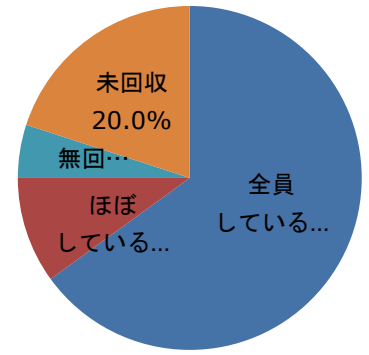


# 【アンケート結果】

アメニティハウスひまわり (回収率 80% 16/20)

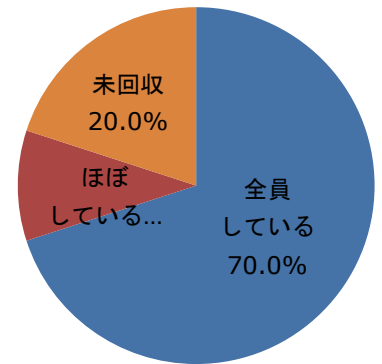
## 1. 職員は明るくはっきりと挨拶をしていますか？

全員 している	ほぼ している	あまり していない	していない	無回答	未回収
13	2	0	0	1	4



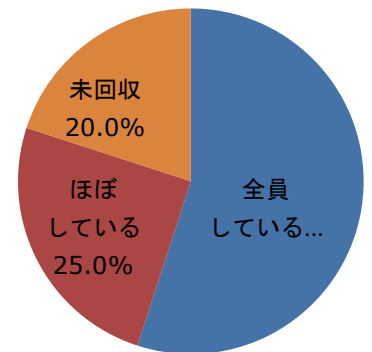
## 2. 職員の身だしなみはきちんとしていますか？

全員 している	ほぼ している	あまり していない	していない	無回答	未回収
14	2	0	0	0	4



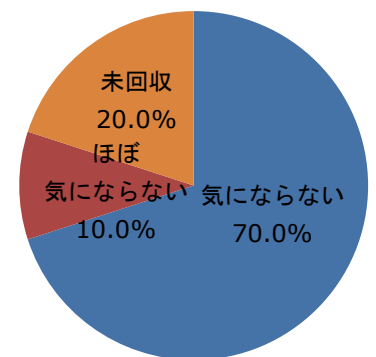
## 3. 職員は丁寧な言葉遣いをしていますか？

全員 している	ほぼ している	あまり していない	していない	無回答	未回収
11	5	0	0	0	4



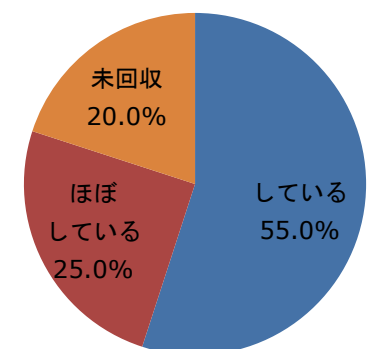
## 4. 施設館内はいつも清潔で、臭い等、気になりませんか？

気にならない	ほぼ 気にならない	少し 気になる	気になる	無回答	未回収
14	2	0	0	0	4



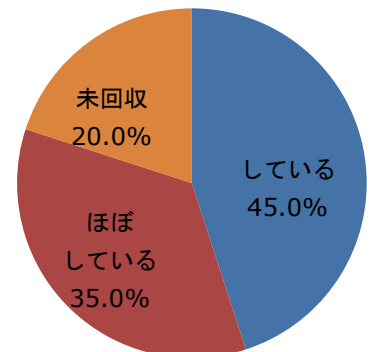
## 5. ご利用者様の居室内はいつもきれい整理整頓されていますか？

している	ほぼ している	あまり していない	していない	無回答	未回収
11	5	0	0	0	4



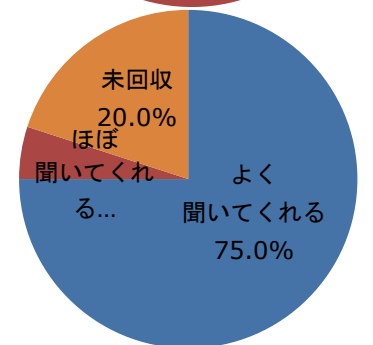
6. 職員はご利用者様の衣類や日用品は大切に扱っていますか？

している	ほぼしている	あまりしていない	していない	無回答	未回収
9	7	0	0	0	4



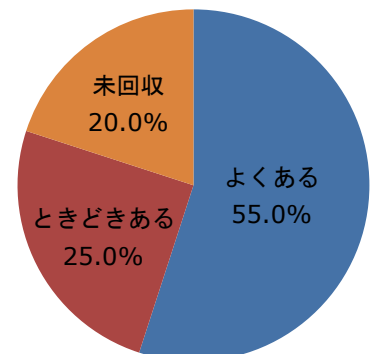
7. 職員は、ご家族様の困っている事、不安、求めている事等の話をよく聞いてくれますか？

よく聞いてくれる	ほぼ聞いてくれる	あまり聞いてくれない	全く聞いてくれない	無回答	未回収
15	1	0	0	0	4



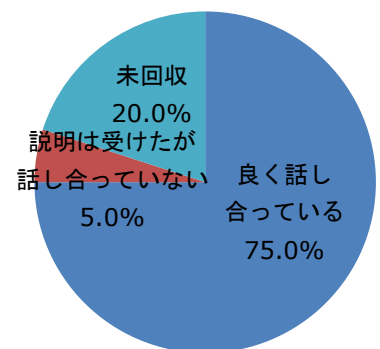
8. ご利用者様の暮らしぶりや健康状態、金銭管理等について報告がありますか？

よくある	ときどきある	ほとんどない	全くない	無回答	未回収
11	5	0	0	0	4



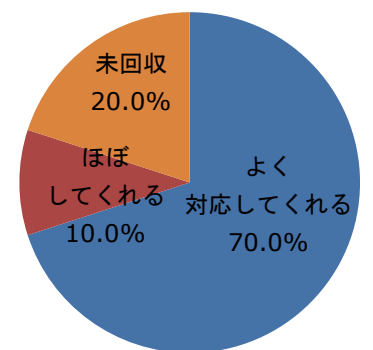
9. 計画作成担当者又は職員より、介護計画をご家族様にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

良く話し合っている	説明は受けたが話し合っていない	説明も話し合いもない	無回答	未回収
15	1	0	0	4



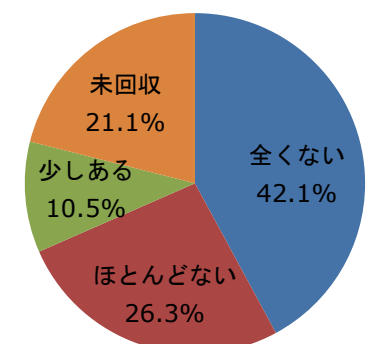
10. 職員は、ご家族様やご利用者様のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

よく対応してくれる	ほぼしてくれる	ほとんどしてくれない	全くしてくれない	無回答	未回収
14	2	0	0	0	4



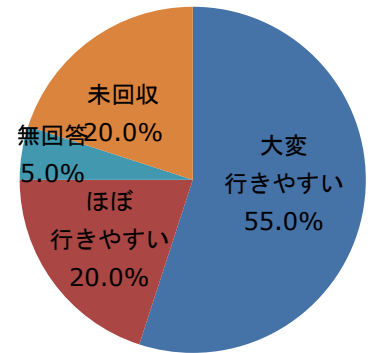
11. サービスを受けて、安全面について心配な点はないですか？

全くない	ほとんどない	少しある	大いにある	無回答	未回収
8	5	2	0	0	4



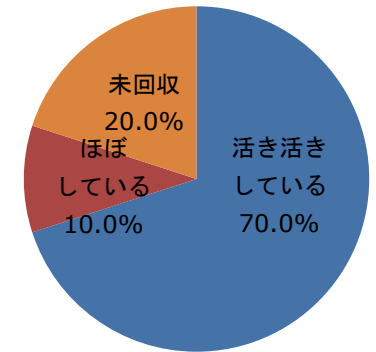
12. 気軽に訪ねやすい雰囲気ですか？

大変行きやすい	ほぼ行きやすい	行き難い	とても行き難い	無回答	未回収
11	4	0	0	1	4



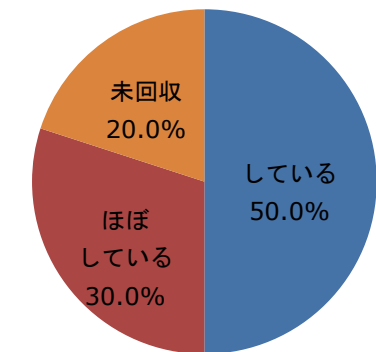
13. ご家族様から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

生き生きしている	ほぼしている	あまりしていない	していない	わからない	未回収
14	2	0	0	0	4



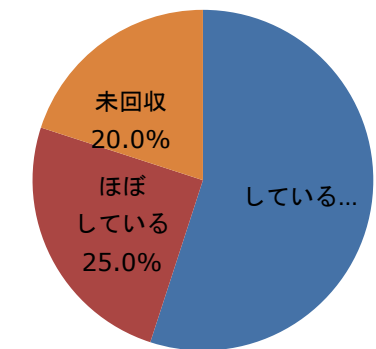
14. ご家族様から見て、ご利用者様が今のサービスに満足していると居

している	ほぼしている	あまりしていない	していない	わからない	未回収
10	6	0	0	0	4



15. ご家族様はサービスに満足していますか？

している	ほぼしている	あまりしていない	していない	わからない	未回収
11	5	0	0	0	4



ありがたいお言葉	回答
たまによその方の物が入っている事がありました。	ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。記名プレート等を使用し混入しないように取り組んでおりますが、さらに確認を強化し防止に努めて参ります。ご返却も早くお返しできるようにして参ります。
衣類が他の方と行き違ったり洗濯物の戻りが少し遅いと感じる事がありました。こちらもちんと記名をしなくてはいけないと反省しました。	

<p>本人の金銭感覚が鈍くなっている面があるので、購入したがる物については家族に教えてください。</p>	<p>ご本人様の希望は承り、ご家族様の報告をさせていただきます。</p>
<p>居室内に手すり等のつかまる所がないのが心配。クローゼットの扉も壊してしまいました。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。これからは、掴まるものが必要となれば、相談のうえ工夫させていただきます。</p>
<p>言葉遣いではやや砕けた言葉遣いを聞く事もありますが、丁寧すぎるより親しみが感じられ嬉しくなります。</p>	<p>ありがとうございます。これからも話しやすい対応を心がけて参ります。</p>
<p>暮らしぶりを聞きたいと思っても大変な忙しさを見ると遠慮してしまいます。忙しく働いてくださっている時に迷惑ではないかなと思うこともあります。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。深く反省しております。日々の生活状態等をお伝えすることも私共の職務ですので、再度職員一同意識してお伝えして参ります。</p>
<p>以前に発行されていた「ひまわり」最近見ないのですが、また発行して欲しいです。とても楽しみでしたし活動の様子もわかりました。</p>	<p>ひまわり通信を楽しみにしていただきありがとうございます。今後はイベント等ありましたら、活動の様子をまとめ、紙面にてお送りしていきますので宜しくお願い致します。</p>
<p>衛生面として玄関の中に入ると玄関マットが渡り廊下に敷かれているが、土足で出入りしたマットの上を室内履きで利用者が歩きそのまま居室に入るのが気になる場所があります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。定期的にマット交換を行い対応させて頂いておりますが、頂いたご意見は今後の取り組みのひとつとして考慮して参ります。</p>
<p>職員が以前に比べ忙しさに追われている感じがしました。</p>	<p>申し訳ございません。忙しさを感じさせないケアを目指し、お客様にゆったり過ごせる空間を提供して参ります。</p>
<p>コロナで帰省できませんが安心して暮らしている様子をお便りで頂き感謝しております。今度リモート面会もしてみたいと思います。今後ともよろしくお願い致します。</p>	<p>ありがとうございます。ぜひリモート面会もご活用し、お顔を見ながらお話していただければと思います。</p>
<p>一度居室の花瓶のお花が枯れている事がありました。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。居室内で快適に過ごしていただけるように環境を整えて参ります。</p>
<p>一度訪ねた時カーテンをはって暗い部屋で外から覗かれるのが嫌だからと言っていました。日中はカーテンを開けて明るく過ごすようご指導頂ければ幸いです。</p>	<p>ご来訪いただきありがとうございます。お客様のお気持ちも尊重しつつ、より快適に生活していただけますよう職員からもご提案させていただきます。</p>
<p>コロナ禍の中、ますますオンラインの重要性を感じております。このアンケートも毎月の請求明細、連絡事項などはオンラインで対応して頂けると大変助かります。御社の経費削減にもなるのではないのでしょうか？リモート面会はLINEやGoogleなどの利用でも宜しいのではないかと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。お客様の中にはオンライン対応が難しい方もいらっしゃいますので全てをオンライン化することは出来ませんが、出来るところから対応していく考えでございます。ご了承をお願い致します。リモート面会は対応しておりますのでご活用の際宜しくお願い致します。</p>

## お褒めの言葉

皆さん、明るく爽やかで素晴らしいです。いつもどんな時も快く接してくれて有難いです。職員皆さんの明るさに癒されています。

職員の皆様には頭の下がる思いでいっぱいです。本当に良くして頂きありがとうございます。

いつも助けられています。ありがとうございます。

いつも明るく対応して頂き、家族にとっても安心して気持ちが楽になります。本好きな母の為に図書館からの本も借りて来てくださるのでありがたいです。グループホームでは父もお世話になっていた為、常に一緒に気にかけて頂き家族として本当に嬉しく思いました。今後ともよろしくお願い致します。

いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。

訪問するたび我が夫のように手間のかかる人間相手に心を込めた介護をして頂いている様子を目にし深く感謝しております。ただ前記した通り大変に多忙な状態を見ると色々聞きたいこと話し合いたい事等、遠慮をします。

いつもお掃除が行き届いていて施設を選ぶ時ひまわりさんが一番でした。お掃除担当の方もプロ意識が高く、本当にありがとうございます。毎日気持ち良く過ごしていると思います。

いつも職員の皆様には良く対応して頂き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。毎月請求書と一緒に届く近況のお知らせと写真、楽しみにしています。妹にもメールで送っています。クリスマスの写真もあたら次回送ってもらえたらと思います。写真も母の笑顔を上手に撮ってくださり家族で喜んでます。コロナで会えないので月1回の写真よろしく申し上げます。

1ヶ月ごと写真付きでお便り頂いてありがとうございます。靴を間違えられた時弁償して頂きありがとうございました。目、耳が悪く大変お手数かけていると思います。これからもよろしくお願い致します。

日々の生活における変化や様子について良く教えてくださり感謝しております。わからない事や困った事など一緒に考えて頂くなど私どもにより沿って下さっている事にとっても安心している事ができます。今後もよろしくお願い致します。

いつも大変お世話になっております。母が元気でいられる事、笑顔でいる事を深く感謝しております。ありがとうございます。ひまわりの皆様が母を一人の人間として人権を大切に接して下さる事に本当に頭が下がります。心に響きます。皆様の明るい対応が母の笑顔に繋がっているとしみじみ思います。世の中が不安定な状況ですがどうぞこれからもよろしくお願い致します。

お手数をおかけしますがこれからもどうぞ宜しくお願い致します。いつもお気遣い感謝しております。