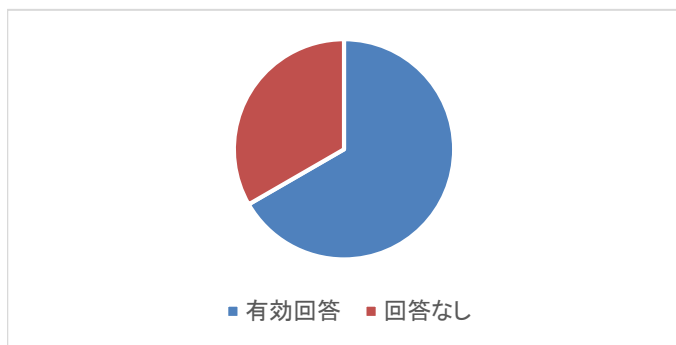


顧客満足度調査（アンケート結果）

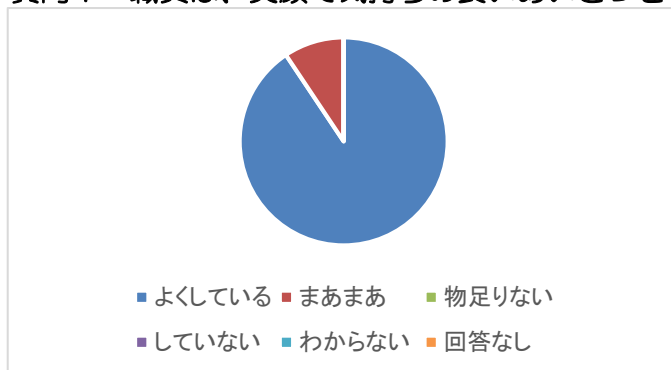
令和元年 6月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	96
有効回答	64
回答なし	32

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	58
まあまあ	6
物足りない	0
していない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	4

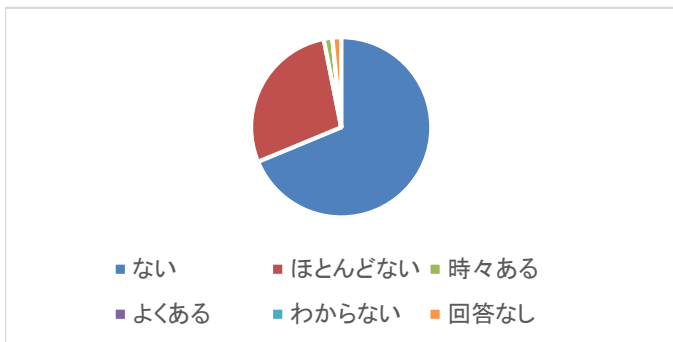
個別意見

- * お会いした職員さんは皆さん笑顔で接して下さるので感じが良いです。
- * 職員さん全員優しい。
- * 気持ちよくいつも挨拶して頂いています。
- * 両親に面会にお邪魔した時や帰る時に、いつも笑顔で挨拶をして頂けます。

【 施設の回答 】

多数のお褒めのお言葉誠にありがとうございます。施設全体の取り組みとして接遇マナーの向上を目標に、努力させて頂いた結果の評価としてうれしく思います。『まあまあ』の回答が6件あり、まだ不十分な面があるものと思われま。今回の結果に満足せず、今後ご家族の皆様にも更に満足していただけるよう努力していきたいと思います。

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	44
ほとんどない	18
時々ある	1
よくある	0
わからない	0
回答なし	1
コメントあり	1

個別意見

改善、提案、要望意見

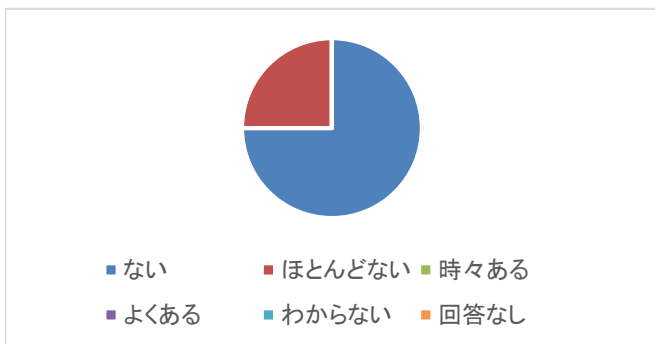
* 忙しい時とか体の調子が悪い時などでしょう。(時々あるの回答)

【 施設の回答 】

多数の高評価と、貴重なご意見誠にありがとうございます。また併せて、気分を害す態度、行動があった事に関して深くお詫び申し上げます。ご意見にあった通り、業務が忙しい時、職員の体調が優れない時の偶発的な態度であったものと思われます。また併せて、『ない』の回答が44件であり前回数より多く、『ほとんどない』の回答が18件と前回数より少ない件数ですが、まだ不十分と感じられる面が見られる回答内容と思われます。

施設全体として接遇面において、ご家族の皆様から満足いただけるようになってきてはいるものの、まだ不十分であるという事をしっかりと受け止め、今後もより一層注意して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	48
ほとんどない	16
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	0

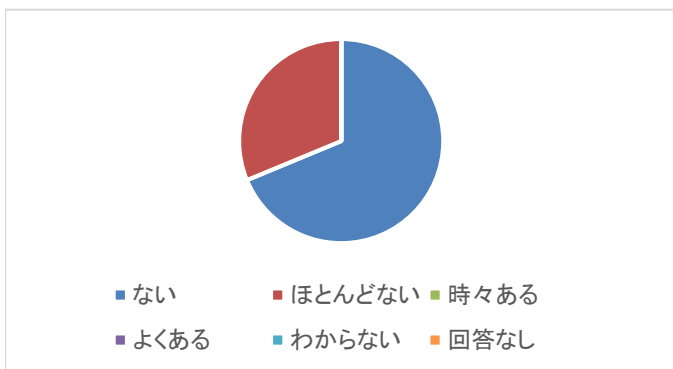
個別意見

*なし

【 施設の回答 】

個別意見はなく、『ない』という高評価を多数いただきました。今回の回答の1/4が『ほとんどない』という回答結果において、少なくとも、職員の身だしなみに思うところがあったの回答だと思われれます。本当に些細な部分ではあるかと思われれます。今後改善できるところは改善していきたいと思われれますので些細な事でもご意見を頂ければと思われれます。

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	44
ほとんどない	20
時々ある	0
よくある	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	0

個別意見

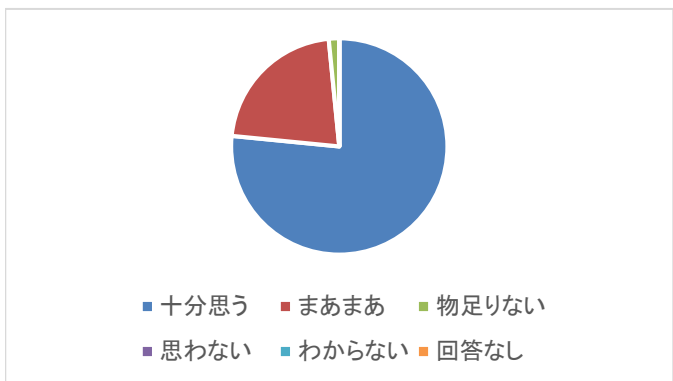
*なし

【 施設の回答 】

全体評価として高評価を頂く事ができた事に、深く感謝させて頂くと共に、今後も、接遇面における重要手段である言葉遣いの質を落とさないよう努力していきたく思います。

前問である質問3同様に、全体評価の1/3が『ほとんどない』という回答結果において、あと少し満足に至らない場面があったものと思われます。ご家族の皆様個々で、言葉遣いの判断基準に違いはあるかと思われます。言葉をかける本人は丁寧を心掛けても、受ける側によっては不快に感じる事もあります。相手がどう感じるかという事を常に意識して、相手の立場に立つ事を心掛けて、より満足して頂けるよう努力していきたく思いますので、今後とも何卒よろしくお願いすると共に、ご意見があれば頂ければと思います。

質問5：施設内の清掃ができていると感じますか？



十分思う	49
まあまあ	14
物足りない	1
思わない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	2

個別意見

*いつもきれいで感心します。

改善、提案、要望意見

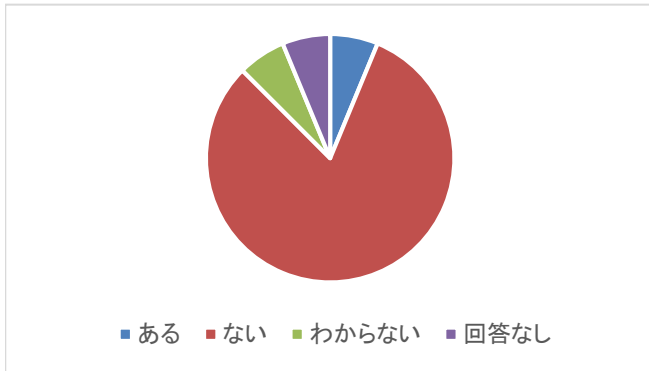
*車椅子が食べこぼしで汚れている。食事前後のテーブルの汚れが気になる。

*車椅子が食べこぼしで汚れている。食事前後のテーブルの汚れが気になる。

【 施設の回答 】

貴重なご意見誠にありがとうございます。ご指摘頂いた、車椅子、テーブルの汚れについては、現在、都度清掃を行っており、車椅子に関しては、定期的な時間を設け清掃を行っています。今回のご意見を真摯に受け止め、再度、その都度の清掃、定期的な清掃を行い、清潔が保たれるよう努力してまいります。

質問6：施設のお部屋の中で気になる点はありますか？



ある	4
ない	52
わからない	4
回答なし	4
コメントあり	7

個別意見

- * いつもきれいにして下さって気持ち良いです。ありがとうございます。
- * きれいに片付けてくれている。
- * いつもきれいにして下さっています。
- * いつもきれいに整えて頂いております。

改善、提案、要望意見

- * 外から中に入ると、よく冷房が効いているので気持ちいいですが、寝ている人は寒くないのか少し気になります。
- * 部屋の換気扇にほこりがびっしり付いている。
- * タンスの上がホコリっぽい。

【 施設の回答 】

多くの高評価誠にありがとうございます。面会に来て頂いたタイミングによっては、清掃前であり、汚れが見られる場合があるかと思われませんが、今後も快適に過ごして頂けるよう引き続き、環境整備を行っていきます。また何かありましたら、職員までお気軽に声をかけて頂ければと思います。

- * 外から中に入ると、よく冷房が効いているので気持ちいいですが、寝ている人は寒くないのか少し気になります。

【 施設の回答 】

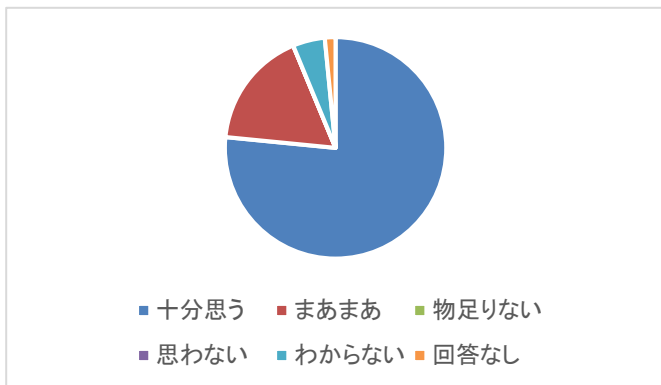
施設の空調管理について、利用者の生活スペースは体感温度を配慮した温度設定に心掛けています。居室以外の共有スペースについては、利用者個々で、体感温度に差があり、その際は衣類で調整を行っています。今後、ご意見を参考に注意していきたいと思います。

- * 部屋の換気扇にほこりがびっしり付いている。
- * タンスの上がホコリっぽい。

【 施設の回答 】

その時々で、清掃の時間も設けていますが、行き届いていなかった事についてお詫び申し上げます。換気扇の清掃については、今後定期的な清掃を実施させて頂きます。

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？



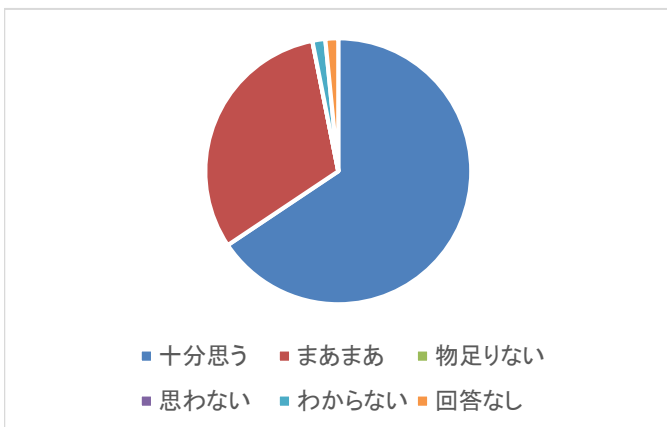
十分思う	49
まあまあ	11
物足りない	0
思わない	0
わからない	3
回答なし	1
コメントあり	0

個別意見
* 特になし

【 施設の回答 】

個別意見は特にありませんでしたが、全体を通して、『十分思う』の回答が49件と多数の高評価を頂き、誠にありがとうございました。『まあまあ』、『わからない』の回答がある中で、施設の対応としてまだ十分に至っていないと受け止められる事があるものと思われまます。より多くの皆様に満足して頂けるよう、今後も努力していくと共に、些細な事でも何かありましたら、ご意見を頂ければと思います。

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	42
まあまあ	20
物足りない	0
思わない	0
わからない	1
回答なし	1
コメントあり	3

個別意見

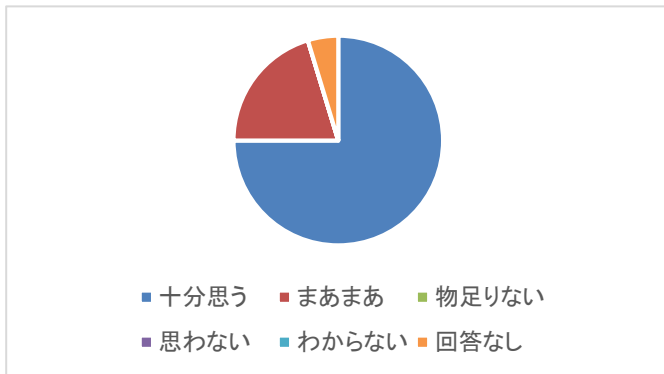
改善、提案、要望意見

- * 肌着など季節に応じたように着せてほしい。肌寒い日に面会に行った時、肌着が半袖だったり、パッチを履いていなかったりしてかわいそうだった。
- * 特に夏の初めなど、冷房が効きすぎている割に本人は薄着の時があります。職員さんは働いているので暑くなり仕方がない事とは思いますが。
- * 服が汚れている時があるので、忙しいとは思いますが着替えさせてもらえると嬉しいです。

【 施設の回答 】

貴重なご意見誠にありがとうございます。ご利用者への衣類への配慮不足を痛感致しました。空調による温度管理を行っているものの、ご利用者それぞれで、体感温度に違いがあります。衣類の汚れについては、毎年ご指摘を頂いており、今後、ご利用者が快適に過ごせるよう配慮ある対応を心掛けていきたいと思ひます。併せて、更衣については、その時々状況によっては、多少お時間を頂く場合がございます事をご承お願い致します。

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	48
まあまあ	13
物足りない	0
思わない	0
わからない	0
回答なし	3
コメントあり	1

個別意見

改善、提案、要望意見

* お買物や食事会、花見等にたまには連れだして欲しい。

【 施設の回答 】

ご利用者が楽しみを持って過ごして頂けるよう、毎月行事のイベントを企画し開催しています。その中で、外出や外食も企画させて頂いています。また、ご家族と一緒に外出や、外食される場合もあり、移動手段がない場合は、施設で送迎をさせて頂きます。その際は要相談となります。一度お気軽にお声をかけて頂ければと思います。

- * 大変お世話になって有難く思っております。母も何も解っていないですが、楽しそうにしている姿を見てると嬉しいです。これからも宜しくお願い致します。
- * お世話になります。人数の少ない中、食事に排泄介助に本当に大変だと思います。いつもありがたく思っています。宜しくお願い致します。
- * 感謝の一言です。
- * 訪問がほとんど土日の為、日常活動等あまりわかりませんが、職員の方々が忙しそうにトイレ誘導など行ってくれていつも頭が下がる思いです。
職員の人数が1人でも増えたらよいのにと思いながら見ています。いつもありがとうございます。事務所の方も笑顔で対応して頂き気持ちが良いです。
- * いつもお世話になりありがとうございます。訪問歯科や、受診等適切に行って下さりありがとうございます。これからも宜しくお願いいたします。
- * 現在の対応に満足しています。今後も引き続き宜しくお願いします。
- * 本当に良くして頂いてありがたいと思っております。
- * これからもよろしくお願い致します。
- * いつもお世話になります。体調の変化等にもすぐ対応して頂き、おかげ様で安定した日々を送る事ができているようで安心しています。これからもよろしくお願い致します。
- * 大変良くお世話をして頂き満足し感謝しております。有り難うございます。これからも宜しくお願い致します。
- * いつもよくして頂いて感謝申し上げます。今後もよろしくお願い致します。
- * いつも良くしていただき家族で喜び感謝しております。
- * よくしてもらっています。

改善、提案、要望意見

- * 家から持って行った食べ物を本人に聞くと、もらってないと話しているのですが、あたえてもらっていますか？
- * 寝たきりの人によく床ずれという言葉を知っていますが、こちらの施設では何か対策されているのでしょうか？
- * 職員の方が少ないように感じる。そういった中でも汗びっしょりになって介護されている姿に頭がさがる。ありがとうございます。
水分をとれないというか、自分から訴えないので忙しいと思うが、コップにお茶等残っていたら声かけをしてもらいたい。
- * おやつ、お茶、その他、全員みんなに配って欲しいです。1人だけもらっていない人がいたので！
- * 認知症で入所させて頂いています。面会に行った時、本人達が喜ぶから好きなおやつを持って来てあげて下さいと言われてますが、他の入所者さんの事を思うとみんな同じ状態がいいのではと思っています。日頃かかわってないし、家族の事もよくわからない様子なので、たまにお邪魔した時に特別の事をするのはどうなのかなと思っています。職員さん達がよくして頂いているので顔を見に行くくらいがいいのではないかと思います。
- * いつもお世話して下さいありがとうございます。利用者の立場に立って、介護するともっと素晴らしい介護施設になると思います。(もし、自分がこうされたら嬉しいか嫌か…)

【 施設の回答 】

多数の貴重なご意見を頂いた事に深く感謝致します。ご利用者の満足が、ご家族の満足に繋がると思っています。今回頂いたご意見を真摯に受け止め、喜ぶべきご意見に関しては、全職員で喜び、今後の業務への取り組みにおいてのモチベーションアップに繋げ、改善すべきご意見に関しては、施設全体で改善に向け取り組み、ご利用者、ご家族の皆様の満足に繋げていきたいと思っております。

* 家から持って行った食べ物を本人に聞くと、もらってないと話しているのですが、あたえてもらっていますか？

【 施設の回答 】

ご家族が用意したご本人用の食べ物については、要望通り、ご本人に提供させて頂いています。しかし、現段階では、提供させて頂くも、その時は欲しくないと提供を望まれなかった可能性や、ご本人が提供され、食べた事を思い出せなかった可能性、また、職員間の申し送りが不十分であり、提供を忘れていた可能性も考えられます。お手数ですが、その時々で職員に確認して頂ければと思います。

* 寝たきりの人によく床ずれという言葉を聞くのですが、こちらの施設では何か対策されているのでしょうか？

【 施設の回答 】

施設では、介護保険法により『床ずれ(褥瘡)』を予防する事が義務づけられており、当施設においても定期的に褥瘡予防対策委員会を開催し、介護職、看護職、管理栄養士、機能訓練指導員、施設ケアマネ、生活相談員、施設管理者が褥瘡の予防対策について協議を重ねています。

褥瘡の発生要因としては身体の部位に長時間の圧力が加わる事で、血流が悪くなり、結果、その部位が炎症を起こし褥瘡となります。横になられ、寝返りが自分の力で出来ない方は、褥瘡になりやすく、介護職員で、寝返りの介助を行っています。また、ご利用者個々によっては、皮膚の弱い方や、食事量の低下での栄養状態から、皮膚細胞組織の自己再生機能が低下されている方など、褥瘡発生リスクが高い方はエアマットを導入する事もあります。また、寝たきりの方だけでなく、普段座って過ごされる方も、座る姿勢によっては、皮膚にズシが生じる事で、褥瘡に繋がるケースもあります。

褥瘡予防に向け、ご利用者個々の身体状況を確認しながら予防、対策に取り組む他、医療機関からの講師を招いての研修も行い、学んだ事を、褥瘡予防として活用させて頂いています。

重力が存在する以上、日常生活において、身体のどこかに必ず圧力(負荷)がかかります。予防に取り組む中で、ご利用者の体調等によっては、小さな褥瘡が発生してしまうのも現実です。その際は看護職、介護職、機能訓練指導員、施設ケアマネと連携しながら、早急な治癒にむけ介護方法を検討します。また、治癒の悪化が見られた際は、医療機関と連携し通院をさせて頂いています。

* 職員の方が少ないように感じる。そういった中でも汗びっしょりになって介護されている姿に頭がさがる。ありがとうございます。

水分をとれないというか、自分から訴えないので忙しいと思うが、コップにお茶等残っていたら声かけをしてもらいたい。

【 施設の回答 】

お気遣い誠にありがとうございます。施設において、適宜水分補給に努めています。医療機関からの指示や、日常の中で、水分摂取が減少傾向にある方に関しては、グループ内で協議し、摂取量を増やせるよう対応しています。要望に沿えるよう対応してまいりたいと思いますので、お気軽に職員へお声をかけて頂ければと思います。

*おやつ、お茶、その他、全員みんなに配って欲しいです。1人だけもらっていない人がいたので！

【 施設の回答 】

施設が提供しているおやつ、お茶等は、全利用者に提供させて頂いています。今回ご指摘頂いたご意見について考えられる可能性と致しまして、おやつや、お茶に関しては、全利用者一斉に提供はしておらず、その時々で提供させて頂いています。おやつ提供迄の時間は、ホールで過ごされる方、居室で過ごされる方、また、入浴日で入浴をされる方と、色々な日常生活で過ごされています。ご指摘頂いた、その一人のご利用者は先におやつや、お茶を済ませていた可能性も考えられます。また、食事の形態もご利用者に併せたものを提供しています。おやつや、お茶もご利用者に合わせた形態で提供しており、周囲のご利用者との形態が違っており、時間をずらしての提供も考えられます。また、既往によって、食事制限のある方もおられ、制限上中止するケースもあります。いずれにせよ、そういった際にご利用者の配席に配慮する必要はあったかと反省すべき部分があります。しかし、ご利用者の中には、普段の配席と位置が違う事を嫌がられる方もおられるのでご理解して頂ければと思います。今後、施設でのサービス提供にあたり、疑問に感じる事がございましたら、その都度お言葉を頂ければと思います。

*認知症で入所させて頂いています。面会に行った時、本人達が喜ぶから好きなおやつを持って来てあげて下さいと言われますが、他の入所者さんの事を思うとみんな同じ状態がいいのではと思っています。日頃かわかってないし、家族の事もよくわからない様子なので、たまにお邪魔した時に特別の事をするのはどうなのかなと思っています。職員さん達がよくして頂いているので顔を見に行くくらいがいいのではないかと思います。

【 施設の回答 】

声をかけた職員もご利用者自身の事を思っただけの発言であつたかと思われまふ。他のご利用者の事も気にかけて下さり誠にありがとうございます。基本的には、ご利用者の皆様に対しては、同じ対応を心掛けています。しかし、ご利用者の方それぞれ色々な方がおられます。ご利用者個人個人で、対応は異なります。基本的には、ご利用者の意向や、体調に沿った形で対応するというのが、全てのご利用者に対しての共通対応となり、そこに個人差が出てくる事は、致し方ない部分もあります。また、ご利用者とご家族との関わりも、皆さんが一緒ではありません。家族間の関わりは、家族毎で異なりますので、お気軽に面会に来て頂ければと思います。また、要望等あれば、お気軽に職員へお声を掛けて頂ければと思います。

*いつもお世話して下さいありがとうございます。利用者の立場に立って、介護するともっと素晴らしい介護施設になると思っています。(もし、自分がこうされたら嬉しいか嫌か…)

【 施設の回答 】

ご指摘通りだと思います。人と関わる中で、自分がされたら嬉しいから他人にもしようとする事で、かえって有難迷惑に感じられるケースもあります。またその逆もあつたりします。現在利用者が、何を望んでいるかを考え、自分本位の物差しで判断するのではなく、その職種で習得した専門知識を活用したり、他職種と連携しながら、介護に臨むよう心掛けていきたいと思つています。

【 終わりに・・・ 】

ご家族の皆様にはアンケート調査にご協力賜り、心からお礼申し上げます。私は常に施設の良し悪しは職員次第であると思っています。今回ご家族から指摘された不十分な項目のひとつひとつを真摯に反省し、全職員が一体となって、速やかに改善に取り組み、「しあわせの家」に関わる全ての皆様から全幅の信頼を得られるよう努めてまいります。今後ともご家族の皆様には、厳しくも温かい目で見守っていただきたく、そしてお気づきの点がございましたら、その都度、忌憚のないご意見をいただけますようよろしく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 篠原 弘之

※ご家族の皆様から頂いたご意見は全て、確認させて頂いている事と併せて、職員が特定される内容の公表については、まことに勝手ながら差し控えさせて頂きたいと思っておりますので、何卒ご理解、ご了承の程お願い致します。