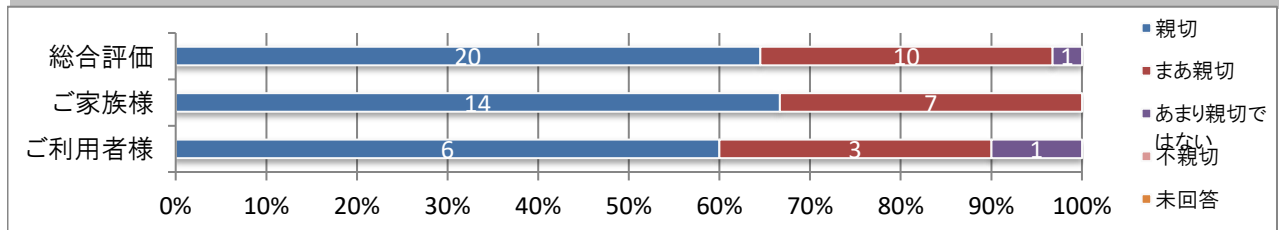


地域密着型介護老人福祉施設 アイユウの苑しおはま

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	令和1年11月20日～12月15日		
依頼数/回答数	10 / 10 件	29 / 21 件	39 / 31 件
回収率	100%	72%	79%

① 職員の対応は親切でしょうか？



皆さまからの声

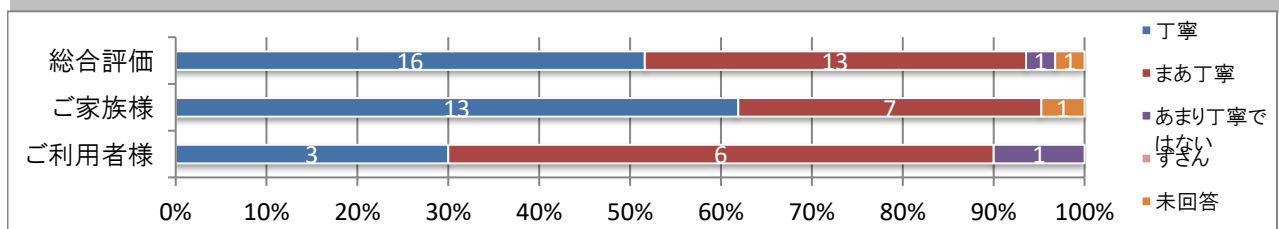
(ご家族様)

- ・いつも笑顔で良いです。
- ・こちらの気になる事に親切に答えてくれ満足です。
- ・良くしていただいています。いつも感謝です。
- ・ほとんどの職員さんが笑顔で対応していただいています。

施設からの回答

接遇面につきまして、皆さまから暖かい声をいただき、私どもも励みになります。親切かどうかは相手の方が感じる事です。これからもより親切的な対応を心掛け良質なサービスを提供できますように研鑽してまいります。

② 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



皆さまからの声

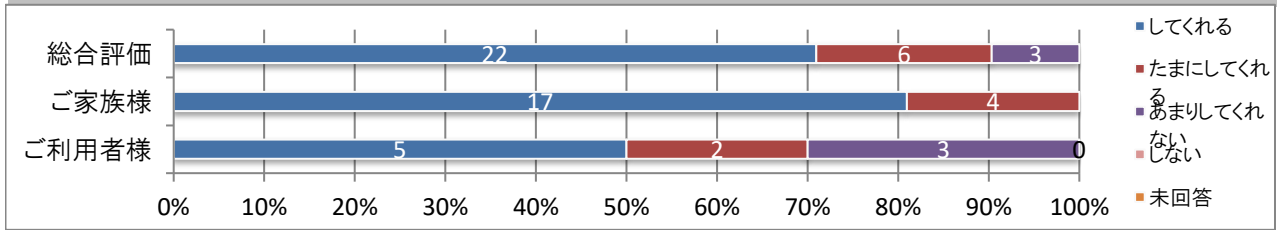
(ご家族様)

- ・良いです。
- ・非常に良い。
- ・嫌な思いをしたことはありません。みなさん丁寧です。

施設からの回答

馴れ馴れしさと家族のような言葉遣いは紙一重です。その点を気にしながら、相手の立場に立った言葉遣いを心掛けたいと思います。

### 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

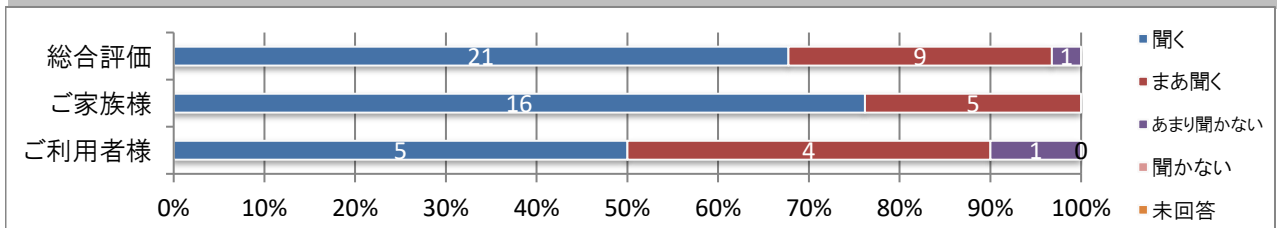
##### (ご家族様)

- ・こちらが聞かない前に教えてください。
- ・良くしてくれる。
- ・人により違うので仕方がないかと思えます。
- ・いろいろ迷惑をかけ申し訳なく思っています。
- ・本人の体調の変化をすぐに電話で知らせていただき安心してあります。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・お尋ねした事は説明していただけます。

#### 施設からの回答

ご利用者様の近況報告は細かに気をつけてご報告させていただいておりますが、まだまだ不十分なところもあるようです。体調変化や日々の生活状況などご家族様が知り得たい情報の提供が行えますように今後も対応していくと共に、ご利用者様には不安とならないような細かい説明を心掛けていきたいと思えます。

### 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

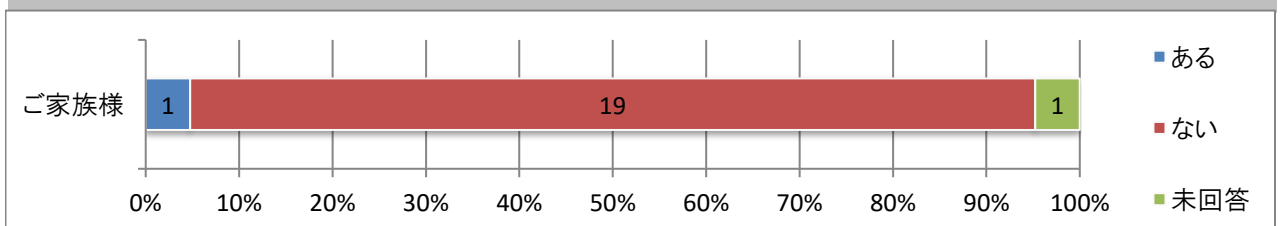
##### (ご家族様)

- ・質問にはしっかり答えてくださいます。
- ・満足です。
- ・こちらの質問などにも丁寧に答えて丁寧に答えていただいています。
- ・よく聞いていただいています。

#### 施設からの回答

皆さまからの声といたしまして、温かい声をいただいております、職員一同ありがたく思っております。しかし、総合評価を見ると「まあ聞く」「あまり聞かない」との声もある為、接し方など接遇面での対応方法に気を付けて、しっかりと対応しなければならぬと思えました。

### 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

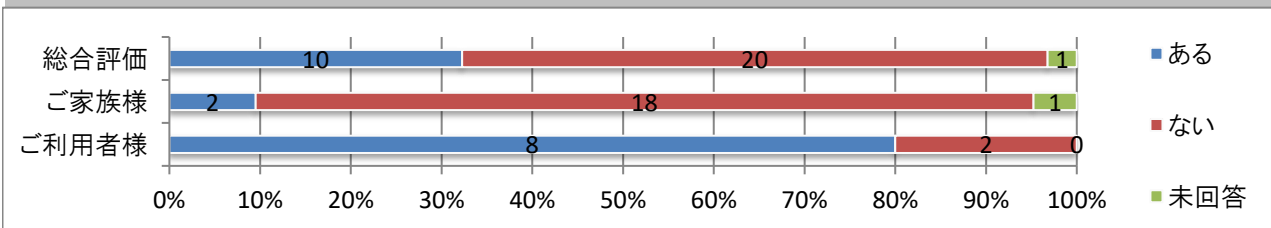
(ご家族様)

- ・この頃はよく分かりますので今はありません。
- ・雑に扱う人が中におられるので少し気になりました。
- ・入所者の様子が落ち着いていてとても喜んでます。
- ・利用している部屋などはいつもきれいに掃除していただいて気持ちが良いです。ありがとうございます。

## 施設からの回答

ご家族様からの温かい声をいただいた反面、ご利用者様への声掛け、接し方などで至らない点があり、その部分につきましては皆で共有し、真摯に受け止め、改善していきたいと思っております。ご指摘いただき本当にありがとうございました。

## 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？



## 皆さまからの声(一部施設からの回答あり)

(ご利用者様)

- ・朝のトイレの時に呼んでもなかなか来てくれない。
- ・尋ねた時に即座に答えてくれない。
- ・お茶が欲しい時に持ってきてくれなかった。
- ・ごはんを食べていないって言うのに相手にしてくれない。
- ・しょうがないけどね。

(ご家族様)

- ・トイレで着替えの介助をしてもらった時に言葉かけがきついなと感じた。本人(介護士)はその事に全く気付いた様子はなかった。(3階の時)本人から「私全く身に覚えがないんですけど」と言われた。「だからそういう所なんです。よろしくお願いします」と言い返しましたが・・・。2階うみユニット、やまユニットの方は大丈夫です。
- ・ベッドの横にある引き出しが荒らされていた。(別に取りられた物がないようです)

## 施設からの回答

職員の対応についてご指摘をいただきました。ご利用者様からの要望にすぐに駆け付けることができない事もありますが、その時の職員の対応の方法が皆さまにとって納得できる説明や対応であったかは不十分な点があったのではないかと感じており、声掛けなどの対応方法を周知していきたいと思っております。引き出しなどの整理整頓について担当職員がしっかりと行い、ご家族様が不安を感じないような対応を心がけていきたいと思っております。誠に申し訳ございません。

きつい言葉掛けだとご家族様を感じたということは、ご利用者様ももちろんそう感じたに違いないと思っております。①の質問の回答でもさせていただきましたが、“した” “していない”ではなく、相手がどう感じたかが大切です。ご指摘いただいたことを素直に受け「何が指摘されたのか」振り返り猛省する必要があります。より気持ちよく人間関係を築き、誰もが安心して過ごしていただくために、個人としてだけでなく、事業所としても気を付けて行きたいと思っております。ご意見ありがとうございました。

## 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

(ご家族様)

- ・職員の数を増やして欲しい。
- ・ロビーのテレビや電気が使用していないのにつけっぱなしになっている。通る職員も全く切る事をせず、ついているのが当たり前のようにしている。

- ・時々他の人を注意しているのを聞いていると口調が強く感じられる。
- ・清潔で明るい雰囲気施設の施設で各種記載された家族の要望を比較的誠実に実行してくれている印象です。
- ・施設の都合によるスタッフの配置替えやメンバー交替があっても常に継続性と一貫性のある介護ケアに努めてください。
- ・経験スキルの個人差や役割の違いを相互補完するようスタッフ間のコミュニケーションと連携強化に常時努めてください。
- ・スタッフの人数が足りているのかな？と思うことがあります。
- ・いつもよくしていただき感謝しています。
- ・職員の皆さまのお陰で祖母も百寿を迎える事ができました。これからもよろしくお願いします。
- ・何かあった時は電話で連絡等いただきますので安心してしています。
- ・ケアプランや行事等も毎月いただいているので様子がよくわかります。
- ・担当の職員さんには親身になって体調管理や受診、身のまわりの世話など家族以上に気配していただいております。お礼の言葉もありません。感謝しています。
- ・1階のロビーにいつもお花が活けられており、明るくきれいで事務所の職員さんもみなさんやさしく癒されています。

### 施設からの回答

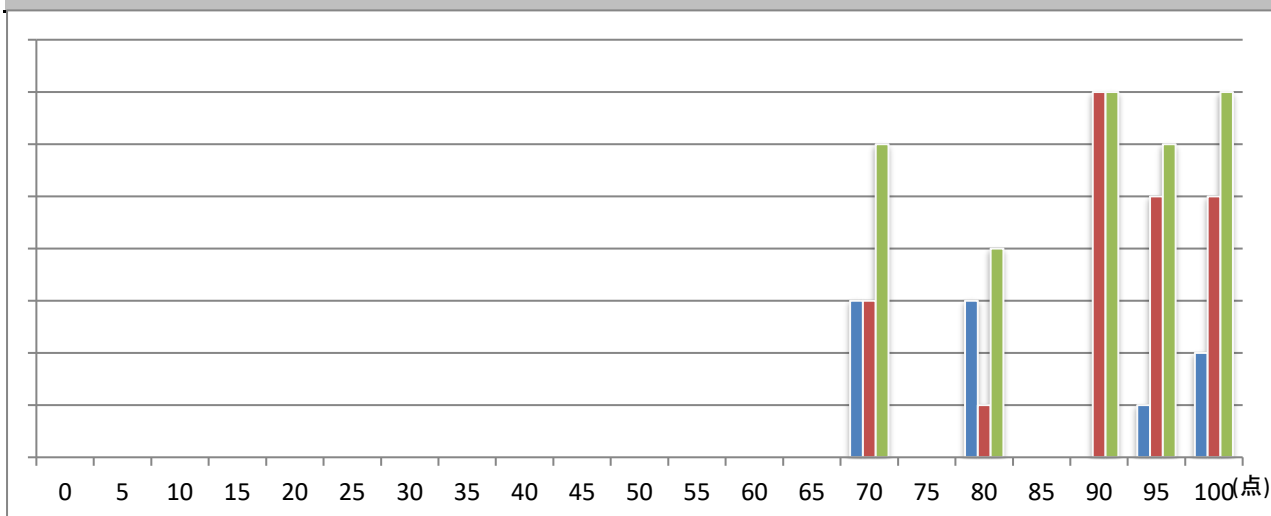
施設職員の配置についてご心配されている声をいただいております。私たちの施設の職員配置につきましては、現在のところ国が定める配置基準以上を満たしているところです。アイユウの苑しおはまは個室ユニット型施設であり、広域従来型の施設よりご利用者様一人当たりに対する職員の人数は余裕をもって配置されています。ところが、1ユニットにその日出勤している職員の人数は3~4人程度と、時間によっては職員を見掛けられない事もあるかと思えます。逆に広域従来型の施設では、ご利用者様一人当たりの職員数は個室ユニット型施設に比べ配置基準が低く設定されていますが、1ユニットにその日出勤している職員の人数は6~7人程度と、多く配置されているようにも見えます。ご面会されても職員を見掛けられないことも多くご不安、ご心配な思いをされるかも知れませんが、ユニット型施設の手厚い職員配置を強みにご利用者様が住みやすい雰囲気作りに努めてまいります。

ロビー(待合室)のテレビがいつも点いているご指摘につきまして、電気代など考えるとごもっともなご意見だと思います。誰も見ていないテレビをつけていることにつきましては、ご利用者様やご家族様がロビー(待合室)を使いやすい雰囲気作りの一環としてあえてそうしておりました。テレビを付けたり、音楽を掛けたりするだけでなく、誰もが過ごしやすい空間づくりに努めてまいりたいと思います。

職員の口調が強いとのことご指摘をいただきました内容につきまして、相手だけではなく、周りの人が聞いても不快な感じのしない言葉遣いをするよう、職員間で共有、徹底していきたいと思っております。

皆さま、今回も多くのご意見ありがとうございました。いただいたご意見は私たちの宝です。サービスの質向上に活用させていただきたいと思っております。

### ☆ 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	82.8点 (87.5点)	ご家族様	90.2点 (90.6点)	総合評価	88.点 (89.2点)
-----------------	-------	------------------	------	------------------	------	-----------------