

# 令和2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

配布数	回答数	回収率
92	73	79.3%

実施期間 R3.1/15~2/10

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	64	87.7%
やや満足	5	6.8%
普通	3	4.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.4%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・皆さん感じがよい。いつも声をかけてもらっている。
- ・職員の方々が声をかけてくれる。 ・一人一人努力している。
- ・いつも笑顔で挨拶してくれます。
- ・行くと元気に声をかけていただいています。
- ・皆さんとてもさわやかに挨拶してくれます。

## ② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	64	87.7%
やや満足	7	9.6%
普通	1	1.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.4%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・入所時の対応や面会の際、母の様子を詳しく教えてください安心しています。
- ・お心遣いがとてもあり感謝しています。

## 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	54	74.0%
やや満足	9	12.3%
普通	5	6.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	5	6.8%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・広くて明るくて居心地が良い。
- ・世話してくれる人たちが親切なので、心配しなくて良いと言っている。

ご意見ありがとうございました。

3項目ともよい評価をいただき今後の励みになります。

ご利用様が気持ち良く生活できるように、今後も職員一同接遇の向上に取り組んでまいります。

④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	44	60.3%	〈ご意見〉
やや満足	8	11.0%	・一階ホールはきれいになっていると思う。
普通	6	8.2%	・整理整頓されている。 ・とてもきれいだと思います。
やや不満	0	0.0%	・面会でできていないため不明ですが、きちんとされていると思います
不満	0	0.0%	・この1年入室できていないので、わからない。
わからない	13	17.8%	・タンスの上、窓側にホコリ、カーテンレールが外れたままになって
無回答	2	2.7%	いた。

ご意見・ご指摘ありがとうございました。  
職員も意識して取り組んでおりますが、目が行き届かない所もありますので、ご利用者様が生活しやすい環境を提供できるよう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	37	50.7%	〈ご意見〉
やや満足	8	11.0%	・においはありません。
普通	15	20.5%	・最近ではないが、エレベーターを降りた時に老人特有のにおいが
やや不満	2	2.7%	していた。
不満	0	0.0%	
わからない	9	12.3%	
無回答	2	2.7%	

ご意見ありがとうございました。  
各ユニットに消臭器や微酸性電解水噴霧器を設置し、施設内のこまめな換気を行い、臭気が残らないように努めています。今後も臭気対策についてはさらに改善を図ります。

⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	43	58.9%	〈ご意見〉
やや満足	7	9.6%	・なし
普通	11	15.1%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
わからない	11	15.1%	
無回答	1	1.4%	

⑦ 食事は満足していますか

満足	38	52.1%
やや満足	9	12.3%
普通	9	12.3%
やや不満	1	1.4%
不満	0	0.0%
わからない	13	17.8%
無回答	3	4.1%

〈ご意見〉

- どのような食事をしているのかわからない、できれば毎月の請求書にメニュー表を送っていただけるとありがたいです。
- 献立表があれば見てみたいです。
- 食事制限があるため、やや不満
- 母は食事には気を使っていましたので、母の今の状態では満足しています。

ご意見ありがとうございました。

ご利用者様の状態や疾病に合わせて食事形態や摂取量を変えています。ご利用者様の嗜好により個別対応もできますのでご相談ください。献立表や行事食のメニューなど食の取り組みについて、定期的に発信できるよう準備しております。

⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	56	76.7%
やや満足	7	9.6%
普通	4	5.5%
やや不満	1	1.4%
不満	0	0.0%
わからない	4	5.5%
無回答	1	1.4%

〈ご意見〉

- 面会が直接できずよくわからない点があるが、寝たきりがどんどん進んで硬直が心配なので、なるべく動かしてほしい。
- 今は会えないのでよくわかりませんが、何かあればすぐに連絡がありますので安心しています。

ご意見ありがとうございました。

ご利用者様に直接会うことができない中で、ご家族様も心配していることと思います。寝たきりの方の個別訓練につきましては、一人あたりの回数を増やせるように体制も整えます。毎日の体温測定や健康状態の観察に努め、体調を崩した際には嘱託医、協力病院等へ受診しておりますので、その都度報告しています。日頃の健康状態がご心配の場合はいつでもお問合せください。

⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	48	65.8%
やや満足	7	9.6%
普通	5	6.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	10	13.7%
無回答	3	4.1%

〈ご意見〉

- 入室できていないので、わかりません。
- 人手がない中で良くしていただいています。

ご意見ありがとうございました。

ご利用者様の生活環境に危険がないか確認し、事故防止策につなげています。事故がおきた時の怪我予防として手すりの保護やマットの設置等をしてはいますが、怪我につながることもあります。事故や怪我が0に近づけるよう、日々安全対策の実施に努めてまいります。

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	51	69.9%
やや満足	11	15.1%
普通	10	13.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.4%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・わからない項目もありますが、聞きにくい。

ご意見ありがとうございました。  
 契約時や書類等の説明に関しましては、よりわかりやすく説明するように努めてまいります。  
 わからないことなどありましたら気軽にお声かけください。

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	60	82.2%
やや満足	5	6.8%
普通	6	8.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	2	2.7%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・生活相談員の方々に気軽に相談できる。
- ・相談しやすいです。
- ・細かいところも丁寧に教えてもらえるので良いです。
- ・とても話しやすいです。

ご意見ありがとうございました。  
 今後も相談しやすい雰囲気づくりに努め、ご家族様、ご利用者様からのご意見もサービスに反映させていただきます。

⑫ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	62	84.9%
やや満足	6	8.2%
普通	3	4.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.4%
無回答	1	1.4%

〈ご意見〉

- ・オンライン面会ありがとうございます。
- ・書類などの申請や役所関係の作業、必要な時に細かく分からないので、教えてほしいです。
- ・たまたまなのか、身に着けている衣類が食べこぼしとかシミがついていたり、車椅子が汚れていたりということがありました。

ご意見・ご指摘ありがとうございました。  
 配慮ができずに申し訳ありませんでした。衣類や車椅子の汚れにつきましては、見つけたらその都度着替える、汚れを拭き取るよう指導いたします。ご利用者様に気持ち良く生活していただけるよう努めます。  
 ご利用者様の生活で気になること、手続き等で不明なことなどありましたら、遠慮なくお申しください。

⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか

利用者の気持ちを汲み取り、理解の上、優しく接してほしい。(3)

単調な日常だと思いますので、レクリエーション、催物等を多くして頂きたい。

行く度に職員の方に良くしていただいているが、とても忙しそうで、手が足りていない感じがヒシヒシと感じています。もう少し職員が増えたらいいなあと思います。

これからも平穩に生活ができるようにお願いします。(3)

本人の居心地の良い環境をお願いしたいと思います。

大変な時勢ですが、入所者の安心安全、安らぎを保っていただけるよう、よろしくお願いします。

本人が健康で明るい毎日を過ごせることを望みます。

いつも利用者のことを考えてもらっていて、気持ちよく入所していられてありがたいと思っています。

現状のサービスに満足しています。今後ともよろしくお願いします。

一人で部屋で過ごすことが多いので、声をかけてくださるとありがたいです。今は面会ができないので、職員さんとの温かい会話が何よりの心の支えになっていると思います。

**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。**

答えにくい質問がありました。

本人と面会できず状況がつかめない。面会できる方法が欲しい。(3)

緊急、重要でないちょっとした要件、問い合わせはメールでのやりとりはできないのでしょうか。

ずっと面会できていないので、請求書と一緒に写真1枚でいいので入れてほしいと思います。

玄関入りますと他の施設より、若干暗い印象を受けます。(照明ではなく雰囲気かな)明るくして!!

コロナ禍ですが、頑張ってください。また、頑張りすぎないでください。感謝しています。(5)

多少の不満があると思いますが、有難く思っています。

コロナウイルスの感染拡大で面会制限が続いています。一日も早い終息を願っています。(3)

貴重なご意見、ご指摘ありがとうございました。  
今年度はコロナウイルス感染予防として、ご家族様の面会を制限している中のアンケートでした。直接ご利用者様とお会いしていただくことができず、入館も制限がある中で回答できない項目もあったと思います。ご家族様の不満や不安もあるかと思いますが、大半のご意見が私共への励みであったことに感謝申し上げます。様からのご意見やご指摘を職員間で共有し、すぐに改善できることは結果公表を待たずに始めています。サービスの質の向上に努めてまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。コロナウイルス感染が終息した後、ご利用者様とご家族様が笑顔で面会できるようになることを願っております。