

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

配布数	回答数	回収率
30	15	50.0%

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	12	80.0%	<ご意見> ・父親に面会に行き、知らないスタッフさんでも声をかけてくださり嬉しく思います。 ・部屋に入っていく際こちらがしなくても職員の方から挨拶してほしい。 ・全員がとても、感じ良く挨拶して下さいます。
やや満足	2	13.3%	
普通	0	0.0%	
やや不満	1	6.7%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

施設からの回答 ①

職員挨拶徹底の為、令和2年度事業計画にも挨拶励行を明記しました。職員教育の再度徹底して挨拶を含めた接遇改善を図りたいと思います。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	13	86.7%	<ご意見> ・認知症が進んできても1人の人として接して下さり感謝しています。 ・こちらから職員に声をかけると「はい」といってわかりましたと返事はくれる
やや満足	0	0.0%	
普通	2	13.3%	
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	11	73.3%	<ご意見> ・職員が良く替わるので、不安定な気持ちの時がある。 ・いろいろな方がいるので一概には言えませんが、施設内が静かすぎるように思います。静かなBGM（オルゴール）が流れていると良いと思います。 ・1、2時間位しかいないので良く分からない。
やや満足	1	6.7%	
普通	2	13.3%	
やや不満	1	6.7%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

施設からの回答 ③

令和元年12月16日より常勤で施設長を配置し、職場環境改善に取り組んでおります。また、職員間のコミュニケーションを円滑にして相互理解を深めるよう努めて参ります。

④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	9	60.0%
やや満足	3	20.0%
普通	2	13.3%
やや不満	1	6.7%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・見た目には整っていると思う。
- ・良く清掃されていて、埃を見たことがありません。知人の入所施設は埃でまっ白です。

⑤ 施設内の臭気は気になりませんか

満足	8	53.3%
やや満足	4	26.7%
普通	2	13.3%
やや不満	1	6.7%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・利用者によって色々異なっていて部屋の空気を入れ換えているので良いと思う。
- ・他施設に比べると全く臭いを感じません。たまに汚物を移動したときに残り香を感じることはあります。消臭スプレー等使用してはどうか。

施設からの回答 ⑤

現在、汚物等が出た際には袋を密閉し消臭剤を使用させていただいておりますが、その方法に不徹底があったと思われま。今後も処遇徹底を行い臭気への対策を行って参ります。

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	10	66.7%
やや満足	3	20.0%
普通	2	13.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・利用者のプライバシーは強く指導されていると思うので守られていると思う。

⑦ 食事は満足していますか？

満足	9	60.0%
やや満足	2	13.3%
普通	3	20.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	6.7%

〈ご意見〉

- ・わかりません
- ・利用者の身体によって異なるのでよく考えられると思う。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	10	66.7%
やや満足	1	6.7%
普通	4	26.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・対応に心より感謝しております。
- ・利用者の1人1人の異なる身体の健康管理をよく考えられていると思う。
- ・良く見ていただいて感謝です。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	9	60.0%
やや満足	3	20.0%
普通	3	20.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・日頃の事故安全対策は良いみたいですが、災害の対策はどうなっているのかわからない。

施設からの回答 ⑨

いなほの郷下山では年2回の防災訓練を実施しております。また昨今頻発している豪雨対策として、土のうを準備し浸水対策を行いました。今後は水害訓練も実施して参ります。加えて、新潟市東区にある特別養護老人福祉施設（10か所）と災害時に連携する為に申し合わせ書を取り交わしており、不測の事態にも協力できる体制を整えております。

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	11	73.3%
やや満足	2	13.3%
普通	2	13.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・専門用語が多いので良く分からない所もあるが、サービス計画書は妥協しないでやってほしい。

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	11	73.3%
やや満足	3	20.0%
普通	1	6.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・介護士の性格や若年層によっていい悪い難いがあると思います。

⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	11	73.3%
やや満足	3	20.0%
普通	1	6.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・利用者が怪我をした場合、看護師の方に如何したと聞いたら、納得するまで説明してほしい。

・安定しており、ともども世話になっている毎日です。介護職も大変な時世になっているところありがたいと思います。

施設からの回答 ⑫

ご心配をお掛けいたしましたご家族様への配慮が足りず説明不足でした。今後は傷病や疾病等があった場合には看護職員や相談員より詳しくご説明させていただきます。ご説明の際にご不明な点がございましたらその都度ご質問していただければ幸いです。また、医療的観点からのご意見をご希望される場合には嘱託医と面談する場を設けることも行いますのでお申し出ください。

⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・普段どんなふうに過ごしているのかが一目に見れるものがあるとよい。
- ・特にありません。
- ・安心、安全、穏やかな生活。
- ・利用者の病気、性格にかかわらず難しいとは思いますが皆、平等に接してほしい。
- ・これからも1人ひとりが自分に合った穏やかな日常を過ごせる施設であることを望んでいます。

施設からの回答 ⑬

ご利用者様の普段の様子をお伝えできるように日々の様子観察を職員にて行って参ります。設問①で挨拶の徹底を記載させていただきましたが、ご挨拶をさせていただいた際には、普段の様子もお伝えできるように努めて参ります。

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。

・家族に要望がありましたら、何なりと申しつけてください。職員の皆様にすべてお任せで恐縮しています。いつもありがとうございます。

・昼夜を問わずの重労働をこなされている皆様に感謝致します。ご健康にお気を付けてください。

・いつもお世話になり感謝しています。来る日も来る日も天井ばかり見て暮らしている父を思うと、在宅で介護してやれないことを申し訳なく思います。母親も「自分が幸せなものじいちゃんのお陰だ。じいちゃんをうちに連れてきたい」とそれが現実出来ないとわかっているにもかかわらず言うので私もつらくなります。せめて母親を連れてたくさん面会に行きたいと思います。これからもよろしくお願いします。

・日頃、面倒を覗て下さっている職員さんたちには感謝しか御座居ません。

・いつもお世話になりありがとうございます。

・いつも親切にさせていただき感謝しています。これからも宜しくお願い致します。

・報道、噂などで聞くような利用者への偏見のないよう努力してほしい。

・おやつ量が少ないと思われます。（本人も忠告しています。）高齢者にとって食べることは最大の楽しみです。個人に差はあると思いますので、その人の状態や金額等を考慮して全員が一律の金額と量である必要もないと思います。希望者に増量のおやつが選択できると良いなと思います。

・親切に風呂に入れてもらい感謝しています。トイレを始め、施設内をいつもきれいにされているのですばらしいと思います。

施設からの回答

おやつにつきましては昨年11月より、皆さまからご理解をいただき頂戴いたしております現金から、おやつを施設にて提供とさせていただいております。おやつに限らず食事についても栄養価を考えてご提供させていただいておりますので、食事とおやつを合わせて総合的な観点から今後ご利用者様に必要な栄養価にてご提供できるように努力して参ります。