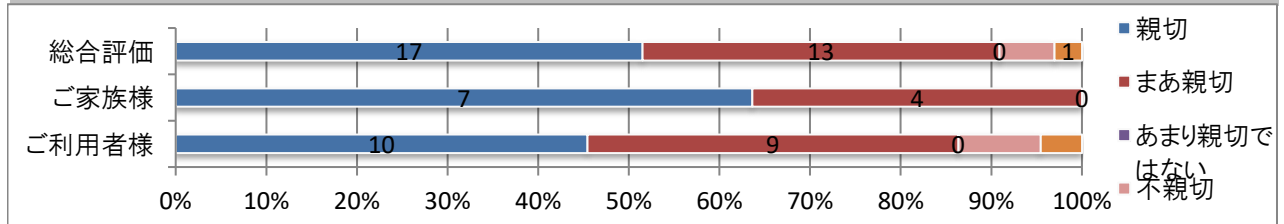


お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

【収集データ】	ご利用者様	ご家族様	合計
収集期間 :	令和元年11月20日～12月15日		
依頼数/回答数 :	24 / 22 件	24 / 11 件	48 / 33 件
回収率 :	92%	46%	69%

① 職員の対応は親切でしょうか？



ご利用者様の意見 (※赤字は小規模多機能型居宅介護宿泊利用者、青字は有料老人ホーム利用者です)

- * 職員さんは皆(特に男性は)優しいよ。
- * 基本的には良いが、女性の職員さんの声の掛け方で気になったことがあった。
- * 友達みたいな感じで話をするよ
- * 皆さん親切でよくしてくれる。

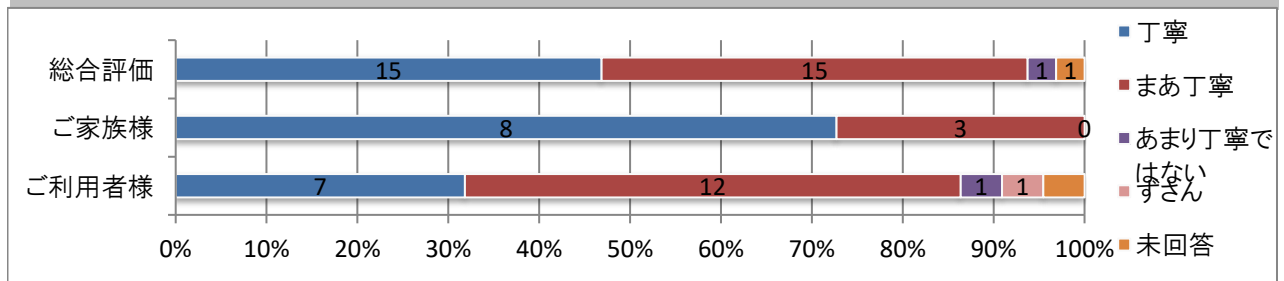
ご家族様の意見 (※赤字は小規模多機能型居宅介護宿泊利用者ご家族、青字は有料老人ホーム利用者ご家族です)

- * 大変良いと思います。
- * 男の方は親切ですが女の方で少し親切でない方がいます。
- * スタッフ、それぞれ。とても親切な方もいますが、違う方もいらっしゃる。
- * 皆さん親切に対応してくれていますが、仕事が忙しく大変だと良くわかっていますが、笑顔が少ない、あいさつしない方がいらっしゃいます。

施設からの回答

最近、女性職員の接遇について利用者様やご家族様数名から厳しいご指摘をされています。男性も女性も関係なく、職員は、利用者様やご家族様から普段からその言動をよく見られており、常に他人の目を意識して業務に励むことが重要になってくると思います。業務が忙しくても、笑顔で挨拶ができるよう、職員一同努力します。

② 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



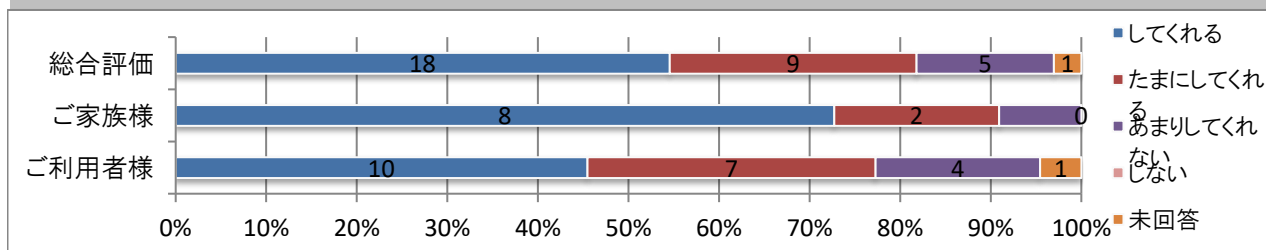
ご家族様の意見

- * もう少し笑顔で話してくれると嬉しいです。
- * 良いと思います。

施設からの回答

笑顔でお話するという事ができていない、業務や心に余裕のない職員もいる様子です。業務内容の改善も視野に入れ、接遇にも力を入れていきます。

③ 職員は知りたい事をきちんと説明してくれますか？



ご利用者様の意見

* 皆が忙しそうにしている。今忙しいから…と言われ。

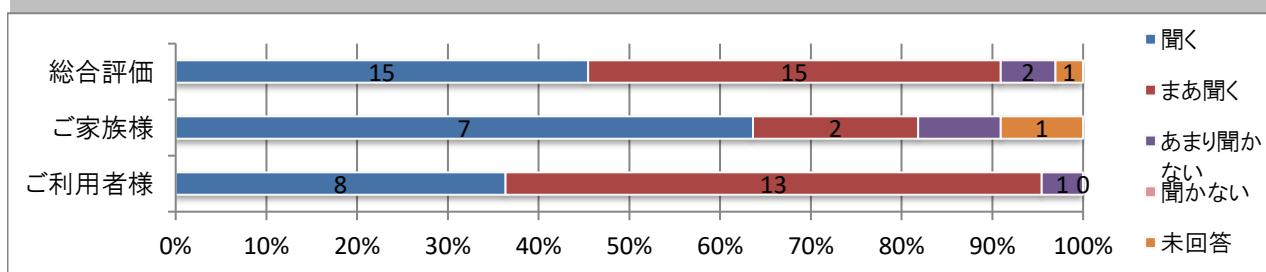
ご家族様の意見

* 説明して頂いております。
* 担当の方とバツリ会った時には近況を教えて頂いたことがあります。

施設からの回答

職員が忙しそうに見えて、なかなか声かけられないという意見があります。どうしても、次の業務、またその次の業務と追われて忙しそうにしている場面もあると思われます。人員不足の改善も含め、職場環境の改善についても取り組んでいきます。

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

* 話をする時間はないね。日頃はやっぱり忙しいだろうからしょうがないね。
* めったに話しません。
* 昔は職員さんと話することがあったけど、最近は人が少ないから話すことがなくなったね。
* 中野さんが話しやすい。
* 話することがない。布団の裏表掃除機をかけてほしい。一度お願いをしたが忘れてるか忙しいから来れないのかもしれない。

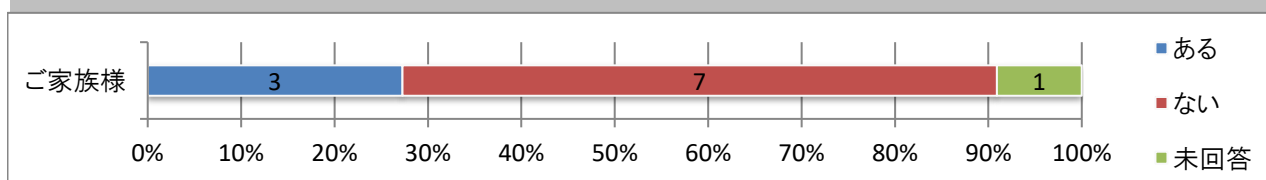
ご家族様の意見

* しっかり対応してもらっております。

施設からの回答

職員と話をする時間がない様に思われている部分についても、改善点だと思いますので、業務の中に、利用者とお話する時間帯というものを作って取り組んでいけるようにします。

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？



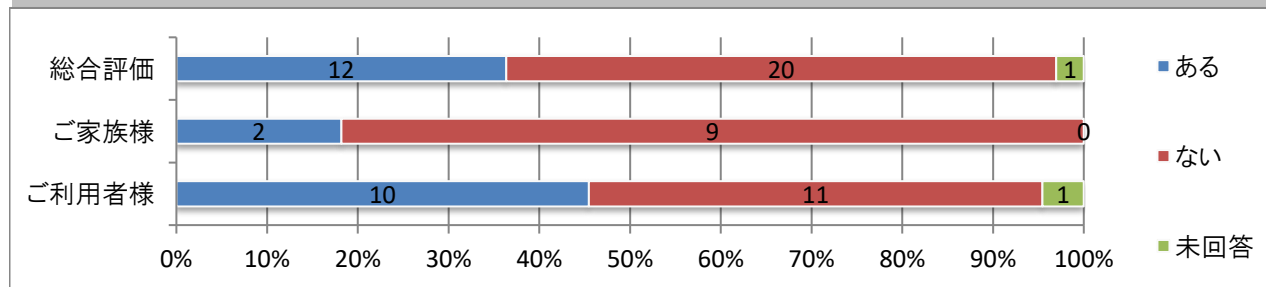
ご家族様の意見

* 室温と衣類が適切かどうか気になります。水分補給の有無が気になります。
* (利用者が)しっかりしている時と、おかしい時(物忘れ)がはっきりしているので心配。

施設からの回答

室温や水分補給の定時の声かけ、確認については、希望利用者に関してケアプランに入れ込み、対応していきたいと思っておりますので、気になる方はご相談ください。利用者によっては、認知症の進行や物忘れ等あり、日により良い時と悪い時があるのも事実です。何でも気になる方はご相談ください。

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

- * トイレに行く時に自分一人で行こうとしたら、「一人で行ったら、危ないですよ。こけたらご家族もすごく心配します」と言われて。子供に迷惑はかけたくないので、それ以上はなにも言えなかった。私がよくこけるからしょうがないけどね。
- * 職員(特に女性)は、どうしてもストレスがたまる仕事だから、態度や言葉遣いに少し出る時があるね。まあしょうがないよ。
- * お茶を飲みたくないから飲まないのに、「お茶を飲んで」と何度も言われるのが嫌だ。それくらい。ここの職員さんはみんなやさしくて、よくしてくれます。すきですよ。
- * トラブルがあった時に、私たちになかなか伝わらない。以前、お風呂が使えなかった際、その間どうするのか、いつまで使えないのか分からなかったの、その間不安だった。
- * 私はまだ入って間もないし、あまり職員さんとも話さないからね。でも分からない事とか聞きたいことは聞いています。男性、やさしいね。
- * 女性の職員さんにお風呂のことで注意されたことが悲しかった。男性の方が丁寧ですね。
- * 洗濯物が気になる。いつでもできない時があるが、今は3階でもらえている。(利用者同士で口げんかになった為)
- * 今は体調がとても良い。
- * まあいろいろあるけれど人の悪口や陰口は言いたくないので。
- * ちょっと嫌なことがあったけど人間だからしょうがない。
- * 自分の故郷に帰りたい。話し相手がいない。忙しいからごめんねと言われることがある。

ご家族様の意見

- * 利用者同士の会話の中で悪口や『物を盗った』等の疑いを話された時、相手が少し認知症だと分かっているけどどう答えて良いか、表情で返したら良いのか困った。

施設からの回答

「職員が忙しそうで話し掛けづらい」、「忙しそう」という意見が数件あります。職員の接遇の悪さによる言動や情報が伝わってこない等、様々な課題となる問題が指摘されております。職員の何気ないしぐさや言動から、一部利用者様に、とても不快な思いをさせてしまっています。大変ご迷惑をおかけしております。接遇面からの言葉遣いや何気ないしぐさ、動作に至るまで、常に利用者様、ご家族様から見られており、評価されている、ということを念頭に置き、初心に戻って勉強し直し、実践していかねばならないと痛感しております。今後ともご迷惑をおかけしない様、業務に励んで参ります。

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。

ご利用者様の意見

- * 全体的にみたら、職員さんの対応や施設の雰囲気も良くて好きです。死ぬまでここにおろうと思います。
- * 自宅に居る時は家事全て大変でした。ここは洗濯掃除食事の事全てしてくれるのでのんきに生活ができる。
- * 点数はつけられません。
- * たいくつ。何も無いから。気持ちよく睡眠がとれない。

ご家族様の意見

- * 1階事務所職員の方々の対応には心が和みます。
- * 困った問題の多い施設利用者ですが、問題を起こすたびに親身になって対策を考えて頂きいつもありがたく思っております。
- * 職員のしつけ、教育がしっかりできており、私共としては大変安心しております。これからもよろしくお願ひします。
- * いつもお世話になります。小規模多機能ではどのような内容の事が行われているのでしょうか？本人から「体操」はよく聞くのですが、10時～11時のみですか？リハビリ的な活動を希望したいです。(歩行がきつそうで体力が落ちていて感じました)しているかもしれませんね…すいません。
- * 汚れた衣服を身に着けていたら着替えを促して下さい。こぼし方がひどい場合は食具も気にかけて頂けると嬉しいです。
- * お世話になります。たまにご迷惑をかけているようすいません。今のところ、まだなんとかやっているようです。これからも何かありましたらよろしくお願ひします。体調管理ですが、本人からはあまり言わないので気になっています。今のところはこれといって心配はしていません。日々何か変わった事がありましたら、よろしくお願ひします。

* 宿泊の出来るお部屋が出来るといいですね。

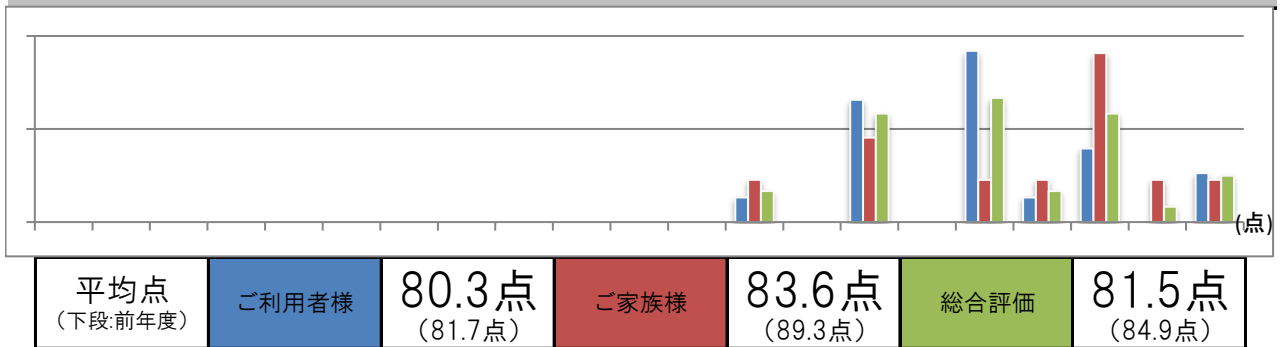
* 面会に行ける回数が少ないので、毎月の請求書の中に本人の様子をメモ的なものでいいので、入れてもらえればと思います。

* 利用者の受診や体調管理について気になる。

施設からの回答

通いサービス(デイサービス)では主に午前中グループで体操とレクリエーション(遊び)をしており、午後からは個別に身体を動かされたり、頭の体操をしに参加されたりと、活用されている方もいます。特に午後からの通いサービスは、職員から体操や個別レクリエーションにお誘いしても、なかなか参加して頂けていないのが現状です。効果的で楽しみのある午後からの個別体操やレクリエーションの提供を目指し、取り組んでいきます。また、訪問サービス(ヘルパー)では、居室清掃や洗濯支援、入浴支援を行っており、午前中と午後に分けて支援をしています。特に、洗濯支援の際に、洗濯物に氏名が書いていないと、服が誰の物か分からなくなる事もあり、ご家族様には必ず服に氏名を記入して頂ける様、お願いしております。こちらでも気付きましたら、その都度氏名を記入させて頂いております。利用者様の普段の様子については、面会に来られた時に、お気軽に職員に話し掛けて頂ければ、お話しするようにしていますので、「職員さんは忙しそうだから」と遠慮されることなく、お声掛け頂けたらと思います。職員は、3階の小規模多機能フロア(通いサービスフロア)に常駐しております。

☆ 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)



おわりに

今年度は、利用者様、ご家族様から職員の言動への苦情という様な、厳しいご意見が多かったです。皆様方に大変ご迷惑をおかけしております。職員一同、しっかりと皆様方のご意見を受け止め、反省し、勉強し直し、改善して参ります。職員としては、皆様方から貴重なご意見を頂けて有り難い思いです。接遇(ささいな言動、言葉遣い等)、それらの改善に向かって、事業所として取り組みをしないとイケない方向性が理解できたと思っております。今後とも皆様方のご指導ご鞭撻を、遠慮されずに、職員にお伝え願えれば大変参考になります。利用者様、ご家族様にとって、より良い生活を追及して参りたいと思っております。これからもよろしくお願い致します。