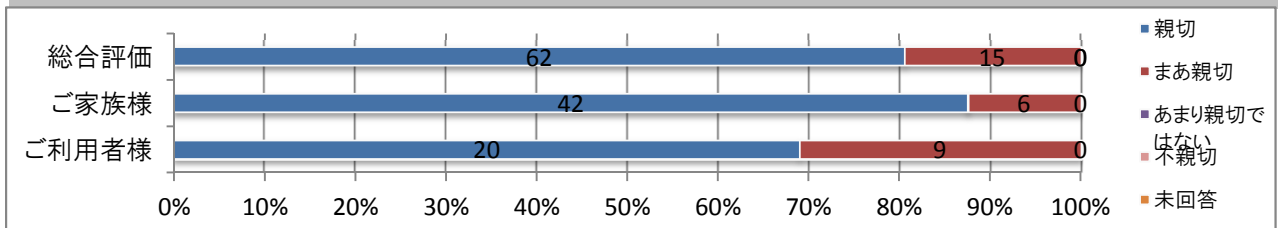


特別養護老人ホーム アイユウの苑

お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

【収集データ】	ご利用者様	ご家族様	合計
収集期間 :	平成29年11月21日～12月10日		
依頼数/回答数 :	29 / 29 件	100 / 48 件	129 / 77 件
回収率 :	100%	48%	60%

① 職員の対応は親切でしょうか？



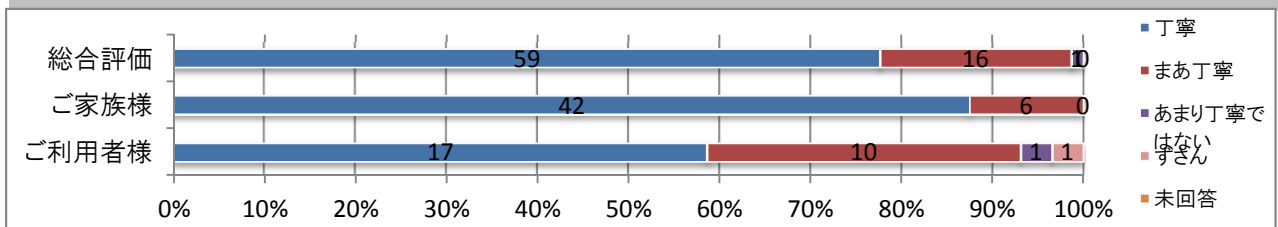
皆さまからの声

- *若い職員さんは特に親切な対応をしてくださっています。指導が良いのだと思います。
- *職員の方によってばらつきはあるように思いますが、大体は親切にしています。
- *いつも元気な姿を（写真付の手紙で）送って下さいます。
- *親切で、最近の様子も知らせて下さります。
- *皆さん穏やかで、心が落ち着きます。ありがとうございます。
- *懇切丁寧で爽やかな挨拶がとても印象的です。
- *大変有り難く思っています。
- *挨拶がしっかりと行われていると良く思います。
- *いつもニコニコされて気持ちが良いです。
- *担当以外の方も、皆様とても親切です。
- *面会に行くといつもすぐに席を用意して下さったり、祖母のいる場所へ案内して下さいとても親切で助かっています。

施設からの回答

たくさんのお褒めの言葉を頂きました。ありがとうございます。お客様が安心、満足して頂けるような対応をこれからも心掛けていきたいと思えます。

② 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



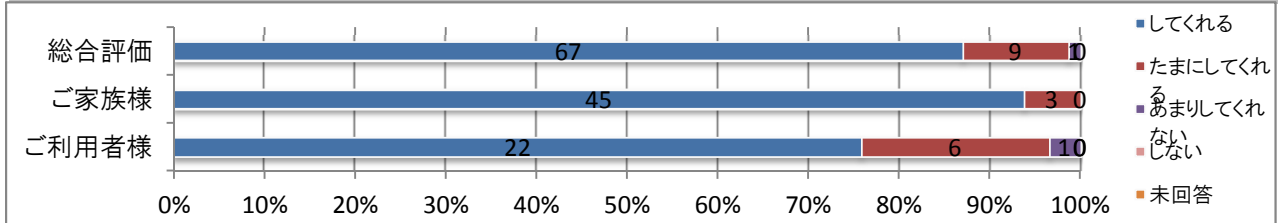
皆さまからの声

- *丁寧だと思います。
- *ただし少し距離を感じる時もあります。「いらっしゃいませ」より「こんにちは（おはようございます）」、「（帰る際）ありがとうございました」より「お気をつけてお帰り下さい」など。
- *皆さんが健康で穏やかに日々お仕事ができることを願っています。
- *懇切丁寧慈愛の心がこもっていると思います。
- *点数でいえば、80点でしょうか。

施設からの回答

概ね丁寧とのご意見を頂きましたが、距離を感じるとのご意見も頂きました。ご利用者様に対しても、来苑されるご家族様に対しても「距離感」は大切だと私たちも感じております。ご利用者様には”馴れ馴れしくなく親近感のある距離”を気にしますし、ご家族様にはご指摘のような挨拶を気にします。誰もが不快とならない、温かみのある言葉を選ぶことが大切だと感じました。

③ 職員は知りたい事をきちんと説明してくれますか？



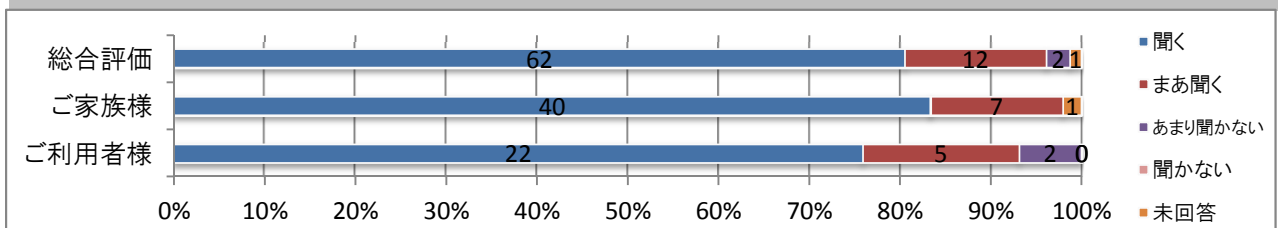
皆さまからの声

- * 質問をしたら必ず答えてくださいます（決まった人にばかり頼っているせいもあるかもしれませんが）
- * 伺う職員の方を決めているので大丈夫です。ただ、「担当不在の場合はこの職員に」というのが明確にされていると、よりスムーズにお話しを伺えるように思います。
- * 自然に心配することなく、安心できることがとても嬉しいです。ありがとうございます。
- * 体調が悪い時、その日にいらした看護師に聞いても分からないと言って調べようとしてくれない方がいらした。
- * 良く聞いてくれると思う。

施設からの回答

私たちには、相手にわかりやすく伝えることはもちろん、例えすぐに分からなくても聞かれたことをきちんと調べ説明する義務があります。職員誰に聞いても回答が返せるような対応を教育していきたいと思っております。ご指摘ありがとうございました。

④ 職員は親身になってお話を聞きますか？



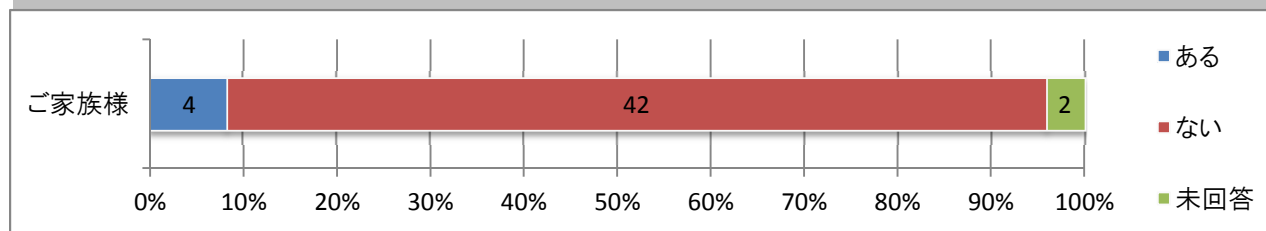
皆さまからの声

- * 特に担当の相談員さんと介護士さん（ケアワーカー）は、一生懸命に考えてくださってます。温かさが家族にも伝わっています。
- * 担当や通常お話しをさせて頂く職員の方々はよく聞いてくださいます。
- * 私自身日々あまり考えることもなく過ごしています。それは、皆さんの存在が私の心の支えと思っています。
- * 笑顔で良く挨拶をしていただきます。何も心配はありません。
- * 職員の方に相談した事がないので、分かりません。
- * こちらがわからない事などにはくわしくおしえて下さいます。
- * 祖母のことだけでなく、世間話なども気さくに話して下さい、親しみやすい職員の方が多いです。

施設からの回答

ご家族様からは比較的良好な意見を頂けていますが、ご利用者様からは「あまり聞かない」との意見も頂きました。いつもご家族の側にいる私たちだからこそ、ご利用者様の声に耳を傾けお話を聞く時間をしっかり持ちたいと思います。

⑤ 面会してみて、何か気になることがありませんでしたか？



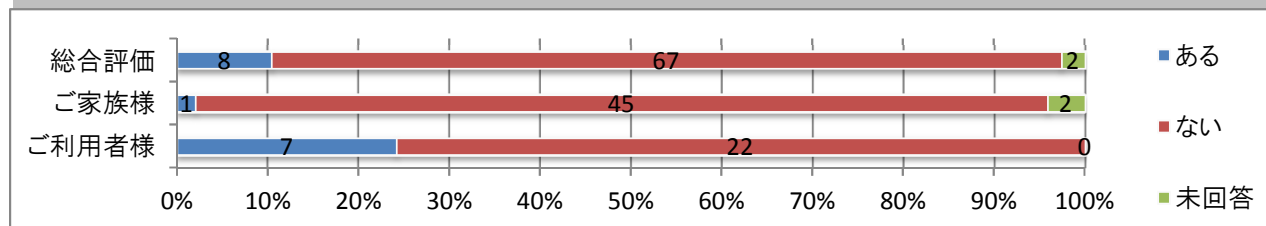
皆さまからの声

- *最近、認知が進んでいる様です。面会の時に、「名前を忘れて思い出せない」と言われます。年齢的にも、仕方がない事かなと思いますが、淋しい気持ちになります。
- *ベッド横のテーブルに時々靴下が置かれている時があります。時として、口に入れるものなども置くところなので、少し気になります。
- *おむつ交換を男性2人の職員ではなく、女性の場合は男女混合でおこなってほしい。
- *特にありません。入所者を見ていれば良く分かります。
- *服装の汚れ、巻づめが気になりました。
- *入れ歯の汚れが気になりました。

施設からの回答

ご家族様から率直なご意見を頂きました。ありがとうございます。私たちの当たりまえは、ご利用者様、ご家族様の当たりまえとは違うことを肝に銘じ、改善できることからすぐにでも改善していきたいと思えます。まずは、会議や改善提案書にて改善を検討します。

⑥ 今まで施設を利用して嫌な思いをしたことがありますか？



皆さまからの声(一部施設からの回答あり)

*集団生活。

(施設からの回答)

集団生活であっても、生活の場である特養にはプライベートな空間や時間も大切だと認識しています。ご利用者様のパーソナルスペース作りに取り組んでいきたいと思えます。

*男の職員が言葉が悪く、態度が荒々しかったが、主任に言ったらそれから良くなった。

(施設からの回答)

ご指摘ありがとうございました。男性の場合は語気などが強くなりがちですので特に気をつけなければ相手の方に威圧感を与えてしまいます。声の掛け方や対応など全職員で接遇力の向上に努めてまいります。

*他の話の中で、部屋のドアが自分がいない時に開いていることがあって、それがいやだと言っておられました。

(施設からの回答)

ご利用者様の居室は”ご自宅”であり、ドアは”玄関”です。不必要な開けっ放しはやめ、開けたら閉めるを徹底していきたいと思えます。

*その都度お話しをさせて頂いているので、今は大丈夫です。でも、実際身内に介護の経験のある方とない方の差は大きく感じます。

(施設からの回答)

私たちは、ご家族様に代わってご利用者様の介護をしています。ただの仕事としてではなく「ご家族様だったらどうしたいか？」を考え介護させて頂くという心構えを職員一同常に共有していければと思います。

*トイレの場所が分かりにくい。改善されたようですが、他の施設よりも分かりにくい。

(施設からの回答)

今年度2階3階に面会者様用のトイレをご準備させて頂きましたが、場所が分かりづらいとのこと指摘を頂きました。エレベーター内には案内図を掲示していますが、よく見ないと(そこまで行かないと)分かりづらい表示となっています。改善の余地がありそうですので、何らかの改善を行いたいと思います。ご意見ありがとうございました。

*入所いらい、一度もない。

(施設からの回答)

今後も嫌な思いをさせることがない様、ご利用者様、ご家族様の立場に立った対応が行えればと思います。

⑦ その他、以下の内容などについて、お気づきな点やご要望等のご意見がございましたらご自由にご記入下さい。

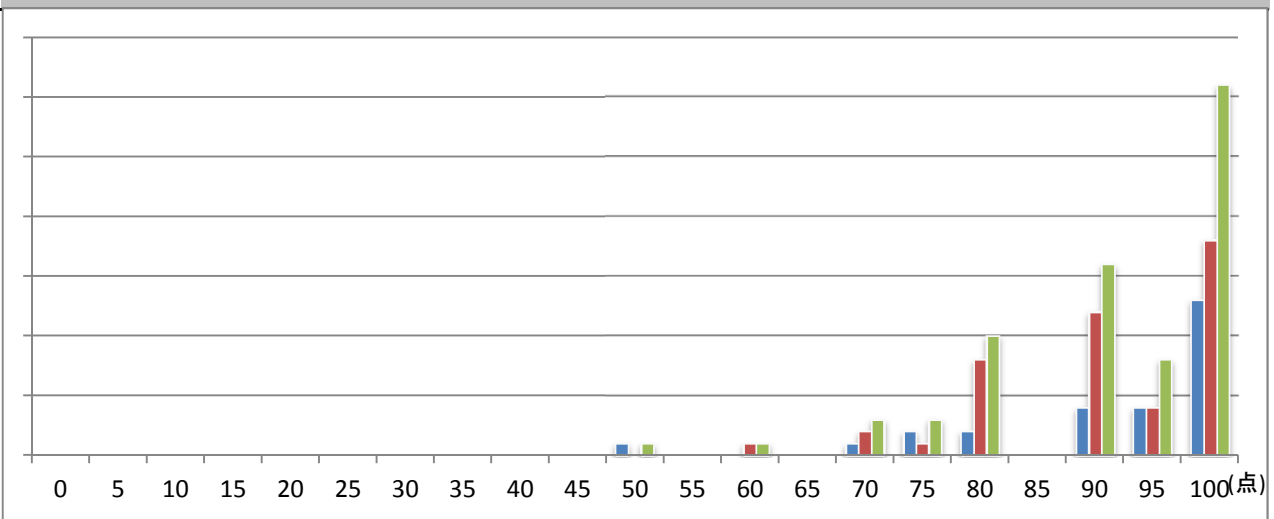
皆さまからの声

- *いつも大変お世話になっていて、いつ行っても職員の皆様、大変親切で有り難く思っております。お部屋もいつも清潔で気持ちいいです。
- *怪我や転倒などがあった場合、すぐに連絡が入るので有り難い。こちらから尋ねなければならぬ状態では不安が生じてしまう。今後も細かい報告や連絡を頂きたい。
- *職員の皆様の明るい笑顔や挨拶にいつも励まされ元気をもらっています。これからも宜しくお願いいたします。
- *何かあればすぐに対応して下さい、丁寧なケアを見ていていつも感謝しております。安心して過ごせるのも職員の方々のおかげです。いつもありがとうございます。
- *いつも丁寧な対応でありがたく思っています。これからも宜しく願います。
- *いつもお世話になりありがとうございます。今年の秋祭りは残念でしたが、来年は母共々楽しみです。
- *施設に行くといつもスタッフの方がこんにちはと声をかけられ、とても気持ちが良いです。利用者にとっても優しく接して頂き、感謝しています。お手洗がいつもきれいに保たれています。いつもありがとうございます。ただ、私の家族と一緒にいった時に、担当の方が私が書類を書いている間に他者に話しをしていたので、あまりいい気持ちじゃなかったです。利用者の状況などの話しをされる時は、訪問した家族全員の前でお話ししていただくよう、配慮をお願いします。他にに関しては全般的に満足しています。アイユウを利用させていただいて、本当に良かったと思っております。感謝致します。
- *申し分有りません。感謝、感謝です。今後共、よろしく願い致します。*特に無し。入所者本人は色々と言っていますが、家族としては職員の皆様は献身的に自己の職務に精励されていると思います。⑧については60点と低い得点となりえましたが、100点にしてしまうと創意工夫が失われる可能性があるのでは、あえて低い点数をつけました。ご理解下さい。
- *いつも親身に介護していただき、感謝しております。本人の体調に合わせ、きめ細やかな対応をしていただき、ありがたく思っております。食事も状態に合わせて工夫して下さい、見た目もきれいで感激しております。職員の方々が常に声掛けして下さい、それが本人の安心につながり笑顔がみられるのだと思います。今後ともよろしく願い申し上げます。ケア記録も、離れていても日々様子が分かり、家族としても安心です。皆様の暖かい見守り、介護に本人も家族も幸せです。ありがとうございます。
- *一つ気にかかったこと。利用者が体調の悪い時、松永医院まで行くこと。これだけが気がかりです。
- *毎月の郵便料金が申し訳なく思います。
- *理学療法士や作業療法士の方に是非常駐して頂きたいです。確かに寝たままの時間が長くなっているのですが、その時間も本人にとってよりすこしやすくてもらいたいというのが家族の願いです。姿勢のチェックや少しの運動刺激など、専門の方からの説明もうかがいながら、そして、本人にも施術してもらいたいです。宜しくお願いします！！
- *私が遠方に引っ越しになってしまい、弟も遠方の為、なかなか母の様子も分からないのですが、今回肺炎になって、心配しています。私も体調がすぐれない日が多く、面会も数ヶ月に1度ですが、どうぞ母のことをよろしくお願い致します。私も介護の仕事の経験はありますが、アイユウの苑はとても良い所だなと感じています。特にギスギスした感じが無い(あわただしさや)ところが良いです。
- *いつもとても親切にして頂き、大変感謝しております。今後も宜しく願い致します。
- *入所者と担当職員の相性に要注意願います。
- *こちらに入所してから性格も穏やかになり、とても快適に過ごしているようで安心しています。ありがとうございます。
- *皆さん(スタッフさん)はいつも笑顔でとても明るいです。挨拶もよくしていただき、訪問の際はとても好印象を受けます。多くの入居者の方をかかえて大変なお仕事だと思います。いつも感謝しています。

す。ありがとうございます。今後共どうぞ宜しくお願い致します。ケアワーカーの春木さんにはいつも大変お世話になっています。手紙を書きたいと言うお婆の願いもお手伝いいただいて、ありがとうございます。わがままの多いお婆ですが、よろしくお願い致します。

*アイユウの苑さんはとても優しい職員さんが多いと聞いていましたが、本当にその通りでした。入所前～担当の生活相談員さんは親身になって私たちの話を聴いてくださり、一緒になって考えてくださったので、本当に安心して頼りきっています。今の状態についても、細かいところまで教えてくださいます。体調が悪い時は早期対応し、その後の症状まで詳しく答えてくださるので安心してしています。担当のケアワーカーさんも熱心に、本人がアイユウで楽しく過ごせる為にはどうすればよいかなど考え関わってくださっています。1階事務所にいらっしゃる方みなさん、丁寧にあいさつしてくださるし、優しい対応をしてくださるので、玄関に入って皆さんの笑顔を見ると、とてもほっとして温かい気持ちになれます。何でも聞きやすい雰囲気があり、感謝しています。

☆ 施設サービスに点数を付けるとしたら何点でしょうか？（100点満点）



平均点 (下段:前年度)	ご利用者様	91.5点 (88.3点)	ご家族様	90.8点 (91.4点)	総合評価	91.点 (90.5点)
-----------------	-------	------------------	------	------------------	------	-----------------