

サービス利用満足度調査(ショートステイ 実施報告)

調査へのご協力ありがとうございました。

この調査は、平成31年2月に、ショートステイ利用者30名のご家族様を対象とし実施いたしました。

- 調査数（30件）。回収数（23件：76.7%）
- 調査方法（利用者宅へ調査票を郵送。回収方法は、返信用封筒を同封し送付していただくか、事務所窓口の回収箱へ入れていただく。原則無記名で実施。）
- 調査目的（当施設をご利用いただいております方の声をお聞かせいただきまして、当施設の今後の運営やサービスの質の向上につなげていく）

調査結果について（調査結果の概要）

同封しております別紙集計結果をご参照ください。

調査結果の概要につきましては、「ある程度満足」「十分満足」を合わせると、5項目の質問項目全てにおいて、ご回答いただいた**ほぼ全員の方が当事業所のサービスに満足していただけている**結果でした。

自由記述の部分につきましても、たくさんの方が回答をいただきました。自由記述から読み取れる 皆様から好評を頂いている内容といたしましては、

ソフト面では（職員さんが明るい、優しい、感じが良い、よく相談に乗ってくれる、状況報告もしっかりしてくれる 等） がうかがえます。

ハード面では（お風呂やトイレの設備が良い、部屋がきれい、送迎の充実、食事がおいしい、色々なイベントがある 等） がうかがえます。

なお、改善してほしい内容については、「寒い時の食事は温かいものを出してほしい」「食事の具材が細かく刻みすぎている」「香の物をつけて欲しい」と食事に関する内容。「服を色々と替えて着たいという欲求があるので本人に聞いて欲しい」「本人は頑固なので少し位厳しい言葉をかけてもらってもいい」「施設の方針やどんな事をしているか分からない。イベントなどにも参加できたらもっと理解ができるかも」との意見有りました。

食事については、温冷配膳車を使用し適温で提供をしている状況ですが、もしかしらお鍋などといったメニューをご希望されているかもしれません。イベントなどで皆様が喜んでいただける取り組みも検討したいと感じました。食材の具材の切り方についても、高齢者の方が喉に詰まらせることのないように細かく刻むようにしています。利用者さんによって刻み具合を変えているため、よく確認しながら行っていきます。今後もよりいっそう管理栄養士によりメニューに工夫を凝らし、なるべく旬の食材を取り入れ毎日栄養バランスの整った食事を提供していきたいと思っております。

洋服の着替えに関しては、ご自分で選ぶことのできる方は話をしながら着替えをしていただいています。自分で選ぶことのできない方に関しては、職員が気にかけて服の選択をしていきたいと思えます。

施設の方針やイベントに関しては、ショートステイの方も今後行事ごとに参加のお声かけをして参加していただけることでより施設の取り組みなどをご理解いただけるようにしていきたいと思えます。なお、蓬萊会のホームページがリニューアル致しました。施設の方針やブログ掲載もしており行事ごとをアップしていますのでご覧になって下さい。

今後とも努力を重ねていきたいと思えます。ご理解とご協力の程よろしくお願い致します。

調査結果を受けて職員で意見交換をしました。以下がその内容です。

私たちのしている仕事が、利用していただいている皆様から「ありがとう」「気持ちが良い」「うれしく思っている」「いつも喜んで」と評価していただけていることを実感でき、とてもうれしく、また誇りに思いました。

私たちの仕事は、食事・入浴・排泄介助はもとより日常生活全般の生活支援をさせていただくことです。知識や技術はもちろん大切ですが、それを活かす「人」（職員一人一人の人となり）が重要で、それが利用される皆様の満足度を高めることになると再確認しました。

私たち一人一人が、自分の態度や言葉遣い、表情やものごしについて意識しながら対応する。目に見えないことの方が、目に見えること以上に印象に残り、満足度を高める要素となると知りました。親切に、丁寧に、テキパキと、優しく、きめ細かく、一生懸命に、明るい雰囲気、ハキハキと、皆様にそう感じていただけるように意識して対応していこうと再認識しました。

更に気持ちを引き締めて、日々の仕事を頑張りたいと思えます。回収率 76.7%と昨年より回収率が上がり、多くの皆様の意見を聞いたことを嬉しく感じています。「十分満足している」「ぜひ紹介したい」と皆様に言っていただけるように、これかからもご本人様、ご家族様とよりコミュニケーションを深めながら支援していけたらと感じています。今後とも皆様の利用満足度 100%を目標に更に頑張っていきたいと思えます。

まとめ

改めてサービスを提供する「人の大切さ（人材）」を実感する結果でした。

利用者の皆様に安心して暮らしていただくために、常日頃から心のこもった高いレベルの介護を目指す必要があると思っております。私たち一人一人が、介護の知識や技術だけでなく、人としての向上心や価値観を大切にしながら、より利用者の皆様の立場に立ったサービスが提供できるよう日々切磋琢磨していきたいと思えます。この度、貴重なご意見をお聞かせいただきまして、誠にありがとうございました。今後とも変わらぬご支援ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。ありがとうございました。

（ご意見ご質問等について） 上記のような目的において、個々のご家族様にご相談をさせていただき取り組みを行っておりますが、お気づきの点やアドバイスなどございましたら、お気軽にお申し出ご相談ください。

電話（0883-63-6065） 担当（竹田、北岡、猪本 まで）

ケアプラザみま(ショート)サービス利用満足度調査 集計結果(H31.4月現在)

H31.2月実施(利用者30名宅へ郵送調査)

●ホームでの生活やサービス提供には満足していますか？

ホームでの生活やサービス提供について	十分満足している	15	65%
	ある程度満足している	8	35%
	わからない、どちらともいえない	0	0%
	やや不満である	0	0%
	不満である	0	0%
集計数		23	

●職員スタッフの態度や言葉使いは適切で満足していますか？

スタッフの態度や言葉づかいについて	十分満足している	19	83%
	ある程度満足している	4	17%
	わからない、どちらともいえない	0	0%
	やや不満である	0	0%
	不満である	0	0%
集計数		23	

●受けているサービス内容にあなたや家族の意見が尊重されていますか？

意見が尊重されているかについて	十分に尊重されている	16	70%
	ある程度尊重されている	7	30%
	わからない、どちらともいえない	0	0%
	あまり尊重されていない	0	0%
	尊重されていない	0	0%
集計数		23	

●苦情や相談をよく聞き改善するなどの満足の行く対応をしてくれていますか？

苦情や相談への対応について	十分満足な対応をしている	18	78%
	ある程度満足な対応をしている	5	22%
	わからない、どちらともいえない	0	0%
	あまり満足な対応ではない	0	0%
	満足な対応ではない	0	0%
集計数		23	

●現在利用しているホームを友人や知人に紹介したいと思えますか？

他者への紹介について	ぜひ紹介したい	10	43%
	紹介したい	13	57%
	わからない、どちらともいえない	0	0%
	あまり紹介したくない	0	0%
	紹介したくない	0	0%
集計数		23	

●あなたが現在利用しているホームで、気に入っているのはどこですか？ ※そのまま抜粋しています。

- ・明るい声掛け
- ・職員さんが親切で感じがよい
- ・お風呂の設備が良い
- ・送迎の充実
- ・ショートステイは安心しておまかせしていますので、よろしくお願い致します。
- ・部屋がきれい
- ・よく相談にのってくれる
- ・職員が話しやすくやさしい
- ・本人の訴えに、出来るだけ施設内で対応してくれていること。
- ・電話連絡で伝えてくれること。
- ・希望している利用が実現できている。
- ・職員の皆様が優しい。
- ・お風呂のついでに髪の毛をカットしてくれる。
- ・本人が施設の職員さんに親しく接してもらっている。
- ・全職員さんのおもいやりの心がすばらしい
- ・食事がとてもおいしい
- ・個室は広くて、掃除が行き届いて快適であった。
- ・職員の皆様の対応がすばらしいと感じます。
- ・毎回の連絡体制がしっかりしている。
- ・ショートステイ等の状況報告もしっかりしている。
- ・いろいろとイベントをして楽しませていただいています。
- ・利用時間が長いので助かります。
- ・個室でトイレなどの整備。
- ・スタッフの方の対応。
- ・職員の皆さんはどなたも感じの良い対応で家族としてはとても気分が良いです。
- ・施設の職員さんが皆親切であること。
- ・いろいろ相談、話ができること。
- ・個室である。
- ・受付の女性の人の感じがよい。
- ・職員の方のあたたかい声かけで利用中満足した生活がおくれています。

●あなたが現在利用しているホームで、改善してほしいところはどこですか？ ※そのまま抜粋しています。

- ・服をいろいろと変えて着たいという欲求があるので、本人に聞いて欲しい。
- ・特になし
- ・寒い時の食事は温かいものを出してほしい。
- ・今の状態で良いと思います。
- ・お世話をいただいています。本人は結構頑固な所も有りますので、ご迷惑をおかけしていますが、少し位、厳しい言葉をかけてもらっても良いと思います。
- ・特にないです。
- ・まだわからない。
- ・特にありません。
- ・施設の方針など、どんな事をしているなど、こちらの勉強不足でわからない。イベントなどにも参加できていない(こちらの都合で)参加できたらもっと理解が出来るかも？
- ・食事の具材が細かく刻みすぎている。
- ・香の物をつけて欲しい。

●当ホームや働いている職員に対して、激励のお言葉や感想がありましたらご記入下さい。 ※そのまま抜粋しています。

・いつもありがとうございます。十人十色で様々な対応場面があるかと思いますが、頑張ってください。

・いつもよくお世話をして頂きありがとうございます。これからもよろしく願い致します。

・高齢化社会で家庭で困っている人はたくさん居ます。施設で助けて下さる職員が居て下さるから救われている家庭もたくさんいます。その分、職員の方達は心身共に大変な苦労があるかと思いますが、おかげで助かっている人がたくさんいると、利用者も安心して暮らせると、すごく人の幸福のために仕事をしているという誇りと自信を持ってがんばってください。

・スタッフの方皆さんが声をかけてくださりいつも感謝しています。心からやさしくしていただいているのが伝わってきます。私だけでなく、家族の者も同じように感じています。ありがとうございます。

・どのスタッフも優しく接して下さり、大変な仕事だと思いますが、いつも笑顔ですばらしいです。感謝しています。

・いつも優しくしてくれると母も喜んで帰ってきます。有難いことです。これからもよろしく願いします。

・地域No1の施設と思っています。全職員さんが日々勉強してくれているから1番になれているのです。利用者が笑顔でいられる様にして下さい！

・それぞれの入所者への対応は大変だと思いますが、しっかり頑張ってください。

・今後とも宜しく願い致します。

・いつも親切、ていねいでありがたいです。

・お世話になっております。何かと気くばりいただきありがとうございます。今後ともよろしく願いします。

・いつもお世話になっております。本当に皆様に感謝しております。日頃からよくしていただいて、本当にありがとうございます。これからもよろしく願いします。

・介護が適切で対応が速い。笑顔で利用者に接して下さってとても感じがよい。

・いつもお疲れ様です。これからも身体に気をつけてお仕事してください。