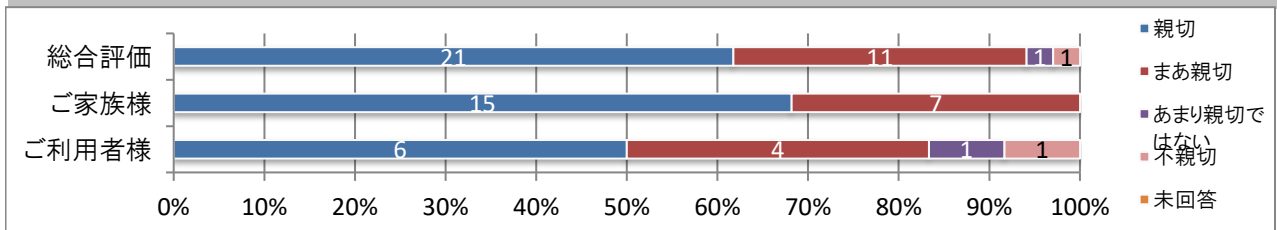


地域密着型介護老人福祉施設 アイユウの苑しおはま

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2年11月20日～12月15日		
依頼数/回答数 :	14 / 12 件	29 / 22 件	43 / 34 件
回収率 :	86%	76%	79%

① 職員の対応は親切でしょうか？



皆さまからの声

(ご利用者様)

- \*親切な人とそうでない人がいる。対応が厳しく、つらい思いをした。不安になる。
- \*何もいうことない、感謝しています。
- \*気を使ってくれる。
- \*お互いに助けあって、話し合っていないといけない。

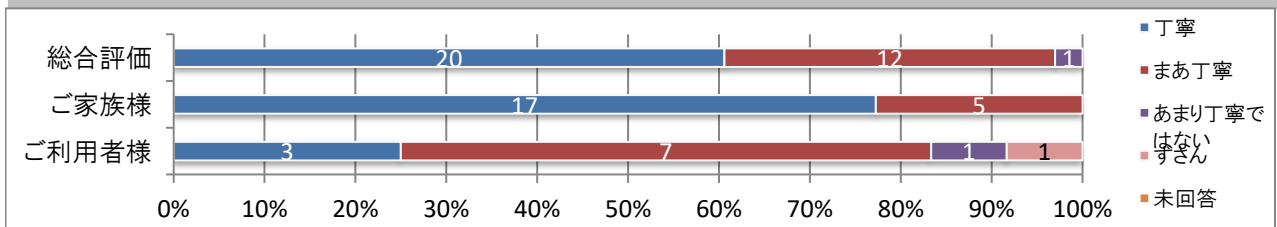
(ご家族様)

- \*良く説明されると親切です。
- \*入所者に何か変化があった場合連絡を頂くと助かります。
- \*親切です。
- \*どの職員の方も笑顔で優しく対応してくれます。
- \*いろいろ手を取って申し訳ありません。良くしていただいて感謝しかありません。
- \*ほとんどの職員さんが笑顔で対応して下さいますが、あまり顔を知らない職員さんには無視される事がある。

施設からの回答

ご利用者様にとって職員の違いを感じてしまうという事は、サービスの質にも違いが出ているのではないかと感じております。ご利用者様へお伝えする際の方法や伝え方を今一度周知し、接遇の改善に最善を尽くしたいと思います。

② 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



皆さまからの声

(ご利用者様)

- \*丁寧な人とそうでない人がいる。食事の時にもう食べたくないのに、食べさせられるような言い方をされるのが嫌。
- \*たまにきつい事がある。職員さんたちもストレスがたまっているのでしょう。
- \*時には気になる事がある。

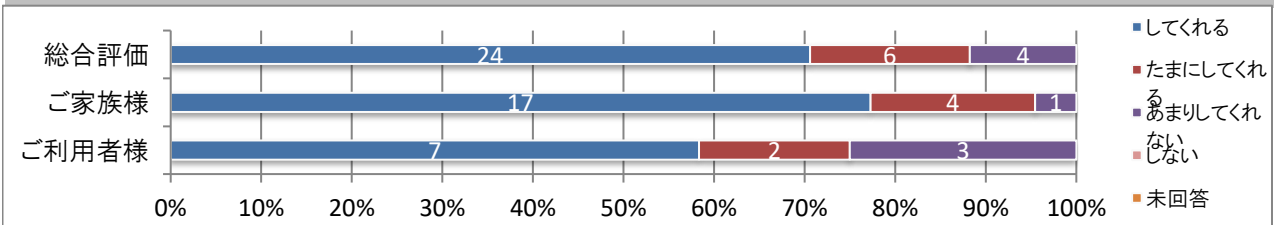
(ご家族様)

- \*長く話さないなので。親切です。
- \*丁寧でした。
- \*とても丁寧です。
- \*あまり丁寧すぎるのも、こちらが話にくい場合があるのでほどほどが良いと思います。

## 施設からの回答

身体に必要な栄養を摂取する事でご利用者様の健康を考えて食事を勧めていましたが、勧め方や食べる方のお気持ちをしっかりと汲み取る想いが薄れていたと思います。その為、勧め方や食事を中止するポイントについて今一度、周知してご利用者様が不快な思いをしないように対応したいと思います。

### 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

(ご利用者様)

\*聞いた事がないから分からない。1人しかいないから対応できないと言われる。遅出の職員や夜勤の職員を聞いても分からないと言われたり教えてくれない時がある。

\*どこに何が置いてあるのかわからない。

(ご家族様)

\*良く解ります。

\*してくれた。

\*このご時世職員の方へお声掛けするのも憚られますが。

\*何かあった時にはすぐに電話してくれて病状などわかりやすく説明してくれます。

\*いつもすぐ連絡を頂き申し訳ありません。

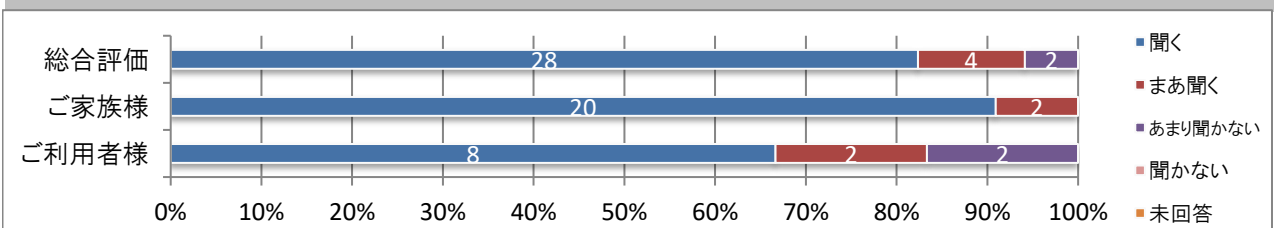
\*こちらが言ったことにはいつも対応してくれます。分かりやすく説明して下さいるので感謝しています。

\*「たまに」としたのは、こちらの訪問するタイミングによって担当者に会える場合とそうでない場合があるということで、貴施設側の対応に不満を感じているわけではありません。

## 施設からの回答

ご利用者様へどこに何があるのかなどの説明、声掛けが不足していたように思います。細かな所まで配慮し、ご利用者様がこうして欲しいなという想いをくみ取れる支援をするのとともに、訪問された時にご利用者様の生活状況がお伝えできるように対応していきたいと思っております。また訪問された際にはお気軽にいつでもご連絡いただけますよう、よろしくお願いいたします。

### 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

(ご利用者様)

\*人によって違う。よく聞いてくれる人もいれば返事だけの人もいる。

(ご家族様)

\*聞いてくれる。

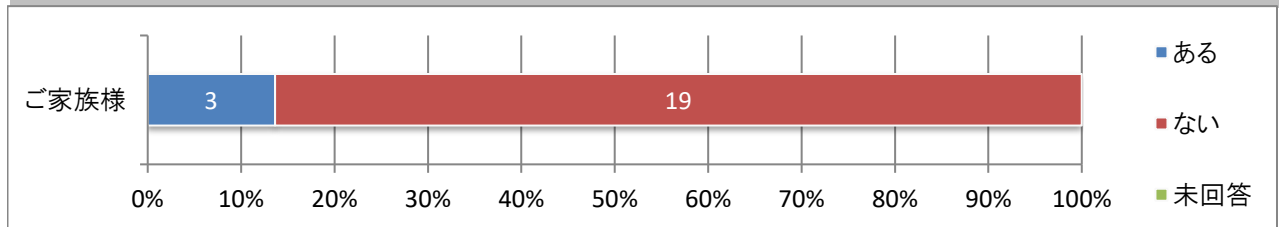
\*私達の要望を良く聞いていただきありがたく思っています。

\*聞いてくれて、たまにはアドバイスしてくれる事もあるので助かります。

## 施設からの回答

貴重なご意見ありがとうございます。職員によってサービスの質が変わる事は良いサービス提供ができる事に繋がりません。ご利用者様への対応方法、接し方、言葉の聴き取り方なども配慮し、どの職員が対応しても同じであるように声をかけやすい雰囲気作りに心がけたいと思います。

## 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

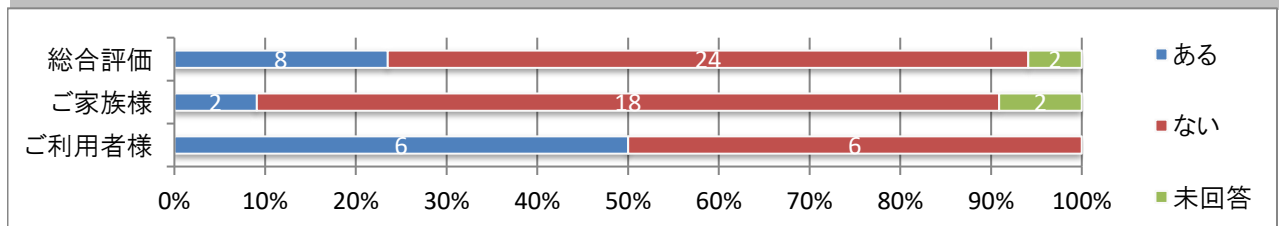
(ご家族様)

- \*元気でしたのでありません。
- \*コロナ禍で職員の皆さま大変ご苦労様です。
- \*アイユ様と家族と「報連相」をしっかり取っていけば更に良い状態が出来るものと思います。
- \*コロナでの対応を早く対処されている。
- \*体調不良時も早報していただき親切にわかりやすく対応内容や知りたい事を説明していただき安心させられます。今後も引き続きよろしく願います。
- \*非常に短時間なので以前のように観察の時間がないのですが、若い年齢の方に心くばりが足りないと思ったことが何度かありました。
- \*よく「おやつ時間」に寝ているので起こしてまでおやつを食べさせない事があるそうですが、一応声をかけて起こして、本人が眠たいのでおやつはいらぬと言ったら家族の者も納得します。
- \*過去に居室のエアコンの設定温度や、日没時の照明の非点灯などが気になったことが何度かありました。

### 施設からの回答

昨年より感染症の影響で法人内で話をして面会制限という苦渋の決断を致しました。ご利用者様、ご家族様に多大なご心配をお掛けしております。コロナ過でなかなか面会できないからこそ、今まで以上に利用者さまには丁寧なケアを、ご家族様とは密なコミュニケーションに努めていきたいと思っております。

## 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？



### 皆さまからの声(一部施設からの回答あり)

- \*メモ帳がなくなって職員さんに聞いた時、対応してくれなかったのが嫌な思いをした。(ご利用者様より)

#### 施設からの回答

メモ帳について、ページを飛ばして使われており、その都度開いているページを開いて使用できる旨を幾度とお伝えしています。メモ帳からノートに変更する事で大切にされたいとの思いからメモ帳を廃止して対応させていただきました。

- \*トイレに行きたい時に朝職員が少ない時にはすぐに行けない事がある。(ご利用者様より)

#### 施設からの回答

他のご利用者様の対応ですぐに駆け付けられない時間帯ではありますが、優先できる時には対応したいと思いますし、できなければどのくらいで駆け付けられるのかを具体的に伝えて対応していきたいと思っております。ご心配をお掛け致しました。

- \*とにかくせかせせされると感じることもある。(函を磨いたらと思ったら次の行動を。薬を飲んだと思ったら次の薬を飲ませた。(ご利用者様より)

#### 施設からの回答

申し訳ございません。職員としてはせかせかせしているつもりではなかったのですが、ご利用者様のペースを確認する事が欠けていたように思います。今後はご利用者様への確認を行いながら真摯に対応していきたいと思っております。

- \*コールが近くにないと不安。(ご利用者様より)

#### 施設からの回答

コールはいつもベッドの近くで手の届く場所に設置していますが、横になられたときにどこにコールがあるのかの説明が不足していたと思います。その都度、どこにコールがあるのかをお伝えしていきたいと思っております。

- \*最近少し良くなったが対応の仕方に頭にきた事があった。(ご利用者様より)
- \*職員さんとは笑いながらお話ししている。いつも感謝している。(ご利用者様より)
- \*最近(2~3日前)に女性の対応。その人には何も言わずにしておこうと思った。男性職員さんはそうは思わない。むしろやさしい方が多いが、女性職員の中には少し気になる人がいる。(ご利用者様より)
- \*ありません。いつも良いです。(ご家族様より)
- \*いつもありがとうございます。(ご家族様より)

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

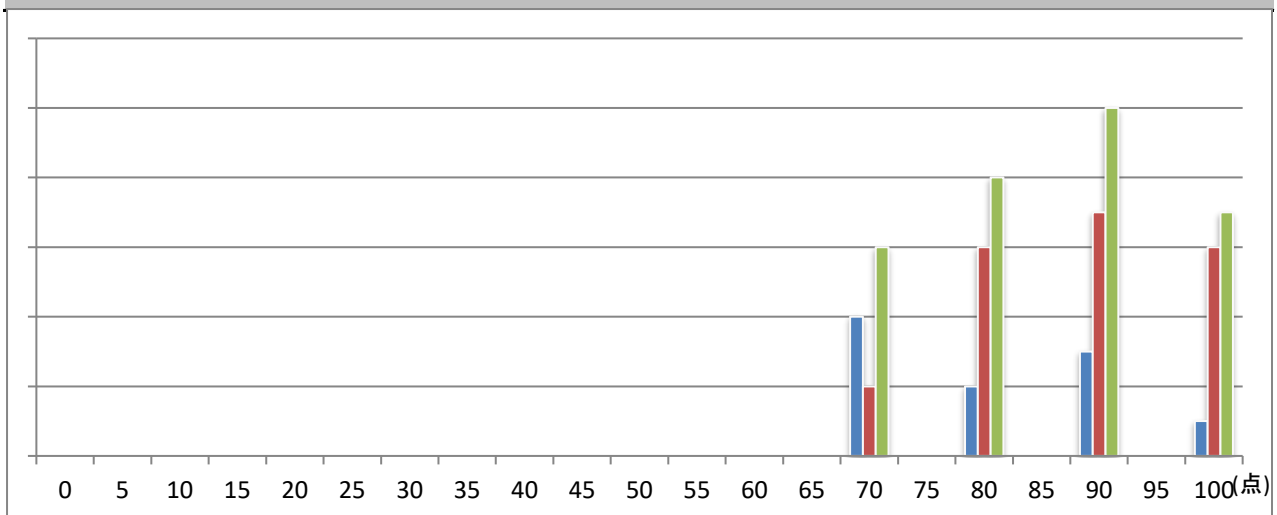
(ご家族様より)

- \*本当に安心致します。
- \*いつもお世話になっております。コロナ禍で面会に行く事もできず親がどうしているか心配していた所、担当の方から写真を添えたお手紙をいただき、大変安心いたしました。又文化祭の作品とお手紙をいただき、ありがとうございました。コロナ禍でいつも以上に大変だと思いますがよろしくお願い致します。
- \*面会制限があるのでオープンでない分、時々苑の方から入所者の様子などを出来るだけ詳しく連絡して頂ければ幸いです。どんなリハビリをしているのか?等知りたいので。
- \*特別ありません。
- \*コロナで厳しい状況が続く中で多忙な業務等、日々奮闘している職員の皆様には心より感謝申し上げます。有難うございます。
- \*下って勝手なお願いですが、親との面会時間、こちらも多用で中々早く行けなくて、すみませんが4:30まで延ばして頂けたら幸いです。少し遠くから来ますのですみません。
- \*コロナ禍のもと、入所者のケアに一層の努力をして頂いて深謝です。我が身に置き換えて同様の仕事ができるか自問するまでもなく、とにかく頭が下がる思いです。以下せっかくの機会ですのでこれまで気づいた点を記します。もとより強く要望するというつもりではありませんので、あくまで参考意見としてご一読願います。
- ①入所者の体調や治療に関わる情報発信について  
これまで何度か不調を来したことがありますが、「起承転結」になぞらえると、病状確認報告の「起」、それへの対処実施の「承」くらいまでのご連絡は頂いたものの、経過や結果報告にあたる「転」「結」の連絡が無いことがありました。また、当初の連絡や状況説明も複数の職員の方から頂戴するため、ニュアンスの違いに戸惑うこともありました。そういった点で、「一貫性」「完結性」の改善につながる工夫があっても良いと思います。
- ②郵便物について  
入所者が消費した領収書等でかさばるのは了解しますが、もし家族が望むなら居室にまとめて置いて頂いておき、訪問の際適宜持ち帰るということでも良いと思います。(請求明細書1通で)広報誌なども同様です。また、面会制限のお知らせ等もう少し簡潔でも良いと思います。
- ③家族への情報発信について  
希望者に限定されると思いますが、メールやラインの活用を検討されてはいかがかと思います。コロナ対策という観点から厳密に言えば、郵送物の往来も多少なりとも感染リスクを高めるはずですし・・・。

施設からの回答

たくさんの貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。本アンケートでいただいたご意見は職員間で共有し、今後の業務の参考にさせていただきます。体調不良でご家族様へご報告させていただいた時には体調が良くなった時の状況報告まで踏まえて対応させていただきたいと思っております。また、ご家族様のご心配された事について施設として真摯に対応していこうと思っております。コロナ禍で面会を制限させていただいており、ご家族様のご心配に少しでも添える対応策を考えてい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	81.点 (82.8点)	ご家族様	88.1点 (90.2点)	総合評価	85.8点 (88.0点)
-----------------	-------	-----------------	------	------------------	------	------------------