

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下山

配布数	回答数	回収率
30	21	70.0%

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	19	90.5%
やや満足	0	0.0%
普通	1	4.8%
やや不満	1	4.8%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・全体として満足しています。素晴らしい人との格差もあるが、全体として素晴らしくなればと思います。

・その時のタイミングもあると思うが、挨拶する人としらない人もいる。

・皆さん忙しいところ、しっかり挨拶して頂きうれしいです。

② 職員の接遇(態度や言葉遣い)に満足していますか

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

〈ご意見〉

・利用者と職員の信頼関係があるかと思うが利用者と家族との態度や言葉使いが極端に違うように思う。

・最近職員の方から家族に言葉を掛けて頂き有り難く感じています。

施設からの回答①②

いなほの郷下山では、ご利用者様・ご家族様・来訪者の方々に気持ちのいい挨拶ができるよう「あいさつ運動」に取り組んでおります。ご利用者様とご家族様への態度や言葉遣いが違うというのは、指導教育が行き届かず申し訳ございませんでした。誰に対しても節度ある対応ができるよう職員一人一人の接遇の向上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	11	52.4%
やや満足	4	19.0%
普通	6	28.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	

〈ご意見〉

・いなほの郷下山以外にも見学した所もありますが清潔できれいです。

・居室環境は申し分ないと思います。あとは心情のケアをどうするか?と思います。(認知症であっても感情はある。)

④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	13	61.9%	〈ご意見〉
やや満足	3	14.3%	・きれいな環境を確保してもらっています。
普通	2	9.5%	・だいぶ前ですが掃除が行き届かないのか綿埃が多くありました。
やや不満	3	14.3%	・いつも変わらない方が来て下さり本人も待っているようです。
不満	0	0.0%	・ベッド周りの整理を(掃除を含む)して頂きたい。
無回答	0	0.0%	

施設からの回答

昨年度と同様のご指摘をいただきました。ご利用者様に快適に過ごしていただけますよう、今後も改善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	7	33.3%	〈ご意見〉
やや満足	6	28.6%	・室内でオムツ交換をしてもらうためこれ以上どうにもならないと思います。
普通	8	38.1%	・よく分からないですが換気中の札を見たことがあるので定期的に行われていると思う。
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	・トイレなどいつもきれいで感謝しています。下駄箱、トイレの掃除をしている男性さんまじめで感心しています。

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	12	57.1%	〈ご意見〉
やや満足	5	23.8%	・職員同士相談している様子は見受けられるがプライバシーは守られていると思う。
普通	4	19.0%	
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	7	33.3%	〈ご意見〉
やや満足	5	23.8%	・いつもご馳走です。自宅にいるときよりもカロリー、内容も申し分ない。もう少し食べて欲しいと思いますが。
普通	7	33.3%	
やや不満	0	0.0%	・おいしそうに食べております。味加減、塩味、甘味、ダシの三拍子そろっているだろうと思われます。時には形を伴った果物の供給はありますでしょうか。形、イメージは脳を刺激すると感じます。
不満	0	0.0%	
無回答	2	9.5%	

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、家庭的な雰囲気を大切にして提供できるよう、今後も努力してまいります。

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	3	14.3%
普通	4	19.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・引き続き細心の注意をもってお願いします。事故は一瞬です。ヒヤリハットもそうですがいかに危険認知の力を向上させるかです。

・利用者によってリハビリ等が違うと思うがそれぞれに健康管理に徹して欲しい。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	11	52.4%
やや満足	2	9.5%
普通	6	28.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	9.5%

〈ご意見〉

・安全対策も限界があると思うが遵守してほしい。

・手の力が強く、動く思いが強いため大変迷惑を掛けています。マットありがとうございます。

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	12	57.1%
やや満足	2	9.5%
普通	6	28.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.8%

〈ご意見〉

・充分理解しています。

・書いてある事は分かるが実際に行っているかは疑問である。

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	8	38.1%
やや満足	4	19.0%
普通	4	19.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	23.8%

〈ご意見〉

・連絡ノートを置いており、気軽に意見交換をしています。また職員さんと意見交換出来ています。

・同じ職員でも何か頼むと返事する方と無言の方もいるので、相談するのは五分五分だと思う。

施設からの回答

ご家族様からの依頼に無言でいたとのこと、職員教育が行き届かず大変申し訳ございませんでした。職員一人ひとりの接遇マナーの向上を指導してまいります。また、職員がご利用者様、ご家族様とゆっくり話せる時間や心の余裕ができるよう業務内容や働き方を検討し、少しずつ変えていきたいと思っております。

⑫ いなほの郷下山のサービスに満足していますか

満足	13	61.9%
やや満足	4	19.0%
普通	4	19.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・市内の老人ホームの話は良く聞いているが、比べてみると特によくも悪くもないのでは。

・病院に連れて行ってもらえることは助かります。

・本人が落ち着いて穏やかに過ごしていますので、安心していられます。

⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・常日頃暮らしぶりについて尋ねない時でも、気づかれたこととお話して頂けたら嬉しいですが。
- ・サービスの向上の前提にあるのは人の育成、成長が要です。ここの対応に格差が生じてはならない。
- ・何といっても利用者と介護職員の関係が一番の問題で、介護士の言葉使い態度をもっと教育して欲しい。
- ・最近本人がとても落ち着いている様子なので、現状維持でお願い致します。
- ・日々安心、安全な生活ができる。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

行き届かないことが多々ありますが、ご利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを大切にしていきたいと思えます。接遇の向上のために研修も行ってありますが、まだまだ未熟なところが多いと日々感じております。お気づきの点があれば、遠慮なくお伝え願います。

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。

・以前母の着衣(セーター)が毎度同じでしたので、違う服も着せて下さる様をお願い致しました。その方が母も喜ぶと思えました。これに関しては改善いたしました。ありがとうございます。いつもお世話して下さいまして感謝申し上げます。

・若い人もいるが、原点は入所者はかつて社会を変えた人生の大先輩です。その人たちの人格、感情をしっかり持つことからです。多くの人たちの感謝思いがあり大切な仕事であります。その誇りと使命も育成してください。応援しています。

・以前撮っていただいた写真を見て、春になり花の咲く頃、車で連れて行っていただける日を本人はとても楽しみにしています。今春も宜しく願います。いつもありがとうございます。感謝しています。

・本人の生活やおやつなど何か感じる事がありましたら家族に遠慮なくお申し付け下さい。

・職員の名前が分かりにくい。(名札は。)

・男性の方々等ははじめ皆様には、介護のお努めにはテキパキありがたく思っています。お風呂など。

施設からの回答

貴重なご意見、ご指摘ありがとうございました。

ご指摘のありました内容につきましては、ひとつひとつ改善を図り、ご利用者様・ご家族様に安心していただける施設づくりを目指していきたいと思えます。

ご家族様からの励ましの言葉を糧に、接遇の向上、介護技術の研鑽に努力してまいります。日頃の施設運営にご協力いただき、感謝申し上げます。