

# 令和元年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

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
26	21	80.8%

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	19	90.5%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	2	9.5%	
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	17	81.0%	〈ご意見〉
やや満足	2	9.5%	オシッコ=トイレ → ショーベン
普通	2	9.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

## 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	13	61.9%	〈ご意見〉
やや満足	5	23.8%	・年齢の差がありすぎ、他の利用者様となかなかとけこめないよう です。
普通	3	14.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	1.5%	

### 施設からの回答②・③

職員の言葉の表現が不適切でしたので、今後は接遇向上の為に内部研修を実施し改善をして参ります。  
また、ご利用いただいた方が生活環境に馴染めるように職員にて声かけ等の配慮を行い、安心してご利用していただけるようにして参ります。

④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	15	71.4%	〈ご意見〉
やや満足	3	14.3%	
普通	2	9.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

⑤ 施設内の臭気は気になりませんか

満足	15	71.4%	〈ご意見〉
やや満足	3	14.3%	
普通	2	9.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	16	76.2%	〈ご意見〉
やや満足	1	4.8%	
普通	3	14.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

⑦ 食事は満足していますか？

満足	9	42.9%	〈ご意見〉
やや満足	2	9.5%	
普通	7	33.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

- 場合によっては少ないと感じます。魚や肉類が少なめに思う。
- 母は肉類が好きなので、メニューに入れてもらいたいです
- 時々量が足りないと話すことがあります。

施設からの回答 ⑦

ご意見いただきありがとうございます。量やメニューについて栄養士と相談し可能な限り対応していきたいと思  
います。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	14	66.7%
やや満足	4	19.0%
普通	2	9.5%
やや不満	1	4.8%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・健康管理とは違うかもしれませんが、服の裏返しや股引の着忘れ、着間違いを確認してほしかった。

・一週間位お世話になったときにずっと便秘だった時がありました。本人はあまり気にしていなかったようですが。

施設からの回答 ⑧

身だしなみの確認が不徹底でしたので、今後の身だしなみについては毎回確認する職員を定めて今後対応することとしました。また何かお気付きな点がありましたらお声掛けいただければと思います。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	17	81.0%
やや満足	1	4.8%
普通	2	9.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

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	13	61.9%
やや満足	3	14.3%
普通	5	23.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

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	16	76.2%
やや満足	4	19.0%
普通	1	4.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

### ⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	15	71.4%
やや満足	5	23.8%
普通	1	4.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

- ・食事内容についての要望など、時折聞いて欲しい。
- ・急な利用変更も、空いている状況をすぐ探し連絡をくださるの  
で、助かります。

### ⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・外部との連絡が取りやすくして欲しい。公衆電話の設置などをお願いしたい。
- ・おしほり、朝のホットタオルがあるといいと思います
- ・個性を大切にしてくださり、声掛けをしてくださり、清潔さと居心地の良い温かい雰囲気をお願いします。
- ・なるべく自分の足で歩いてトイレに行くように家にいる時はほとんどベッドで寝ているのでショートに行った時は運動させて下さい。
- ・外出レクなど多くして欲しいです。
- ・介護度的には特養の入所は無理かと思いますが、すぐには入所できない様子を見ると、今から入所施設を探さなければならぬのかなあと思う時があります。
- ・十分なサービスを受けております。感謝しています。

#### 施設からの回答 ⑬

たくさんのご要望をいただきありがとうございます。

- ・公衆電話での会話時間によっては料金負担が大きくなる可能性があります。可能であれば携帯電話をご持参いただきお部屋の中でお願ひできればと思います。また物品等が必要な場合には職員へお申しつけください。職員にてご家族様へ必要品の連絡を入れさせていただきます。
- ・気候を考慮しながら外出レクを実施しておりますので実施日に限りがあります。今後は平等にお声かけできるよう調整して参ります。また施設内でもレクリエーションを企画しておりますので、ご参加いただければと思います。
- ・その他ご意見につきましても、今後のサービス向上の為に参考にさせていただきます。

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。

- ・個性を大事にできることをさせてくださり、温かい雰囲気を感じられます。ありがとうございます。
- ・写真いつもありがとうございます。
- ・日頃より大変お世話になり、いつも有難く思っております。
- ・丁寧な対応をして頂き、感謝しています。