

平成30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

配布数	回答数	回収率
89	61	68.5%

実施期間 H31. 3. 1～3. 20

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	45	73.8%
やや満足	11	18.0%
普通	5	8.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・個人差がある。

・ほぼ毎日伺っていますが、職員の方々にはいつも丁寧に挨拶していただいています。

・どなたもいつも笑顔で挨拶してくださいます。

② 職員の接遇(態度や言葉遣い)に満足していますか

満足	43	70.5%
やや満足	10	16.4%
普通	7	11.5%
やや不満	1	1.6%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・優しく声かけしてくれます。

・職員の方の言葉遣いでキズつく事があるので注意してほしい。

・「元気ですよ。食事も完食です。」と話していただき、安心しありがとうございますと思っています。

施設からの回答 ①②

ご意見ありがとうございました。挨拶、接遇につきましては、良い評価をいただきました。いなほの郷ではご利用者様・ご家族様に気持ちのいい挨拶を行うよう「あいさつ運動」に取り組んでおります。また、ご家族様にお会いした時には、日々の様子をお伝えできるよう心がけています。職員の言葉で傷つくとのご指摘は、ご家族様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。忙しい場合においてもご利用者様の気持ちを大切に、言葉遣いには気をつけるよう教育していきたいと思っております。

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	39	63.9%
やや満足	14	23.0%
普通	7	11.5%
やや不満	1	1.6%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・施設の方の人数が以前より少なくなっている感じがします。その分入所者に対する声かけ等は随分減っているのではないのでしょうか。

・床はきれいですが、洗面台、テーブル、テレビ、ベッド上などがいつもゴミでいっぱいです。

・プライベートな空間も余裕があり、ストレスなく過ごせていると思います。

④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	39	63.9%	〈ご意見〉 ・以前よりきれいに清掃、整理できていると思います。いつもありがとうございます。 ・洗濯物の間違いが結構あったので、注意してほしい。 ・細かいことですが、毛布のたたみ方や洗面台の上など気を使って頂くとありがたいです。
やや満足	10	16.4%	
普通	8	13.1%	
やや不満	4	6.6%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

施設からの回答

ご意見・ご指摘ありがとうございます。

館内、居室の清掃につきましては、清掃業者並びに施設の清掃員が担当となり、区分けして清掃しています。居室内の洗面台周りの整理は主に介護職員が行いますが、不十分な面があるようですので、改善に努めてまいります。

洗濯物の間違いについては、衣類管理が行き届かず申し訳ございませんでした。洗濯後にタンスに戻す際に名前を確認しながら返却することになっています。今一度注意するよう指導しました。なお、衣替え時期には記名のない衣類が増えますので、ご家族様にも記名のご協力をお願いします。

⑤ 施設内の臭気は気になりませんか

満足	18	29.5%	〈ご意見〉 ・前に少し感じましたが、この頃は気になりません。 ・時々、排泄後の臭気が気になるが仕方ないのであろうと思う。 ・どうしても、風邪等の感染予防として消毒液等の臭いは、致し方ないと思われれます。
やや満足	11	18.0%	
普通	22	36.1%	
やや不満	9	14.8%	
不満	1	1.6%	
無回答	0	0.0%	

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

施設内の臭気の問題については、昨年度からトイレ、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いたしました。それでも、オムツ交換直後などは臭気が残っているようです。消毒液の臭いにつきましては、感染症の予防の観点からご理解いただきたいと存じます。

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	37	60.7%	〈ご意見〉 ・他の入所者が部屋に入ってきたので、注意してほしい。 ・プライバシーは母に会いに行った時、皆さんが気を遣ってくださり、のんびりと会話を楽しんでいます。 ・仕事をするうえで仕方ないのですが、ドアがフルオープン、中が丸見え、仕方ないのでしょうか？
やや満足	9	14.8%	
普通	11	18.0%	
やや不満	2	3.3%	
不満	0	0.0%	
無回答	2	3.3%	

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

居室を間違えるご利用者様に対して、見守りが不足しておりご迷惑をおかけしました。

また、居室のドアをオープンにする場合、見守りできる環境とプライバシーの確保を合わせて、ご家族様にのれんの取り付けをお願いしております。すぐに設置できない場合は貸し出し用も用意しております。居室の中が丸見えにしてしまったことは、こちらの配慮が欠けていました。申し訳ございませんでした。

⑦ 食事は満足していますか

満足	33	54.1%
やや満足	9	14.8%
普通	11	18.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	8	13.1%

〈ご意見〉

・状態に合わせて食事のタイプを変えてもらい、本人に負担がないように配慮していただけてありがたいと思います。

・本人は嫌いな物が出るので、漬物でご飯を食べていると言っていた。

・何時も完食とのことで、満足かと。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

食事はご利用者様にとって、楽しみの一つだと思いますので、季節の食材や郷土料理などをメニューに取り入れるようにしています。管理栄養士がご利用者様に食の好みや味付けなどを聞いていますが、遠慮して嫌いなものを言わずにいる方もいます。食事の際に手を付けない理由を介護職員がお聞きし、栄養士に伝えるようにします。嚥下機能の低下した方にも食事形態や介助方法などを考え、口から食べることを大切にしていきたいと思えます。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	40	65.6%
やや満足	14	23.0%
普通	6	9.8%
やや不満	1	1.6%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・寝たきりにならぬよう、着衣の介助、車椅子の配慮共に満足です。

・血圧、体温、便通の状況等、適時説明していただけており、ありがたく思います。

・以前のように緊急の入院もなくなりましたし、注意して観察していただいていると思います。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	39	63.9%
やや満足	15	24.6%
普通	7	11.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・室内センサー等、安全に心配りが感じられます。

・落下防止のため、マットレスを敷く等の配慮をしてもらっているので、感謝しています。

・車椅子を利用していますが、いろいろご配慮していただきありがたいです。

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	34	55.7%
やや満足	11	18.0%
普通	16	26.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・たまにしか行けませんが、嫌な顔もせずに丁寧に説明していただいています。

・十分に説明いただいていると思います。

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	43	70.5%
やや満足	9	14.8%
普通	8	13.1%
やや不満	1	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・こちらの要望にも、早期に対応していただいています。

・状態を聞いたら、詳しく聞かせてくれます。

・充分で問題ないと思います。

⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	42	68.9%
やや満足	12	19.7%
普通	6	9.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.6%

〈ご意見〉

・母の体調のことで、何時も親身になって話を聞いてくださり、感謝しています。

・一寸したことで、すぐに連絡をいただき助かっています。

・本人がどう感じているのか、心の中までわかりませんが、現在のままで少しでも明るい様子が見れば十分です。

⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

・入所者に対してのできるだけ温かい声かけを増やしてもらいたい。

・寝たきりの人でも手足のリハビリはしてほしい。

・昨今、他の施設で職員による暴力や殺人のニュースを目にすることが多くなっていますが、非常に恐ろしい半面、無くはないのかなど考えたりもします。愛がないと介護は難しいから。いなほさんは当たり前ですが、そのような雰囲気は感じられません。常に全ての職に携わっておられる方々の心のケアをよろしくお願いします。

・現状、職員の方々は頑張っていらっしゃいます。職員不足がとても気になります。手が回らないところもあるでしょうが、できればレクに力を入れていただきたい。私がかかっていないだけかもしれませんが。

・ほぼ寝たきりですので、なるべく名前を呼んで言葉をかけてほしいと思っています。職員さんもお忙しいと思うので、無理のない程度で、気にかけてもらっているのがわかるととても安心できると思います。

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。

・健康管理やサービスについては大変満足しています。逆にこちらに対して、細やかな事柄でもお伝えいただきたいと思います。消耗品が少なくなった、こういった衣類や下着があればなど。急ぎでなければ、面会簿にメモを貼り付けておくなどでしょうか。

・人手不足と思いますが、もう少し細かく気配りができていたら、転倒事故が少ないと思います。1人で1区画を見るのは難しいですね・・・。

・わがままや暴言を言っても、優しく接して下さり、とても感謝しています。

・利用者が多い反面、介護士さんが少ないような気がします。個々の利用者のサービスに影響しなければ良いと思います。食事の時など、人手が足りていないように感じます。

施設からの回答

いなほの郷では、ご利用者様、ご家族様との関係を大切にして、いつも笑顔でいられる施設づくりを目指しています。ご利用者様・ご家族様から声をかけやすい雰囲気を作り、ご利用者様個々のご要望や意向に対応していきたいと思います。

人員配置につきましては、国の基準を上回って配置しておりますが、変則勤務や入浴介助などの都合で、ユニットは職員が1名となる時間帯も多く発生しております。施設としましては、介護職員の募集を都度していますが、充足できない状況でもあります。介護職員の人員配置の問題は、施設の大きな課題として検討しております。ご家族様からの励ましや労いの言葉が介護職員の支えとなっております。感謝申し上げます。