

# 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

配布数	回答数	回収率
93	67	72.0%

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	53	79.1%	〈ご意見〉
やや満足	13	19.4%	・いつもこやかに挨拶していただいています。
普通	1	1.5%	・遠方に住んでいてたまにしか行けませんが、いつも親切にしてください。
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

## ② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	54	80.6%	〈ご意見〉
やや満足	9	13.4%	・人による。差がある。 ・丁寧な対応です。
普通	3	4.5%	・いつ電話をかけてもやさしく対応してもらって助かります。
やや不満	1	1.5%	・ほとんどの職員さんは丁寧ですが、母が以前、オムツ交換の時間を過ぎて職員が来なくて、コールをしたところ、きつい口調で「必ず来ますから！！」と言われたようで、優しく言ってほしいと言っていました。
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

### 回答

職員の軽率な言葉で、ご利用者様を不快な気分、悲しい気持ちにさせてしまい大変申し訳ございません。接遇マナー研修等を行い、接遇向上の取り組みを行っていましたが、まだまだ行き届かずにご迷惑をお掛けいたしました。このようなことがないように、施設全体で接遇教育に努めてまいります。

## 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	31	46.3%	〈ご意見〉
やや満足	21	31.3%	・真夏の暑い日にエアコンが効いていなかった（運転されていない）夕方に部屋が暗くて、電灯がついていない。
普通	13	19.4%	
やや不満	1	1.5%	・広々として、呼吸が出来る。床もピカピカ、清潔感がある。水槽等動きのある物が、1階以外にもあると思う。
不満	0	0.0%	
無回答	1	1.5%	・入居者が日中無為にテーブルに向かって過ごすことのないよう、各種レクリエーション活動を随時実施していただくと有り難い。

### 回答

エアコンの管理につきましては、ご迷惑お掛けしました。ご利用者様が過ごしやすい環境となるよう室温、照明等に配慮することを全体の会議で周知しました。ご利用者様に楽しんでいただけるレクリエーションを企画しているところですが、話し相手や読み聞かせ、レクリエーション補助のボランティア紹介等、ご協力ください。

#### ④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	34	50.7%	〈ご意見〉
やや満足	12	17.9%	・面会の時は清掃等がいつもきれいに行われています。
普通	18	26.9%	・小物入れ、テレビ、タンスの上等にほこりがある。(3)
やや不満	3	4.5%	・シーツが汚れている。ゴミがある。
不満	0	0.0%	・細かいところまで見たらきりがありませんから、できること、気になるところはこちらで行っています。
無回答	0	0.0%	

##### 回答

清掃が行き届かず、申し訳ありませんでした。

ご利用者様には気分良く一日を過ごしていただけるよう担当職員だけでなく、他の職員も環境を整え、居室清掃、ベッド周りの清潔保持に努めてまいります。

#### ⑤ 施設内の臭気は気になりませんか

満足	21	31.3%	〈ご意見〉
やや満足	12	17.9%	・時間によって気になるときがある。(4)
普通	28	41.8%	・特に臭いの強い時がある。(2)
やや不満	6	9.0%	・窓を開けて換気したほうが良いと思う。
不満	0	0.0%	・部屋の戸を開けるとフロア、または部屋に臭いがこもっている。
無回答	0	0.0%	・入居者の便臭が気になるときがあり、トイレに芳香剤(脱臭剤)を備え付けていただきたい。

##### 回答

施設内の臭気の問題については、既に改善を始めているところです。トイレ、汚物処理室に消臭剤、消臭器を置き、リビング内にも空気清浄機を設置する予定です。

#### ⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	31	46.3%	〈ご意見〉
やや満足	12	17.9%	・プライバシーは守られていると感じています。
普通	20	29.9%	・常にドアが開いている状況はどうか?と思います。安全面を考慮されるためとは思いますが。
やや不満	2	3.0%	
不満	0	0.0%	・適度な距離を保っている。
無回答	2	3.0%	

#### ⑦ 食事は満足していますか?

満足	27	40.3%	〈ご意見〉
やや満足	11	16.4%	・本人は色々な物が食べられおいしいとのこと。食事の時間にどのように食べているのが見学してみたい。
普通	18	26.9%	
やや不満	1	1.5%	・食べるために工夫をしてもらっている。食器の色、配置等。
不満	0	0.0%	・おやつを見ると少しお粗末な気がします。
無回答	10	14.9%	・母は食事を楽しみにしています。

##### 回答

現在、嗜好品費用内で、毎日2回のお茶・コーヒー等と午後のおやつを提供しています。ご意見を受け、ご利用者様の希望や提供量の確認等をしており、おやつの内容・量につきまして見直しを行います。また、ご家族様が購入したものを預かり、お茶の時間に提供することも可能ですので、職員にご相談ください。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	39	58.2%	〈ご意見〉
やや満足	14	20.9%	・機能訓練計画、栄養ケア計画等により管理していると考えます。
普通	9	13.4%	・医師による定期的な健康診断はとて有り難い。処方薬の投薬や残薬の管理について、より正確を期していただきたい。
やや不満	3	4.5%	
不満	0	0.0%	・足の爪きり（看護師の方にこまめに見てもらいたい）
無回答	2	3.0%	・全部をおまかせして、ありがたく思っています。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	37	55.2%	〈ご意見〉
やや満足	6	9.0%	・過日、母（91）が昼食前に車椅子から落ち顔を打撲しましたが、事後の的確な対応に感謝しています。担当職員の目の届かない場合もあるかと思いますが、再発防止に一層の工夫をお願いします。
普通	17	25.4%	
やや不満	2	3.0%	
不満	0	0.0%	・いろいろと対策していただいています。
無回答	5	7.5%	・細かなことでも連絡いただいて、大変安心しています。

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	31	46.3%	〈ご意見〉
やや満足	10	14.9%	・新しく対応をお願いしたことでも記入してあって助かり
普通	21	31.3%	・丁寧な説明をしてくださいます。（2）
やや不満	1	1.5%	・更新時、説明がないケースがある。
不満	0	0.0%	
無回答	1	1.5%	

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	39	58.2%	〈ご意見〉
やや満足	12	17.9%	・いつも即対応していますので、安心しています。
普通	14	20.9%	・面会に行った時、窓口越しではなく部屋から出てきて、今の状況を話してくれました。こんな時はいい雰囲気です。
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	・人による。大体の方は耳を傾けてくださるが、聞こえないふりをされた事が有る。（忙しいのは分かるが、ショックだった。が、少しは理解できる。余裕があれば、そのような事は無いと思うから）
無回答	2	3.0%	

回答

ご家族様を不快な気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。  
②の回答にもありますが、接遇向上の取り組みに努めてまいります。

⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	42	62.7%	〈ご意見〉
やや満足	14	20.9%	・いつも施設の方にやさしくしていただき感謝しています。
普通	8	11.9%	・家族が常に気になっていても面会に行けず、気にはしていますがサービス等は信頼を持ってお任せしているつもりです。
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	・家族が困難な事を皆様が面倒を見てくださり、本当に心から感謝の気持ちでいっぱいです。自宅では知らず知らずのうちに、介護をしていたなあと改めて感じます。本当に大変さが分かります。
無回答	3	4.5%	

### ⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・若い男性の職員が前よりも増えたが、女性のほうが親切で良いと思う。
- ・お年寄りで体調がよくないときもあると思います。職員さんがお忙しいのも分かるのですが、温かく心が通う言葉かけ、対応をお願いします。
- ・午後4時頃に行う体操等の集団レクリエーション活動は、とても良い企画だと思う。月に1回程度のボランティアの皆さんによる踊りや歌なども入居者は楽しみにしている。欲をいえば、各部屋単位で、定期的にカラオケと歌詞カードなどにより皆さんと一緒に声を出して歌を唄うなども検討してはいかがでしょうか。
- ・あたたかく優しい声かけ、笑顔を望みます。家族がいなほの郷さんでよかったと思えるような、感じられるような心を望みます。
- ・ご利用されている方は、皆、条件があって入所されておりますが、会話が可能な者同士の場合があると有難いです。

### 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。

- ・母も良くしてくれると喜んでます。すべての職員の方に感謝しています。これからもよろしく願います。
- ・衣類の洗濯で汚れていて消毒してくれるのはありがたいが、洗剤が強すぎ衣類の所々が色落ちしていて、残念に思う。スポンを引き上げる力が弱く、お尻が半分出ていることがあり、気をつけて見てほしい。
- ・どうしても居室で1人にされている時間が圧倒的に長い。日中ほとんどの時間が横に寝かされていることが多く、もう少し日中には起こして、声をかけて会話してあげてほしい。介護職員が少ないと思う。
- ・職員の方々の挨拶も元気がよく、いつも明るい雰囲気だと感じています。年に1～2回のことですが、パジャマの上下が迷子になっていたり、他の方の物が納められています。
- ・こちらの施設にお世話になってから体調管理も良いので、体調も安定していますので、これからもよろしく願います。
- ・なかなか面会に行けず申し訳なく思っています。元気に過ごしているようで安心しています。面会に行くこと最近の状況を教えてくれるので安心しています。
- ・面会に行き、部屋のテーブルで会話なく座っているのを時々見ます。症状の程度で外の部屋の方々と交流できないものでしょうか。
- ・自宅に帰る時、施設の車で送迎してくれるサービスがあるといいのですが・・・。自費になっても良いのですが、ぜひお願いします。
- ・いつも面会に行くと、職員さんが顔を出してくださり「今日は〇〇されていました。」と教えてくださるので安心できます。これからもよろしく願います。
- ・評判の良いいなほの郷さんにお世話になって、本当に幸せです。皆さん介護の世界に携わってくださっている方々なので、流石優しい方ばかりです。現場は相当ストレスもあると思いますが、どうぞよろしくお願い致します。
- ・いつもわがままばかり話していることと、耳が聞こえないことで、いい加減な返事をしていることを、側にいられない家族としてはありがたいと思っています。自分のことだけを言っていること、わかります。それを見守ることで世話してもらって、ありがとうございます。
- ・私服を着ておられますが、汚れ、穴あきがたまに目にすることがあります。清潔な印象、仕事とはいえ、個々で気をつけていただきたいと思います。家族は自分の家族のことだけ思っていますから、細かい話はおいという、声、表情、感情等、少しのことでも話をしてくださるとありがたいです。

#### 回答

ご意見、ご指摘を受け、できることから改善を始めています。日中の過ごし方などにご意見がありましたので、レクリエーションや外出等の企画を増やしていく予定です。  
接遇については、ご家族様からのご意見を職員一同真摯に受け止め、生活への注意・配慮の徹底、研修や個別指導など職員教育を改めて行ってまいります。感謝の言葉、労いの言葉を励みに皆様に満足していただけるようサービスの改善、接遇の向上に努めてまいります。