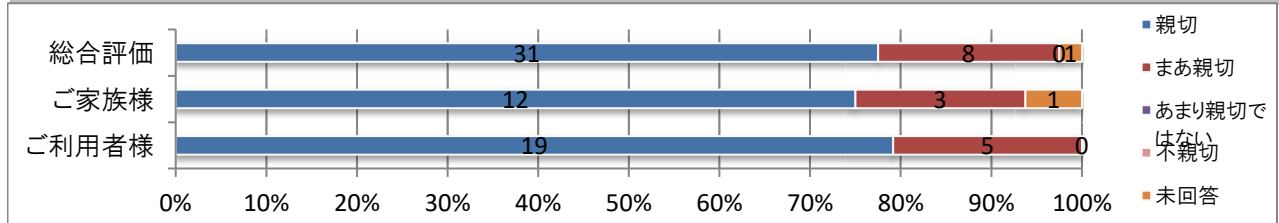


お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

| 【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 : | 26 / 24 件 | 25 / 16 件 | 51 / 40 件 |
| 回収率 : | 92% | 64% | 78% |

① 職員の対応は親切でしょうか？



ご利用者様の意見

- * 職員さんは優しい。私はあまり手を借りないから、関わる時間が少ないかもしれない。あまり聞くこともないし、自分からは話しかけないね。
- * 1～2か月間はあまりしゃべる人がいなかったが、今は友達もできた。
- * 皆さん良くしてくれる。きつい人もいないし。男性も女性もいい人。優しいです。ここにきて本当に良かった。

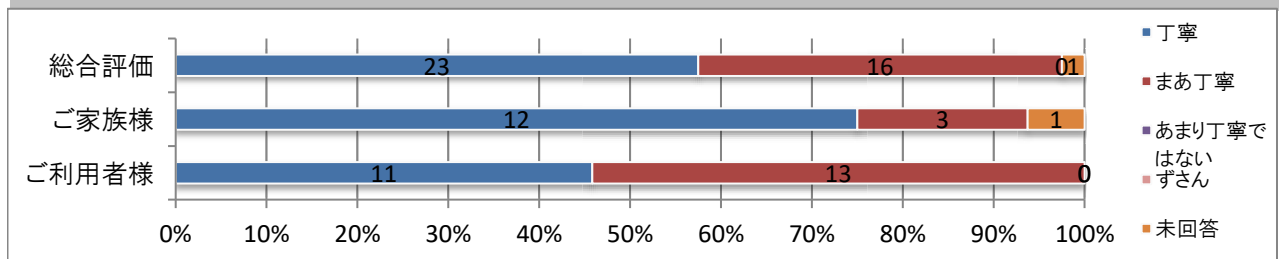
ご家族様の意見

- * いつも笑顔で接して下さるので、心が和みます。
- * いつも笑顔で丁寧に應對して下さいます。本人の友人、知人の方々も「皆さん感じの良い方ばかりですね」と。
- * いつも笑顔で明るく対応して下さいますので安心してます。
- * いつもありがとうございます。お世話様になります。
- * ほとんどが遠方のため、電話対応して頂きます。親切な対応です。ありがとうございます。

施設からの回答

職員一同、常に親切な対応をしようと意識しているつもりです。ですがやはり聞こえようによっては、友達言葉の様な声掛けがあることも事実です。今後もより一層気を付けて、親切な対応が出来る様、心掛けて参り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？



ご利用者様の意見

- * 誰かはちょっと言えないが、あまり丁寧でない人もいる。
- * 職員さんは優しくしてくれてよいです。

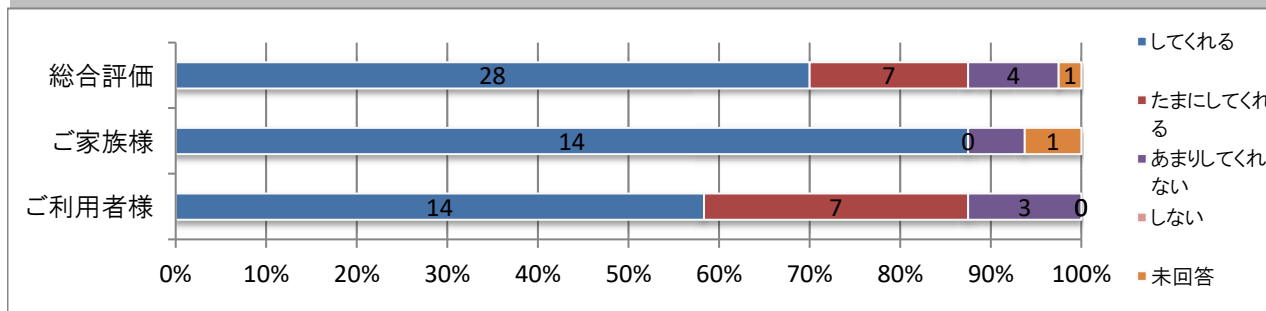
ご家族様の意見

- * 優しく返答して頂いています。気分を害したことはありません。
- * とても丁寧で気持ちがいいです。
- * 皆さん丁寧な言葉遣いでお話して下さいます。

施設からの回答

基本的には言葉遣いが丁寧だと良い評価を頂き、嬉しい限りですが、ご利用者様の中には、丁寧でない言葉遣いをする職員がいるという意見もあり、やはり職員一同気を付けていかないといけないと思っております。ほとんどの職員が丁寧な言葉遣いを使っている、丁寧でない言葉遣いをする職員が一人でもいれば、それで評判が全体的に下がってしまうと思っております。今後とも何かありましたら、ご意見をお聞かせ下さい。

③ 職員は知りたい事をきちんと説明してくれますか？



ご利用者様の意見

* 知りたいことを聞きたいが、忙しそうにしている職員を呼び止めにくい雰囲気がある。お願いをしても「分かりました」と言ってもらえる。その後どうなったのか聞くと「〇〇に伝えておきましたよ」で話が終わり、結果が分からないまま、自分に話しかかってこない。

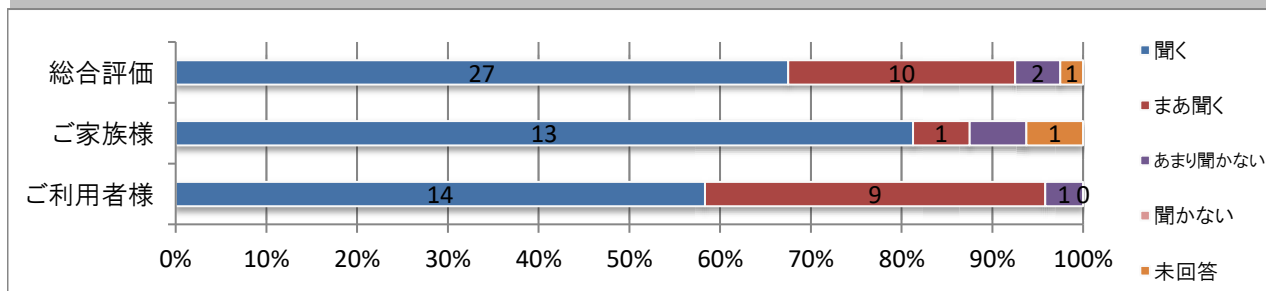
ご家族様の意見

* お尋ねしたことには、丁寧に親切に説明して頂いております。
 * はい。それぞれ立場、役職の違いがあっても、その立場をわきまえたうえで親切に答えてくれます。
 * 質問した事には丁寧に答えさせていただきます。

施設からの回答

ほとんどの方が、よく説明してもらえるという評価がある一方で、職員が忙しそうに見えるので、話しかけにくい、や、情報が自分にはよく伝わってこないという意見もございました。4階有料老人ホームフロアには基本的に職員が配置されておらず、ナースコールか、ケアプラン(個別援助計画)に沿った支援をさせてもらっている関係上、そう思われやすい環境にあると思います。ですが、やはりご利用者様、ご家族様の知りたい情報を、確実に提供していくという事も、重要な業務ととらえておりますので、今後もきちんと受け答えできる様、職員一同努力して参りたいと思います。

④ 職員は親身になってお話を聞きますか？



ご利用者様の意見

* 何でも話したくなります。
 * 話は聞いてくれるし、やってくれるんですけどね。お父さんも足が悪いでしょう？お互いいっぱいいっぱいですからね。一人で部屋にいると淋しいですね。食事の時も周りの人はいい人ですけど自分が耳が遠いので、話がうまくいかないことが多いです。

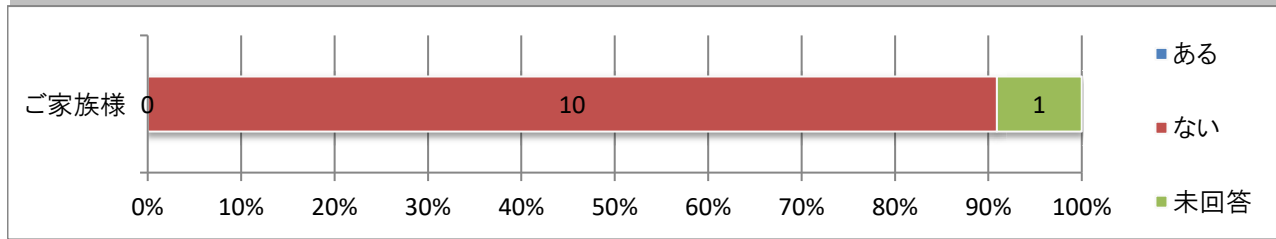
ご家族様の意見

* 些細な事でもよくお話を聞いて下さり、誠実さが伝わってきます。
 * いつも親身になって相談に乗って下さいます。入居者の問題ある行動に対しても、本当に忍耐強く、優しく本人を諭して下さり、家族への連絡も丁寧に頂いております。
 * 職員さんは優しいが、なかなか話しかけることはできない。

施設からの回答

何でも話したくなるというご意見や、些細な事でも話を聞く誠実さという印象を持たれているという事は、職員にとって、非常に嬉しいご意見です。その一方で、なかなか話しかけることはできないという印象をお持ちの方もいらっしゃいます。先ほども申しあげましたが、常に職員は4階の有料老人ホームフロアに常駐しているわけではなく、下の階の3階に事業所に小規模多機能型居宅介護の職員が常駐していて、有料老人ホームの入居者様のお世話をさせてもらっている関係上なのかもしれません。それにしても、忙しくて話しかけ難いという事になれば話は別で、やはり職員も気を付けて挨拶をし、『何か困ったことはないでしょうか？』と、こちらから積極的に聞く位の姿勢で業務に励むことが出来たらいいのではないかと感じております。

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？



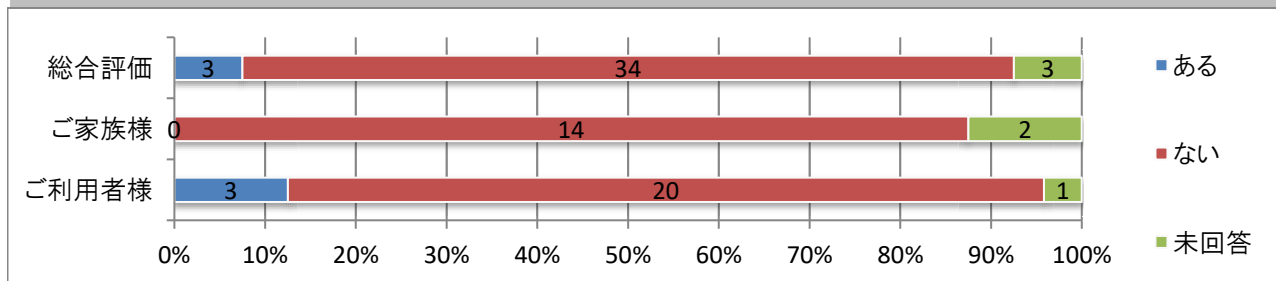
ご家族様の意見

* スタッフの方のおかげで目もよく見えるようになり本当に感謝しております！！

施設からの回答

基本的にはご家族様にとって、気になる部分はない様子です。ですが、中には、やはり気になるけど、匿名のアンケートでも書き難い、と思われるご家族様もいらっしゃると思います。そういう意見をどんどん言って頂けることが、私達職員にとっては、より一層勉強になりますし、業務改善できる機会となりますので、今後とも厳しいご意見をお待ちしております。

⑥ この1年で施設を利用して嫌な思いをしたことがありますか？



ご利用者様の意見

* いろいろとごたごたあるようですが、私は関わらない様にします。
 * お年寄りが食事中に大きな声で話すので、耳障りのことがある。TVのニュースも聞こえない。
 * 他の人にももう少し優しくしてくれてあげたらいいと思う。
 * 私は何事も争い事が無い様に丸くしたい。
 * 職員さんは親切ですよ。優しいし、気を遣ってくれてると思う。入居者同士のトラブルがあるのは気になるね。皆耳が遠いから、話がかみ合わない時がある。年をとるとしょうがないけどね。
 * 食べ物を味を濃くして欲しい。シンプルな食べ物が良い。食事の席をたまには替えて欲しい(3カ月に一度)
 * 1か月いるが、全然慣れない。さみしい。嫌な思いはないが、家に帰りたことはつねづね思う。私はこのままここにいないといけないのだろうか、家の事を思うと涙が出る。
 * 喫茶の時とか、(職員さんと)一緒にコーヒーを飲みたい。昔大工をしていて、若い衆にいつもおごっていたよ。お茶を飲む時間を作った方が仕事ははかどるよ。(職員さんと)一緒に世間話出来る機会が欲しい。
 * 嫌な思いはないけど、やっぱり家がいいね。足が悪いからしょうがないけどね。
 * 入居者の人もいい人が多い。ここに入っているから今まで苦労されてきた人が多いのでしょう。私はグループがあまり好きじゃないので、グループには入らない。悪口ばかり言ってもね…。人が嫌な思いをしない様に、気を遣って話しますよ。
 * 団体生活だから色々なことがあるね。こういう所に来たらしょうがないね。色々な人が、人のことをよく言っているけど私は聞き流すようにしている。部屋にいるよりは外に出た方がいいね。

ご家族様の意見

* どちらでもない。

施設からの回答

ご利用者様の意見として一番多いのが、有料老人ホームでの、ご利用者様同士の人間関係のことを言われていると思います。生まれも育ちも年齢も性別も違う方が20名集団生活をされているのですから、仲の良い方ばかりではないと思います。その中でも、物忘れ等の認知症が進行してきた方、認知症が始まってきた方、身体が不自由な方、難聴の方等、様々な身体状態や精神状態の方々がいらっしゃいますし、性格も十人十色で一人一人が違うはずですが、皆が皆同じ意見を持っているとは思えません。その中で集団生活ですから、やはり色々問題があるのは当たり前だと思いますが、職員も微力ながらお付き合いさせて頂き、利用者同士の喧嘩があれば仲裁したり、あるいはその予防をさせて頂いたり、特に力を入れているのは、一人一人のお話に耳を傾けるという事です。その部分に、より一層時間を割くことによって、より良い環境を提供できることが出来るかなと考えております。或いは、皆さんに体操に来てもらったり、レクリエーションを提供し、よく笑ってもらえる環境を作ったり(“笑う”という行為は人間の健康にとって、非常に大切なことだと思っています)、行事を催して気分転換をしてもらったり、様々取り組んで参りたいと思っています。

