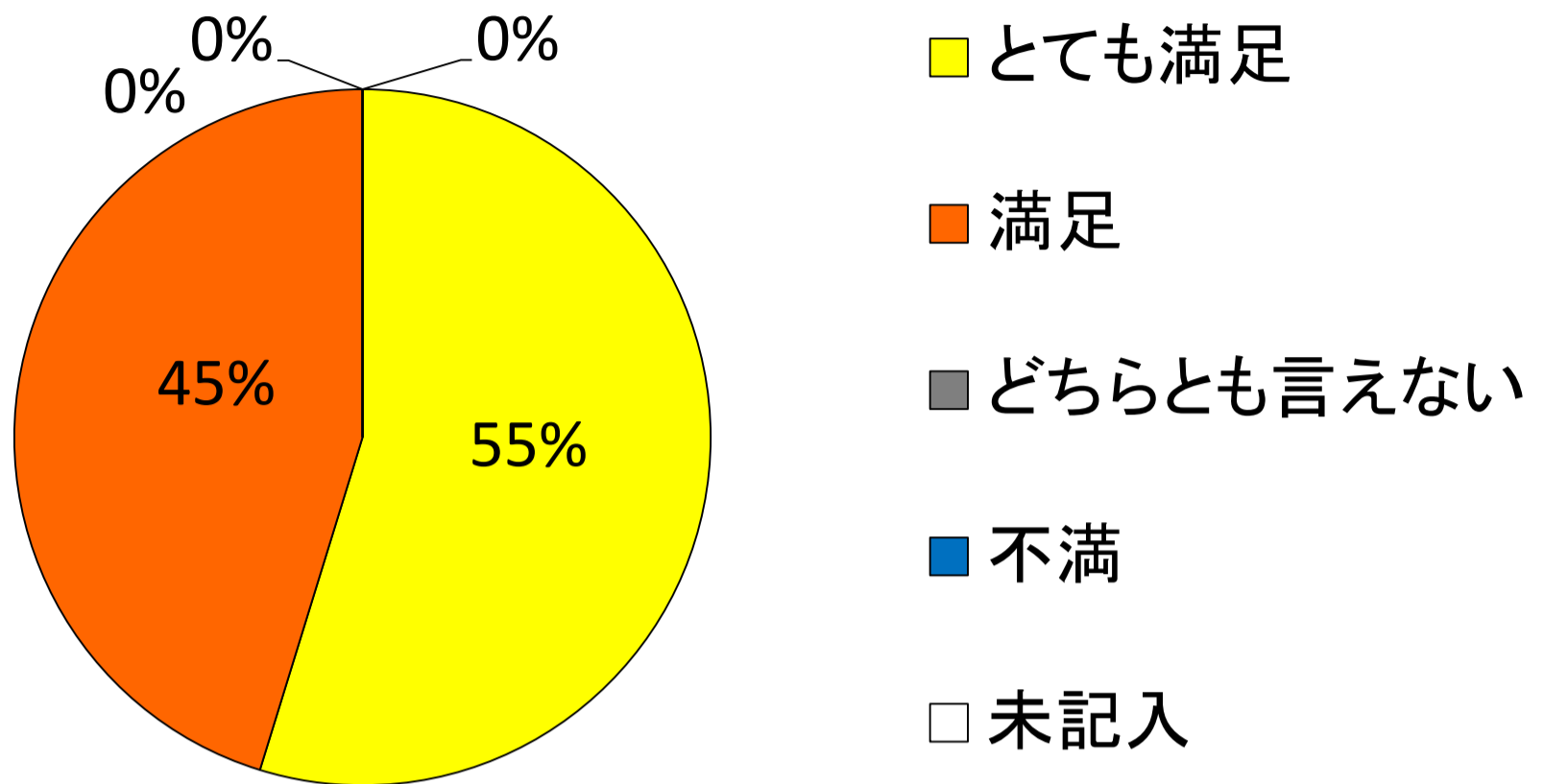
8.職員が親切に対応してくれている。



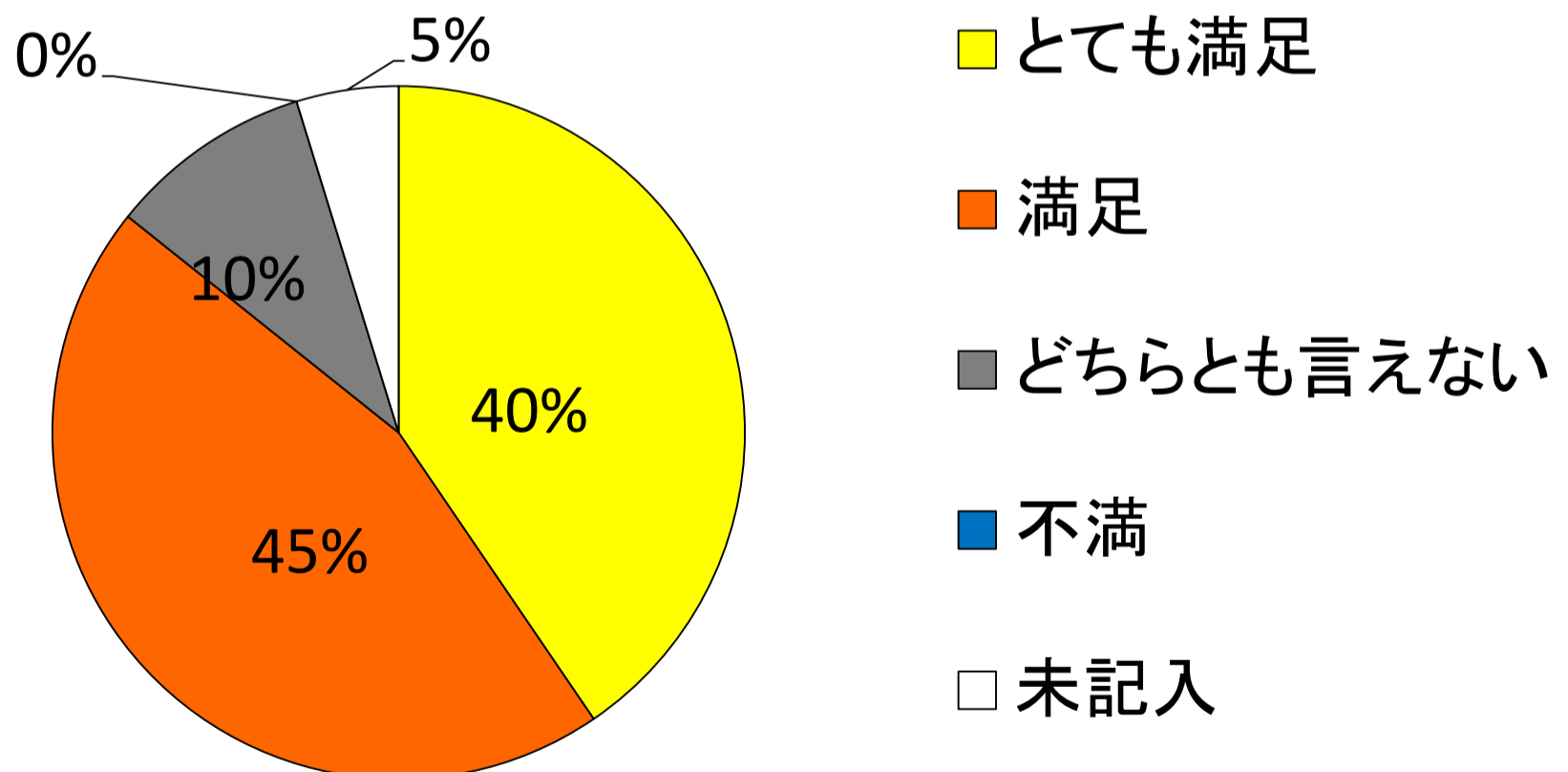
9.職員に気軽に相談したり、話しがしやすい。



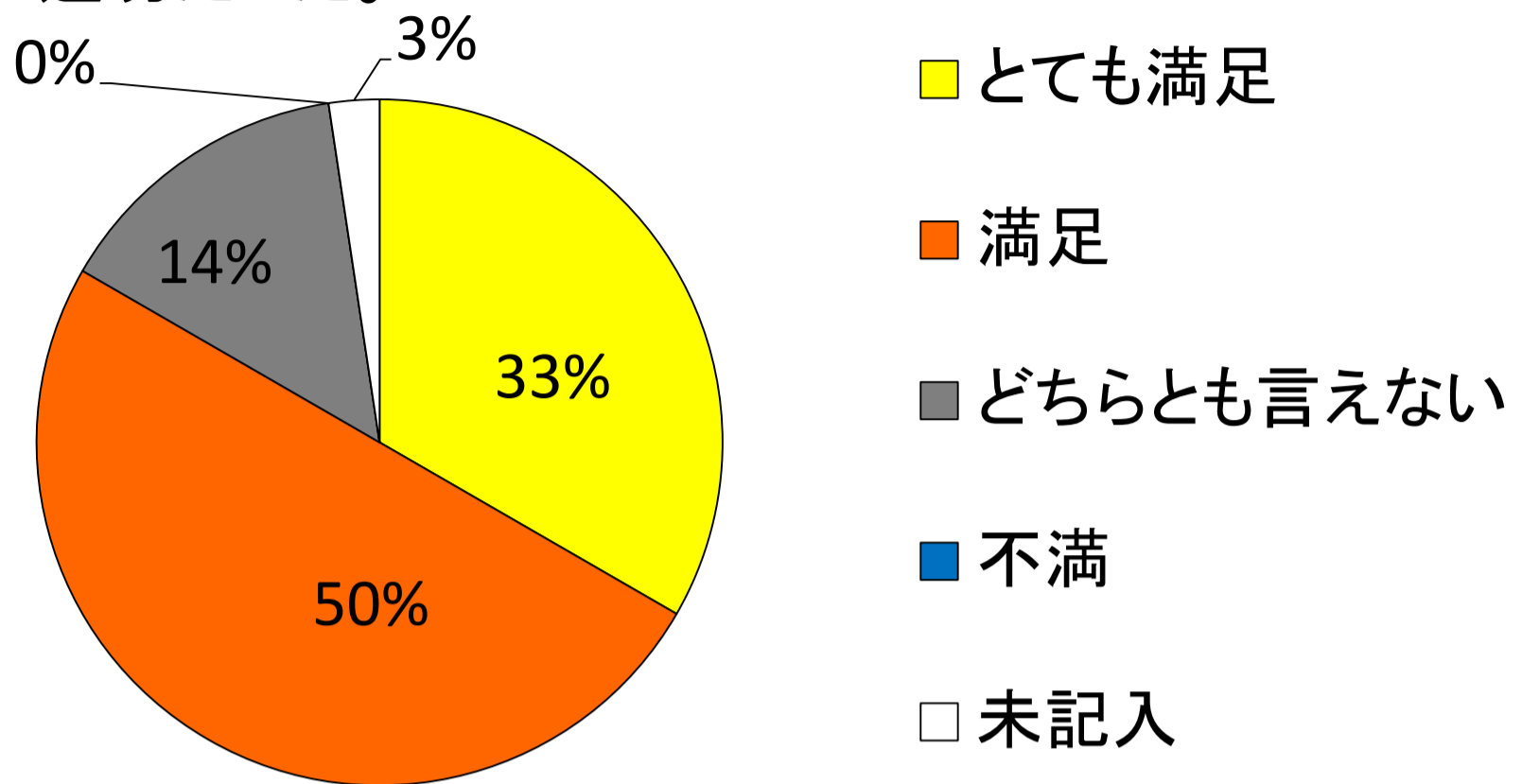
10.施設の新型コロナウイルス感染対策が十分に できている。



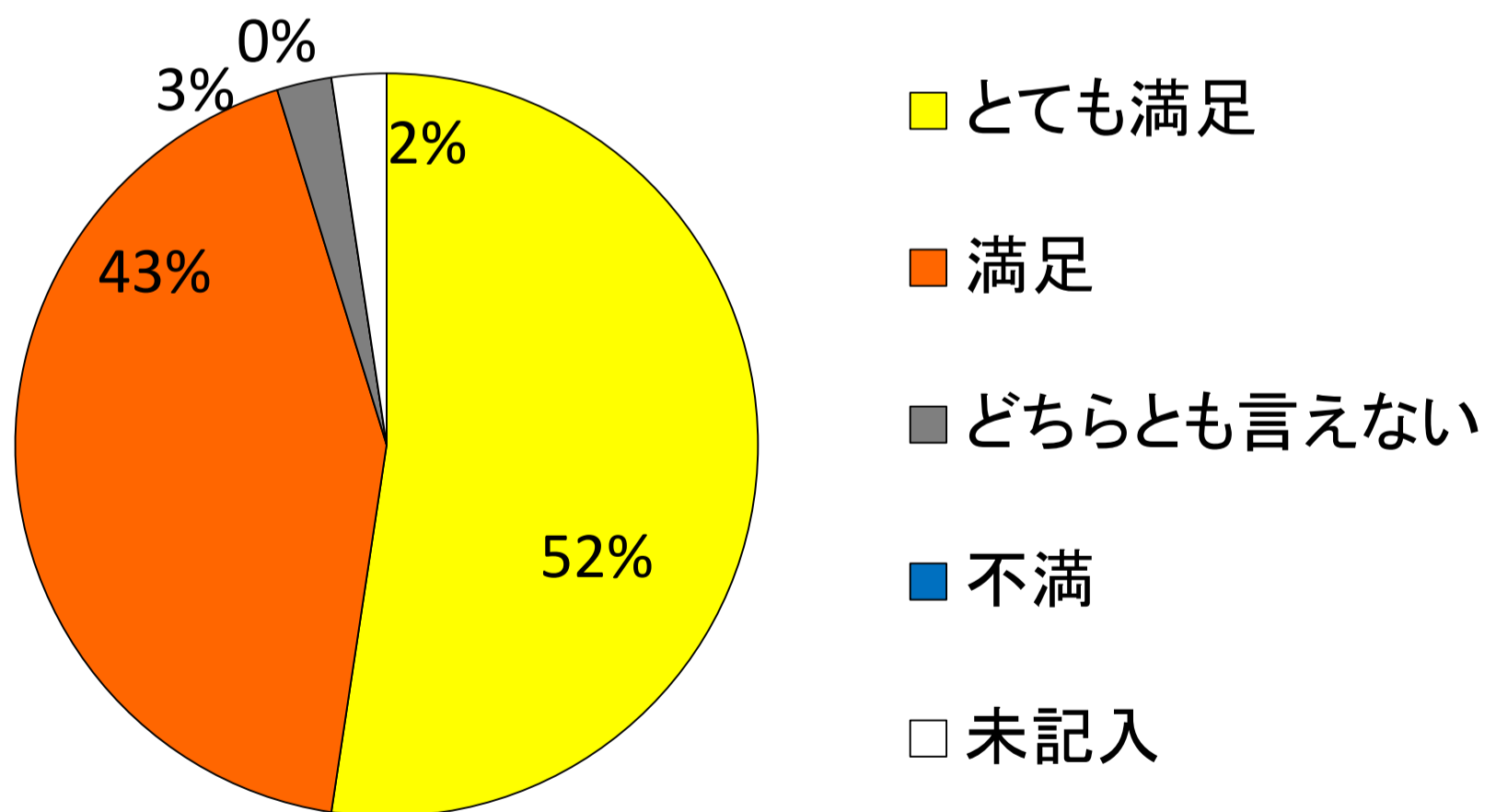
11.新型コロナ禍の電話連絡や文書案内が適切 だった。



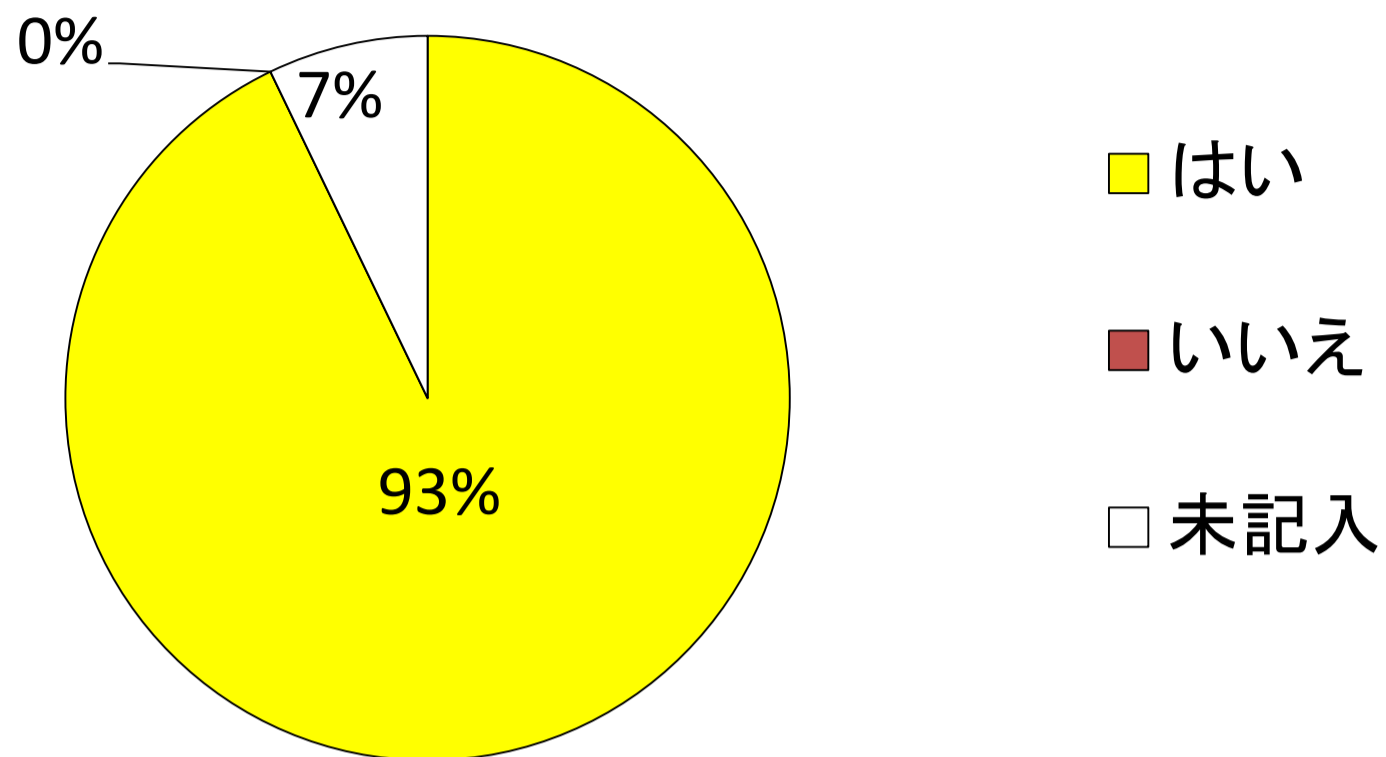
12. 新型コロナ感染拡大状況に対しての面会方法が適切だった。



13. 当施設に対しての総合的な満足度



14.もし介護が必要な知人等がいた場合に、当施設の利用をすすめたいですか？



介護やリハビリなどのサービス内容について

- ・満足しています。
- ・いつも親切に対応して頂いている様で安心して施設にお任せできております。
- ・コロナ禍で面談できない為、普段の状況がイメージできない。何とも言えない。
- ・サービス計画書で確認。看介護スタッフの説明で安心しております。
- ・とてもよくして頂いています。
- ・本人にあった介護、リハビリをして頂いていると思います。
- ・ここ2年間、窓口で洗濯物を持ってこられるだけで直接介護現場を見せてもらえる機会がほとんどなかったのがあまり分からないが、時々担当の方のお話しなどできめ細かく介護して頂いているのがうかがえます。
- ・面会できないので普段の様子を動画、写真等で知りたい。
- ・今の現状をもう少し詳しく話してくれたら助かります。
- ・本人も安心して穏やかに過ごせる場所となっているようです。
- ・個人の状況、家庭の事情に丁寧、親切に対応して頂き、とても感謝しております。又、規則、ルールがある中でその時、その事情に臨機応変に判断、対応して頂いてとても満足しています。
- ・コロナ禍の中で面会もできず、視察等も出来なかったのが良く分かりません。通院等の対応については連絡や送迎など対応して頂き、とても助かりました。ありがとうございます。感謝しております。
- ・素晴らしいと思います。ありがとうございます。
- ・適切で経過等も細かい分かりやすく語って(説明というよりも聞く人の身になって…)下さり、老人にも納得できた。人間同士の血の通い合いを覚えた。



あいさつや身だしなみ、言葉づかいなどの接遇面について

- 良好です。
- いつも快く接して頂き、ありがたく思っております。
- きちんとされていると思います。
- 職員の方々がよくて、あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、訪ねる私の方が心配になります。
- 特に問題ないと思います。
- 皆さんきっちりしていると思います。
- 窓口で親身な言葉をかけて頂きありがたく思っています。
- 満足している。
- よくあいさつをして頂いています。
- いつも丁寧に対応頂き、職員の方の意思疎通もできているので接遇面も満足しています。
- 職員の方が丁寧に対応してくれて感じがよい。
- お願いしている家族も高齢化が多く適切なねぎらいの言葉までいただいて不安な生活の中でほっと安らげる時間を提供していただけた。職員の方々の人間性をすばらしく思いありがたくも思った。



新型コロナウイルス禍での対応について

- 大変親切で満足しています。
- 現状に満足しております。
- リモート面会を増やして欲しい。土、日以外の平日で実施されていますが、基本、土、日しか利用できないため。
- 土日の対応もして頂けると良かったのかなと思いました。
- 完全にコロナが終息していないので仕方ないことだと思います。面会などできないのは残念ですけど、今まで通りやって頂いていいと思います。
- 荷物の受け渡しの時に、その時々様子を伝えてもらえると嬉しいです。
- 非常に大変だと思いますが、面会の回数をもう少し増やして頂けたらと思います。
- 面会の段取りや1階、各階の対応、いつも丁寧ありがとうございます。
- しっかり管理されていると思います。
- 面会の頻度をもう少し増やして欲しい。荷物の受け渡しの時に階の方が来て頂けたら何か必要なものをおたずねしやすいのですが。
- 少し厳し過ぎるかなと思っていたが、施設としてクラスターが起こったりすればこの位の厳しさは仕方がないと思っています。
- ワクチン接種も済んだのでもう少し面談の規制をゆるめて欲しい。
- もう少し面会がしやすいと安心するのですが・・・。
- 遠くにいる娘さんに電話をしてもらっています。対応してもらえて感謝している。
- 徹底したコロナ対応をして頂いていたと思います。ただ、面会が出来ない状況が続く中で、リモートができる環境(WIFI設備)の充実により、様子を確認できるだけでもできればありがたかったです(本人が耳が遠く電話が難しいため)。
- 面会の曜日を増やして欲しい。
- 面会の機会が月、水、金の一時間しかないので、もう少し面会の機会を増やして欲しい。
- コロナ流行の中で患者(利用者)である家族(入所中のご本人)の状況が不安であったが、的確な対応をして下さり、不安が拭い去られて安心して帰宅できた。



その他

- ・職員の皆様いつもありがとうございます。
- ・全体的に良くして頂いて大変満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ・青洲の里スタッフブログを拝見してリハビリの様子がわかったり、内部の雰囲気を感じ取ってみたいり安心しました。
- ・コロナを気にせず面会ができる日を待っています。お世話をかけますがよろしくお願いします。
- ・自宅でみることだけが幸せなことではないということが青洲の里に入所させて頂いて本当に良くわかりました。本人にとっても、特に家族は安心して頂けることがこれ程いいものだとは今は実感しております。ありがとうございます。
- ・常に親切に、そして親身になって対応頂き誠にありがとうございます。
- ・実際に介護にあたってくださるスタッフさんにお会いしたことがないですがいつも感謝しております。ありがとうございます。
- ・以前、夜のお薬を忘れていましたと電話連絡がありました。普通なら連絡などないと思っていましたが、かえって何でもご連絡頂けて信頼が持てました。
- ・相談員をはじめ、皆様には本人への介護などサービスについてのみならず、家族への配慮を丁寧で親切に対応して頂き、とても感謝しています。とても忙しい状況の中でそれぞれ個々の状況、事情に対応することは大変だと思いますが、今後も配慮、運営を心より願っています。
- ・まだ本人と一回も面会していませんので内のことはよくわかりません。
- ・面会した時、父の様子が元気そうだったので施設の方によくしていただいているのだなと思いました。施設の方に感謝しています。
- ・窓口で事務的なお仕事をなさっているのに…、と思うのですが、個々人の面会者への対応が丁寧で、玄関を入ってからすぐ心地よい対応をして下さり、来た者へのねぎらいの言葉や帰りに関しても注意深く見守って頂いている様で本心が語られる雰囲気である。お世話になった期間で施設の人々(職員同士)の血の通い合いを感じ、ホットな人間性のあり方をうかがい知ることもできた。職員の教育、質の向上というより暖かな人間同士、血の通い合いを知り得た。職業というより人間同士。こんな職場っていいな！私も若かったら…。

