

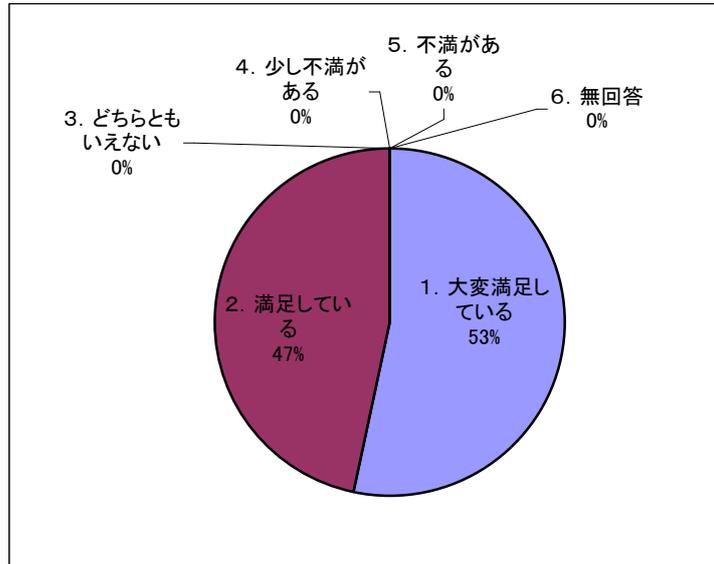
ご利用者ご家族アンケート調査 サービス事業所別集計表  
 (特別養護老人ホーム テンダーヒル御所)

全体の配布数

配布数	48	回答率 62.5%
回答数	30	
未回答	18	

1) 職員の接遇(言葉遣い、挨拶、対応)や身だしなみはいかがでしょうか。

1. 大変満足している	16
2. 満足している	14
3. どちらともいえない	0
4. 少し不満がある	0
5. 不満がある	0
6. 無回答	0

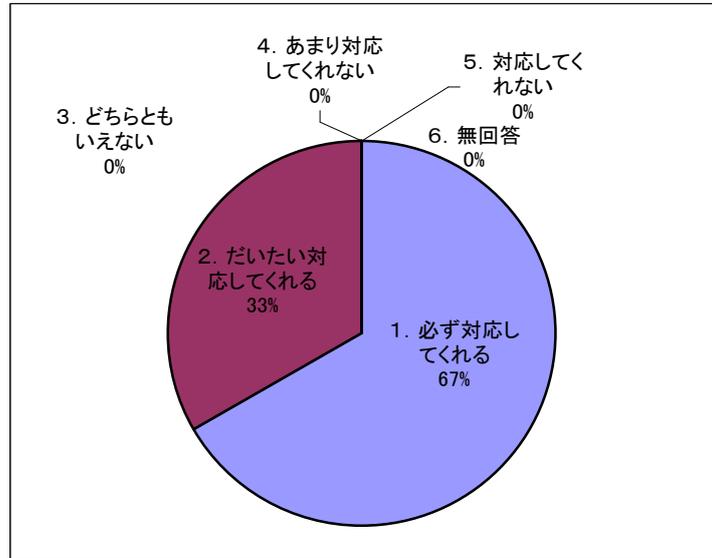


【具体的な状況やご意見など】

<ul style="list-style-type: none"> <li>• とても礼儀正しく、いつも丁寧に、感じの良い、適切な対応をしてくれる。</li> <li>• いつも親切にしてもらい、母も良い所やと言っていて安心です。</li> <li>• 来館させて頂いた時の対応、挨拶等、大変満足しています。</li> <li>• 衣類をテンダーさんが整理してくださるところに満足しています。</li> <li>• 服のコーディネートがいつも上手で喜んでいます。</li> <li>• 些細な件でも親切に行い、入所者の気持ちを適格にとらえ、決して入所者の気持ちを逆立てないところ。</li> </ul>

2) 施設や職員は、ご本人やご家族のご要望に対して速やかに対応してくれますか。

1. 必ず対応してくれる	20
2. だいたい対応してくれる	10
3. どちらともいえない	0
4. あまり対応してくれない	0
5. 対応してくれない	0
6. 無回答	0

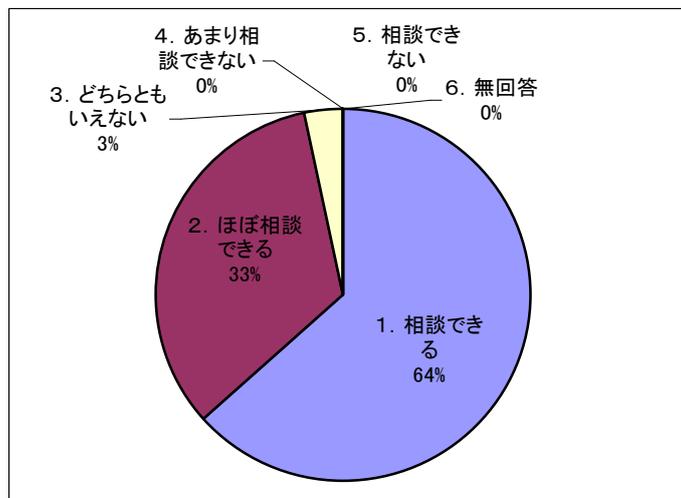


【具体的な状況やご意見など】

- 質問に対し、直ちに対応して頂いております。
- ありがたいの一言です。
- 時間がある時は即対応していただき、また後日の時はきちんと日にち時間を約束して、必ず対応してもらえます。
- 事細かく連絡、報告もまめに頂いて、安心しています。
- 気持ちよく、受け答えに満足のいく説明をしてくれる。
- 寝ているので、車椅子に移動をお願いしたり寝返りをさせていただいたり、飲み物を作っていたりとお願いを頼んだら、いつもすぐにしてくださっていますので、とても助かっています。いつもありがとうございます。

3) 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。

1. 相談できる	19
2. ほぼ相談できる	10
3. どちらともいえない	1
4. あまり相談できない	0
5. 相談できない	0
6. 無回答	0



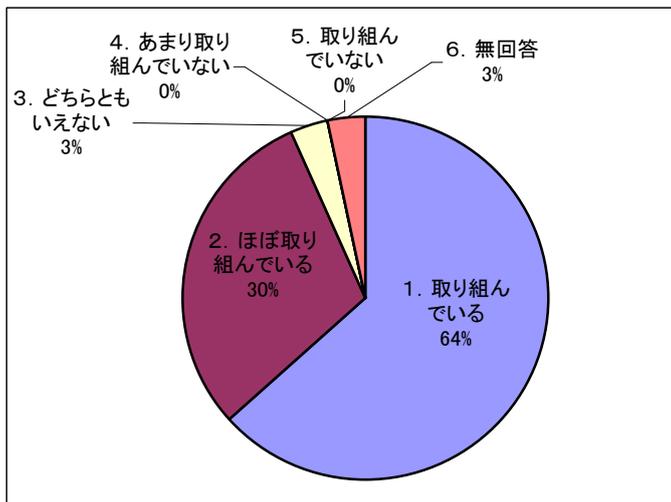
【具体的な状況やご意見など】

- 親切に対応して下さるので話しやすいです。
- 自分たちでどうしていいのかわからなければすぐ気軽に聞くことができます。

- 相談できています。
- 相談をすれば決して無理せず、相談出来ない出来るとはっきりとした返事をいただくことができる。

4) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか。

1. 取り組んでいる	19
2. ほぼ取り組んでいる	9
3. どちらともいえない	1
4. あまり取り組んでいない	0
5. 取り組んでいない	0
6. 無回答	1

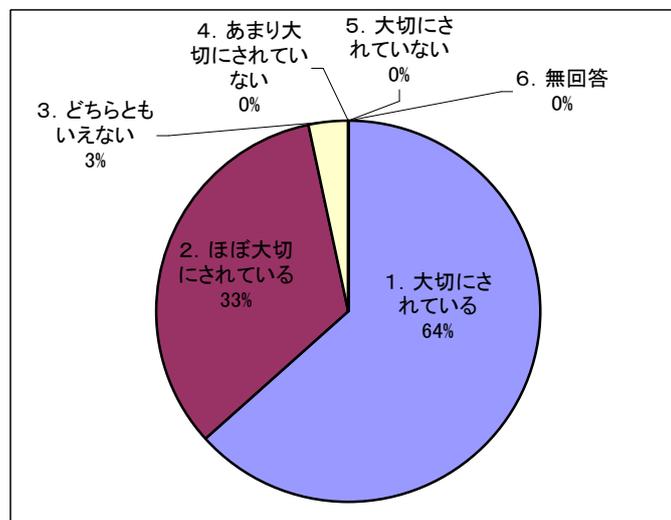


【具体的な状況やご意見など】

- ゆっくりとのんびりと暮らしている様に思う。
- 本人は毎日宴会しているようで、楽しくとても施設での生活に満足している。色々な取り組みをしてくれて楽しいと言っています。
- 家族からは、取り組んでいると思います。
- 身内でも出来ない事でも丁寧に説明して下さい。
- お忙しい中本当に申し訳ございませんが、こまめに寝返りをして様子を見ていただきたいので、よろしくお願いします。

5) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると感じますか。

1. 大切にされている	19
2. ほぼ大切にされている	10
3. どちらともいえない	1
4. あまり大切にされていない	0
5. 大切にされていない	0
6. 無回答	0

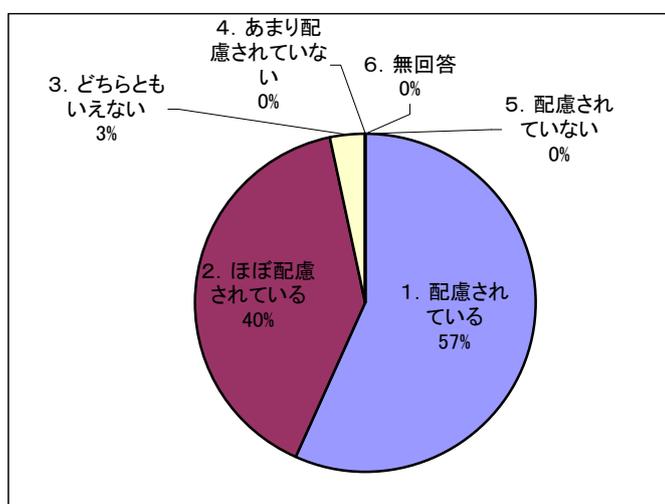


【具体的な状況やご意見など】

- しっかり本人の気持ちや要望を聞いてもらえて、安心して過ごしているのが大切にされていると思います。
- 家族からは大切にしていると思います。
- 親切に見ていて頂けていると思う。
- 状況に応じて、お食事を食べやすいように細かくしていただいたり、おかげにしたりご飯にしたりと合わせて下さって有り難うございます。気候に応じて扇風機や加湿器も使ってくださり、有り難うございます。
- 大切にされているが、本人はそれに甘えている気がします。

6) ご家族から見て、居室等施設内全体が安全で清潔な生活の場として配慮されていると思いますか。

1. 配慮されている	17
2. ほぼ配慮されている	12
3. どちらともいえない	1
4. あまり配慮されていない	0
5. 配慮されていない	0
6. 無回答	0

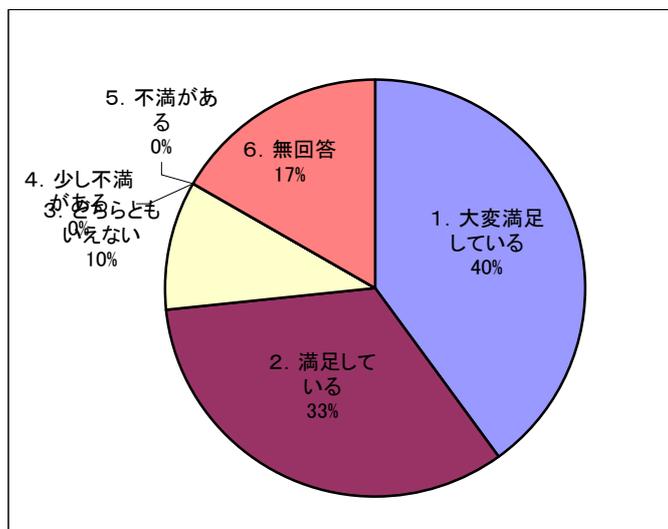


【具体的な状況やご意見など】

- ベッドもいつもきれいに出来ている。
- いつ行っても清潔にされている。
- 家族からは配慮されていると思います。
- ほとんどの居室は整理されていると思う。

7) 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか。

1. 大変満足している	12
2. 満足している	10
3. どちらともいえない	3
4. 少し不満がある	0
5. 不満がある	0
6. 無回答	5



【具体的な状況やご意見など】

- まだそういった機会がないので日々気遣って下さっているおかげと思っています。
- まだそこまで長い間お世話になっていないので、まだ答えようがないです。
- 家族は満足しています。
- 入所者本人の体調に常に神経を使われている様に思われる。大変感謝しています。

8) 最後に、面会時等感じたことや施設に対するご意見、ご要望など、何でもかまいませんのでご自由にお書き下さい。

- 先日の敬老会、有り難く感謝しております。 • いつもありがとうございます。
- 今は時に要望等はありません。 • 今後とも宜しくお願いします。
- 今のままで満足です。良くしてもらっています。
- 面会時、家族に対しても親切に対応してもらっています。椅子を直ぐに持ってきてくれたりします。
- 施設内で音楽も流れ、温度調整も整えられており穏やかな雰囲気です。安らげる感じを受けます。自宅で過ごしていた時より、表情も明るく病気もほとんどなく安心しております。スタッフの皆様のおかげです。
- 入院時、家族が直ぐに病院に行けない時、入院手続きなど対応してくれ助かっています。
- テンダーにお世話になってから、本人も非常に明るく元気になってきたように感じます。職員の皆様のおかげと感謝いたしております。
- いつも受付の人達は笑顔で対応して下さい、とても嬉しく感じています。職員の方すべての人が私達家族に笑顔で挨拶され、気持ちがいいです。テンダーヒルに入所させて頂いたこと、本当に幸せに感じています。
- 家庭の事情をよく理解して下さい温かな対応をして頂き日々感謝しております。

<ul style="list-style-type: none"> <li>誰にでも気軽に話しかけてくださるので安心です。</li> <li>本人、家族の意見を取り入れてくれ、これからも色々相談することもお願いすることあると思います。よろしくお願い致します。</li> <li>昼夜問わず気質の違う入所者のお世話をして頂いて大変な事も多々あると存じますが、頑張っておられる職員の方々には頭が下がる思いです。十人十色と申し、10人おれば10人別々、どんな人もおられるので常に負けない、くじけない気持ちで1日でも長く養生出来るようお導き下さい。</li> <li>母はお話しがとても好きな方だと思っておりますが、人見知りをするので、職員の皆様から声をかけて話しかけていただけたらと有り難いです。また自分から言いにくいといつも言っていますので、私からいつも色々とお願いをして申し訳ないのですが、これからもよろしくお願い致します。</li> <li>退屈そうにしているように思います。以前より何の趣味もなかったのですが何か見つければいいのですが…。</li> <li>訪館時、外観や環境に比し、入口ロビーや通路が暗い感じがしました。採光と色彩及び装飾で明るい工夫をされては？ BGMの活用、入館者の郷愁誘う小学唱歌や懐かしい曲やメロディーなどを時間で流されては？（既に実施されているかも？）</li> </ul>
---

☆各職種で確認し、頂いたご意見に対して回答をさせていただきました。		
介護主任	辻本 雅美	山本 裕一
生活相談員	吉澤 茂	
サービス向上委員	中野 陽介	西田 宏一郎

- お忙しい中、本当に申し訳ございませんが、こまめに寝返りをして様子を見ていただきたいので、よろしくお願い致します。  
➡ 定時に体位変換は行っており、また、利用者様の状態に応じて定時以外にも体位変換はさせていただきます。  
今後も利用者様の状態を見ながら、臨機応変に対応してまいります。
- 退屈そうにしているように思います。以前より何の趣味もなかったのですが何か見つければいいのですが…。  
➡ 季節に応じたイベントや行事（お花見・夕涼み会・敬老会・運動会・クリスマス会等）を施設全体で年間を通して実施しています。  
また、各フロアでもレクリエーションを企画し実施していますが、利用者様の日々の生活が豊かなものとなるよう、今後も一層努力してまいります。
- 訪館時、外観や環境に比し、入口ロビーや通路が暗い感じがしました。採光と色彩及び装飾で明るい工夫をされては？  
➡ ご指摘ありがとうございます。日中も館内の照明は全てついていますが、天候や日当たり等の環境により、そのように見えてしまったのではないかと考えられます。

館内にBGMを流すなど、少しでも明るい印象を持っていただけるような内容を検討し、今後実施に向けて取り組んでいきたいと思いをます。