

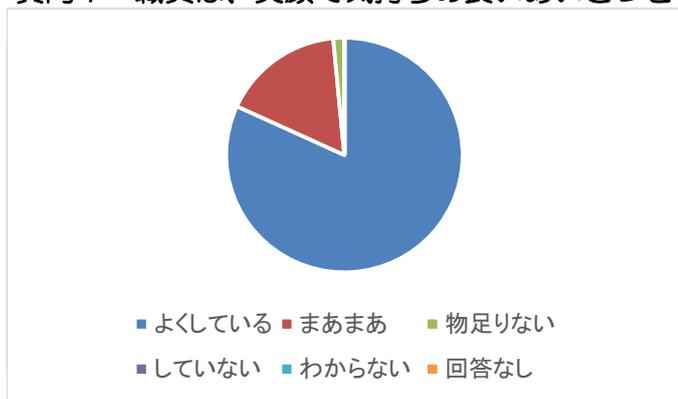
顧客満足度調査（アンケート結果） 平成29年12月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	92
有効回答	66
回答なし	26

質問1：職員は、笑顔で気持ちの良いあいさつをしていますか？



よくしている	54
まあまあ	11
物足りない	1
していない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	12

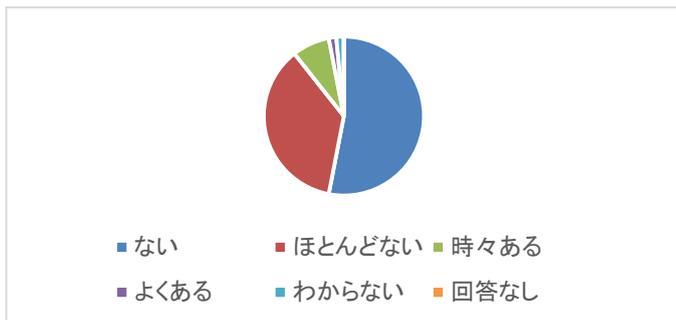
個別意見

- * 受付の方から率先してあいさつをしてくれるので気持ちが良いです。
- * こちらが声をかければしてくれますが中には素通りの方もいます。
- * 皆さん必ず一人一人が笑顔で挨拶してください。
- * 笑顔はあまり見かけない職員が多い。目と目が合うことと頭を少し下げ気味であいさつして欲しい。
- * いつ面会に行っても職員の方みんな気持ち良いあいさつをしてくれます。
- * 玄関を入るとすぐ事務所の方が気持ちよくあいさつしてくれる。
- * 明るく元気なあいさつを下さり気持ちがいいです。
- * いつも笑顔であいさつを下さってありがたいです。
- * エレベーターを使用させてもらっていますが、開いた瞬間にどの方も笑顔であいさつをしてくれます。
(男の方も)
- * 気持ち良く挨拶をしてくれます。
- * 仕事に忙しい中、挨拶をしてくれています。
- * 廊下などで通り過ぎるの時によくしてくれる。

【 施設の回答 】

たくさんの方にお褒めの言葉を頂きましてありがとうございます。
 しかしながら「中には素通りの方がいる」「笑顔はあまり見かけない職員が多い」というご意見を真摯に受け止めて、より一層の接遇の充実に向けて取り組みたいと思います。

質問2：職員の対応や態度で気分を害することはありませんでしたか？



ない	35
ほとんどない	24
時々ある	5
よくある	1
わからない	1
回答なし	0
コメントあり	9

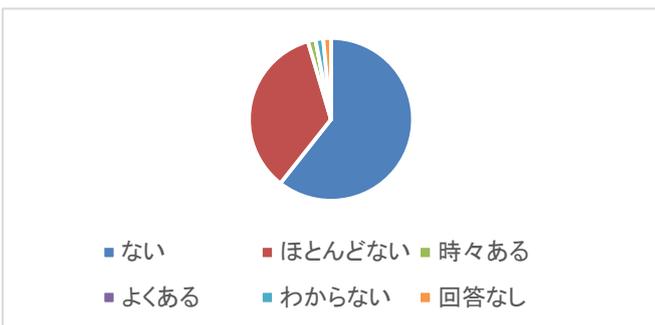
個別意見

- * 真心がこもっているかどうかは伝わる。
- * 忙しい中なので、仕方がないのでしょうが、外出から帰ってきた時、にこやかに本人に声をかけてくださる方と全く何の声かけもない方がいます。何の反応もないととてもさみしい感じがする時がありました。
- * フルーツを持参した際、食べさせてあげる量やフルーツの種類(かたさ)について細かく言われました。
- * 面会に行ったらすぐ椅子を持ってきてくれます。
- * エレベーター乗降時、忙しくしていても、気を配って下さり、機敏に対応して下さいます。
- * 少しの事をお聞きしてもくわしく自分では解らない時はすぐに担当の方を呼んでくれて納得する返事をしてくれます。
- * 何かがあった時、おこった時、正直に話してくれてないなと感じた。
- * 入所者の世話が行き届きにくい所が見られる。その日の業務に対して、配置人員の組み合わせ、仕事内容の見直しをして下さい。
- * 車イス 私を外につれ出して！ マニュアルより本人の希望を！

【 施設の回答 】

気分を害することが時々あると回答頂いた方が5件、よくあると回答頂いた方が1件あったことを重く受け止めたいと思います。この項目については、前回のアンケートにおいても同様の数字で、改善に至っていない点については猛省しております。表面上だけではなく、心からのおもてなしの精神を発揮できるよう努力していきたいと思っております。また、個別のご意見を真摯に受け止めて、今後改善に向けて取り組んでいきたいと思っております。

質問3：職員の服装や髪型は、不快ではありませんでしたか？



ない	40
ほとんどない	23
時々ある	1
よくある	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	4

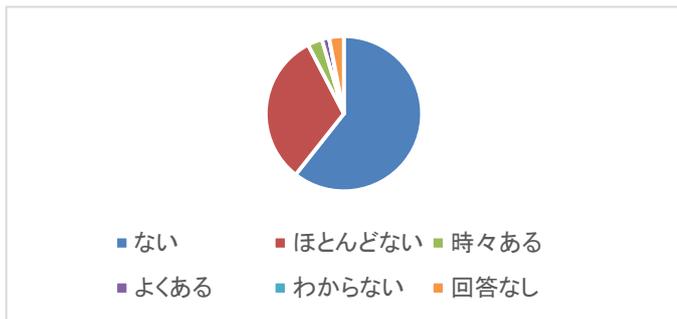
個別意見

- * 時々行きますが職員の髪型まで気にしてない。
- * どの職員さんもきちんとしております。
- * ユニフォーム姿だし、特になし
- * 清潔感を感じます。

【 施設の回答 】

高い評価を頂きましてありがとうございます。今後も清潔感のある身だしなみを継続していきたいと考えています。

質問4：職員の言葉遣いで不快に思ったことはありませんでしたか？



ない	40
ほとんどない	21
時々ある	2
よくある	1
わからない	0
回答なし	2
コメントあり	6

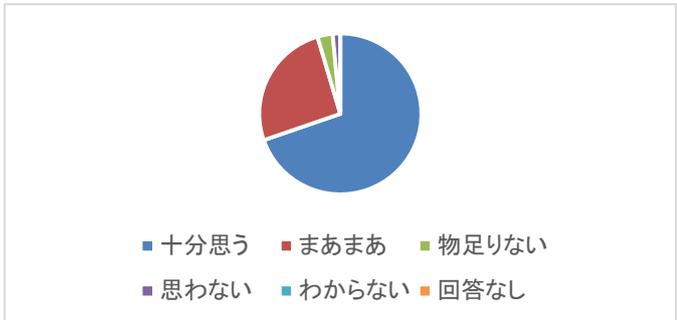
個別意見

- * 自己保身で高圧的なことがある。
- * よく気をつかって下さってお話もしてください。
- * どの職員さんもやさしく親切に対応してくれますので不快に思ったことは今まではありませんでした。
- * いつも気持ち良く対応してくれています。
- * 今日人数が少ないため、今要求されても手がまわりません、そのうち、待つ時間が長くなり他の業務についている。何の説明もなし。
- * ごく一部ですが 感情的になってしまい、ケンカごしで年配者に対するやさしさが足りない。

【 施設の回答 】

言葉遣いについては、接遇マナーの一つとして取り組んできましたが、なかなか完全な状態になっていません。ご意見にもありますように、感情的になってしまう場面があるのが事実です。しかしながら我々対人援助職はプロとして感情をコントロールできるスキルも必要です。今後も継続して接遇マナーの向上に向けて取り組みたいと思います。

質問5：施設内の清掃ができていますと感じますか？



十分思う	46
まあまあ	17
物足りない	2
思わない	1
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	9

個別意見

- * 個室の清掃ができていない時が時々ありました。
- * コップを見て洗って欲しい
- * 家族会の会場？
電気の配線が机の下へ敷かれていました。火災の原因になりかねませんので気をつけて下さい。
- * 廊下の埃が気になります。
- * いつも部屋をきれいに清掃をしてくれています。
- * いつも気持ち良く隅々までお掃除が行き届いている。
- * 広い施設内を十分にできていると思う。
- * トイレへ入ると臭いにおいが多。手洗い清潔でない(汚れている)。
食事前の手拭き等の確認、食台の汚れ、又床へのこぼれたもので危険、(お茶、等)角度によって見にくい場面があるが、歩行されている人への配慮が必要と思います。
- * 食事の後も床をきれいにふいている。

【 施設の回答 】

館内の環境整備を充実させることはご利用者様にとって非常に重要なことであると考えています。老朽化の箇所は適宜修繕に取り組み、清潔な状態を常に維持できるように努めたいと思います。

質問6：施設のお部屋の中で気になる点がありますか？



ある	9
ない	47
わからない	4
回答なし	6
コメントあり	8

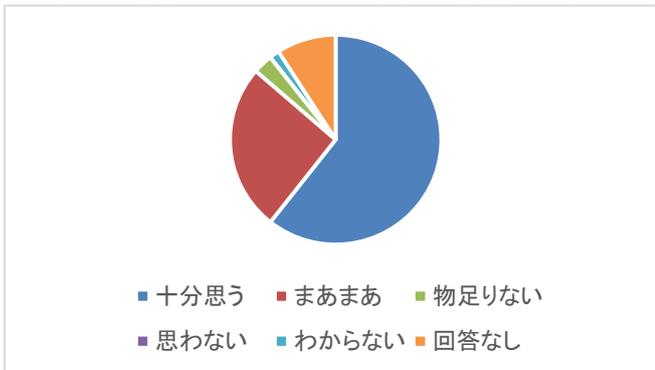
個別意見

- * 棚の上の綿ゴミ、白く積もっている。
- * 冬場の加湿について気になります。
- * タンスの引き出しの中、何時見てもきちん整理されています。ありがとう。
- * タンスの上のホコリ でもしかたのない事だと思います。
- * ポータブルトイレの上蓋が汚物で汚れている時があった。その近くの床も汚れていた。ほこりが目立つ時が多いような気がする。タオルやシーツの汚れもあった。
- * 排泄(尿)のきつい感じがする。
- * ゴミが落ちている。室内への気くばりが手薄になっている。水の流れが悪い所があります。
- * 地震のことを考えて、家具の固定にするなど

【 施設の回答 】

居室環境について気になる点があると回答頂いた方が9名と増えている点については重く受けとめて改善に向けて取り組まなければならないと考えます。ご利用者様の生活場所である居室の環境を整えることはとても大切なことですので、配慮を怠らないようにしていきたいと思えます。

質問7：施設や職員は、ご家族の要望に対して迅速に対応してくれますか？



十分思う	40
まあまあ	17
物足りない	2
思わない	0
わからない	1
回答なし	6
コメントあり	5

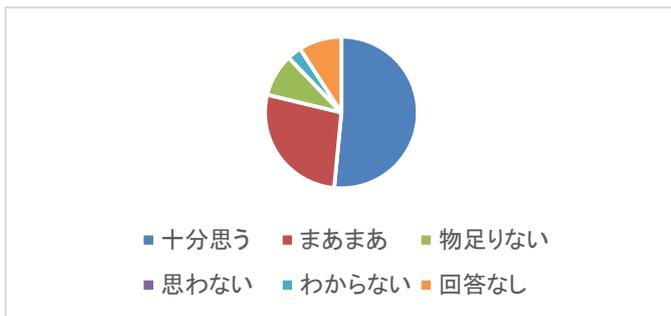
個別意見

- * 南向きの部屋で日当たりが良いのですが、主人は暑がりです。「暑い、あつい」と言っていましたらさっそくカーテンを設置してくれました。対応が早く有難うございました。
- * いつもきちんと対応してくれています。
- * 困ったことがあると相談するとすぐに対応してくださった。(衣服の衣替えの面など)いすもすぐに出してくださり、部屋に行った時は部屋まで持ってきてくれた。
- * 即出来る人、出来ない人等になっている状態に チームワークが取れていない。グループ以外の人への応援をする、職員同志の関係作りが出来てほしい。
- * 他の利用者さんの希望だけを聞き、短期日に部屋を何度か変わることがありました。

【 施設の回答 】

職員によって差が出ていることについては誠に申し訳ありません。施設介護はチームワークが肝心であるにもかかわらず、チームワークが取れていないと感じる点については、改善に向けて取り組む課題であると考えます。尚、居室変更については誠に申し訳ありませんでした。原則として居室変更については、ご利用者様の身体状況等の変化によって施設側が必要と判断してお願いしていることをご理解下さい。

質問8：ご家族からみて、職員はご本人様への配慮ができていますか？



十分思う	34
まあまあ	18
物足りない	6
思わない	0
わからない	2
回答なし	6
コメントあり	7

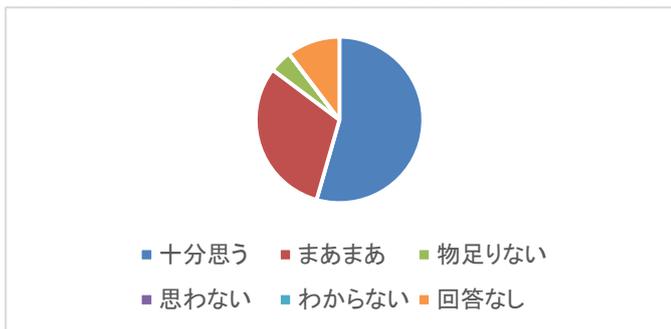
個別意見

- * 家族が要望すればして下さいますが、本人は気持ちを伝えられないので心配です。
- * 状態に合わせて部屋を変えて下さったりしてお世話になっています。体調の変化があれば、すぐに知らせて下さって安心します。少し気になることは、車椅子の座面等に食べこぼしがついたままの事があります
- * 何度もナースコールをしているようですが、その都度来てくれ、やさしく話を聞いてもらって、本人も納得しています。
- * 家族ができないところありがたいと感謝しています。
- * 大勢の方の対応で大変な面が多いと思いますが、着替え(下着)が十分できているかなどの声かけをしていただきたい。(排泄面も含めて)あと、水分がとれてないので(本人はあまり水分を要求しない)これも声かけしていただきたい。
- * その日の天気や気温によって、適切な服装にしてほしい。タンスの中にある物を適当に着せてると思う時がある。今の季節だと寝起き時は、何か羽織ったり、ひざ掛け等を着用して体温調節をして風邪などひかない様に気をつけて欲しい。
- * 言葉の音量に対して入所者が不快になる。怒り、抵抗がある。じっくりと要望を聞き入れていく余裕を持って取り組んでください。

【 施設の回答 】

物足りないと回答頂いた方が6名と倍増していることを重く受け止めなければならないと考えています。ご利用者はご自分で訴えが出来ない方がほとんどであることから、我々はその気持ちを汲んで代弁する役割を担っているということを改めて認識して、ご利用者の立場にたって考えられるように努力していきたいと思っております。

質問9：しあわせの家のサービスに満足していますか？



十分思う	37
まあまあ	21
物足りない	3
思わない	0
わからない	0
回答なし	7
コメントあり	4

個別意見

- * しあわせの家の職員さんは、生活相談員の方、看護の方、介護の方、その他の人も本当に親切でやさしく解りやすく対応してくれます。家族一同本当にしあわせの家にお世話になりよかったと感謝しておりますこれから色々ご迷惑をおかけすることが有ると思いますがよろしく願います。
- * 入所者の立場に立って(自分がこうされたらどう思うか)、介護していただけたら みんな満足できて幸せを感じられると思います。
- * 心くばりのある人もいるが、話を聞きたくても黙って帰る事もある。協力する姿勢を持っているが(入所者への影響を考える)先日の話をし、様子は分かりません、他の人への連絡をしていない事がある。
- * 利用者本人が快適にくらせることが最重要なので遠慮しないで欲しい。いつ行っても同じ指定席にいるので、たまには席替えなどをして気分転換が必要なのかなと思います。

【 施設の回答 】

「十分思う」と「まあまあ」という回答の比率が前回と比較して逆転しています。十分思うが減少し、まあまあが増えているという点では満足度が低下していると言わざるを得ません。今後ご利用者様・ご家族様に満足感を得てもらえるようなサービスの質の向上に向けて取り組んでいきたいと思っております。

気になる点・ご意見がありましたら自由に記載してください。

コメントあり

21

- * 充分満足しています。
- * 今夏の花火大会もそうですが、毎年職員の皆様のお心使いにいつも感動しています。母も大切にさせて頂いて有難うございます。
- * いつも大変お世話になっていて有難いです。気さくに明るく本人に声かけして下さる職員の方がいると何だかほっとします。感情をそのまま出してしまい、迷惑をおかけすることが多いと思いますが、その反面、自分のして欲しいことをきちんと伝えられないこともあると思います。寒くないかな しんどくないかな痛くないかなと気にかけていただいていると大変うれしく思います。
- * 今後ともよろしくお願いします。
- * 支援側はたいへんだと思います。よろしくお願い致します。
- * 大変よくして頂き感謝しております。ありがとうございます。
- * いつもありがとうございます。食事・お風呂・身の回りのお世話等、本当に感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- * 毎年花火大会に招待して頂いてありがとうございます。
- * いつもよくしていただいてありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- * 介護は大変なことだと思います。それを家族にかわって毎日お世話して頂いてありがたいと思っています。感謝しています。
- * お世話になっております。いつもエレベーターを利用して降りる際声をかけるのが申し訳なく思います。今後ともよろしくお願いします。
- * 面会にもあまり行けていないので、様子が分からないところがあるが、何かあれば連絡があるのでとは安心して見てもらっているところがあり、今後ともよろしくお願いします。

【 施設の回答 】

たくさんの温かい言葉・励ましの言葉を頂きました誠にありがとうございます。お褒めの言葉を励みにして今後もより一層頑張っていきたいと思っておりますのでよろしくお願いします。

- * 介護職員の定着率が気になります。以前は担当職員様の氏名を掲示していましたが、現状では掲示されていないと思います。土・日に訪問することがほとんどとなりますが、その際に、担当職員様とお話させていただければ、お互いに日頃の生活状況の確認や要望等が情報として共有できると思います。
- * どの方に要望を言ったり本人の様子を聞けば良いのかいつも迷ってしまう。担当の方に聞いても十分な回答が得られない事があったので困る。

【 施設の回答 】

職員の定着率については、細かな数字は控えさせて頂きませんが、おかげさまで非常に高い定着率を誇っています。ここ数年の離職は、やむを得ない事情（転居等）がほとんどです。ご安心ください。とはいえ、介護業界全体が人材不足という現状にあるという点は否定できません。介護を志す者が増えるように仕事の魅力を伝えることも大切だと考えています。尚、担当者の氏名については掲示しているのですが、交代等で未掲示だったかもしれません。また、十分な回答が得られない点については申し訳ありませんでした。各部署の責任者（主任・副主任）や生活相談員もお話を伺いますので遠慮なくお話しください。

*昔はもっとコミュニケーションがあって一人一人に声かけがあったと思います。
今は訪問してもホールに笑いが・・・
*いつも良く見て下さってます。いつも寝てばかり。もう少し目をさまして話をしたいです。

【 施設の回答 】

日頃のコミュニケーションの充実に努めていきたいと思いますが、特養の入所者の重度化という背景も要因の一つにはあるかもしれません。少しでも活動的な日々を過ごせるように働きかけることは大切ですので、努力したいと思います。

*代行での買い物の内容が分かればもっと良いのですが。これも大変な事だと思ってます。

【 施設の回答 】

買い物の内容については、全ご利用者ご家族様にお知らせするという形をとっていませんが、内容の控えは残していますので、申し出て頂ければ幸いです。

*時々、チェストの中を点検していますが、母の洋服や下着ではない他者の物が入っています。
お気に入りの洋服もありますので、よろしくお願いします。☆スタッフの皆様には、とても良くしていただき安心して同時に、感謝しております。これからも、よろしくお願いします。
*他の人が預けている洋服を着ていた事があった。

【 施設の回答 】

洗濯物が間違えて収納されていたという点については誠に申し訳ありません。当施設では、3階の洗濯場で120名分の洗濯を毎日実施して、洗濯が終わった後に衣類の記名を確認しながら仕分けをしている状況です。一字違いのご利用者等、入れ間違いがあったと思いますが今後そのようなことのないように注意していきたいと思います。

*心くばりのある人に対して家族にはありがたいと思っています。家族が、介護出来なさに心を痛めています。完全な人はいないですが、努力する姿勢の人には心あたたまります。

【 施設の回答 】

ありがとうございます。ご利用者の為に・・・という想いをもって愛情と奉仕の精神で努力を続けられる職員の集団になっていきたいと思っています。

*入所している人の眼で見れば本人の生活の場であり、少しでも本人が心地よく過ごせるように私たち家族も力になりたいと思います。しあわせの家に入所できてよかったと思えるよう。

【 施設の回答 】

それぞれのご利用者の立場に立つということが非常に大切なことであると考えています。皆様にとって、当施設に入所して良かったと思って頂けるような、環境・サービス・人を創っていきたいと思いますので、よろしくお願いします。

*清潔面、身だしなみについて(ツメ伸び、衣服のボタンかけ、車椅子の汚れ、姿勢、衣服の着衣の乱れ)点検がほしい。

【 施設の回答 】

それぞれ定期的を実施してチェックしているところですが、行き届いてない現状を改善できるように取り組みたいと思います。

*冬場のトイレでは暖かい室内にならないのですか(人感知の温風器等)

【 施設の回答 】

トイレの空調に関しては課題として把握していました。現在、業者と調整してトイレの冷暖房設備を整備しているところです。遅くなって申し訳ありません。

*カーテン等の設置は、一部分だけですか？ 北面の室内には寒風(冷風)になっていないのか。室温はいくら迄の目安になっているのですか？

【 施設の回答 】

カーテンの設置については、適宜必要性を検討している所ですが、基本的には館内空調設備によって室温の調整は出来ていると考えています。カーテンは日差し対策での設置となります。室温の目安は夏季(26℃)・冬季(23~25℃)それぞれに設定温度を統一して対応していますが、当日の天候等によっては調整を許容しています。それぞれのご利用者の居室環境に応じて臨機応変に対応するように努めています。

*廊下のカメラの設置以外の取組は？ 室内の設置も大切だと思います。さらにお願います。

【 施設の回答 】

監視カメラの設置については、現在の所は廊下・ホール・建物の出入り口のみとなっています。居室や浴室・トイレといった場所への設置については、プライバシーへの配慮という観点から適切ではないという判断をしていますのでご理解ください。

その他、環境整備については様々な機器の導入や設備の導入等、ご利用者にとって良い物については積極的に導入したいと考えていますので、良い案があればご提案ください。

【 終わりに・・・ 】

今回の満足度調査は平成29年6月に初回を実施して2回目の実施となります。この満足度調査は年に2回(6月・12月)に実施して、ご利用者・ご家族様の声を運営に反映させていくことを目的としています。前回に引き続きたくさんのお意見を頂きましてありがとうございます。全体を通した満足度が前回と比較してやや低下している点については、真摯に受け止めたいと考えています。

至らない点も多々ありますが、こうしたご利用者様・ご家族様の声をしっかりと受け止めて、より一層満足して頂けるようなサービスの提供に繋げていきたいと考えていますので、今後も忌憚のないご意見をたくさん頂きますようお願い申し上げます。

特別養護老人ホーム しあわせの家
施設長 進藤 年範