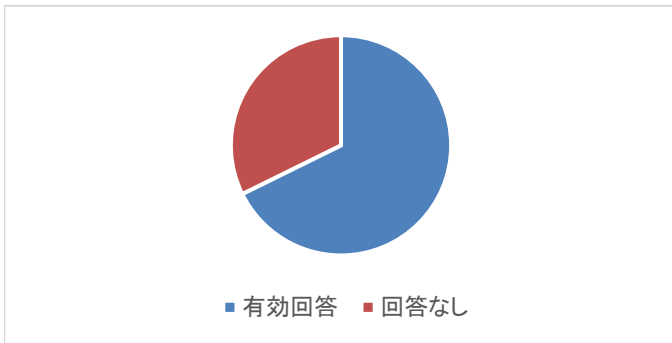


顧客満足度調査（アンケート結果）

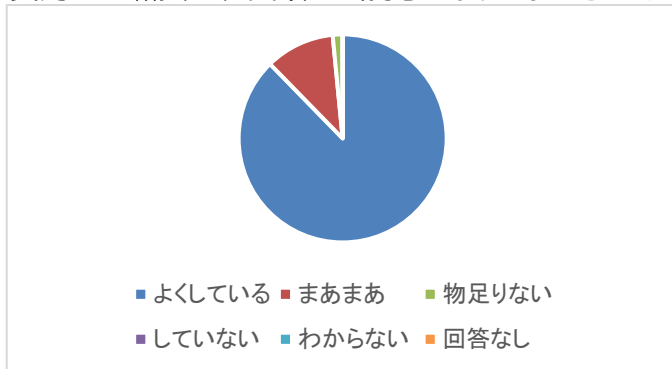
平成30年12月実施

特別養護老人ホーム しあわせの家



総数	96
有効回答	65
回答なし	31

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	57
まあまあ	7
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	6

個別意見

- * 廊下で会っても笑顔で接してくれます。
- * 最近、前よりすごくあいさつが感じよくなりました。
- * 受け付けカウンターに近づいた時からあいさつしてくれます。
- * 遠くにいても声かけしてもらえる。
- * 面会に行くと、必ず職員の方が先に笑顔であいさつしてくれます。

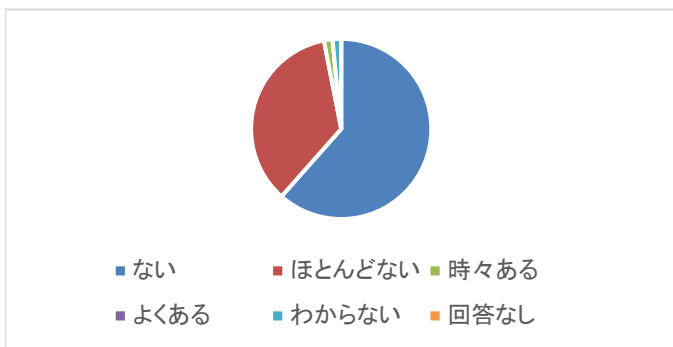
改善、提案、要望意見

- * あいさつはできているが、笑顔とちょっとした頭を下げるが見られない職員がいます。

【 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。施設全体で、接遇の充実に向け、職員教育に取り組ませて頂く中で、以前と比較し良くなってきたという評価も頂き、とても嬉しく思います。しかし、まだあいさつとしての、態度や、表情等において至らない面があるというご意見もありました。真摯に受け止め、今後皆様にご満足して頂けるよう、接遇の充実に向け継続、努力していきたいと思っております。

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	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	0
コメントあり	2

個別意見

* あまり会話のできない利用者にも積極的に声かけをされている職員の方がいると、気持ちがホッとします。

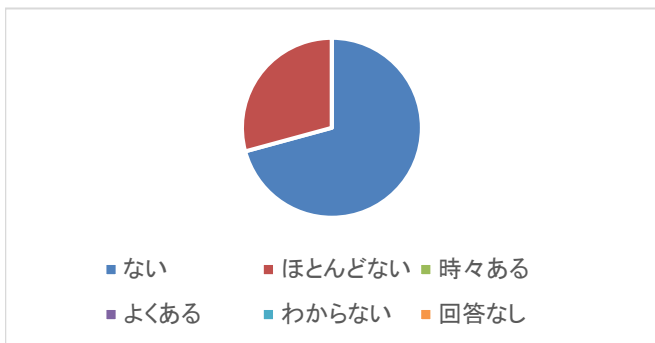
改善、提案、要望意見

* 職員に話しやすい人がいない。みなさんは忙しいようでつつい引いてしまう。

【 施設の回答 】

職員のご利用者への対応についてお褒めのお言葉誠にありがとうございます。人と関わる対応で言葉かけはご家族、ご利用者問わず重要な事と思います。どうしても、その時々で業務に専念する中で、結果忙しい雰囲気として感じられたのかと思われます。どのような状況においても話しやすい雰囲気を作れるよう努力したいと思うと共に、いつでもお声をかけて頂ければと思います。

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	46
ほとんどない	19
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

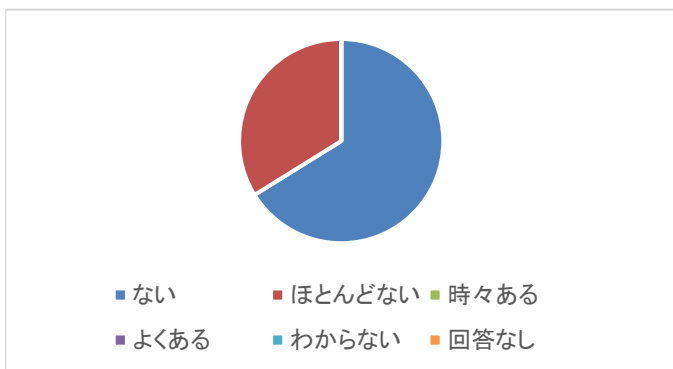
個別意見

*なし

【 施設の回答 】

個別意見はありませんでしたが、前回の回答で『ない』が45件、『ほとんどない』が20件であり、前回と大きく変わらない評価であると共に、高い評価を頂き誠にありがとうございます。引き続き、不快感を与えない身だしなみで対応していきたいと思っております。

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	43
ほとんどない	22
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	1

個別意見

* 明るく声をかけて下さる様子がいつも見られます。一度だけ、他の利用者の方に対してですが、トイレに連れて行こうとしたとき、声をかけずに急に体と車イスを触り、利用者の方がびっくりされた様子を見ました。

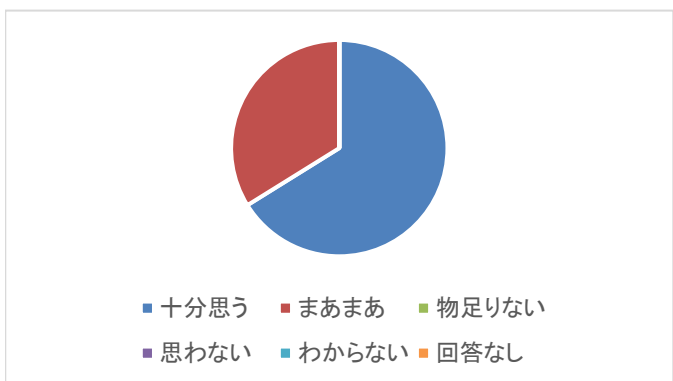
改善、提案、要望意見

*なし

【 施設の回答 】

ご利用者との関わり方で言葉をかけず、介護を行う事はあってはならない事であり、職員指導の未熟さを痛感すると共に、お詫び申し上げます。介護だけでなく、人との関わり方として、言葉の重要性を再度、教育指導していきたいと思っております。

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	43
まあまあ	22
物足りない	0
思わない	0
わからない	0
回答なし	0
コメントあり	5

個別意見

* いつもきれいに室の中の事もして頂いています。
 * トイレのにおいとかなく、不思議なくらい気持ちいいです。
 * 以前にも答えましたが、へんなにおいがしないです。トイレも近くにあるのですが。

改善、提案、要望意見

* ブラインドが少し汚れあり、窓の端上部に蜘蛛の巣が少し張っていて、エッと驚きました(苦笑)
 * 床にほこりがある時がある。
 * ベッドの下やタンスの上などのホコリ。家庭でも難しいと思いますが、出来ればお願いしたいです。

【 施設の回答 】

温かいお言葉ありがとうございます。前回の回答において『物足りない』が1件に対し、今回は0件でした。しかし、細かい部分でのご指摘があり、まだまだ不十分であると感じます。快適な環境提供に向け努力していきたいと思えます。

*ブラインドが少し汚れあり、窓の端上部に蜘蛛の巣が少し張っていて、エッと驚きました(苦笑)

【 施設の回答 】

ブラインドについては、特殊なブラインドであり、職員での清掃は困難な物となります。劣化が見られるブラインドもあり、修繕を行う予定です。蜘蛛の巣については、定期的に外観清掃を行っていますが、その間に蜘蛛の巣を張られる事があり、施設としても苦慮しているところです。居室内でありましたら、見落とししている可能性があります。今後気を付けると共に、見つけた際は職員に声をかけて頂ければと思います。

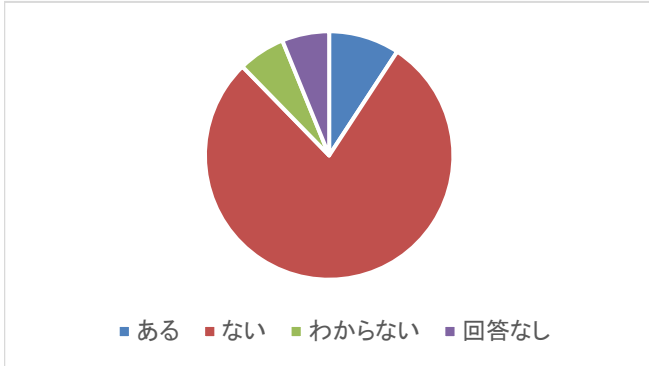
*床にほこりがある時がある。

*ベッドの下やタンスの上などのホコリ。家庭でも難しいと思えますが、出来ればお願いしたいです。

【 施設の回答 】

清掃については、週1回のシーツ交換の際に行っており、それ以外でも担当職員が、訪室の際に適宜清掃しているところでもあります。細部への配慮不足が原因と考えられ、今後、細部への観察を指導し、快適な環境を提供できるよう臨んでいきます。

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	6
ない	51
わからない	4
回答なし	4
コメントあり	6

個別意見

* 特になし。きちんと整理整頓できていると思えます。

改善、提案、要望意見

- * 部屋のタンスの上も少しほこっているようなので拭いて欲しいです。
- * セキュリティがあるのがわかります。職員が利用者さんの介護をしている時に開けてもらうのが忙しい中、気をつかうときがある。
- * とても忙しい毎日の利用者への対応は大変だと思えます。まれにはありますが、洋服や下着が他者の物と変わっている時があります。
- * ゴミ箱がない(持参?) ティッシュケース紛失。
- * パジャマなど一度着た服の置く場所。

【 施設の回答 】

『ある』の回答が前回は2件に対し、今回は6件の回答を頂きました。また、個別意見においても多数ご意見を頂いた事に深く感謝いたします。真摯に受け止め、改善できるところは改善してより良い環境を整備していきたいと思っております。

*部屋のタンスの上も少しほこっているようなので拭いて欲しいです。

【 施設の回答 】

質問5でも同様のご意見があり、回答させて頂いた対応をしていきたいと思っております。

*セキュリティがあるのがわかります。職員が利用者さんの介護をしている時に開けてもらうのが忙しい中、気をつかうときがある。

【 施設の回答 】

職員へのお気遣い誠にありがとうございます。しかし、過去にご利用者が他のご家族と一緒にエレベーターに乗られようとされたり、自動ドア開扉時に一緒に出て行かれようとされる事があり、施設として、ご利用者の安全を考えるにあたり、職員によるセキュリティ解除を行うよう徹底しています。不便だと感じられるかも知れませんがご理解頂き、気軽に職員にお声をかけて頂ければと思います。

*とても忙しい毎日の利用者への対応は大変だと思います。まれにはありますが、洋服や下着が他者の物と変わっている時があります

【 施設の回答 】

貴重なご意見誠にありがとうございます。多数のご利用者の衣類を一緒に洗濯しており、間違いなく返却できるよう、ご家族の皆様には持ち込みにあたり記名のご協力頂いており、併せて、職員も洗濯に出す際は、記名の確認をしています。しかし洗濯をする事によって、記名部分が分かりづらくなり、返却間違いが生じてしまうケースもあり、記名確認は注意を払っているところであります。今後、返却に間違いがないよう、再度努力していきたいと思っております。

*ゴミ箱がない(持参?) ティッシュケース紛失。

【 施設の回答 】

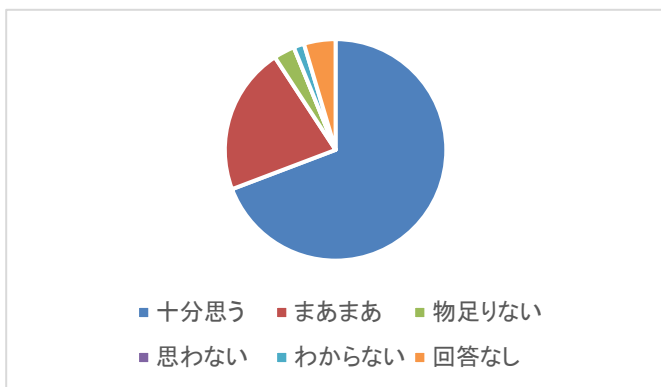
ゴミ箱については、全居室にあります。しかし、ご利用者の認知症の症状によっては、トイレと間違われたりゴミを集め回られたりされるケースもあり、施設で回収させて頂いているケースもあります。一度、スタッフにお声をかけて頂ければと思います。ティッシュケース紛失については、対応の遅れを含めお詫び申し上げますと共に、今後、そのようなケースが発生した場合は迅速に調査、対応していきたいと思っておりますのでご一報頂ければと思います。

*パジャマなど一度着た服の置く場所。

【 施設の回答 】

一度着た服を再度着て頂く際の置き場所については、ほとんどが、居室タンスの上に置いている事が多いです。本件の意見内容について、『置く場所が汚れていた』と解釈させて頂くと、パジャマ等をタンスの上に置いていた周辺が汚れていたものと思われ、配慮不足であった事をお詫びさせて頂きます。居室の清掃含め、清潔な場所へ置く事ができるよう努めていきたいと思っております。

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	45
まあまあ	14
物足りない	2
思わない	0
わからない	1
回答なし	3
コメントあり	4

個別意見

- * 問かけにきちんとした返事がもらえています。
- * 家族からお願いした事は聞き入れてくれます。
- * 先日外出する時、大変よくして頂きました。ありがとうございました。

改善、提案、要望意見

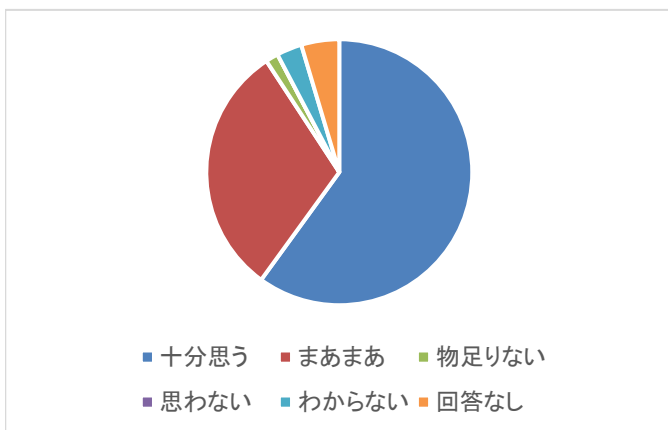
- * 職員さん達の引継ぎの出来てない所。同じ事をまた別の人に言わないといけない事がある。

【 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。施設としても、家族の要望に答えられるよう、今後も努力していきたいと思っております。また、施設の体制や、整備状況によっては、要望通りに答えられない場合もあります事をご理解頂ければと思います。

職員間の引継ぎについては、職員の勤務形態上、同日全職員への引継ぎは難しく、各フロア毎に職員間で情報を引き継ぎ、勤務形態に関係なく情報を共有できる環境を整えています。今回ご指摘頂いた件につきましては、施設内における情報共有できる環境が活用できていなかった事が原因であり、ご迷惑をおかけしてしまった事についてお詫び申し上げます。各フロアにおいて、再度引継ぎの徹底を指導しているところであります。

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	39
まあまあ	20
物足りない	1
思わない	0
わからない	2
回答なし	3
コメントあり	6

個別意見

- * 職員さんも忙しいので一人一人完璧には無理だと思います。
- * 反応の少なくなった母に対しても、よく声かけてしてくれています。大変ありがたいです。
- * いすから立ち上がる時など、やさしくサポートしてくれています。

改善、提案、要望意見

- * 本人ができる事があれば手伝わせて欲しいです。
- * 自分で体を動かせないなので、座りにくそうにしている、こうしてほしいと伝えられない様子が
あります。よく気にかけてくださっていますが、少し気がかりです。
- * 食べこぼしなどで服が汚れている時がある。

【 施設の回答 】

お褒めのお言葉、また、貴重なご意見誠にありがとうございます。ご利用者と関わる中で、普段の様子を観察し、ご利用者にあった対応をしていくのが重要であり基本であると考えています。これからも、努力を惜みず、ご利用者の皆様が満足して頂ける対応を心掛けたいと思います。
ご利用者自身ができる事は、出来る限りご自身の力でして頂きながら、介助をさせて頂いています。しかしご自身でされる事によって、負担が大きくなり感じられたり、危険であると判断される場合は、介助させて頂いています。

- * 自分で体を動かせないなので、座りにくそうにしている、こうしてほしいと伝えられない様子が
あります。よく気にかけてくださっていますが、少し気がかりです。

【 施設の回答 】

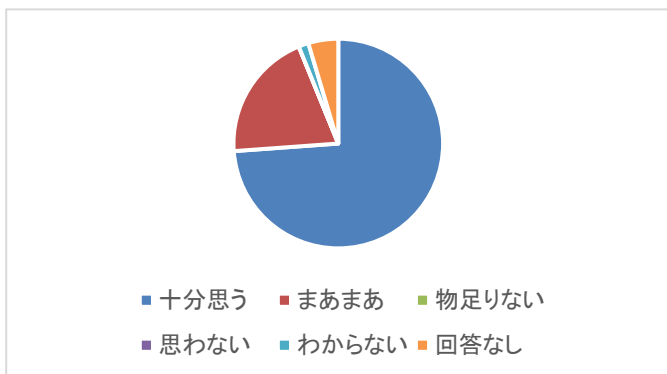
長時間同じ姿勢で座るとい動作は、疲労と苦痛が伴います。その時々で、確認し座る姿勢の変更や、修正、体調によっては、横になって頂く等の対応をしています。また併せて現在、外部講師を招いて体に負担のない姿勢について学んでいるところであります。体調や、身体で状況で左右されるところではあります、その時々様子を確認し今後も対応していきたいと思ひます。

- * 食べこぼしなどで服が汚れている時がある。

【 施設の回答 】

申し訳ございません。前回は同様のご意見を頂いており、改善に至っていない事にお詫び申し上げます。重要課題として、徹底できるよう対応していきます。

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	1
回答なし	3
コメントあり	4

個別意見

- * 緊急の受診に対して、時間が遅くなったにも関わらず、気持ちよく対応してくれて本当にありがたく思いました。ありがとうございます。
- * 少しずつよくなってきていると思います。
- * しあわせの家に入れて本当に良かったと思っています。
- * 少しでも体調が良くないと電話連絡してくれて詳細に教えてくれます。

改善、提案、要望意見

【 施設の回答 】

たくさんの心温まるお言葉ありがとうございます。ご利用者の健康管理については、看護職員、介護職員が連携し、状態によって担当医へ連絡し対応しています。ご利用者皆さんが高齢であり、色々な慢性疾患を抱えておられる中で、突如急変する可能性もあります。今後も介護職員の観察力と、看護職員の医療知識との連携を継続しながら、早期発見、対応に努めていきたいと思っております。

- * いつも感謝しております。
- * いつもよくして頂いています。今後ともよろしく願い致します。
- * いつも大変お世話になっております。助かっております。
- * 非常に感謝しています。
- * 急変時の迅速な対応に感謝いたします。
- * とってもお世話になってありがたいです。
- * 特に意見はありません。良く見て戴きありがとうございます。
- * いつもありがとうございます。帰宅願望は毎回あるようですが、「泊ってね」と言うと納得しています。心苦しいですが、職員の皆様に声をかけて頂き、本人もそうしないといけないと思っているのかと感じます。今後ともご迷惑をかけることも多くなるとは思いますが、よろしく願いいたします。
- * 別にありません。十分だと思います。
- * 職員の皆様には大変お世話になっております。入所して2年になりますが、本人も大変喜んでおります。来年もよろしく願い致します。
- * 不満な事は何もありません。行き届いたお世話をして頂き大変有り難く思っております。
- * 毎日お世話ありがとうございます。大変な事も多々あると思いますが宜しく願い致します。
- * ありがとう、感謝しています。
- * しあわせの家でお世話になって家族のものも安心して毎日を送っています。ありがとうございます。
- * いつもありがとうございます。今後共、宜しくお願いします。
- * 入所時に比べ、今の方がずっと元気で、いつも面会に行った時は笑顔です。以前はなかった事です。人格も良い方に変化してきたように思います。本人にしあわせの家の環境がすごく合っているのだと思います。感謝しています。

改善、提案、要望意見

- * 先日訪問した時に、他の人の肌着を着ていたのが職員の方に伝えました。「すみません、気を付けます」と言われましたが、間違わないようにして欲しいです。
- * 質問7、8、9について
 - ・いつも本人と一緒にいるわけでもないし、訴えもないのでわかりません。
 - ・サービス、支援とかは、わからない。
 - ・大変な仕事だと思っています。ありがとうございます。
- * 最近ほぼ寝たきりの状態なので、体調の良い時は出来るだけ起こすようにして欲しい。
- * 何か相談があると相談員の方が直ぐ対応して頂き感謝していますが、施設サービス計画を立てて下さるケアマネさんとは一度もお会いした事が無く(5か月間)お顔も知らないのが少し残念です。職員さん達は気持ちよく介護して下さい、頭も低くあいさつして下さい教育が行き届いていると感心致します。
- * いつも本当によく見ていただいて、感謝しております。飲み込む力が、どんどん弱くなっているの、食事が一番心配です。おやつホットケーキなど、一口で食べようとしていて、ドキッとします。気にかけていただけると嬉しいです。
- * 洗濯をしてもらっているの、行く事が少なくなる。毎日どんな服を着、どんな物が不足しているか分かりにくい。行ってダンスの中を見ても、洗濯した所から返ってないだけで分からない。希望する人には家族で洗えると…。

【 施設の回答 】

多数の自由回答誠にありがとうございます。お褒めのお言葉、また、改善や要望のご意見誠にありがとうございます。ご家族の皆様の評価が、職員のモチベーションアップに繋がり、また、改善していく目標となります。改善に向け取り組み、改善に至った結果、ご利用者、ご家族の皆様への満足に繋がり、ご利用者、ご家族の満足が、施設職員の満足に繋がり、新たな目標に向け励む事ができると思っております。今後ともよろしく願い致します。

*先日訪問した時に、他の人の肌着を着ていたので職員の方に伝えました。
「すみません、気を付けます」と言われましたが、間違わないようにして欲しいです。
【 施設の回答 】
まさしくその通りであると思います。更衣の際に、衣類の確認を行っており、再度注意を払っていきます。

*質問7、8、9について
・いつも本人と一緒にいるわけでもないし、訴えもないのでわかりません。
・サービス、支援とかは、わからない。
・大変な仕事だと思っています。ありがとうございます。
【 施設の回答 】
ご家族の皆様には、ご家庭の都合もあるかと存じあげますが、適度な面会をお願いしています。言葉での訴えが難しいご利用者もおられますが、言葉だけでなく、表情や体調で訴えられるご利用者もおられます。なかなか難しいかも知れませんが、面会時にスタッフに確認して頂いて下さい。また、スタッフとご利用者の関わりも見てください。
サービスは、お部屋、食事の提供を始め、当施設を生活の場としてご利用して頂いている生活全般の意味となります。支援については、そのご利用者が日常生活を送るにあたり、ご自身の力だけではできない部分を、助けさせて頂く意味となります。ご利用者にご満足いただけるよう、まだまだ至らぬ点が多いかと思いますが、何卒よろしくお願い致します。

*最近ほぼ寝たきりの状態なので、体調の良い時は出来るだけ起こすようにして欲しい。
【 施設の回答 】
基本的に起きて頂けるよう対応させて頂いています。しかし、ご本人様の状況によっては、起こす事で、身体への負担が大きくなる場合もあります。ベッドで過ごす時間が多くなったとしても、上半身を起こして過ごして頂く等の対応を行っています。

*何か相談があると相談員の方が直ぐ対応して頂き感謝していますが、施設サービス計画を立てて下さるケアマネさんとは一度もお会いした事が無く(5か月間)お顔も知らないのが少し残念です。職員さん達は気持ちよく介護して下さい、頭も低くあいさつして下さい教育が行き届いていると感心致します。
【 施設の回答 】
お褒めのお言葉誠にありがとうございます。
施設ケアマネは1名常駐しています。基本的に本館2Fの介護ステーションで業務を行っていますが、利用者の状況を確認する為に、各フロアで業務を行う場合もあります。相談員は、相談窓口としてご家族と調整させて頂く事が多く、関わる機会が多いですが、ケアマネも、ご利用者の対応等で、ご家族と相談、調整させて頂く事があります。ご要望があればいつでもお声をかけて頂ければと思います。

*いつも本当によく見ていただいているので、感謝しております。飲み込む力が、どんどん弱くなっていくので、食事が一番心配です。おやつホットケーキなど、一口で食べようとしていて、ドキッとします。気にかけていただけると嬉しいです。
【 施設の回答 】
貴重なご意見誠にありがとうございます。飲み込む力の低下は、施設としても注意しながら観察しているところであります。食事の提供において、口元まで運ぶという動作の介助は行う事ができますが、噛む、飲み込むという動作については、介助する事は困難であり、ご自身の力のみの動作となります。代替え方法として、お食事の形態を変更して対応しています。美味しく食事をして頂く事と、安全に食事をして頂く事を考え対応する中で苦慮する場面もあります。一度個別で職員にお声をかけて頂ければと思います。

*洗濯をしてもらっているので、行く事が少なくなる。毎日どんな服を着、どんな物が不足しているか分かりにくい。行ってタンスの中を見ても、洗濯した所から返ってないだけで分からない。希望する人には家族で洗えると…。

【 施設の回答 】

面会頻度については制限は設けていませんので、お気軽に面会に来て頂き、面会に来て頂く中で、ご要望等があれば、気軽に職員にお声をかけて頂ければと思います。また、洗濯については、ご希望があれば、ご家族での洗濯も可能ですので一度相談して頂ければと思います。

【 終わりに・・・ 】

全体としては評価が高まっている印象を受けます。ご利用者・ご家族様のご指摘を真摯に受け止め、待遇等の職員教育に取り組んだ結果が、少しずつ日々の業務に反映されたものと思われま。しかしながらこの調査結果に安堵してはなりません。ご利用者・ご家族様には、さらに高い満足度を実感して頂けるよう、職員教育の充実化に取り組み、信頼、信用、安心して頂ける施設にしてまいりますので、これからもお気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し出下さい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 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。