

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

配布数	回答数	回収率
28	23	82.1%

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	22	95.7%
やや満足	1	4.3%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・挨拶にも色々ありますが、やや一部に挨拶に笑みが足りていないような（心を広げて、開けて）

・職員の方の笑顔と気持ちの良い挨拶に癒されます。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	18	78.3%
やや満足	5	21.7%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・素晴らしい職員も多々おり、更に浸透させて下さい。

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	18	78.3%
やや満足	4	17.4%
普通	1	4.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	1.5%

〈ご意見〉

・新しきもあり、清潔、整理整頓も感じます。

④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	17	73.9%
やや満足	4	17.4%
普通	2	8.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・洗濯物が出しっぱなし（洗濯したのかしていないのか分からない）

・洗面台が汚い。乱雑、コップ等が汚れたまま。

・いつも小ざっぱりとした服装をしておいて下さりありがたいです。タンスの中も整理整頓が出来てありがたいです

・居室担当の人によるかと思います。今の担当者も気配りを感じます。清掃の方、介護して下さる職員のみなさんに感心しています。

回答

片付け、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きたいと考えております。ご利用者様の暮らしの場として、きれいな環境となるよう配慮を怠らないようにしていきます。

⑤ 施設内の臭気は気になりませんか

満足	11	47.8%
やや満足	5	21.7%
普通	4	17.4%
やや不満	2	8.7%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.0%

〈ご意見〉

- ・時々臭う時があるが他の施設に比べれば満足です。

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	17	73.9%
やや満足	4	17.4%
普通	2	8.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・厳守されていると思います。

⑦ 食事は満足していますか？

満足	14	60.9%
やや満足	5	21.7%
普通	4	17.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・利用者一人一人に細やかな気配りをして頂き感謝しています。
- ・冷たい物を少し温かいと体があったまると思います。
- ・職員の負担、利用者の自立等々種々の問題点はあるかも知れませんが、温かいおかゆ、味噌汁は冷たくなならないうちに利用者が食べられればと思います。現実として職員の負担が増え厳しいとは思いますが、要望です。

回答

ユニット配膳で盛り付けに時間を要してしまい、冷めてしまった事もあったかと思えます。温かいうちに提供できるよう、盛り付けや配膳方法等を見直し改善に努めます。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	16	69.6%
やや満足	3	13.0%
普通	3	13.0%
やや不満	1	4.3%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・爪切りをしっかりと欲しい。麻痺側の親指の爪が手の表面に食い込んで穴が開くことがあるので定期的にチェックしてほしい。
- ・介護者が食後の薬をパッケージから取り出している時に隣にいる入所者の入れ歯を掴み入れ歯ケースに入れ、その手のまま続けて取り出し作業をしていた。不衛生だと思いました。

回答

爪きりに関しては介護職員が適宜行っておりますが、配慮が足らずに申し訳ありませんでした。整容、入浴時の確認と実施に努めてまいります。
義歯の取り扱い、服薬介助につきましては、介護マニュアルにてご利用者様の介助ごとに手洗いすることになっております。マニュアル、手洗いの徹底を指導しました。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	18	78.3%
やや満足	2	8.7%
普通	2	8.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.3%

〈ご意見〉

- ・怪我もなく感謝しています。

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	18	78.3%
やや満足	3	13.0%
普通	2	8.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・通っている中でよく理解してきました。
- ・とても分かりやすいです。

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	15	65.2%
やや満足	4	17.4%
普通	4	17.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・細かい点、要望、お願いなど（居室関係）誰にという思いはありません。※お願いした事の申し送りを報連相してください。
- ・いつも相談にのってもらい安心しています。スタッフの皆さんに大切に頂き母は幸福です。

⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	15	65.2%
やや満足	6	26.1%
普通	2	8.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・様々な所で大切に頂き、食事 飲み物も一人ひとり配慮が行き届いてありがたい限りです。
- ・おやつは週1回ですが毎日お出しいただくのは可能ですか。
- ・人手不足の中連携しながらよくやっているといます。
- ・少ない人員でよくやっているといますが、入所者とのコンタクトに差が出ないかが心配

回答

現在の嗜好品費では1日2回の飲み物と週1回のおやつ費用となります。毎日おやつを提供する場合は費用負担していただくこととなります。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。

⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・外出レクをお願いします。
- ・入所者が喜びそうな、元気が出るようなボランティアによる歌や踊りもいいかもしれません
- ・昼間は寝せないで夜寝せるようにしないと脚力が落ちて、動けなくなりそうな気がします。
- ・入所者には軽、重の差（心身）がありますが、人の感情は同じです。大変ですがやさしさのいたわり、笑みを持ってプロとして頑張ってください。
- ・いなほの郷下山は入所者を人として対応していると感じています。（ほかの施設は??です）ご飯の時の配膳時に、意識のない方に対して一品ごとにメニューの名前を言いながらテーブルの前に置いてくださいます。最近それがあまり見られなくなったことが残念です。継続している方もいらっしゃると思います。顔の表情や言葉をしゃべれない方でも聞こえていると思いますよ。

回答

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ます。ご家族様からのご提案やボランティアのご紹介も受け付けております。ご協力願います。

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。

- ・入所後に体調を崩し介護度も上がり職員の皆さんには負担も大きく大変な中、昼夜寄り添って頂き家族として大変感謝しております。面会の際に穏やかな表情にホッとします。
- ・いなほの郷職員の皆様には母が毎日介護して頂き感謝の言葉しか見つかりません。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- ・介護施設は何故も職員不足や職員の定住に苦労されていることは重々解っておりますが、個々の職員の理由で退職されるのは仕方ないとしても、施設として出来る範囲内で職員の接遇改善に理解され職員の長期勤務に努めて頂きたいと思えます。（コミュニケーションを深めるためにも）
- ・新しい男性職員が2名たて続けに入ってくれました。女性職員の指導の言葉が少しきつく感じました。ちょっと不快に感じました。注意指導は必要ですが、緊急性がない場合は私たち家族の居ない時間で指導した方がよいと思いました。男性はちょっとしたプライドのある生物ですからね。
- ・部屋に写真（アルバム）があり、日々の様子が見れて良かったです。ありがとうございます。
- ・人手不足は理解しますが頻繁にせつかく慣れた人が大淵へ異動になっており疑問を感じます。容易な異動は質の低下を招いています。
- ・ある職員が異動したらフロアでのゲーム（玉入れ、足蹴りなど）リハビリが無くなっています。良い事は継続です。
- ・ユニットリーダー、居室担当が頻繁に変わっています。文書の掲示でもいいかと思えます。
- ・新人（男性）さんも大変ですが声を出して笑みを持ってプロを目指してください。
- ・大変な仕事です。しかし保護者は最も頼りにしています。人生の最終章を見ています。感謝しています、多くの人も。
- ・利用者が着ている服が食べこぼしの為に服の前が汚れている時があります。エプロンをして食べさせるとかの配慮があるといいなと思います。
- ・新人さん熱心に取り組んで介護をされて感心しています。

回答

お褒めの言葉、励ましの言葉もありましたが、ご家族様を不快な気持ちにさせてしまうこともあり、申し訳ございませんでした。頂いたご意見を職員全員で共有し、個別指導や職員教育を通してサービスの改善・接遇の向上に努めてまいります。

介護職員の人員不足、異動に関してご指摘を頂きました。人員確保が難しい中、現状のマンパワーを最大限活用すべく法人内での異動を行っております。法人としても、人材確保の取り組みを行い、人材の定着と人材確保に努め、安定的なサービス提供に努めてまいります。