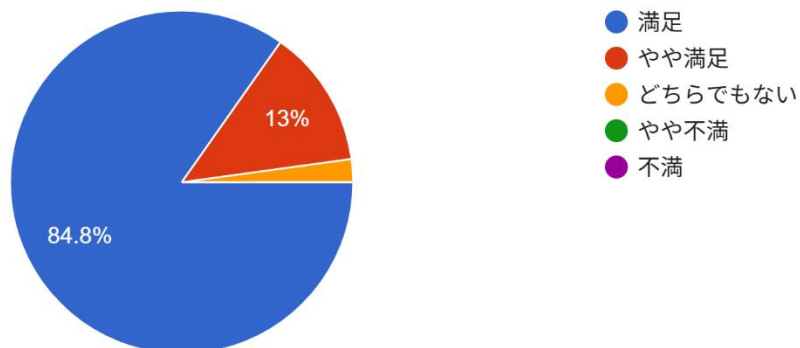


サービス向上に関するアンケート 46 件の回答

①事務室（応対、事務手続きの際の説明等）の対応はいかがですか。

46 件の回答



<理由> 15 件の回答

とても詳しく説明して下さいます。

丁寧な説明で問題ありません

いつも明るい笑顔の対応です

入所の時から、丁寧な説明があって、安心出来ました。

いつも丁寧です

安らかに生活させていただいております

対応して嫌な気分になったことがないから

何時も親切丁寧に対応して頂いております。

大変よくしてもらってます

施設利用代金の支払いで、土日でも応対してくれるので助かります。利用代金等の明細書、字が小さすぎて見にくい

→他明細書への変更を検討いたします

親切です

以前、お伝えしたことが情報共有されず3度同じ話をしたことがある。伝わらないことが心配になります。

→伝達漏れがないよう現状の共有体制で確実に申し送りします

訪問時、いつも笑顔で明るく対応してくれることに好感と感謝の念で一杯です。訪問者の要望にも的確に接して頂き、何よりも訪問しやすい環境になっています。誠にありがとうございます。今後とも相変わらずの対応をよろしくお願いいたします。ありがとうございます。

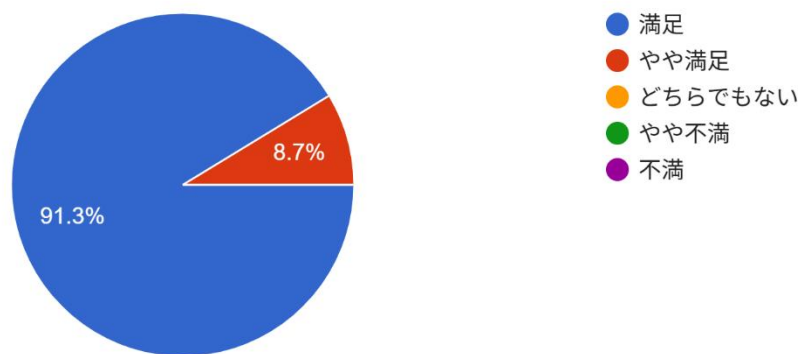
応対(受付時)の際に事務的で冷たく感じた。

→常に暖かさを感じて頂けるよう研修等を実施し統一した接遇ができるようにいたします

丁寧かつ気配りがあります

②電話での対応はいかがですか。

46 件の回答



<理由> 11 件の回答

良いと思います。

適宜対応していただいています

とてもいいと思います

声の笑顔というような、温かい対応で、要点を明確に伝えてくださり、とてもありがたく思っています 😊

いつも丁寧です

留守電にメッセージを残してくれるところ

風邪や健康状況など、適切に報告を頂いております。

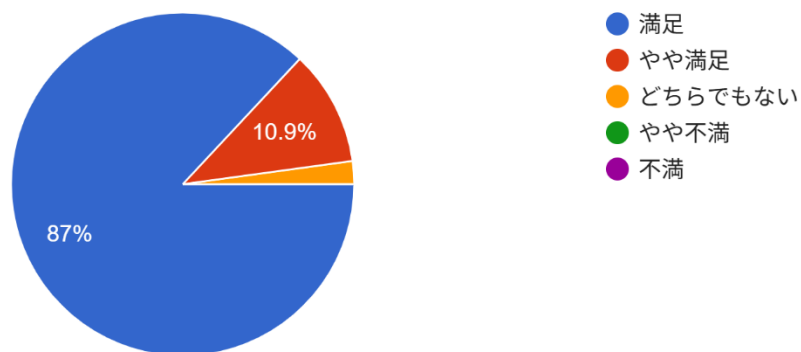
丁寧

丁寧です

いつも明るい声でこちらの心配を癒してくれ、質問に対して的確に対応して頂き、心とむ思いでいっぱいです。本人をしっかりと世話して頂いている状況を知らせて頂き安心につながっています。ありがとうございます。
穏やかな口調で会話していただけます

③職員の言葉遣い、身だしなみ、挨拶、礼儀等はいかがですか。

46 件の回答



<理由> 16 件の回答

行くたびにこちらの方が頭が下がります。

不快はまったくありません

皆さん、明るく元気よく挨拶してもらい身だしなみも清潔です。

廊下ですれ違うだけでも、感じよく挨拶してくだささり、歓迎されていると感じます

しっかりしてます

清潔感がある

いつ行っても、明るく対応して頂いております。

大変いいです

皆さん、気持ちよく挨拶してくれ気持ちが良いです

特に気になったり不快に感じたことは一度もありません

礼儀正しいです

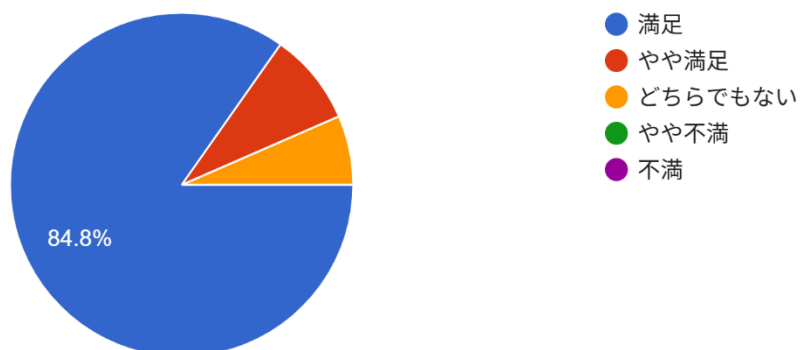
施設内でも駐車場でもすれ違った際にきちんと挨拶してくれるので、とても気持ちが良いです。
特に違和感はありません。言葉等は丁寧であいさつはしっかりとしてくれ好感あります。職員の方からの声掛けには
すごく安心感があり、ホッとします。ありがとうございます。

全体的にいいと思います

いつも明るく笑顔で挨拶してくれます。

忙しい中でも穏やかさを感じます

④職員から日頃の様子を詳しく説明されていますか。
46 件の回答



<理由>17 件の回答
行くたびやお手紙で説明されています。

面会時、園だよりで様子をうかがい知る

その時々体調を詳しく教えていただいています。

面会に行ったときなども、進んでお声がけいただいています

いつも丁寧に説明してもらってます

周りでコロナが発病したら連絡があるのと、本人の体調は柳風園だよりで知らせてくれているので満足しています。

面会時に、現在の健康状況や食欲などについて、詳しく丁寧に説明頂いてます。

良く丁寧に説明してもらっています

病状等、経過報告をしてくれています

面会の都度、丁寧に説明していただけてます。また「柳風園だより」にも毎回手書きの説明があり感謝しています。
お便りなどで知らせてくれます

面会時、細かく説明してくれるのでありがたい。

本人の状態に変化がある時は、電話で説明してくれます。家族としては一番安心することであり施設に依頼している
ことで良かったと家族が口々にお願ひしてよかったと感じております。ありがとうございます。

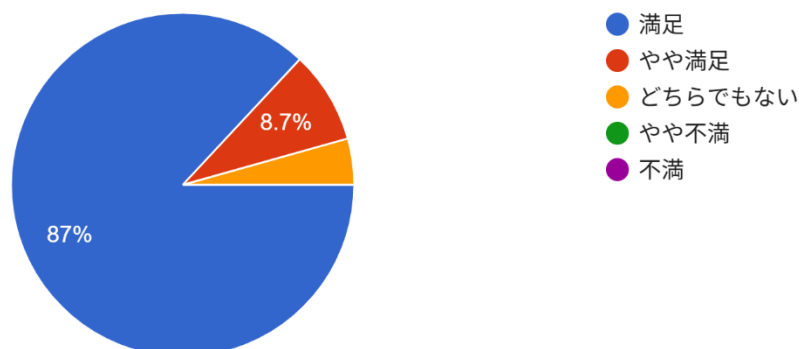
職員の方は忙しそうに動いているので声を掛けていいかわからない

概ねは聞いてます

安心してお任せ出来ます。

定期のケアプラン作成時での説明のほかは、あまりありません

⑤施設サービス計画書（ケアプラン）を作成する...意見やご要望を十分に聞き入れてもらえますか。
46 件の回答



<理由> 11 件の回答
とても良く聞き入れてもらっています。

対応いただいています

常に最善の介護を計画して頂き感謝しかありません。

多職種による計画を説明していただくだけでなく、家族の意向もきちんと聞いていただいて、とても満足しています

いつもきれいにしてもらってます

時間の都合がつかない時でも、電話等に対応してくれるので助かる

いつも、親切丁寧にプランを考え作成して頂いております。

意見・要望は十分に聞いてもらってます

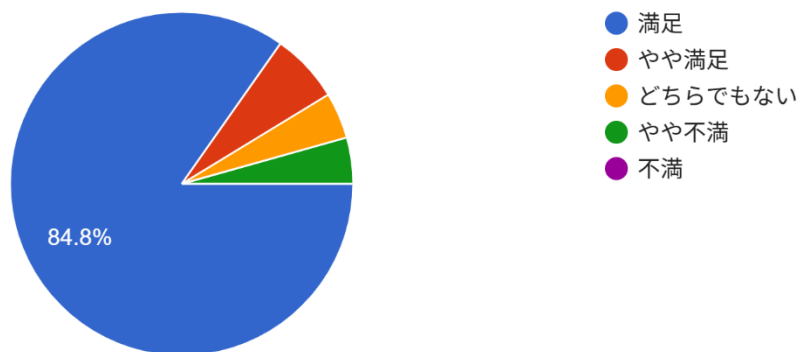
本人の希望、私たちの希望を取り入れてもらって感謝しています

こちらで心配していることもわかりやすく説明して頂き安心感を抱くことが多々あります。計画書の説明についても明瞭に入居者本人の状況について、家族の立場になって詳細に説明してくれることに家族にとって安心感があります。ありがとうございます。

ほぼ聞き入れていただいています

⑥ユニット内の清掃状況（清潔感、臭い）についていかがですか。

46 件の回答



<理由> 16 件の回答

清潔だし臭いも感じません。

不快になることはありません

いつもきれいでゴミ一つ落ちてないです。

いつでも、綺麗に整っていると感じます

いつもきれいです

面会時、ベッド下のフレームの埃が気になった

掃除が行きとどいており、匂いもあまり感じません。

大変良いです

部屋の掃除、あちこちにゴミ等があり、また、埃もありました。

→清掃員を配置し、清潔が保てるよう環境整備に努めます。

清潔感があります

いつもきれいにして好感が持てる

いつもきれいにピカピカ。入居者にとっても気持ちの晴れる気持ちになるでしょう。面会時にも気持ちよく気分がいいです。日々担当される方々の努力が環境整備に活かされていると思います。ありがとうございます。

いつも綺麗にして頂いておりありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

いつも綺麗で明るい環境です

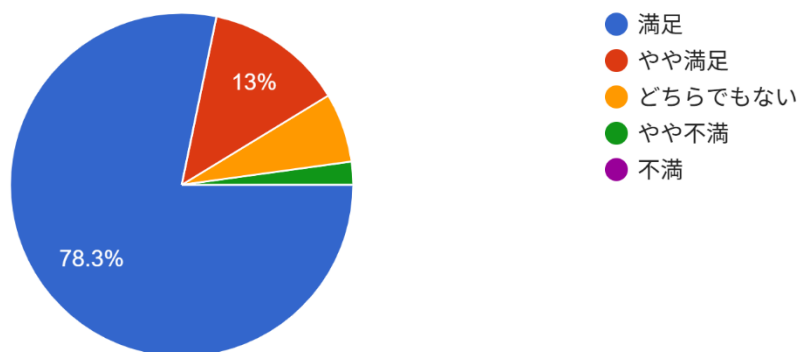
床にホコリが目立つ。

→清掃員を配置し、清潔が保てるよう環境整備に努めます。

いつ訪問してもきれいです

⑦入居者様の身だしなみはきちんとされていると思...か。(季節に応じた服装、衣類の汚れ、整髪等)

46 件の回答



<理由>16 件の回答

いつ行っても清潔にしてもらっていてありがたいです。

良くしていただいています

着替えとか大変と思いますが、いつも清潔感ある服装です。

定期的にお風呂に入れていただいていますし、綺麗に整えてもらっているのがわかり、有り難く思っています

いつもきちんとしています

足りない物品等はお知らせください
清潔に保たれていると思う

いつ面会に行っても、ヒゲソリが徹底しており、自分が恥ずかしくなるくらいです。

心遣いありがとうございます。

洋服の袖などほころび、壊れていたら話してほしい。

→ほころびなどある衣服は着用させないようにし、面会の際に報告させていただきます。

きちんとしています

面会時は、いつも本人の身だしなみに気遣いをしてくれていると感じます。日々の本人に対する心遣いについて本当に本当にありがとうございます。

肌着が汚れているときは、入浴日以外でも交換してほしい

→整容面の徹底に努めてまいります

たまに汚れが目につくこともありましたが…

→整容面の徹底に努めてまいります

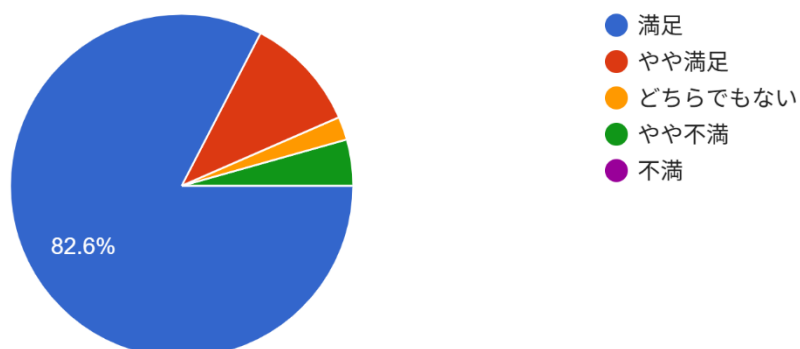
整髪されていて、可愛くなってました。

肌着や靴下などの買い替えを言われませんがヨレヨレになってはいないでしょうか

→買い替え等が必要となった場合は、面会の際に報告させていただきます。

⑧入居者様の体調不良時の連絡、説明は十分にされていますか。

46 件の回答



<理由> 16 件の回答

分かりやすく説明してもらっています。

適宜対応していただいています

看護師さんから電話で連絡あり十分に説明を受けています

幸いな事に、入居してから体調は前より良くなっているような気がします。施設内で感染症が出た時など、本人に関係なくともご連絡頂きました。ありがとうございました 🙏

いつも連絡がきます

結果等のお知らせをもっと密にしてほしかった

→大変ご迷惑を掛けて申し訳ありません。その際は遠慮なく聞いていただければ、説明致します。

報告はまめに受けている

おかげさまで、入所してから体調不良がまだありませんので。

ちょっとした微熱でも、連絡頂き丁寧に経過を説明頂いております。

良く説明されています

直ぐ連絡もらえます

体調が悪くなってから2日後ぐらいに報告の電話がくる。体調の度合いによらず体調不良時はなるべく早めに連絡が欲しい。家族としては心配です。

→入居時点で家族様の要望を聞き取りし、迅速に対応できるよう努めてまいります。

ペースメーカーの定期検査時、その都度看護師の方にお世話いただきありがとうございます。本人の体調の状況について、いつも報告を頂いております。家族にとってはホッとしているところです。ありがとうございます。

連絡や説明は十分に出来ていると思うが、その後の対応について、家族にどうしますか？と判断を求められるのは困る。実際に見ていないので最も良い対応を考えて提案してほしい。

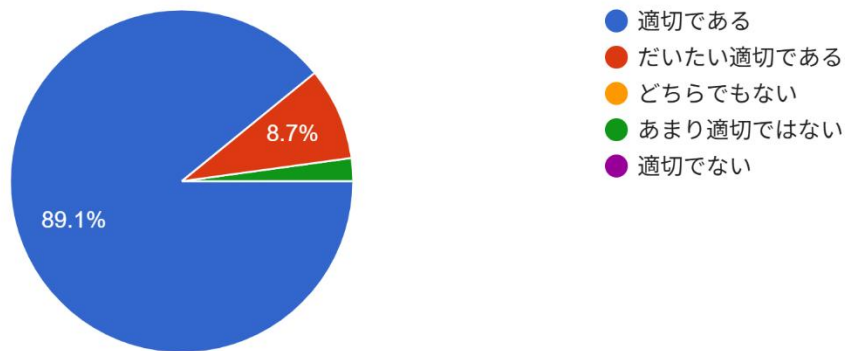
→十分な説明と家族様の要望を踏まえて対応できるように努めてまいります。

連絡を受けたことがないので・・・

変化があったときにはどんな具合なのか説明していただいています

⑨入居者の健康状態への配慮は適切だと思いますか。

46 件の回答



<理由> 15 件の回答

適切にされています。

良くしていただいています

嘱託医の回診や、歯科診療等も受けることができ、在宅で居た時よりも、ずっと良い状態で、安心しています

適切です。いつも綺麗にしてもらってます

適切な管理をしていただいていると思う

健康状況に応じ、適切な食べ物を提案して頂き、助かっております。

いつもお世話なっております。今年の夏は特に暑かったせいもあると思いますが、最近面会の時(二度)頭が痒いというので掻いてあげたら抜け毛がたくさん出ました。相談の上、シャンプーを変えたのですが、いかがだったでしょうか。(本人は暑がりです)

適切にさせていただいております

定期的に病院で診てもらっていると思っています 歯科へも診察をお願いしたが、結果はどうか？

→結果については家族様に説明しておりますが、不十分な点があったのかと思われます。以後このような事がないよう努めて参ります。

看護師さんが見てくれます

本人の健康状態について、その度に連絡して頂いてます。本人も高齢でありますので、日々の体調の管理についてよろしくお願いします。ありがとうございます。

状態が悪化しているときは、早めに対応してほしい。そうでないと他の病気にまで影響してしまう。

→早急に対応ができるよう努めてまいります。

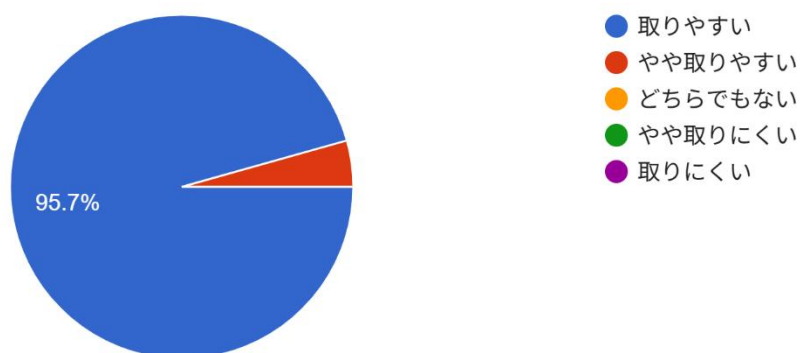
良くして頂いていると思います

職員の方々の心遣いで本人も穏やかに過ごしています。ほんとうにありがたく感謝致しております。

目配りしていただいています

⑩職員とのコミュニケーションは取りやすいですか。

46 件の回答



<理由> 13 件の回答

いつ行っても気軽に話しくてホットして帰ってきます。

お声かけしていただいています

気軽に雑談とかも出来て職員さんは優しい方々だと思ってます。

利用者を言っただけでも、すぐに「お世話様です」といっていただくので、緊張感なく話しやすい雰囲気を作ってくださっているのがわかります

とても親切です

笑顔で対応してくれるので

とても話しやすい職員さんで何でも話してます。

大変よいです

話をすれば聞き入れてくれるし、感じもいいので満足しています

面接の折、お忙しい中なのに必ず声をかけていただき、近況等聞かせてもらい、こちらからは遠慮なく質問させてもらっています。

最高です。これからも引き続きお世話を頂きたいと思います。柳風園の皆様には感謝の念しかありません。今後ともよろしくお願いします。

いつも有難う御座います。

きちんと聞いていただいています

⑪その他、ご意見ご要望等ありましたら、お聞かせください。20 件の回答
これからも宜しくお願いします。

いつも大変お世話になっております。すべてにおいて安心してお任せしております。感謝しかありません。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

今後とも宜しくお願い致します。

家族に代わって介護して頂き、皆さんには感謝しかありません。今後もよろしくお願いします。

いつもありがとうございます。スタッフの方の対応もいつも丁寧で安心出来ます。母も楽しく生活出来ており感謝しています。

本人とも話していますが、一生ここにいられるのは、本当に有り難いことだと思ってます 何より安心と、安らぎがあり、本人のペースで生活させていただけるので、入所して、本当に良かったです 他の施設も少し覗いたことがありますが、柳風園は本当に良いところです 今後とも宜しくお願い致します 🙏

特にありません。今後ともよろしくお願いします。

長い間お世話になっております。ありがとうございます。家で介護となると、私も足が悪いので十分なお世話ができないと思います。感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。

よろしくお願いします。

色々配慮して頂きありがとうございます。

本当に良くしてもらっており、要望はありません。いつもありがとうございます。

日常のメニュー表があるので献立名は分かるのですが写真等で見せていただければ、時折食事の様子等も。面会に行くたびに声を発したり表情が豊かになって、家にいた時よりずっと体調が良いように思えます。ありがとうございます。今後とも引き続きよろしくお願い致します。

→常日頃の様子が把握できるように食生活についても定期的にホームページに掲載します

穏やかに過ごさせてもらっている母を見ると、それで満足し細かいことへの目配り気配りが足りないのかもしれませんが不満に思ったことはなく、行くたびに安心し有難いと思っています。遠くに住んでいるため年に数回しか面会に行くことが出来ません。今後ともよろしくお願いします。

満足しています。今後も忙しいでしょうが皆がホッとできる柳風園であるようにと思っています。
特にありません

いつもお世話になりありがとうございます。今後も良い関係を築きたいので本音を書かせてもらいました。クレームではありません。ご理解いただけましたら幸いです。今後ともよろしくお願いいたします。

柳風園の皆様、職務は大変と思いますが健康に留意され頑張ってくださいことを願っております。今後ともよろしくお願いいたします。

郵便物や領収書等の取り扱いがわからない。

→ご迷惑おかけして申し訳ありません。ご不明な点については、都度ご説明いたしますので遠慮なくご相談ください。
今後につきましては入居手続きの際にご理解いただけますよう対応いたします
今のところは大丈夫です

入所者にずっと付き添ってられないことは百も承知しています 一人ぽつんと掛け流しのテレビを眺めている姿を見るたび世話のできない自分が情け無く申し訳ない

→悲しい思いをさせてしまい申し訳ありません。日々ケアの振り返りを行い、関りの時間を今まで以上に持てるように検討します。また、介護サポーターの活用も実際に行っておりますので、入居者に寂しい思いをさせないよう、取り組んでまいります。