

令和元年度 特別養護老人ホーム 第二胎内やすらぎの家

施設満足度アンケート調査 利用者・家族からの意見要望

1. 特養利用者 意見・要望

- 時々職員が話すことが聞こえない。
⇒話しが聞こえるよう対応させていただきます。
- 言葉遣いは職員によって違う。
⇒言葉遣いが職員によって違うということがないように、接遇マニュアルを遵守し、統一的に対応させていただきます。
- 人の感情があるからなかなか相談できない。
⇒日頃から皆様との関係構築に心掛けることはもちろんですが、いつでも相談していただけるよう親切・丁寧に対応させていただきます。

2. 特養身元引受人 意見・要望

- 特養の入口がわかりにくいです。案内板を大きくしていただきたいです。
⇒新しい案内板を設置しました。
- 個人的にお願いしたいのは、日常生活全てをお任せしているのに自分も身内の健康状態を把握していたいという希望もあるので、千野先生の受診の後や血液検査を行っていただいた場合の検査結果など知ってほしいと思うことがあります。月に1度でもお知らせ願います。（特に入退院が多発の時など）
⇒受診や検査結果についてはご連絡させていただきます。

【その他】

- 何時もお世話になっております。母を預けっぱなしで申し訳ありません。よろしく申し上げます。
- 私どもは、やすらぎさんには感謝だけです。母のことで大変お世話になり、看護師さんには本当にお世話になりました。これからもお世話になるだけです。よろしく申し上げます。
- いつも見送りの際、入所の母と一緒にして下さりありがとうございます。
- 訪問の際「ありがとうございます」という一言が温かく、こちらが何倍も申し上げたい一言です。
- 体調など、いつも気かけ様子を教えていただきありがとうございます。
- お世話になってからとても穏やかで安心している表情になり心より感謝しております。
- 今まで通り、これからもやっていただければありがとうございます。
- 特にありませんが、面会に行くと家に居る時より笑顔になりました。
- 連絡もしないで、いつお伺いしても親切な対応をしていただいで感謝しております。これからも宜しくお願い致します。

- ・同じ集落で若い頃、そして小さい頃から共に生活して来られた人達と、また同じ屋根の下に生活できたことに関して本当に嬉しく感謝しています。できることなら100歳までも共に生活できたらと思っています。
- ・いつもお世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・面会に行く度、明るく笑顔で迎え入れて下さるので、いつも清々しい気分でも好感持てます。キーパーソンでありながら県外に住んでいる為、家族として十分なことができず申し訳なく思っています。母が体調崩した時、連絡がありました。すぐに駆けつけられないこちらの状況を理解して下さい、病状や経過を細やかに報告いただきながら対応していただいたことがありました。大勢の皆さんを抱えながら家族への配慮もしながら臨機応変にテキパキと動いて下さる姿勢に頭が下がります。あんなにお喋りな母だったのに認知症が進行して殆んど発語することがなくなってきましたが、先日職員の方から「言葉はなくてもこちらが話していることや周囲の様子は理解できているように思います」と励ましのことがを頂きました。地元の言葉で地元の空気を感じながら過ごす母の生活を思うとほんとにここの施設で良かった！と強く感じています。
- ・今年2月にお世話になりまして、チェック項目が理解しきっていない面も多々ありまして少し困った箇所がありました。スタッフの方々に於きましては本当に頭が下がる思いでいっぱいです。ありがとうございます。
- ・巷の噂では「やすらぎの家に入所できると3年も4年も長生きできる」と評判です。皆様のご苦勞に感謝です。

3. 特養短期利用者 意見・要望

特になし

4. 特養短期身元引受人 意見・要望

- ・体調の悪い時、少し心配し過ぎかな？
⇒体調に変化があった場合等は、ご自宅での様子をご確認させていただく場合があります。お忙しいところ申し訳ございませんが様子等をお聞かせいただければと思います。

【その他】

- ・いつもお世話になりありがとうございます。家族の私たちにもお迎えの時の、何時もゆっくり休んでくださいと声掛け本当にその一言を聞くことを本当に嬉しく有難いです。今後ともよろしく願い致します。
- ・特になく、良く対応して頂きうれしく思っています。
- ・いつも良くしてもらっているので助かっています。これからも宜しく願い致します。お世話になります。