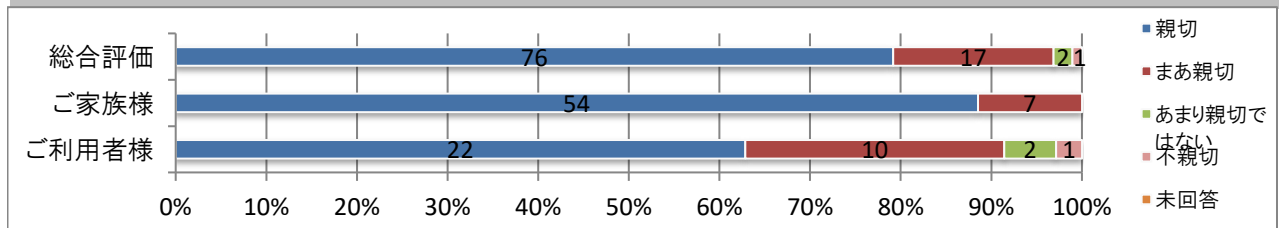


特別養護老人ホーム アイユウの苑

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30年11月21日～12月15日 | | |
| 依頼数/回答数 : | 35 / 35 件 | 114 / 61 件 | 149 / 96 件 |
| 回収率 : | 100% | 54% | 64% |

① 職員の対応は親切でしょうか？



皆さまからの声

(ご家族様)

- *安心して皆様の希望するホームです。
- *心より感謝いたします。みなさまの健康と日々心のやすらぎがありますように。
- *皆様よく挨拶されます。
- *懇切丁寧だと思います。
- *どの職員の方もとても親切です！！
- *家族に対してとても親切です。
- *良くしていただいており有難いです。
- *うかがった時など皆さん親切に声をかけて下さいます。
- *いつも笑顔で対応してくれます。入所者の家族にも親身になって話を聞いてくれて、心がなごみます。有難うございます。
- *面会に行くと、いつも職員の方から笑顔でこんにちは！と声をかけて頂いています。私たちが座るいすがない時は、サッと持って来られ、とても親切だと思います。

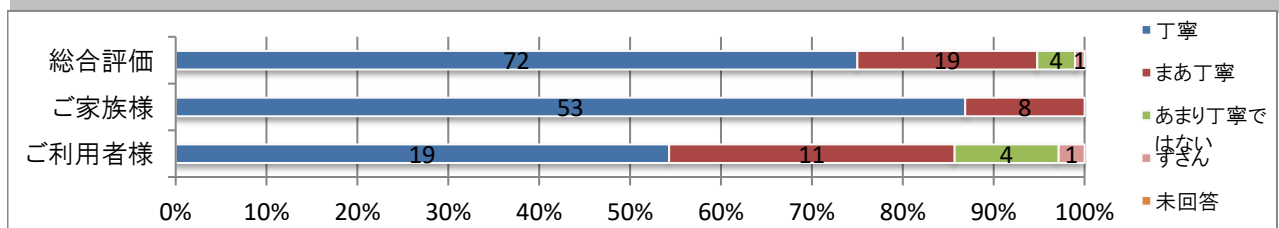
(ご利用者様)

- *起こし方が悪い。

施設からの回答

介護は接客業でもありますので、お客様に”親切にすること”は当たり前のことだと思います。気をつけてはおりますが、一番身近なご利用者様から「あまり親切ではない」との回答はを頂いていることは重く受け止め、より身近な存在としての親切な関わりができればと思います。

② 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



皆さまからの声

(ご家族様)

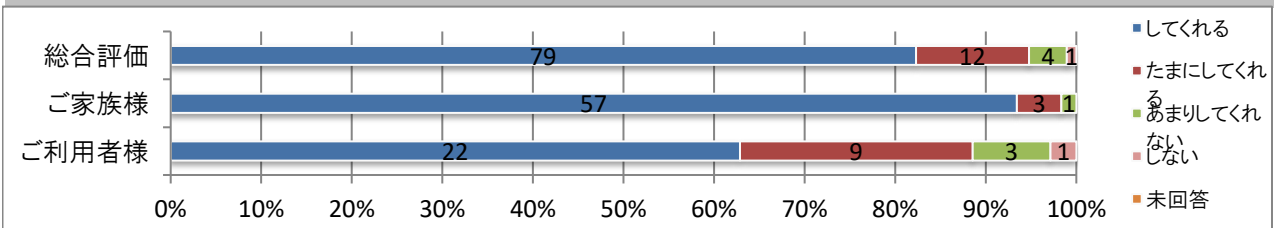
- *多忙な時間にも良く話して下さいます。

*気がラクになり、みなさまのお心づかいが伝わります。私自身毎日いろいろありますが、ほっとする居場所です。
 *いつもていねいです！！*言葉遣いが丁寧なため、安心して話しが出来ます。
 *お話をしているとても丁寧にして下さいます。
 *いつもしぜんで作った様な言葉使いでなく、気持ちよい言葉使いです。
 *言葉遣いは、とても優しく丁寧で不快な気持ちになることはありません。

施設からの回答

丁寧な言葉遣いについても常日頃から気をつけている所ですが、丁寧に話すことを気にし過ぎるあまり、伝えたいことが上手く伝わらないこともあります。何よりも情報をきちんと伝えることを重視しつつ、丁寧な言葉遣いにも気をつけていきたいと思ひます。

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

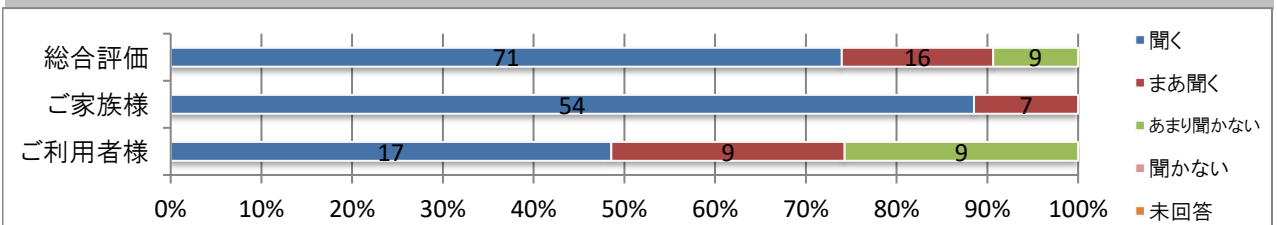
(ご家族様)

*良く聴いて下さいます。
 *あまり知りすぎると心細くなる心づかいを感じ、ほっとしています。
 *細部にわたり説明あり。
 *OKです！！
 *良く説明していただいています。
 *わかりやすく話をして下さいます。
 *介護士さんも看護師さんもいかなる時も伝達して説明してくれます。
 *家族が風邪ぎみとか少し熱がある時など、状況を聞くときちんと説明して頂きました。
 *担当の職員だけでなく、誰に聞いてもきちんと返事があり、答えていただけるので安心しています。

施設からの回答

「担当の職員だけでなく、誰に聞いてもきちんと…」うれしいお言葉です。普段一緒にいられないご家族様がきちんと知ることが出来る様に、伝えるタイミングや伝え方にも一工夫必要だと思ひます。伝えることが遅くなりご迷惑をお掛けしたこともありますが、ご家族様が知りたいことを、知りたいときに伝えていけるよう、これからも気をつけていきたいと思ひます。

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

(ご家族様)

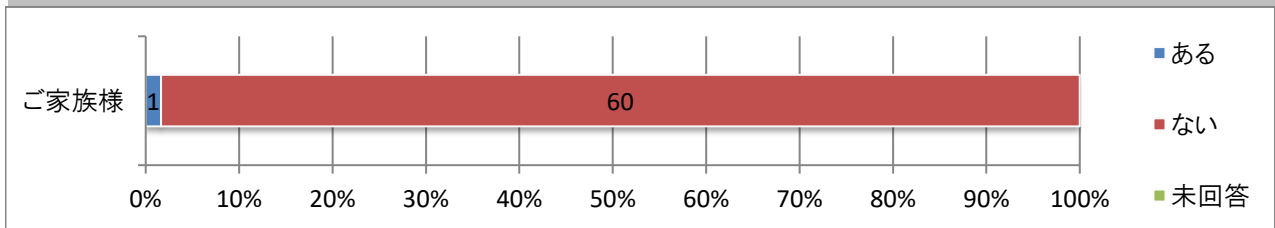
*あまりお尋ねする時がありませんが、お話がありましたら聴かせて下さい。
 *もったいないぐらいです。ありがとうございます。
 *親身になって聞いてくれる。
 *必ずどの方もていねいにきいてくれます。
 *良く親身になって何でも話を聞いていただけるので有難いです。

*こちらから聞いた事に対してきちっと対応して下さいます。
 *面会に行くたびに何かほっとする気がします。アットホームな感じでとても安心します。
 (ご利用者様)
 *お話をゆっくりと聞く機会がない。

施設からの回答

ご利用者様が「あまり聞かない」というご意見が一番多かった質問項目です。ゆっくりお話を聞きたいと思ってはいてもなかなかゆっくりお話を聞けていないのが現状だと思います。”お話を聴くこと”誰にでもすぐできる事に見えて大変難しい課題です。そんな時間の余裕ができるよう職員の働き方を少しずつ変えていければと思います。

⑤ 面会してみて、何か気になることはありませんでしたか？



皆さまからの声

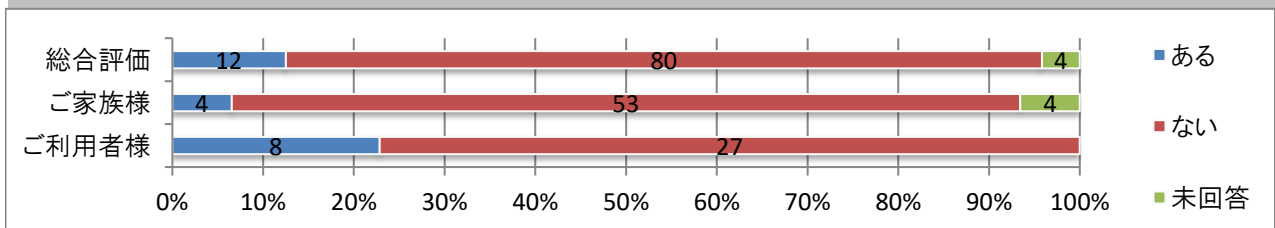
(ご家族様)

*安心してお任せさせて頂いています。
 *大変なお仕事だと思いました。
 *歯ブラシに名前を貼っていますが、黒く汚れて不潔です。コップとセットで管理すれば、コップにだけ名前を付ける事で良いと思います。
 *とくにないです。ゆっくりと話せるように配慮して下さい、ありがとうございます。いつもイスおかりしてすみません。

施設からの回答

気になる事があれば直接お聞きできればと思いますが、直接では言いづらいこともあるかと思います。こういったアンケートの機会を活用してお伝えいただく方法でも結構です。どんな些細なことでも気になることがあればお伝えください。質問でも、要望でも、苦情でも大歓迎です。

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)

*介護認定結果が介護2だった事に対して、事務所にいた男性職員がとても残念そうにされた時、ショックでした。確かに、介護4, 5もしくは3以上が良い事は理解していますが…。国や制度の問題ですが、家族は元気でいて欲しいと願ってます。(ご家族様より)

(施設からの回答)

介護保険法の改正に伴い、平成27年4月1日以降、特養では、居宅での生活が困難な中重度の要介護高齢者を支える施設としての機能に重点化を図る目的として要介護3以上の方のみが入所できる施設となっています。(一部特例あり)その事もあって要介護2が出ると利用ができなくなる事考えた時に残念であるとの対応をしたのではないかと思います。しかし、そうであってもおっしゃられる通り、ご家族様のお気持ちを考えると、その場での対応が適切ではなかったのだと思います。大変申し訳ございませんでした。対応は相手の気持ちを汲み取ること、誤解されないようきちんと伝えることの大切さを改めて学ぶことができました。

*服を着させる事で、お忙しいのはわかりますが、しっかりと着させて頂ければ良いなとは思っています。お願いします。(ご家族様より)

(施設からの回答)

服を着せたり脱がしたりする介助の場面で、着ているものの、きちんと着きれていない状態があったのだと思います。大変申し訳ございません。更衣介助は衣服の状態を整える所まできちんとし終えることを再度注意徹底できればと思います。ご指摘ありがとうございました。

*トイレがちかいので、呼んだ時に「またかね」と怖かった。(ご利用者様より)

(施設からの回答)

誰でも、人を呼んでトイレに行くことを手伝ってもらう行為はもっとも気兼ねする行為の一つだと思います。遠慮をして私たち職員を呼んでいるご利用者様の気持ちをしっかり汲み、対応をするよう全職員で心掛けたいと思います。大変申し訳ございませんでした。

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

- *郵便物がいつも遅れて申し訳ございません。けして、母の事をおろそかにしている訳ではないです。なかなか休みも取れず、会いに行きたいのですが、ままならなくなり、心苦しいです。母には、皆様、とても、お優しく接して下さっているのは、面会の時に伝わります。本当にありがとうございます。母の性格を考えても、皆様に感謝していると思います。今後も、よろしくお願い致します。佐伯様、本当に長く母の担当をありがとうございます。
- *仕事をしているので、カンファレンス休日にしていただけるのは家族として大変助かります。行事等も、利用者目線でもとても工夫されている。
- *環境が個室型になったので、プライバシー保護のためにも、感謝しております。
- *いつもお世話様になってます。担当の職員の方もとても良く面倒を見て下さってます。主人はとても偏屈者ですとても大変だと思います。又、体もあまり動かさず重たいし大変ですネ。この先もよろしくお願いします。
- *福岡(大宰府)在住のため、月1回の面会がやっとですが、この先私も高齢になっていくので面会がままならなくなりそうです。以前も類似の提案しましたが、幼稚園などで行われている(と聞いている)PC/SmartPhoneで様子が知れるようなサービスの検討はいかがでしょうか?(セキュリティー/プライバシーの問題で実現性が無いのであれば、仕方ありませんが)2ヶ月に1回届く、写真付のレターは毎回楽しみにしております。クリアファイルに入れておりますが、結構良いアルバムになっています。御担当の方々は大変かもしれませんが、是非継続をお願いします。
- *皆様の希望するホーム、ありがとうございます。
- *見舞に来た時、もう少し大人数で会話出来る場所がほしいです。
- *皆様、大変に親切です。
- *いつも私の方に寄り添っていただき、感謝しています。また、介護情報なども教えていただけましたので有り難かったです。
- *生活介護、身体介護を皆様が私にかわり、していただいていることにも感謝しています。いつまで続くのか分かりませんが、今の状態が母にとっても私にとってもベストだと思っています。主人と二人で時々、母の顔を見に行きますので、どうぞ末永くよろしくお願い致します。
- *たいへんな仕事だとは私も介護をしてきましたのでよくわかります。家族にもやさしく接していただき、ありがとうございます。今回2回目ですが、又ぜったいに入所したいと思い、入れてよかったです。
- *とても感じが良く、親切で頼りになります。
- *入居者と家族と一緒に昼食を食べられる日が月に一度でもあったら良いと思います(施設内で食事は持ち込みで)。
- *みなさん感じのいい挨拶をしてくれます。
- *母の事をいつも親身になって相談に乗ってくれたり、アドバイスをしてくれる事。
- *ご多忙中、お声かけをよくしていただきありがとうございます。昔の歌(ふるさと、演歌等々)を歌う時間もあれば幸せです。よろしくお願い致します。
- *いつも声かけしていただいています。
- *皆さんに親切にいただき、いつも感謝しています。ありがとうございます。
- *担当の方とてもよくしていただくので、とても助かっています。ありがとうございます。これからよろしくお願い致します。
- *面会時の記入が面倒。
- *ありがとうございます。とても感謝しています。
- *ありがとうございます。
- *とても良いケアをしていただき、本人も家族もとても感謝しております。発熱して体調が悪化すると、

すぐに褥瘡予防のエアマットを入れてくれるなど状態に合わせた対応に安心しています。気難しい母ですが、よろしくお願いします。

*好きな園芸をさせて頂き、家族共々喜んでます。ありがとうございます。

*全てにおいて丁寧に対処して下さい、とても感謝しております。どこの担当部署の職員の方も常に明るくわけへだてなく笑顔で対応して下さい。有難うございます。

*いつもありがとうございます。特に要望はありません。これからもよろしくお願いいたします。

*時々着ている服に食事の後の汚れが有るのが気になります。

*家族は大変満足してます。

*あまり面会に行けず申し訳ありません。写真付きのおたよりが楽しみです！「元気でやってるね～」と安心します！！介後の仕事は本当に大変だと思います。にもかかわらず、みなさん笑顔で接して下さい、感謝感謝です！！職員の皆様がお体をこわされたりしませんように！！本当にありがとうございます。これからもよろしくおねがいします。

*特別ななんにも云う事はありません。

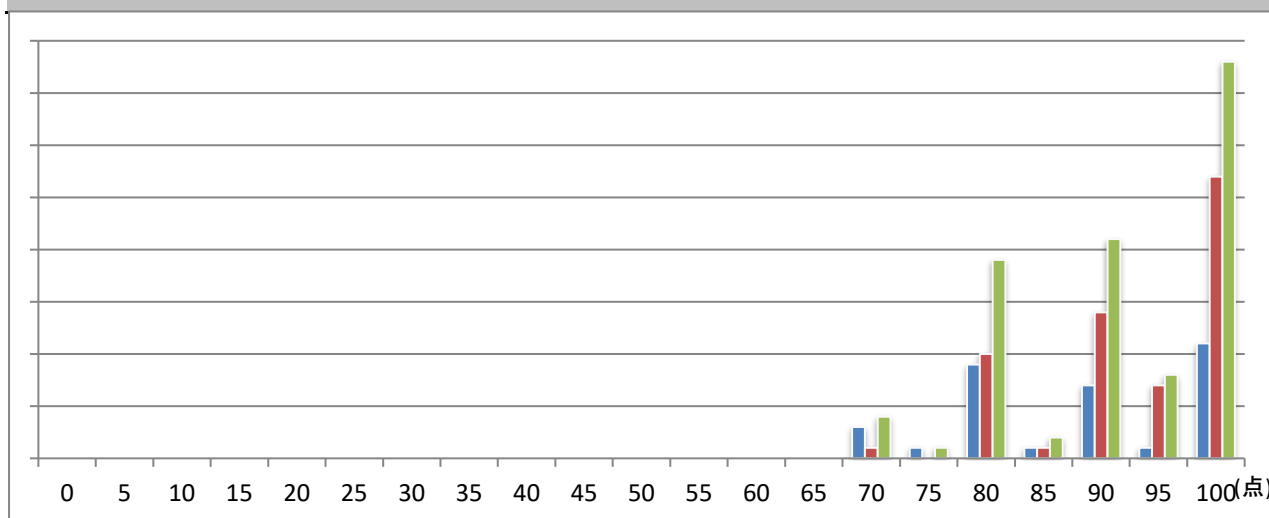
*行事もたくさんあって、楽しく過ごしているようです。

*別に有りません。施設に居れるだけで十分です。

*家族にいつも優しくして頂き、ありがとうございます。大変、感謝しております。

*いつも丁寧な対応ありがとうございます。入所の母も私たち家族も安心して生活を送ることが出来ます。

☆ 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 | 88.3点 (91.5点) | ご家族様 | 93.点 (90.8点) | 総合評価 | 91.3点 (91.0点) |
|-----------------|-------|------------------|------|-----------------|------|------------------|