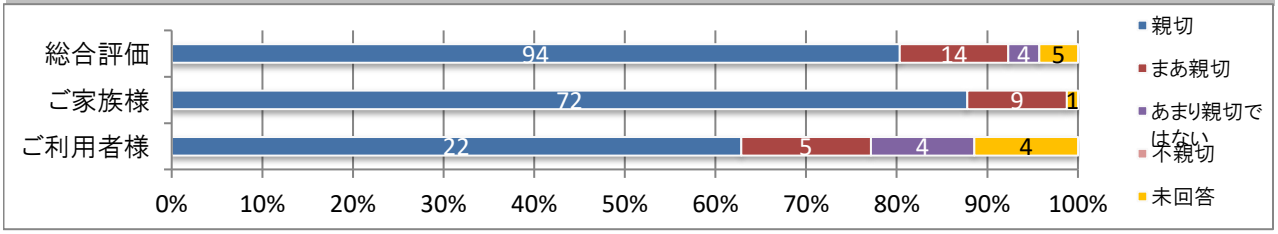
特別養護老人ホーム　アイユウの苑

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２年11月16日～12月20日		
依頼数/回答数　：	35 / 35 件	115 / 82 件	150 / 117 件
回収率　：	100%	71%	78%

① 職員の応対は親切でしょうか？



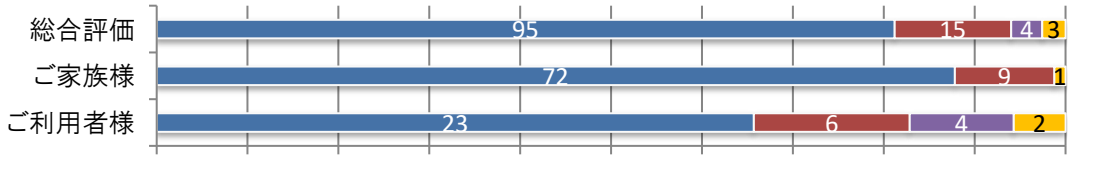
皆さまからの声

（ご家族様）
＊いつも本当に親切です。
＊職員のAさんには大変お世話になりました。こまかい所にも気を配り本当に感謝しています。ありがとうございました。
＊他社施設と比較して、アイユウの苑の職員様はとても親切です。
＊お世話になってます。小さい事まで連絡して下さり、誠に助かります。
＊私自身叔母とは離れて生活している為、中々面会も出来ませんが、叔母への対応の良さは、電話からも感じられます。
＊④と重複しますが能力に個人差があり、幾度指導・教育しても出来る人と出来ない人がハッキリしています。あ、この人は駄目だなと思い諦めています。要は如何に「感情移入」出来るかどうかです。
＊いつもありがとうございます！皆さんどの方も親切にして下さいます。
＊今の対応で十分です。
＊皆様元気よく挨拶していただけるのはとてもいい事だと思います。
＊事務所の方も親切に相談にのって頂けて心強いです。介護の方も忙しいのに対応して下さって有難いです。
（ご利用者様）
＊覚えていない。
＊みんな親切で優しく接してくれる。
＊みんな良くしてくれて感謝している。
＊よく声をかけてくれる。
＊親切な人ばっかりでもないね。
＊男の人も女の人も優しい。
＊全部親切です。頼んだこと全部してくれる。
＊ちょっと言いにくいことがある。
＊施設長も昔から知っていてお世話になっている。みんな親切。
＊ものすごい親切よ。
＊みんないい方ばかり。
＊前にいた所は駄目。ここは皆さんが優しくていい。
＊おしめを替えてもらう時、若い人に気兼ね。
＊みんな良くしてくれる。

施設からの回答

４名のご利用者様から「あまり（応対が）親切ではない」とのご意見を頂きました。急いでいる時こそ応対は「丁寧に。親切に。」を徹底すること、相手の立場に立つこと、これらを今一度認識し日頃の関わりをさせて頂こうと思います。

② 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



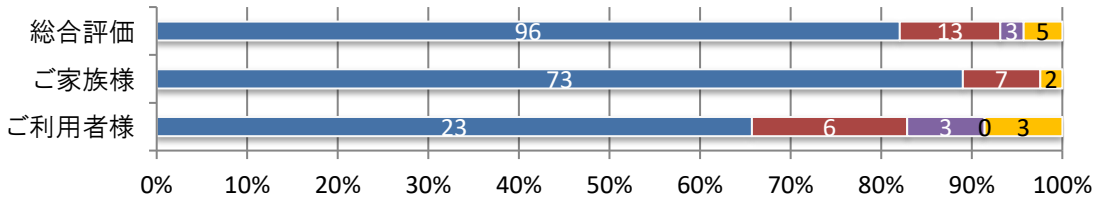
皆さまからの声

（ご家族様）
＊とても丁寧な対応です。
＊電話での会話になりますが、非常に考えてお話をされて、そこまでは良いかなと。
＊事務所の人を初めとし、介護士の皆さん言葉遣いは非常に丁寧に感じます。
＊どの方も「よくきて下さいました」「またいらして下さいね」と言ってくれて、家族はとーっても嬉しいです♪
＊みなさんとても丁寧ですが、私がその丁寧さについていけず職員さんのリズムを崩したりしてますが実際はとても丁寧です。
＊施設に入ると、職員の方からいつも丁寧な言葉であいさつ、声かけをして頂くので、とても気持ちが良いです。いつもありがとうございます。
（ご利用者様）
＊覚えていない。
＊嫌な言葉も特に言われない。
＊全部丁寧です。
＊ちょっと頼りない。
＊いいですよ。

施設からの回答

日頃から職員、ご利用者様一緒にいますので、お客様と従業員の関係を超え親密になることもあります。しかし、お客様であることを忘れず、ましてや人生の先輩であることを忘れず、丁寧な言葉遣いにこれからも気をつけていきたいと思います。

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

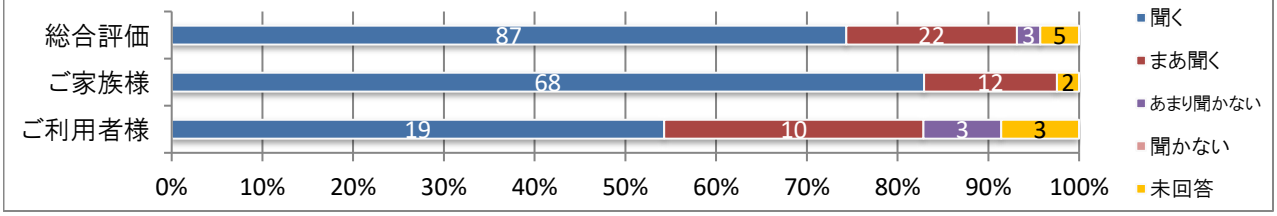
（ご家族様）
＊生活相談員のBさんに担当していただいております。いつも、丁寧でわかりやすい説明をしてくれています。
＊ありがたいです！
＊特に今はありませんが、聞きたい時には丁寧に説明して頂きました。
＊体調の変化があった時は特に看護師の説明は行き届いており感謝しています。
＊説明は良くしてくれますが、いつもお世話になっているのはこちら側なのに必ず最初に”すみません”と言って下さるのが申し訳無くて頭が下がります。
＊私も年を取って来ましたが、わかりやすく答えてくれてると思います。
（ご利用者様）
＊覚えていない。
＊頼んだこと全部してくれます。
＊話せんこともあるから、たまにですね。

＊なんでも話してくれる。
＊聞いたらしてくれる。
＊まあまあね。
＊今からやることを話してくれない時がある。
＊私が頼んだことは、きちんとしてくれます。
＊わりといいですよ。
＊なかなかね。

施設からの回答

時間帯によっては時間が取れずということがあっても、別に時間をとっても知りたいことをきちんと説明する姿勢は大切だと思っています。説明する事無くものごとを進めることは”生活の不安”に直結すると捉え、安心して生活して頂けたらと思います。

④ 職員は親身になってお話を聞きますか？



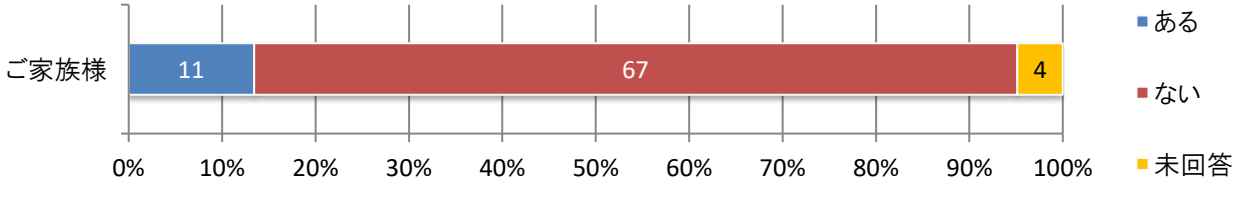
皆さまからの声

（ご家族様）
＊特にありません。
＊いつも相談させて貰ってます。
＊よく分かりませんが、叔母自身への対応も親身だと感じます。
＊チンプンカンプンの人も居ます。
＊はい、日頃の行動なんかも知らせてくれます。
＊私はいつも一方的に話をしてしまう性格ですが、職員さんは話し終わるのを待って、わかりやすく教えて下さいます。
（ご利用者様）
＊覚えていない。
＊困ったところもYES・NOで答えてくれている。相談にも乗ってくれている。
＊話してくれればいいけど、言いにくいけえね。お話しできにくいこともあるね。
＊自分の不満を言っても改善されない。
＊職員によって対応が違う時がある。
＊そんなに嫌と思ったことはないですよ。
＊患者さんで少し大きな声を出す人がおるから、やれんですよ。
＊職員さんは忙しいから…

施設からの回答

親身になってお話を聴くということは何も言ってることを聞く姿勢だけではなく、お話をする時間を作ることも必要です。業務の間ご利用者様、ご家族様のお話を聴く時間を作り、ゆっくりお話が聴けたらと思います。

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？



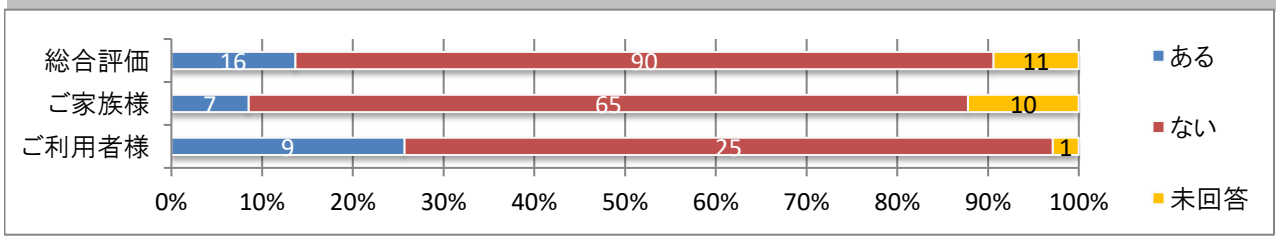
皆さまからの声

（ご家族様）
＊手続きが終わってすぐタイマーを押す方とタイマーを渡して下さる方との個人差。部屋に行くまでの何分かがもったいない…。
＊面会できていないので回答しません。
＊早くコロナが終息出来ることを願っています。
＊今回はコロナで、直接会う事は出来ませんでしたが、リモートでの面会が出来た(10/21)ので、特に有りません。
＊いつもお世話になっております。コロナの影響でなかなか本人と会う事もなく、まかせっきりになっている現在、きちんとした対応をして頂き感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。
＊久々に面会した時、家族がわからなかったようで不安でしたが、徐々に思い出したようで安心しました。
＊注意力が散漫になってきた様に思える。行動が鈍くなってきた。
＊元気がナイと体力のおとろえ
＊時間が短い
＊母が私の事をちゃんと名前で呼んでにこにこしていたので随分喜んでいたので良かったと思います。
＊首下あたりにかき傷の様なものがありました。本人がかゆくてかいているのだと思いますが、前は無かったのでどうしたのかなと少し思いました。
＊面会時間短い！
＊親の顔が少し明るくなったようです。ありがとうございます。
＊皆様の努力に心からお礼申し上げます。
＊コロナで面会が一時叶わなかったので、やはり家族の事が少しわからない事もあるみたいで残念です。
＊母は時々キツい言い方をしますが職員さんは合わせてくれてます。私の孫と面会をしましたが、孫が「ばあちゃん楽しそう」と言いました。お世話になり始めた頃と変わらず元気がいいです。この大変な時期に元気でいられる事は職員さんのご苦労がやっぱりすごいのだろうと考えます。
＊コロナで会えなかったのですが、久し振りに母の元気な姿を見て安心しました。職員の方々のいつも優しい対応に感謝しております。ありがとうございます。ただ、面会の時だけでも入れ歯を入れて頂くと、もっと話ができたと思います。

施設からの回答

新型コロナウイルスの影響もあり、高齢者施設の面会は多くのところで制限が掛かっています。当施設としては短時間でリモートによる面会となりますので、直接ご利用者様と面会することは現在できません。更にリモート面会でさえ地域限定する状況です。沢山の方のご不満がある点だと認識しております。皆様の声を参考にしつつ一刻も早く以前のように面会できることを施設側としても願っております。ご迷惑お掛けして申し訳ありません。

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

＊先週面会した際に、部屋が汚れていたので私がウェットシートで清掃したのですが明らかに１週間以上は清掃していないものと思われました。近くにいた係員(３階女性)にこの事を話すと、毎日している筈だからと聞く耳を持たなかった。（ご家族様より）

（施設からの回答）

この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。以前からもご指摘を頂いております。掃除自体は清掃職員がするほかにも職員が別にウェットシートにて掃除をさせて頂いておりますが、埃だけでなく特に乾燥している時期は皆様落屑（皮膚がはがれ落ちる）も多いのが現状です。引き続き定期的な掃除に努めてまいりたいと思います。

＊コール呼、職員不足？時間がかかる。（ご家族様より）

（施設からの回答）

コールに対する対応でご心配おかけ致しました。特に職員が不足しているわけではありませんが、時間帯によっては、すぐに手が離せないケアを行っている場合もありますし、コールが重複し鳴り続けることもございますし、日頃の状態から

ご利用者様によっては既にコールで呼ばれている内容も予測がつくものも多いです。その時その時で最優先すべきことを考えながらコール対応やケアを行いたいと思います。

＊トイレ誘導時や離床時、目が悪いし手足もよく動かないのに職員にきつい事を言われた。（ご利用者様より）

（施設からの回答）

ご利用者様の自立を促すつもりで職員が声を掛けたかと思いますが、ご利用者様の身体状況をしっかり把握もせず無理な自立を促す声掛けをしたのかも知れません。自立を促す声掛けであったとしても、ご利用者様が「やろう」という気持ちになるような声掛けをプロであればしなければなりません。この声を職員間で共有し今後に繋げたいと思います。不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

＊私語（職員間の）が多いと思う時がある。（ご利用者様より）

（施設からの回答）

ご意見ありがとうございます。私たちは有志が集まってボランティアしているのではなく、仕事として関わりを持たせて頂いており、仕事としている以上サービス業であることを職場としてしっかり認識し、お客様の前での私語はできるだけ慎むよう指導してまいります。

＊その都度解決済みです。（ご家族様より）
＊特別その様な気持ちになった事はありません。（ご家族様より）
＊私は腹が立ったら、怒って言いよる（具体的な事は分からない）（ご利用者様より）
＊もしあったら、その人と口を聞かないようにしている。（ご利用者様より）
＊たまに家に帰った方がいいかな、と考えることはある。（ご利用者様より）

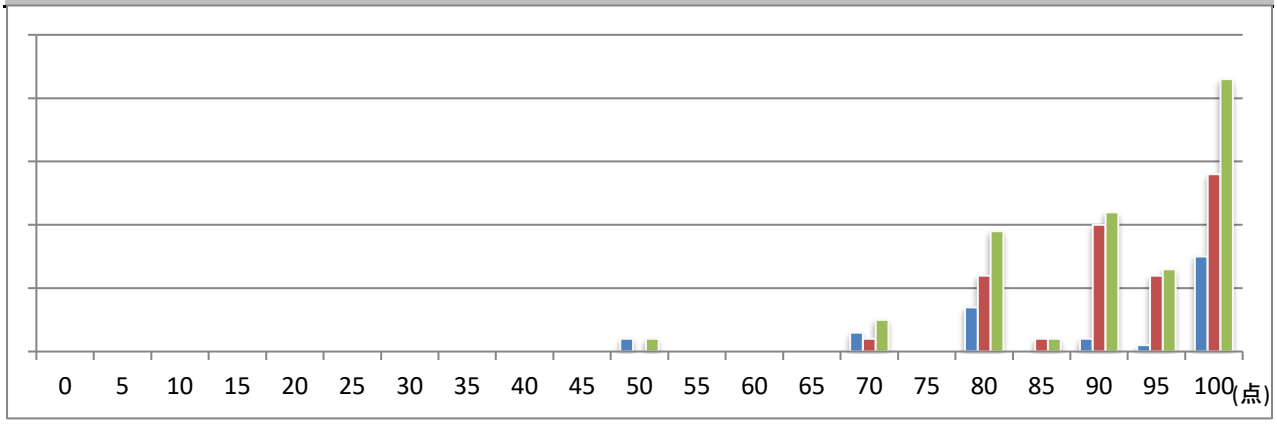
⑦ その他、以下の内容などについて、お気づきな点やご要望等のご意見がございましたらご自由にご記入下さい。

皆さまからの声

＊施設に入居して２年が経ちました。その間、とても良くしてくださっているのを感じます。本人の命がどこまで続くのか分かりませんが、介護士の方々がとても一生懸命にお世話をして下さっていることで生かされているのだと思います。とても感謝していますし頭が下がる思いです。コロナの中、どうぞ頑張りすぎずお体を大切になさって下さいませ。
＊北九州は良くてそれ以外は面会できないのは少し疑問があります。面会OK/NGの判断基準を見直していただけないでしょうか？あるいは１０年前から意見していますが、Net面会をもう少し充実させてもらえませんか？今時ZoomやSkypeなどもありますので、利用できる環境の構築は手間がかからないと思います。乱筆ですみません。
＊いつもお世話になりありがとうございます。職員の方々には感謝しかありません。今後共、どうぞよろしくお願い致します。
＊いつでも対応ありがとうございます。大変感謝しております。
＊コロナで面会禁止の時など、本人の状態を月に一回の郵便だけでなく複数回、郵便等で知らせて貰えると嬉しいです。
＊遠くにいるので直接会えないので顔を忘れてしまわないかな…と心配です。母が会いに行くとわかっているようで目を見開くようで、反応があるようです。施設の中に入らないとリモート出来ないのは意味なく感じます。遠くにいてもオンラインビデオ通話出来るといいなと感じます。これからもよろしくお願い致します。
＊特記事項はありません。
＊とても感謝しています。
＊いつもありがとうございます。コロナ禍で職員の皆様も大変だと思いますが、面会時、母がとてもおだやかで、落ち着いているので、職員さんが冷静に対応してくれているのだと、うれしく思います。まだまだ続くのかもしれませんが、どうぞお身体にお気を付けください。
＊特に驚いたのは、母の足にできた褥瘡への対応です。看護師の皆様は、完治するまで毎週毎週欠かさず治療の進捗状況を電話で報告してくれました。完治させる為に、日々懸命な対応をして頂いたことだと思います。御対応頂いた看護師様、介護士様に本当に感謝しております。ありがとうございました。施設サービスには100点を付けさせていただきます。
＊正直に言って、お任せしてますので、余り細かく説明をしなくても良いのではと思います。結果的に良いか悪いかは？は解りませんが。勿論責任は自分に有りますから。
＊施設内の清掃も行き届いており管理がしっかりされていると思いますが、入居者室内の壁紙が拭き取りでは取れない汚れが目立つ箇所があり、壁クロスの貼り替えを検討してもらえたらと思います。おやつ代の内訳を知りたいです。どんなものを好んでいるのか気になります。
＊看護師の方と思いますが挨拶をされない方が一人おられます。ご指導教育されたい。
＊満足です。
＊永年当施設にお世話になっておりますが、⑥でも記されている様に部屋の清掃が徹底されていません。毎日実施されている様ですが、担当者任せだけにするのではなく、他の者によるチェック機能が必要で

す。それか、清掃終了確認の印を押した物を入り口に、誰が見ても分かる様にするとか改良の余地あります。
＊入苑して１年がたちました。父もずい分体調が良くなり安心しています。面会に訪れた時の職員の対応も気持ち良く、「良かったなあ」と思っています。
＊ありがとうございます。大変助かっています。今後共よろしくお願い致します。
＊いつも親切に対応してくださってありがとうございます。今は面会の厳しいなか、親身になってケアをなされてるスタッフの方々ご苦労様です。感謝しております。
＊面会の日がもう少し早くわかると良いと思います。
＊あらゆる事に的確に対応していただき感謝しております。
＊特にありません。いつもお世話になっております。今後とも、よろしくお願い致します。
＊いつもありがとうございます。
＊いつも大変お世話になります。ただただコロナの渦中感謝しております。ありがとうございます。お礼を申し上げます。
＊コロナでいろいろと大変だと思います。御苦労も多いことだと思いますが、どうかみなさんお体を大切にされて下さいね。面会にもあまり行けず申し訳ありません。どうぞよろしくおねがいします！
＊面会時、職員の方々より声かけしていただき嬉しく思います。安心して入所させていただいてます。
＊別に有りません。
＊職員の方々、大変でしょうが、今後共宜しく御願い致します。
＊現状で良いと思います。
＊出来れば１年に１回の誕生日の顔の写真が欲しいです。いそがしいとは思いますが、お願いします。
＊最近体調があまり良くなくて職員さんにはとても大変なおもいをお掛けしていますが、どうぞ今後も宜しくお願い致します。
＊いつも感謝しています。職員さんたち、健康に気をつけて頑張って下さい。これからもよろしくお願いします。
＊当方携帯電話をもっていないため、連絡がとりづらくて迷惑をおかけしていますが、よろしくお願いいたします。
＊コロナの為に母親を預けぱなしで申し訳無いと反省しています。
＊母の体調不良時、タイムリーに連絡頂け安心です。感謝申し上げます。必要な身の回りの物、衣類も調達頂くこともあり、大変助かります。引き続きよろしくお願い致します。
＊いつもお世話頂きありがとうございます。特に担当さんや担当相談員さん、こと有る毎に適切な対応をして頂いて居ります。感謝申し上げます。お世話していただく皆様に、感謝申し上げます。今後共、どうぞよろしくお願い致します。
＊入所してまだ日がたたないので、要望などはありませんが、母の入退の折、職員の方に送迎をしていただいたり、受診の折の親切な対応に、心から感謝致しております。有り難うございます。

☆ 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	88.2点 （88.3点）	ご家族様	92.2点 （93点）	総合評価	91.1点 （91.3点）