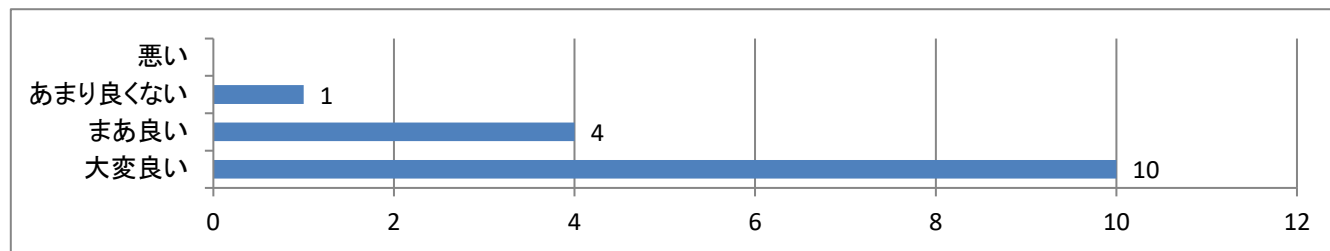


# ご利用満足度に関するアンケート結果報告

アンケート期間	平成30年3月20日～3月31日
アンケート対象者	地域密着型ご利用のご家族様
回収者数/依頼者数	15件/20件
アンケート回収率	75%

## ①アイユウの苑ゆめタウンの印象、雰囲気はいかがですか？



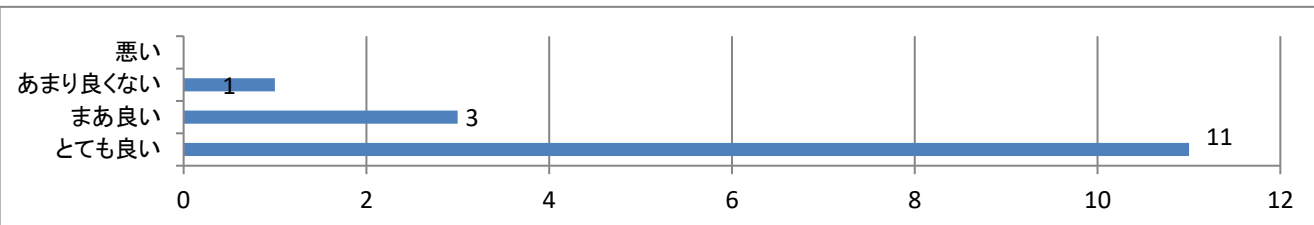
### 具体的理由

- 皆さん優しく母を家族のようにみてくれる。/明るい
- トイレの掃除が悪い。汚れている。(☆1)

### 施設からの回答

☆1：誠に申し訳ありません。トイレ清掃は定期的に行なっていますが、都度汚れが無いかは確認していきたいと思えます。

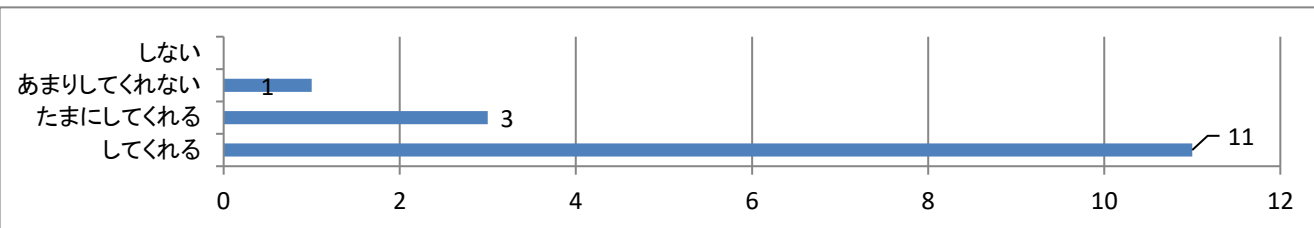
## ②職員の利用者様への言動や関わりは丁寧でしょうか？



### 具体的理由

- 皆さん本当に母に優しくしてくれます。
- いつも優しく接して下さる。
- 動きが悪い。

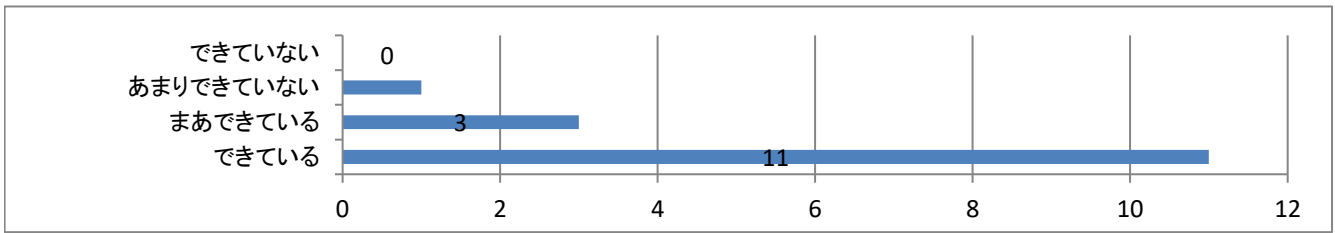
## ③職員は知りたいことをきちんと説明してくれますか？



### 具体的理由

- 聞きたい事にきちんと答えてくれます。
- 日常の様子を伝えてもらえる。

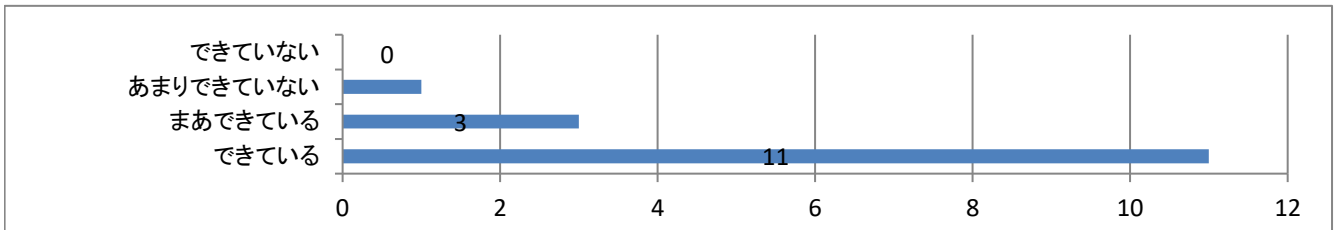
④職員は親身になってお話を聞きますか？



具体的理由

- ・親身になって聞いてくれます。
- ・丁寧に話を聞いて下さる。

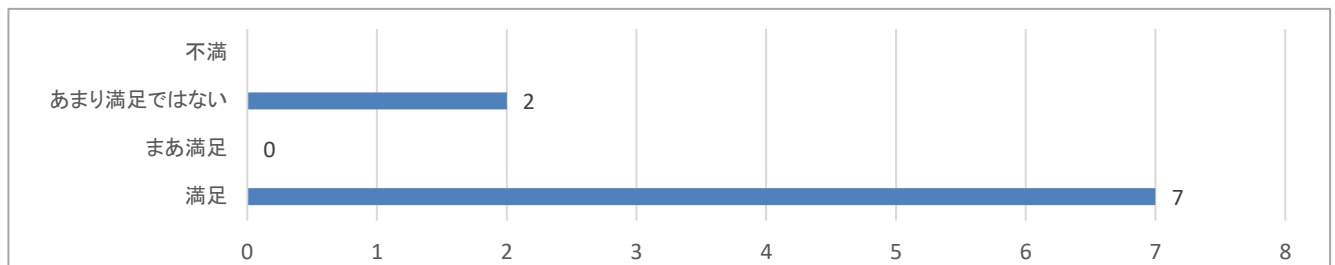
⑤職員はきちんと挨拶できていますか？



具体的理由

- ・挨拶は職員さんの方から声をかけてくれます。
- ・大変よくできていると思います。
- ・施設で会う方は皆さん挨拶される。

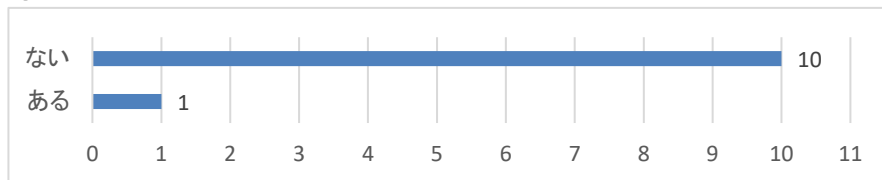
⑥施設のお食事に満足されていますか？



具体的理由

- ・母は好き嫌いが多くて職員さんが心配してくれます。
- ・食事内容を見たことはありませんが、メニューを見るととても充実した食事だと思います。

⑦施設を利用して嫌だと感じた事や困ったことはありますか？



具体的理由

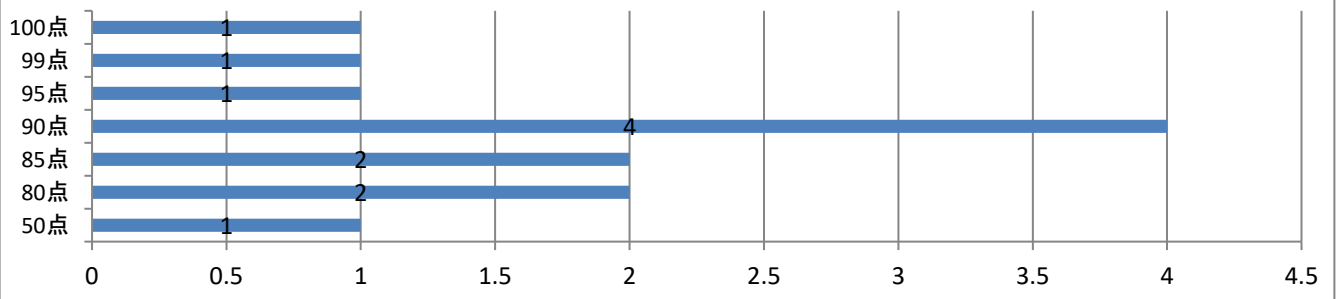
- ・おむつ交換後、汚染のパットをそのまま手に持ち退室していました。新聞紙か何かに包んだ方が不潔感が薄れると思う。また、もう片方の手には吸い飲みを持っていた。同時に不潔なものと口にする物を持つのはどうでしょうか。(☆2)
- ・ほとんどありませんが、時々床が汚れていることが少し気になります。(☆3)
- ・本人が年をとって、治療の打つ手がないのがつらい。
- ・十分に良くしていただいている。本人のことを大切に下さっているのがよくわかり、感謝しています。
- ・5Sが行き届いていない。

#### 施設からの回答

☆2:申し訳ありませんでした。しっかりと職員間で周知し、排泄介助を居室で行う方のところへは必ずビニール袋を置き、素手で持ち出さないようにしたいと思います。また、排泄物と口にする物を一緒に持ち出すことがあったことはしっかりと反省し、今後はないようにしていきたいと思います。

☆3:床の汚れはその都度気づいた時に拭き取るようにしたいと思います。

#### ⑨アイユウの苑ゆめタウンのサービスに点数をつけるとすれば、100点満点中何点ですか？



《平均点》86.1点

#### 具体的理由

- ・お部屋も広く、ロビーなどもいつも綺麗にされていて安心して過ごすことができる。
- ・100点と書きたいけど99点。
- ・特に気になる点もなく、満足しています。
- ・清潔感があり、他施設で感じる嫌な臭いがない。ベッドの下に時々埃があります。
- ・職員の印象が暗い。明るい方もいますが、全体的に活気がない。お年寄りばかりなので、仕方ないですが。

#### ⑩その他、気になる点や利用して良かった点、悪かった点があれば、ご自由にお書き下さい。

#### その他の意見

- ・前回、見舞いにいった時、テレビ台が綺麗に掃除が行き届いており、嬉しかった。また、すぐに椅子を持って来て下さり、有り難かった。
- ・下着や洋服が古くなったら、職員さんが教えてくれて助かります。
- ・職員さんの呼びかけに笑顔を見せる様子を見て、穏やかに過ごせていることが感じられ、嬉しく思います。
- ・居室の清掃やシューズの洗濯を宜しく願います。(☆4)

#### 施設からの回答

☆4:居室清掃は定期的に行なっていますが、埃等がある場合は都度ダスキンモップ等で取り除きます。シューズについては、汚染や汚れが目だない場合も、定期的に洗濯をしたいと思います。頻度については、会議等で検討します。

この度は、アンケートへのご協力、また貴重な多くのご意見を頂き、誠にありがとうございました。ご利用される利用者様に少しでも快適にサービスをご利用いただけるよう、これまで以上にサービスの向上に努めてまいります。

平成30年4月 アイユウの苑 施設長 松永紀子