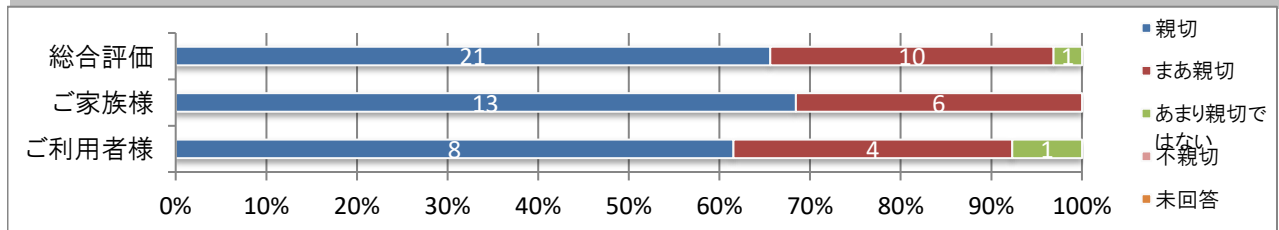


地域密着型介護老人福祉施設 アイユウの苑しおはま

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30年11月20日～12月15日		
依頼数/回答数	13 / 13 件	29 / 19 件	42 / 32 件
回収率	100%	66%	76%

① 職員の対応は親切でしょうか？



皆さまからの声

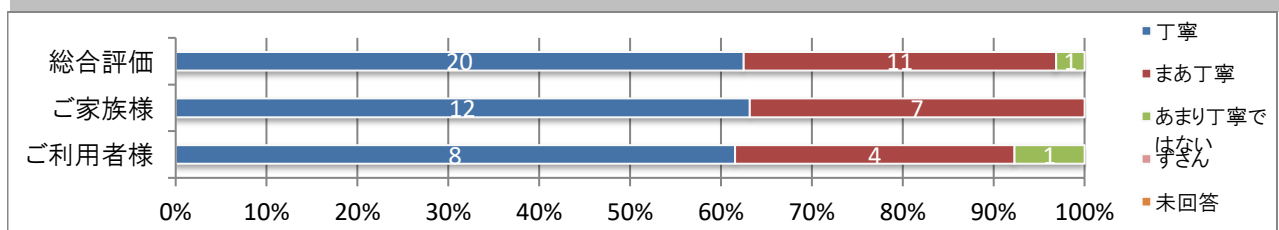
(ご家族様)

- \*小さな事にも親切に対応してくださって有難いと思っております。
- \*無口な方もおられるようですが対応はきちんとされていると思います。

施設からの回答

比較的良好な評価を頂きました。「まあ親切」と回答された方も「親切」と思っていたかような親切な対応に気をつけて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

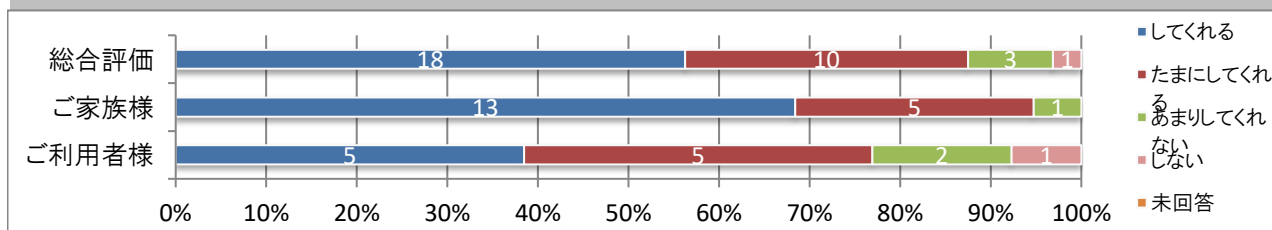
(ご家族様)

- \*忙しい時にも丁寧でこちらが恐縮いたします。
- \*大げさでなく普通に感じが良いと思っております。

施設からの回答

どうしても忙しい時ほど丁寧な言葉遣いに気をつけなければならないと思っておりますので、忙しい時にも丁寧と言って頂けて大変嬉しく思います。ご利用者様からは「あまり丁寧ではない」との評価も頂きましたのでより丁寧に気をつけて話すよう心掛けたいです。

### 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

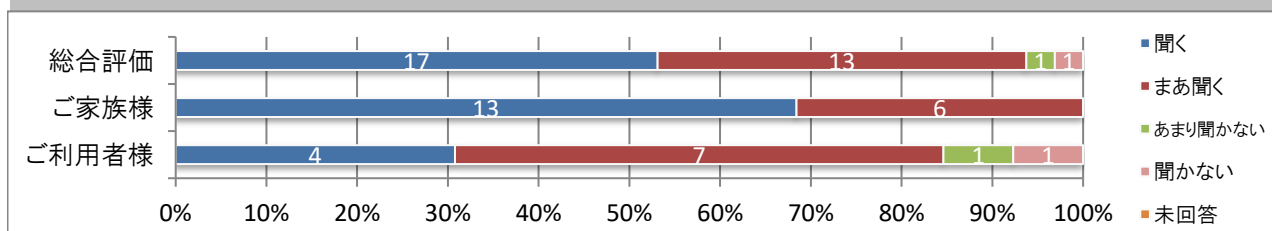
(ご家族様)

- \*細かいところまで先に説明、電話で言ってください。
- \*体調に変化があった時はまず受付で教えて頂き、2階によって担当者、看護師さんに重ねて説明して頂き、皆様に暖かく見守って頂いていることに感謝しております。
- \*スタッフの方の増減時、その理由や方策などの説明が欲しい。

#### 施設からの回答

評価が低い質問項目となりました。私たちが伝えたいこと＝(イコール)お客様が知りたいことではないことも多いです。相手の立場に立ち知りたいことを想像しながら、しっかり説明できればと思います。

### 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

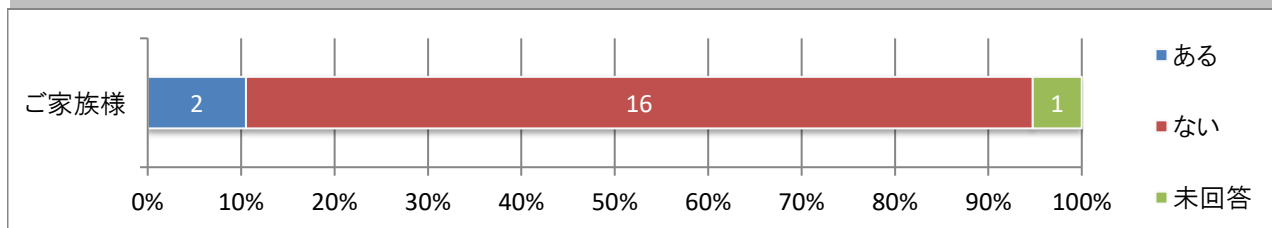
(ご家族様)

- \*聞いてくださいます。
- \*よく雑談もしております。

#### 施設からの回答

親身であることと、馴れ馴れしいの境界線をしっかりひき、親しみのある関わりが、ご利用者様ともご家族様ともできればと思います。よりアットホームな施設を目指します。

### 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)

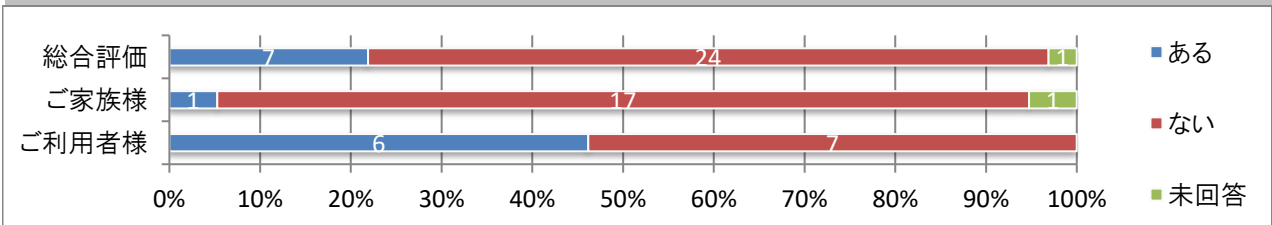
- \*夏以降、面会に行く度に足が悪かったり、呼吸や話し方がどんどん悪くなっていったので心配。
- \*食事の時間帯くらいにしか行かないので十分は分かりませんが認知の方が多いので本当に食事介助はとても大変だと思います。上手に食べさせて頂いて感謝の一言ですが、入所者の方との会話があまりない様な気がします。皆様てきぱきと行動されているのを見ると人手不足でそれどころではないと思いますが、笑い声を聞いたことがありません。もう少し職員の方同士でもおしゃべりをされたら良い

と思います。  
\*たまに少し薄着かなと思うことがあります。

#### 施設からの回答

私達が「はっ」と気付かされるような貴重なご意見ありがとうございます。本アンケートで集めたご意見は職員間で必ず話題とし、職員同士が自分達の仕事を見つめ直していく貴重なものです。一つひとつを参考にさせて頂きたいと思います。

### ⑥ 今まで施設を利用してい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)

\*現在の状況、これからの事について話し合いに行ったのに担当の職員の方があきらかに不機嫌で、ほとんど話もせず不愉快だった。横にいた他の職員も驚いていた様子だった。家族にもそういう態度をとるような方は正直不信感でいっぱい安心して任せられないと思った。(ご家族様より)

#### (施設からの回答)

以前に個別でご意見を頂きました。不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。職員皆で一生懸命取り組み組んでいても、このようなことが一度でもあると、多くの不信感を生んでしまうのはごもっともだと思います。その時のことを振り返り同じことを繰り返さないよう改善していきます。

\*職員の方はとても良い人ばかりでよくしてくれているが利用者の方で苦手な人が一人いる。(ご利用者様より)

#### (施設からの回答)

共同生活をするうえで、気が合う方、合わない方いろいろないらっしゃるかと思います。そんな中職員がその間に入ることのできる気兼ねなく生活できればと思います。

\*喉が渇いて「お茶をください」と言ってもすぐに持って来てくれないことがあった。(ご利用者様より)

\*ものを頼んだ時にすぐに対応してくれない。(ご利用者様より)

#### (施設からの回答)

ご依頼のあった件で、対応が遅れてしまい申し訳ございませんでした。可能な限りご要望にお応えできればと思います。対応にどうしてもお時間が掛かる場合は、その理由や対応できる目安の時間なども申し添えればと思います。

\*言葉使いがあまり良くない。私が話しかけても返事をしない時がある。(ご利用者様より)

#### (施設からの回答)

接客業でもある介護サービスは言葉遣いは十分注意しないとイケないものです。親しみの中にも礼儀ありの精神を忘れず、いつも一緒であっても、ご利用者様は家族ではなくお客様であることも忘れず、言葉遣いについてはしっかり時間を掛けて教育していきたいと思っております。

### 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

\*本当に親切にして頂いて心から感謝しております。本人も家族も安心して過ごせる日々がとても有難いです。四季折々のイベント、メニュー等家では到底できません。主人はイベントが好きなので本人がとてもうれしいと思います。お互いの余生が充実し価値のあるものにして過ごせたら嬉しく思います。いつもありがとうございます。全ての皆様に感謝申し上げます。

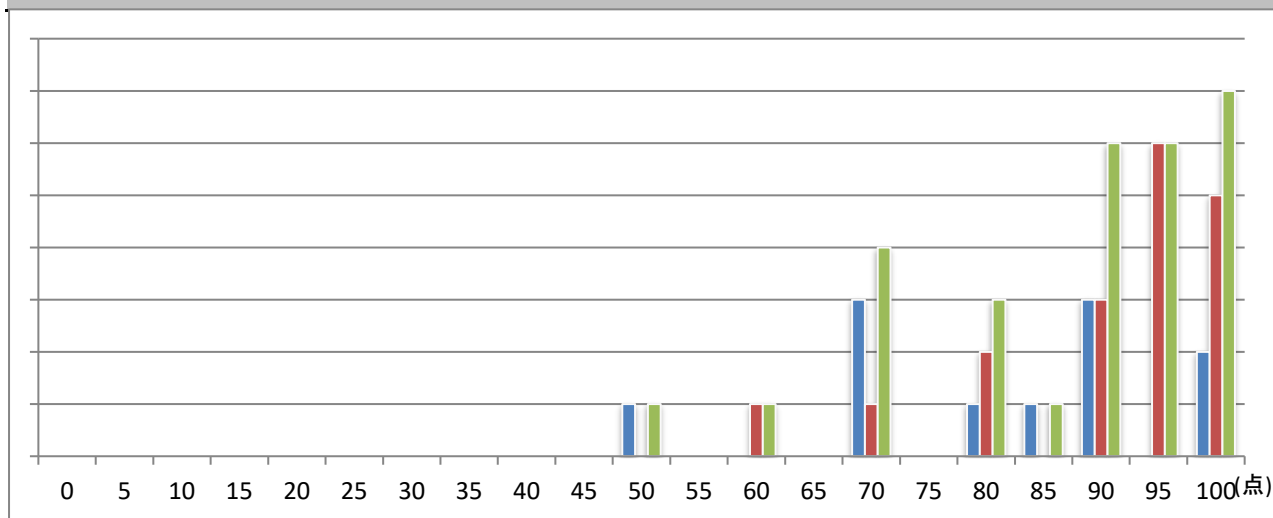
\*スタッフの方が慢性的に不足しておられますか？

\*返信が大変遅くなり申し訳ありません。日頃は大変お世話になりありがとうございます。こういう施設を利用するのは初めてのことで他の施設の事はよくわからなかったのですが、親戚、友人等の話を

聞くにつれ、スタッフの方々の対応、挨拶、掃除に至るまで、比べ物にならないくらい行き届いており有難いことだと感謝しております。

- \*在スタッフの方への負荷が慢性的に大きくありませんか。
- \*以前から足、腰の痛みを訴えていたが認知症で場所も常に変わるので受診していなかったが、こちらからお願いしてレントゲン等をとってもらおうと圧迫骨折をしていた。2日続けての転倒も2回あり見た目で分からなくても早めに受診して頂きたい。
- \*秋のお祭りに家族が行かないと連れて行ってもらえないというのを知らなかった。私が日にちを確認していないのがいけないが、その日は行けたので知らせて欲しかった。職員の方に聞くと「連絡がなかったですか」と言われたので貼り紙をする等して次回からは知らせて欲しい。
- \*最近では面会に行くと今の状況、これからこういう事をしていこうと思う等、丁寧に説明して下さるのでとてもありがたいです。
- \*事務所の皆様いつも笑顔で対応して下さいます。担当職員の方々も親切にして頂いて誠にありがとうございます。
- \*私はだいたい週に一度のペースで面会に伺っておりますが母の穏やかな表情を見て、いつも安心し感謝しております。
- \*私はおやつに行くのですが最近職員さんが少なくなられた気がするのですが・・・
- \*今後もよろしくお願いします。明るい施設だと祖母も喜んでます。
- \*全体的に明るく清潔な施設だと思います。特に健康長寿を考慮したバランスの良い食事メニューを日々工夫されている点には感謝です。今後さらに向上を目指すために
  - (1)スタッフの入れ替わりや担当者のスキルレベルの違いによる介護ケアのバラつき是正
  - (2)スタッフ間での情報やノウハウの共有/活用など、横の連携を密に図ることで施設全体としての迅速な問題解決等の改善を期待しています。

☆ 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	81.4点 (87.5点)	ご家族様	90.6点 (90.6点)	総合評価	87.1点 (89.2点)
-----------------	-------	------------------	------	------------------	------	------------------