

# 平成29年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

特別養護老人ホームいなほの郷下山  
ショートステイ

配布数	回答数	回収率
24	15	62.5%

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	13	86.7%
やや満足	1	6.7%
普通	1	6.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・母がお世話になっております。時には重い気持ちで母を見舞う時もあるのですが、こちらの気持ちがやわらかく静かな笑顔に接し気を取り直す事もあり勇気をもらっております。  
・皆さん明るく元気で良好です。

## ② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	13	86.7%
やや満足	1	6.7%
普通	1	6.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・決して雄弁でなく数少ない言葉によく観察し見守って下さるのだと私も見習っております。

・きめ細やかな対応、心づかいに感謝いたしております。

## ③ 施設内は居心地のいい生活の場になっていると思いますか

満足	10	66.7%
やや満足	1	6.7%
普通	4	26.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	1.5%

〈ご意見〉

・二度入院を致しましたが、病院でもそれなりに手厚い看護でしたが、退院後どんどん母の表情が良くなりました。家族にも応答しなくなりましたが、いなほの郷の建物が見えた時笑顔となりました。思わず涙ぐんでしまいました。母にとっては”生活の場”なのです。

・家にいるとただ寝ているだけで会話も成り立たないので、有り難く思っています。

## ④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	10	66.7%
やや満足	2	13.3%
普通	1	6.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・居室を見ていないのでわかりません。（家族）

・いつも清潔にしてあり、ありがとうございます。

・清潔を心がけておられるように感じます。

⑤ 施設内の臭気は気になりませんか

満足	10	66.7%
やや満足	0	0.0%
普通	3	20.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	13.3%

〈ご意見〉

- ・全く気になりません
- ・全く感じません。鼻は敏感な方ですが。

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	11	73.3%
やや満足	1	6.7%
普通	1	6.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	13.3%

〈ご意見〉

- ・徐々に認知が進んできております。そんな母ですがスタッフの方々の配慮で有り難いと思います。母にとりましては施設内全てが居心地のいい生活の場です。むしろ母が他の方のご迷惑になることはないでしょうか。それだけが心配です。

⑦ 食事は満足していますか？

満足	6	40.0%
やや満足	3	20.0%
普通	3	20.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	13.3%

〈ご意見〉

- ・飲み物がぬるい（コーヒー・お茶など）
- ・本人が美味しいと言っております。
- ・もう少し味がいいといいのですが。

回答

- ・飲み物に関しては、火傷事故の危険回避から、ぬるめにして提供にしております。熱いものを希望される方には、個別で対応させていただきますので、お申し出ください。
- ・おいしい食事が提供できるよう改善に努めます。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	10	66.7%
やや満足	2	13.3%
普通	3	20.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・すっかりお任せにして恐縮しております。月一度の往診時には家族は必ず居て健康状態の把握に努めたいと思っています。
- ・何かあると連絡がありそれに対応できています。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	10	66.7%
やや満足	0	0.0%
普通	4	26.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	6.7%

〈ご意見〉

- ・とても気を遣っていただき感謝申し上げます。
- ・配慮されていると存じます。

⑩ 契約書やサービス計画等の説明はわかりやすいですか

満足	10	66.7%
やや満足	1	6.7%
普通	4	26.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・介護のこと全く分からずトンチンカンな質問をしておりますが、いつも丁寧に対応して頂きこれからも教えて頂きながら母を見守りたいと思います。

⑪ 意見や要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気がありますか

満足	12	80.0%
やや満足	0	0.0%
普通	3	20.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・満足です。対応の仕方にいつも学ばされております。やはりプロなのだと思いました。母にも感情的にならずに少しずつ対処したいです。

・何かあると相談し対応してもらっています。熱心に取り組んで頂いております。

⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	12	80.0%
やや満足	1	6.7%
普通	2	13.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

・どのように感謝の気持ちを表したらいいの分かりません。母がいなほの郷下山に居ることで毎月が安心です。こうした安らぎが家族に来ることの幸運さに感謝しています。

- ・人気のある施設でいらっしゃるので、希望の日にお願ひできないことが少し困っている所です。
- ・安心、安全穏やかな生活
- ・軽い体操や運動をさせてほしい。季節ごとのイベントなどを増やして
- ・お便りの回数をもっとあったらいいなと思っています。
- ・外出レクお願いします。

その他、ご意見・ご要望、日頃感じていることなどありましたら、お聞かせください。

- ・ただただ感謝です。ありがとうございます。どうぞこれからもよろしくお願ひ申し上げます。
- ・食事以外の事は全て満足しています。いつも良くして頂きありがとうございます。
- ・自分の母親の対応に苦慮したなかでいなほの郷下山と出会い、仕事とはいえ大変な職務に敬意を表しています。実際に介護を経験してみないとわかりません。職員の皆様の暖かさと熱意に支えられていると母もわたくし共々ありがたい思いです。
- ・いつもありがとうございます。職員の方々の笑顔の対応にいつも感謝しております。
- ・職員の名前を覚えたいので名札を分かりやすくして欲しい。