

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

配布数	回答数	回収率
90	61	67.8%

実施期間 R2.1.14~2.2

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	52	85.2%
やや満足	6	9.8%
普通	3	4.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・いつも笑顔で挨拶して下さいます。(2)
- ・皆さん声をかけてくれます。声が大きくてよいと思う。
- ・家族に対しては満足してます。本人には人によって対応の善し悪しがあると申しており、耳が遠いのでコミュニケーションが取れなかったのではと考えております。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	52	85.2%
やや満足	6	9.8%
普通	3	4.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・皆さん明るい感じが良い。
- ・母に対しても丁寧な言葉遣いで対応してもらっています。
- ・暴言を吐いているのを聞いたことはありません。優しく接して下さいます。

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。法人による接遇研修を職員全員が受け、接遇の向上に取り組んでいます。

ご利用者様には一日を気持ちよく過ごしていただけるように、ご家族様には安心していただけるよう今後も接遇の向上に取り組みます。

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	38	62.3%
やや満足	16	26.2%
普通	5	8.2%
やや不満	1	1.6%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.0%

〈ご意見〉

- ・清潔にいつもしてくださり、過ごしやすくなっているのではないかと思います。
- ・施設内が広くて感じが良い。初めて面会にくる人が驚く。
- ・穏やかに過ごせているので、居心地がいいと思います。

④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	38	62.3%
やや満足	12	19.7%
普通	10	16.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.0%

〈ご意見〉

- ・隅々まで清掃されていて気持ちが良いです。
- ・広くてきれいです。
- ・ごくまれにゴミが落ちている時があります。
- ・本人に収集癖があるので仕方ないのですが、物であふれている。

施設からの回答 ③④

ご意見・ご指摘ありがとうございました。

施設内を清潔に保てるように気をつけています。ゴミのご指摘の他にも車椅子の汚れなど、目が行き届かない部分もまだありますので、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	27	44.3%
やや満足	14	23.0%
普通	16	26.2%
やや不満	4	6.6%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・あまり気にならない。(3)
- ・時々気になる。仕方がないことだと思う。(2)
- ・残念ながらあります。1階は良いのですが、エレベーターを降りると臭気を感じる。季節、天候、換気で違うが、臭気が大ホールに集まってくる。ユニットから居室に入る頃、鼻が慣れたのか、臭気がないのか、ほぼ感じなくなる。施設の特性で仕方がないが、改善できたら嬉しい。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

施設内の臭気については、消臭器や空気清浄機を設置し改善を図りましたが、オムツ交換の直後などは臭気が残ることがあります。今後も改善策を検討いたします。

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	34	55.7%
やや満足	14	23.0%
普通	11	18.0%
やや不満	1	1.6%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.6%

〈ご意見〉

- ・個室タイプなので、プライバシーは守られていると思います。
- ・安全面、見守りという点では致し方ない部分はあると思いますので、気遣いがあれば良いと思います。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

事故予防、見守りの観点から必要に応じて扉を開けさせていただいておりますが、ご家族様のご協力をいただき、のれんをつけて居室内が見えないようにしています。配慮が足りない面があれば、いつでもお知らせください。

⑦ 食事は満足していますか

満足	35	57.4%
やや満足	10	16.4%
普通	12	19.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	6.6%

〈ご意見〉

- ・トロミ食により、噛めないことを本人が不満がっています。ほとんどかまわないで流し込んでいるようですが、大丈夫なんでしょうか。
- ・カロリーが少なすぎる
- ・状態に合わせて、食べやすいよう工夫してあり感謝しています。
- ・本人はとてもおいしいと言っています。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

ご利用者様の摂食嚥下機能に合わせて食事形態を変えています。定期的に食事摂取状況を確認していますが、ご本人様の満足とはならない場合もあると思います。噛んで食べたいという思いに対しては、提供できる食品もあると思いますので、遠慮なさらずご本人様の思いを職員にお伝えください。提供カロリーにつきましては、ご利用者様の身長・体重、生活状況に合わせて必要カロリーを計算しています。また、全体の残食調査により提供する量を調整しています。個別に対応もできますので、いつでもご相談ください。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	40	65.6%	〈ご意見〉
やや満足	13	21.3%	・変わったことや健康面に関することを、折にふれて教えてくださるので、助かっています。安心できます。
普通	8	13.1%	
やや不満	0	0.0%	・アルコールの手洗いやマスクを用意してあって安心です。
不満	0	0.0%	・体調を崩したときにすぐに対応してくれるので、ありがたいです。
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。
今年度より1階のホールに手洗い場を設置いたしました。感染予防として、面会時には手洗い、うがいをしていただいています。ご家族様にはご協力いただき、ありがとうございます。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	35	57.4%	〈ご意見〉
やや満足	11	18.0%	・手すりに布やタオルが巻いてあり、ぶつかっても痛くない様子です。
普通	13	21.3%	
やや不満	0	0.0%	・夜間の人員不足を感じます。
不満	0	0.0%	・具体的に何をどうしているのかよくわかりません。(2)
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。
生活の中のリスクを考え予防策を実施していますが、事故やけがを未然にふせぐことができずご心配をおかけしています。夜間の人員不足については、いなほの郷は基準より多く配置していますが、実践の場では不足を感じています。介護報酬の問題もあり、基準を大幅に超えての配置は難しい状況です。
ご家族様にはご心配をおかけしますが、人材確保、育成に今後とも努力してまいりますので、ご理解願います。

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

- 〈ご意見〉
- ・毎回細かく説明していただいています（2）
 - ・「入居のしおり」で必要物品のパジャマを用意したが、着用していない。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

ご利用者様にはできるだけ朝と夕の着替えをしていただいています。しかしながらパジャマに着替える習慣がない場合もあり、すべての方に着替えていただいているわけではありません。体調を崩した時にはパジャマで安楽に過ごしていただくため、皆様に数枚のご用意をお願いしています。基本的には朝晩にパジャマに着替え、昼と夜の区別をつける生活習慣を大切にしていきたいと考えています。ご指摘ありがとうございました。

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	47	77.0%
やや満足	9	14.8%
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〉
- ・いろいろ要望を伝えても、すぐにやっけていただいています。
 - ・状況を尋ねても、細かに教えてくれます。

⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	44	72.1%
やや満足	14	23.0%
普通	3	4.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

- 〈ご意見〉
- ・他の方とのコミュニケーションが見られない。
 - ・大がつくほど満足しています。母が永生していることがその証拠です。

⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・現状の通りですべて満足しています。(2)
- ・今まで通り入居者に寄り添いながら、ケアを続けていただきたい。(2)
- ・職員さん方の健康を望みます。さもないと年寄りはもちろんから・・・。
- ・利用者にとって居心地がいいこと。快適に過ごせること。
- ・話しかけをお願いします。
- ・職員さん、お忙しい時もあると思いますが、お部屋に来たら笑顔で優しく接してくださると有難いです。(一人で部屋で過ごす時間が長いので、声をかけてほしいです。) 実行して下さる職員さんも多いですが、人が変わっても安心して過ごせるようにどの方も同じように接して下さることを望みます。
- ・孤立感の内容コミュニケーションをとって頂き、少しでも認知症進行予防のケアを望みます。(※十分サービスしていただいています)

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。

- ・いつも温かく丁寧な対応ありがとうございます。安心して過ごさせていただいています。
- ・インフルエンザが心配です。よろしくお願いします。
- ・洗濯物が間違っって収納されている場合が時々あります。
- ・部屋に入ると暗い時があるので、照明を点灯したり、窓を開けたり(眩しくない程度に)してほしい。
- ・職員の数が少ない気がする。少ない職員さんで一生懸命していただいています。寝たきりの人が放っとかれているのではないかと不安になる
- ・食事の時、人手不足を感じます。家族の面会を利用者が待っているとおたよりで知らせてもよいのでは。
- ・介助員の中で、一部雑な介助をしている人がいるそうです。
- ・優しく接してくれるので、本人は落ち着いて過ごすことができている。感謝しています。
- ・母が入所してから今年で6年になります。いつも健康に気をつけていただいているのでありがとうございます。これからも母をよろしくお願いします。
- ・相談、お願い、質問はその都度お話しできて、本人、家族にとりまして大変ありがたく思っています。
- ・介護スタッフの方々には適切な対応、処置等して頂いており、大変感謝しております。これからも大変ですが、よろしくお願いします。これから風邪、インフルエンザ等注意を要する時期でもありますので、健康管理面の徹底をお願いしたいと思います。

満足度アンケート結果感想

貴重なご意見、ご指摘ありがとうございました。
今回のアンケートでは「満足」「やや満足」の評価を多くいただきましたが、「やや不満」の評価もいくつかの項目でありました。すぐに改善できるものは早急に取り掛かり、改善に時間のかかるものについては現状を見直し、改善策を検討してまいります。

人員に関するご意見もいくつかあり、ご心配をおかけしています。職員の確保については、専門学校等と連携を図り、これまで以上に求人活動に力を入れています。

ご家族様からのお褒めの言葉や労いの言葉を糧として、次年度もより一層ご満足いただけるサービスに努めてまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。