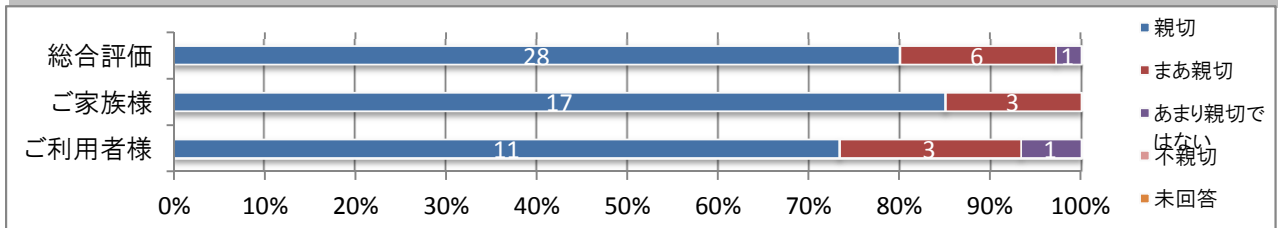


地域密着型介護老人福祉施設 アイユウの苑しおはま

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20日～12月15日		
依頼数/回答数	15 / 15 件	29 / 21 件	44 / 36 件
回収率	100%	72%	82%

① 職員の対応は親切でしょうか？



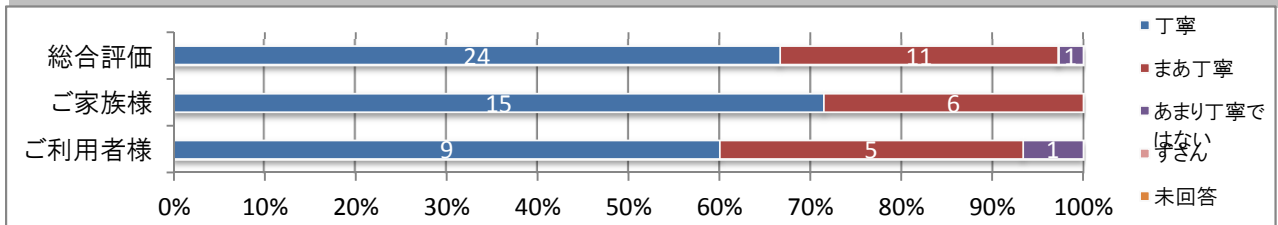
皆さまからの声

*大変親切です。

施設からの回答

昨年度より職員の対応が親切であるという評価が上がっており、職員も意識を高く持って日々の関わりを大切にしているからであると思います。ご利用者様の中では親切ではないと答える方もいらっしゃいますので、これからも継続して接遇には力を入れて取り組んでいきたいと思っております。

② 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



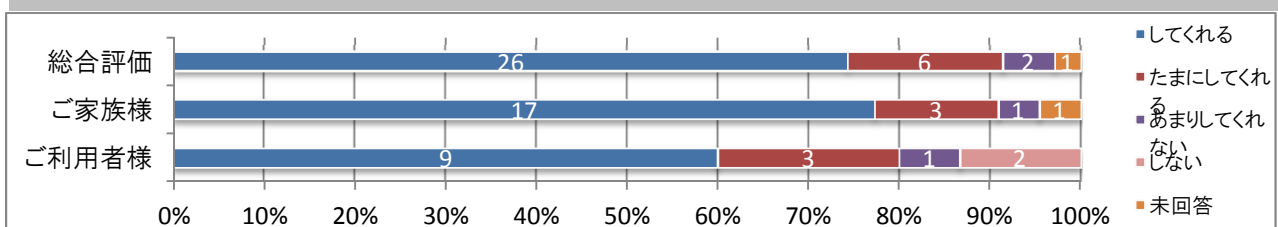
皆さまからの声

*特になし

施設からの回答

概ね、丁寧との回答をいただいておりますが、認知症のご利用者様や訴えの多いご利用者様への言葉遣いが粗いというケースも散見されます。その時の状況に合わせた言葉遣いで慣れ合いとならないよう今後も気を引き締めてまいります。

③ 職員は知りたい事をきちんと説明してくれますか？



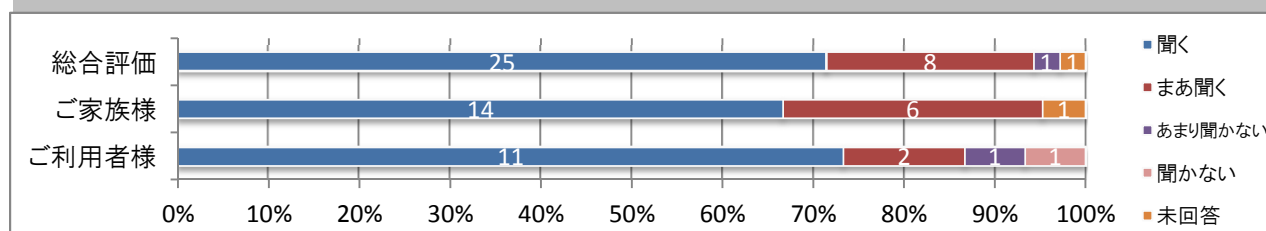
皆さまからの声

*質問にははっきりと返答があります。

施設からの回答

ご家族様やご利用者様からの問い合わせ(訴え)があった時にはまず担当職員が対応、いなければユニットリーダーや主任が対応するようにしています。どのような事にもお答えができるよう細やかな観察と情報の共有をしっかりと職員に指導してまいります。

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

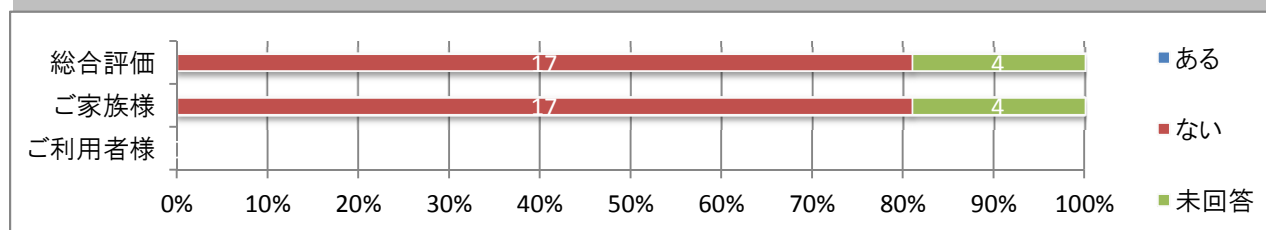
*主任が男性に変わりまだ日も浅いので話しかけるのに躊躇する。その内馴れるでしょう。お話してみたら優しいお方でした。

*親身になって話すことはないようです。

施設からの回答

ご家族の皆様には気を遣わせてしまい誠に申し訳ありませんでした。いかなる時でも心穏やかに接することができるよう、一刻でも早く2階での業務、主任としての業務を覚えていきたいと思っております。

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

*認知症の方が食事時間になった時に口を大きく開けて体と頭は寝ている状態になるので、食事を口の中へ無理やり次々と入れている様子を見た時には誤嚥を起こしはしないのかとハラハラして見えています。肺炎になるのではないかと心配です。どうにか栄養を口から取らなければと努力されている様子を見た時にありがたい反面、このやり方は最善なのかと疑問に思います。昼夜逆転の人に本当に大変なことだと思います。日々感謝しています。

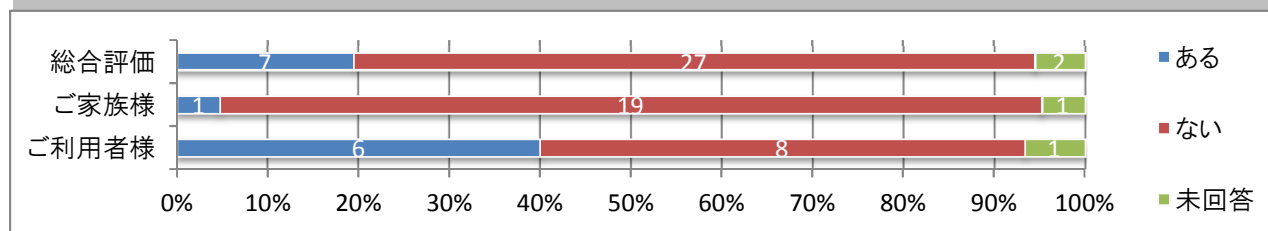
*大変満足している様子です。

*私が面会に行った時には食事全部食してくれ、気になることはありません。

施設からの回答

貴重なご質問ありがとうございます。側から見て心配な事は無理もない事だと思います。食事介助の基本として口の中に入った食物を飲み込んだのを確認してから次の食物を入れるよう指導しておりますし、眠りが深い場合は無理しないようにしています。ただ、時間内に業務を終わらせなければと焦るあまりそのような行動を職員がとっているとしたら問題です。食事については「全量摂取にこだわらなくても良い事」「業務をまわす事を優先するのではなくご利用者様の立場になって臨機応変な対応をする」様に今一度、教育してまいります。

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)

*自分たちはこんな大変な人を預かっているという趣旨の話をした。日々感謝はしているがそういう話を家族にするのはいかなものか。

(施設からの回答)

大変ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。私どもの仕事は皆様の大切なご家族様をお預かりして、お世話をさせていただく事で成り立っております。その事を職員に再認識するよう教育を徹底し、二度とこのような事がないように致します。

*私の過去の話を知っていて嫌な思いをしました。

(施設からの回答)

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。プライバシーの観点からそのような事がないよう注意してまいります。

*楽しいことをもっとして欲しい。

(施設からの回答)

多くの皆様楽しんでいただけるよう、新たな行事・レクリエーションの企画などを推進してまいります。

*本人も家族も安心しています。

*男性で言葉遣いが悪い人が1人いる。

*親切でない人が一人いる。

*夜オムツ交換に来てねと言ったけど「ちょっと待って」と言われ嫌な気持ちになった。

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

*大変お世話になっております。家で介護をすればとえもできない事を全てして下さって感謝しています。

*体調の不具合の時にすぐ受診して下さるので安心しています。

*自宅に近いアイユウの苑に入所出来ましてとても喜んでおります。これからもよろしくお願い申し上げます。

*気になることがあったので別にしてお伝えします。

*お世話になり満足しています。

* (1)介護職員の経験年数や対応スキルのレベルに依って特に食事介助や口腔ケア等の技量にかなりバラツキがあり、うまくさばき切れずに粗雑な対応で済ませているところがある点が気になる。現場では個人の裁量、力量に依存する要素が大きく、人員配置の交替もあってベテラン職員の指導、監督が十分に行き届かないところがあるので職員相互でノウハウの共有と着眼点の洗い出し、効率化対策などの改善に前向きに取り組んでいきたい。

(2)社会福祉法人として高齢者世帯や学校施設などの地域への貢献という観点から「見た目の造形が普通食と変わらない嚥下食のメニュー開発」に果敢にチャレンジすることを期待しています。

(3)全般的に大変良い施設なので、国内外から広く注目されるような斬新な模範となる介護施設を目指して頑張ってください。

*いつもわがままな母をお世話して頂いてありがとうございます。感謝しております。

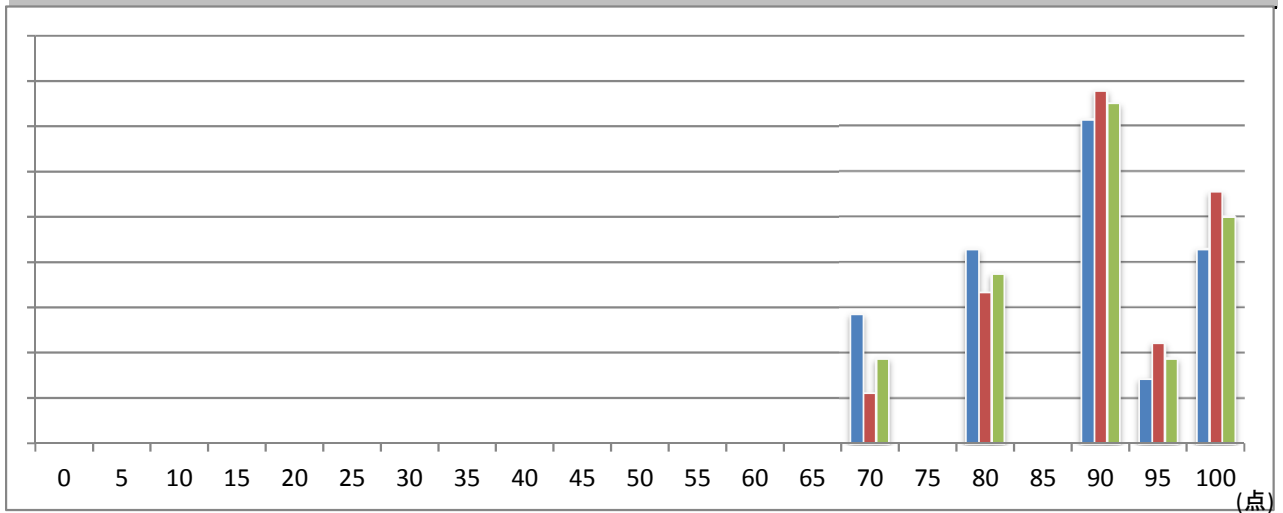
*利用者の状態に応じた細かな食事対応にとても感謝しております。(好きなメニューの取り上げや刻み食対応等)

*施設全体がきれいで良く清掃されており気持ちの良い生活環境だと感じております。

*スタッフの方がとても多忙に見受けられます。各部屋に用意されている写真業はとても有難いのですが少し手を抜かれても良いのではないかと思います。

*時々流れる利用者に対するスタッフの暴行事件のニュースに接するたびに心を痛めております。親身に利用者へ接しておられるスタッフの皆様には本当に頭が下がります。
 *職員の皆様には大変感謝しています。また祖母の言動に職員の皆様が振り回されている事には本当に申し訳ありません。これからも何卒よろしくお願い致します。
 *特別ありません。いつも良くして頂き感謝しております。

☆ 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	87.5点 (85.7点)	ご家族様	90.6点 (88.6点)	総合評価	89.2点 (87.3点)
-----------------	-------	------------------	------	------------------	------	------------------