

平成30年度 弘前特別養護老人ホーム 『満足度調査アンケート』結果報告

平素は、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。この度は、ご多忙中にもかかわらず、アンケート調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございます。皆様の貴重なご意見を基とし、サービスの資質向上に向けて取り組んで参ります。まだまだ至らぬものと思っておりますが、改善すべきところは改善し、ご満足いただけるサービスを目指して努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。この度はアンケート調査へのご協力本当にありがとうございました。

接遇向上委員会

対象	特養、ショートステイご利用のご家族様
実施期間	平成30年5月12日～31日
回収率	77% 依頼数81(特養72、ショート9)、回答数62

	1	2	3	4	未記入
	利用したい・良かった 相談できる・対応している 満足している・理解しやすい 取り組んでいる・守られている	まあ利用したい・まあ良かった 大体対応している まあ相談できる 普通・まあ理解しやすい まあ守られている	利用しない・あまり翌良くなかった 不満がある・あまり理解できない あまり守られていない あまり取り組んでいない	わからない どちらともいえない	
問 1. 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか	42 68%	14 23%	1 2%	5 8%	0 0%
問 2. ご本人は、食事(提供時間・味付け・品数・盛り付け等)に満足されていると思いますか	25 40%	15 24%	2 3%	20 32%	0 0%
問 3. 行事やレクリエーションの内容・頻度については満足されていると思いますか	31 50%	14 23%	0 0%	17 27%	0 0%
問 4. サービス提供に関するケア計画(施設サービス計画書)は分かりやすかったですか	37 60%	19 31%	0 0%	5 8%	1 2%
問 5. 施設内の環境に満足されていますか(安全面、衛生面、清掃等)	40 65%	18 29%	1 2%	2 3%	1 2%
問 6. 排泄時・更衣・入浴時等のプライバシーは守られていると思いますか	35 56%	15 24%	1 2%	9 15%	2 3%
問 7. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足していますか	47 76%	13 21%	0 0%	2 3%	0 0%
問 8. 事務室の受け付けの対応については、満足していますか	50 81%	11 18%	0 0%	1 2%	0 0%
問 9. 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか	33 53%	14 23%	3 5%	10 16%	2 3%
問10. 何か相談や困り事があった時に、気軽に相談員に相談できますか	42 68%	15 24%	2 3%	3 5%	0 0%
問11. 施設や相談員は、ご家族様の意見に迅速に対応していますか	42 68%	14 23%	0 0%	6 10%	0 0%
問12. 施設の利用料金(入所申込みの際や介護報酬改定による費用負担の変更など)についての説明はいかがでしたか	37 60%	18 29%	0 0%	1 2%	6 10%
問13. 利用料の支払方法として、口座振替サービスがあれば利用したいと思いますか	10 16%	18 29%	26 42%	4 6%	4 6%
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 《内容》・ご家族様またはご本人様名義の通帳より、毎月自動引き落としされます。 ・手数料として、毎月100円をお支払いいただきます。 </div>					
問14. この施設を利用してよかったですか	46 74%	10 16%	0 0%	2 3%	4 6%
問15. 万一、ご家族様ご自身がこのような施設の利用が必要となった場合、当施設を利用したいと思いますか	38 61%	12 19%	1 2%	8 13%	3 5%

◎皆様からいただいたご意見・ご要望に対して、施設側よりご回答させていただきます。(回答⇒青字部分)

問 1. 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

・いつも大変ですね。何分よろしく申し上げます。

⇒ 労いのお言葉ありがとうございます。

問 3. 行事やレクリエーションの内容・頻度については満足されていると思いますか

・行事レクリエーション等を、平日は仕事があり参加出来ないの、多少は土日も開催して欲しい。

⇒ 開催できるよう調整したいと思います。その際にご案内させていただきます。普段とは、また違った、楽しんでいる様子を見ていただけたらと思います。

問 8. 事務室の受付の対応については、満足していますか

・本人宛の郵便物は転送ではなく、一度開封して中身を確認してほしい。施設で保管するものも転送されると、また持っていかなければならなくなります。

⇒ ご希望されるご家族様へは、その様に対応させていただきます。事務までお申し出ただけると幸いです。

問 9. 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

・まだ変化がないみたいなので。(「4わからない」に○)
・状態の変化、ケガ等に遭遇しておりません。(「4わからない」に○)
・以前、爪がはがれたり、身体に発疹が出たとか連絡はあったが、その後の具合がどうなったかや、結果がどうなったか等連絡が欲しい。それまで心配しているので…

⇒ ご報告が無く、ご心配お掛けしましたこととお詫び致します。回復された場合等の結果報告も必ず行なうよう徹底致します。申し訳ございませんでした。

問11. 施設や相談員は、ご家族様の意見に迅速に対応していますか

(問5～11に対しての欄に)

・本当です!!ありがとうございます。(全問「満足している」等に○)

・車椅子生活がほとんどなので、本人のわがままは仕方ないのでは

⇒ 目が行き届かないこともあります、出来るだけ対応するよう心掛け致します。

問14. この施設を利用してよかったと思いますか

・設備が古くて換気が悪く、変な臭いがします。

⇒ ご利用者様には、大変ご不便をお掛けしておりました。オムツ交換の際は、ドアを閉め、窓を開け換気し、消臭芳香剤を使用する等しておりましたが臭いが消えるまでには時間も要します。他にも出来ることか、これからも検討して参ります。

・安い感があります。

⇒ 創始者からの意向で、なるべく金銭面でご負担にならないよう心掛けております。

問15. 万一、ご家族様ご自身がこのような施設の利用が必要となった場合、当施設を利用したいと思いませんか

・距離的な事もあるので少し遠いかな? (「4どちらともいえない」に○)

・ぜひお願いしたい。

⇒ ありがたい限りです。

☆問13. 口座振替サービスについて

この度、口座振替サービスについてのニーズを把握致したく、アンケートを取らせていただきました。利用したい方10名・どちらでも良いという方18名と少ない状況ではありましたが、遠方の方、平日に時間が取れない方にとって、便利なサービスでもあることから、少人数からでも利用できるように検討させていただきます。その際は、改めてご案内致します。

最後に、面会時に感じたことや施設に対するご意見・ご要望等ございましたら、何でも構いませんのでご自由にお書き下さい。

・個人物品で、必要な物(消耗品)も病院の入院セットのように、料金システムであればいつでもきれいな状態でいられると思う。在庫管理も補充も面倒ではなくなるのではないのでしょうか?衣類など不足しているものがあるなら、定期郵便物にお手紙としてお知らせ下さると助かります。

⇒ 福祉施設では、日用品の一律提供に係る費用の画一的な徴収は認められておらず、ご利用者様が個別希望された物に関しては徴収が認められております。仮に日用品セットを利用すると1ヶ月あたり1万円～2万5千円が利用料金に上乗せされます。当施設では、日用品の品質を極力落とさず提供させていただいておりますが、お気づきの点や入院セット利用のご希望等ございましたら、ご遠慮なくお申し出下さい。

・枕元の掲示板に職員の担当者名を記して頂ければ幸いです。

⇒ 枕元のベッドネーム(写真付き)の下方に担当職員名を載せることと致しました。

・この様なアンケートは良いことと思います。本人の写真提供してもらいたい。

⇒ 当施設では、入所者様に個人用のアルバムを作成しております。お写真も個人情報であることから、共有スペースへは置いておりませんが、職員へ申し伝えていただければ、お持ち致します。また、写真データが残っているものであれば、無償にて差し上げておりますので、ご遠慮なくお申し出ください。

・面会に行くと痰がからんでいる事があり、咳も出て呼吸するのが苦しそうなので、忙しいとは思いますが気づいたら取ってほしいです。よろしく申し上げます。

・寝ている時、飲み物を飲んでいる時、苦しそう。

⇒ 職員には気が付いた際は、痰吸引を行なうよう指導致し、飲み物を飲む際も、なるべく苦しまれない姿勢を取り、介助にあたるよう再確認致します。

・女子スタッフより男子スタッフが多いと感じる。

⇒ 現在の介護スタッフは、男性20名、女性18名(内3名パート)となっており、日により、男性スタッフが多い日もあり、また家庭の事情により夜勤ができない女性スタッフもおります。時代の流れと共に男性も多くなりましたが、体力、腕力を必要とする介護では、安定感のある介助ができます。どうしても、同性介護を希望されたい方などは、お気軽にご相談下さい。7月からは、夜勤帯に必ず女性1名配置する予定です。

・いつも明るくあいさつをして下さいます。気持ちよく母と面会できています。

・毎年行けなく申し訳ありません。出来るだけ親を見に行きたい。面会は日曜日に行きましたが、対応が大変よくありがとうございました。今後も宜しくお願いします。

・声かけも良いし、感じがいいです。 ・みなさん大変親切です。

・ホームの方がとてもやさしく、親切で本人が満足しています。何より、食事の味付けが良いと思います。本当に良かったです。

・施設関係の事は全くわからなかったの、色々勉強になりました。車椅子生活はかわいそうですが、家族としては安心です。

この度は、貴重なご意見、誠にありがとうございました。改めて、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指す良い機会をいただきました。これからも、ご指導、ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

通所介護ご利用者アンケートの集計結果

調査機関…弘前特別養護老人ホーム 接遇向上委員会

対象者…デイサービスセンター均幸苑ご利用者、又はそのご家族（計34名）

調査期間…平成30年3月14日～約2週間

調査方法…アンケート用紙記入

問1、職員の態度や言葉使いはどうか。

良い (31/34) ・ 普通 (3/34) ・ 悪い (0/34)



問2、相談や依頼したいときに、職員は頼りになりますか。

頼りになる (32/34) ・ 頼りにならない (1/34) ・ どちらともいえない (0/34) ・ 未回答 (1/34)

問3、介護サービス計画書や重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか。

わかりやすい (26/34) ・ わかりにくい (2/34) ・ どちらともいえない (5/34) ・ 未回答 (1/34)

問4、送迎のサービス対応はどうか。

満足している (31/34) ・ 普通 (2/34) ・ 不満 (0/34) ・ 未回答 (1/34)



問5、入浴の対応はどうか。

満足している (21/34) ・ 普通 (4/34) ・ 不満 (0/34) ・ 未回答 (9/34)

問6、食事に満足していますか。

満足している (19/34) ・ 普通 (5/34) ・ 不満 (1/34) 未回答 (9/34)



問7、排泄の援助はどうか。

満足している (18/34) ・ 普通 (6/34) ・ 不満 (0/34) ・ 未回答 (10/34)

問8、レクリエーション活動はどうか。

満足している (18/34) ・ 普通 (10/34) ・ 不満 (0/34) ・ 未回答 (6/34)



問 9、デイサービス利用は心身の衰えを防ぐ上で、役に立っている
と思いますか。

元気になっている (26/34)・変わらない (3/34)・低下している (0/34)・未回答 (5/34)

問 10、現在利用しているサービスを、友人や知人に紹介したいと
思いますか。

紹介したい (21/34)・紹介しない (1/34)・どちらともいえない (7/34)・未回答 (5/34)

問 11、現在利用している時間 (9時～16時10分) はどうですか。

良い (28/34)・長い (1/34)・短い (0/34)・未回答 (5/34)

●黒字…ご利用者様・ご家族様のご意見 ●ピンク…施設よりご返答申し上げます

●1カ月1回ドライブしたい
月一回 (冬季間除く) 買い物訓練を行っておりますが、屋外での機能訓練として、体調や天候を考慮しながら、ドライブに出かける回数を増やす方向で検討させていただきます。
●1日ただ座ってないで、踊ったり歌ったりしてはどうかと思う。
午後にカラオケやDVD設備等を利用し、もっと歌ったり体を動かす時間を設けるよう対応させていただきます。また、午前中は入浴があり、対応できるスタッフ確保が難しいのですが、その中でもやれることはないか、模索して参ります。
●毎日、甘いお菓子は苦手である。
各自好みがあるとしますので、今後は利用者様に確認して、ご要望に合ったものを提供できる様、管理栄養士と検討させていただきます。
●お年寄りの方の多くは、食事が一番楽しみなはずですから、量よりもおいしく食べられるように、量も考えてもらいたい。
量・盛付け・器等にも配慮し、管理栄養士をはじめ厨房スタッフ、デイスタッフ一同で工夫し、美味しい食事を提供出来るよう努めて参ります。 また、食事に関しては、お気付きの際にその都度お知らせ頂ければ幸いです。

●何も言うことはありません。皆さん一生懸命です。

ありがとうございます。

このお言葉を励みに、もっとご利用者に満足頂けるよう努めて参ります。

●いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。

職員一同、末長くお付き合い頂けますよう、尚一層努めて参りますので、今後とも均幸苑を宜しくお願ひ申し上げます。

●デイサービスのおかげで一週間も飽きずに過ごしております。

これから増々年と共に大変になると思いますが宜しくお願ひします。

ありがとうございます。大変励みとなります。

まだまだ改善の余地があり、ご利用者様が大満足でご利用されるデイサービスには至っていないものと思っております。

ご利用者様にもっと満足頂けるサービスを目指し、努めて参ります。

アンケートを実施して

デイサービスセンター均幸苑のご利用者様ならびにご家族様におかれましては、常日ごろより格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

また、この度はお忙しい中、アンケートにご協力頂きまして、誠にありがとうございました。

此度のアンケート結果と貴重なご意見を真摯に受け止め、今後のサービス向上に活かしていく所存です。まだまだ至らぬものと思ひますが、改善すべきところは改善し、ご満足いただけるサービスを目指して努めて参ります。

今後ともどうぞ宜しくお願ひ申し上げます。

弘前特別養護老人ホーム 接遇向上委員会