

サービス利用満足度調査(特養利用者 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、特別養護老人ホーム利用者39名のご家族様を対象とし実施いたしました。

- 調査数（39件：送付当時の利用者数）。回収数（27件：69.2%）
- 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、ご回答いただけた方について、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（職員さんが優しい、明るい、親切でいい、笑顔が良い、大事にしてくれる、いつも声をかけてくれる、挨拶が気持ちいい、安心できる、緊急時の迅速な対応、説明をしっかりとくれる等）がうかがえます。

ハード面では（ホームが明るい、掃除が行き届いている、生活状況報告が楽しみでよく分かる、玄関やホールや廊下の四季折々の飾り付け、利用者の作品掲示等）がうかがえます。

また、激励のお言葉や感想に関しても、「大変ご苦労なお仕事に常々感謝しております」や「お身体に気を付けて下さい」「本当にこの施設に入れて嬉しく思っている」等、その他にも心温まるお言葉を頂き、職員一同、本当にありがたい気持ちでいっぱいです。

なお、改善してほしいところのコメントとしては、「部屋で面会できると普段の暮らしがよくなり安心できる」等、部屋で面会したいという意見がありました。毎年インフルエンザ・ノロウイルス感染症の発生しやすい冬季の時期に関してはホールでの面会にご協力していただきありがとうございます。感染症が集団発生すると、高齢者は身体が弱い方が多く感染すると生命に影響が出る場合があるため、施設は慎重に対応しております。皆様のご理解とご協力

のおかげさまで大きな発生なく過ごすことができています。今後、時期が良くなった頃には自室でのご面会も検討しておりますので今後ともご理解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。ほとんどの方が「十分に満足している」「ぜひ紹介したい」という好評をいただき本当に光栄だと感じました。

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。

回収率69.2%と昨年の42.5%を大きく上回りました。回収率アップした要因としては、今回より返信用封筒でのご提出を取り入れたこともあるかもしれませんが、しかし、まだ3割の方の回収できていないため、もしかしたら不満や改善してほしいと感じているのではないかもしれません。更に気持ちを引き締めて、日々の仕事を頑張りたいと思います。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（人財）」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考えます。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(特養)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39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 | 25 | 93% |
| | ある程度満足している | 2 | 7% |
| | 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 | | 27 | |

●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 | 25 | 93% |
| | ある程度満足している | 2 | 7% |
| | 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 | | 27 | |

●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 | 27 | 100% |
| | ある程度尊重されている | 0 | 0% |
| | 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 | | 27 | |

●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 | 24 | 89% |
| | ある程度満足な対応をしている | 2 | 7% |
| | わからない、どちらともいえない | 1 | 4% |
| | 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 | | 27 | |

●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いますか？

| | | | |
|------------|-----------------|----|-----|
| 他者への紹介について | ぜひ紹介したい | 25 | 93% |
| | 紹介したい | 2 | 7% |
| | 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 | | 27 | |

●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。

- ・職員スタッフの皆様には、母が大変お世話になり安心しています。
- ・玄関先のマスク、消毒液を設置しているところがいい。
- ・掃除が行き届いている。
- ・ケアプラザ全体の明るい雰囲気。
- ・挨拶がとても気持ちがいい！
- ・生活のリズムや細かい部分にも大変をとめて下さっている。
- ・職員の言葉かけがやさしく母が穏やかになっているところ。
- ・生活状況報告で具体的な生活の様子を知ることができ月一回届くのが楽しみです。
- ・リハビリをしてくれるところ。
- ・いつも髪の毛をカットされているのでお聞きした所、お風呂の折、職員？スタッフ？さんが整えて下さっているとの事。ありがとうございます。
- ・毎月お便りと共に写真を送って頂きうれしく思います。着る服に楽しみを持っていた母にあれこれいろんな服を着せて下さっている様子。ありがとうございます。
- ・これから暖かくなると、外出に誘って下さいませ。働き詰めだったので花見、散歩大歓迎です。
- ・全体的に清潔感があり、清掃等行き届いている。
- ・本人はもとより、面会時には、正職員、パートの方問わず笑顔でていねいに声をかけていただいています。
- ・緊急時の対応等迅速に対処して下さい、またその都度説明があり、家族の要望に耳を傾けて下さっている。共感して下さいところ。
- ・遠方の家族に配慮した対応をとっていただけのこと。
- ・いつも清潔にしている。
- ・従業員が明るく仕事にはげんでいる。
- ・元気よく挨拶してくれる。
- ・スタッフの方特に受け持ちの方がよくして下さいるので安心してお願いできる。
- ・職員がやさしく大事にしてくれる。
- ・職員の方が親切でやさしい。
- ・面会の折に、お声かけいただき母の日常の様子を知ることができ安心します。
- ・壁面のかざり。花などで季節感のある環境づくり。
- ・優しい笑顔と声かけをしてくださり、いつも家族以上の接しかただと感謝しています。
- ・職員の方々、毎日のお仕事が大変な中、病院の送迎までしてくださり助かります。
- ・館内に季節ごとの掲示物が工夫されて楽しい気分になれます。
- ・施設内の方々の声のトーンが低く聞き取りやすい言葉をゆっくり話して下さいるのでわかりやすい。
- ・職員の皆さんがいつも温かく見守り気長に対応して下さいしていること。
- ・定期的に様子を知らせて下さり安心できます。
- ・職員さん達が皆優しい。
- ・母親に対し、食事を辛抱強くとらせてくれている。
- ・夕方遅く(19時前後)でも母親と面談させてくれる。
- ・親類の葬儀においても、母親の移送など無理を聞いてくれる。
- ・全て
- ・ホームが明るい
- ・施設に特養。グループホーム。ケアハウスと言う3施設が有るのは良い。
- ・いきとどいたサービスで満足しています
- ・職員さんが明るい 気にかけてくれている
- ・親切 よく気がつく所
- ・掃除がいきとどいている きれい
- ・しっかりと面倒を見ていること。私が入りたいと思っています。
- ・ていねいに対応してくれること。
- ・情報誌お手紙を出してくれること。
- ・玄関やホール等、廊下もそうですが、四季折々の飾り付けや、入所者の方の書道等の作品など飾り付けも、介護や介助の合間で大変と思いますが、面会時等とてもうれしく思います。今はお雛様が輝いていてお節句なんだと感じています。

●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。

- ・本人の気になる事など先々に対応して下さり感謝。今特に不安、心配はありません。
- ・部屋で面会できると普段の暮らしがよくなり安心できると思うのですが。
- ・今は思いつかないです。
- ・特にありません。
- ・特になし。
- ・感染のない時期は、本人の部屋へ入室させて頂きたいと思います。
- ・特に思いあたりません。
- ・外国人スタッフが見れなくなったのは残念ですが、その分スタッフが十分に対応してくれていると思います。
- ・頭をかいてやると気持ちよさそうにしていますので、恐れ入りますが、ふろの機会に何回かして1度は先発してもらえたらとも感じました。
- ・無し
- ・リハビリ施設も考えてほしい。

●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。

- ・面会する度に、職員さん達の挨拶と笑顔がとてもいいです。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。本当に感謝しています。スタッフの皆様、いつもありがとうございます。
- ・職員の接し方から家族としても学ぶところが多いです。健康に気を付けて働いてほしいと思います。本当にいつもありがとうございます。
- ・季節感のある手作りの作品、入所者の作品展示、生け花など和やかな温かさを感じます。
- ・入院という選択肢もありましたが無理を言って職員の皆様には大変面倒をおかけしましたが、皆様をお願いをして本当に良かったと大変感謝しております。健康には留意され、今後とも宜しくお願いいたします。
- ・これからもどうぞよろしくお願いします。
- ・大変ご苦労なお仕事に常々感謝しております。
- ・言葉遣いやあいさつもいつも笑顔で接して頂きいつも感謝しています。皆様お身体に気をつけて下さい。よろしくお願いします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・職員のチームワークの良さを感じます。
- ・母が安心して過ごせるよう工夫、努力してくださりありがとうございます。元気で長寿なのは皆様のおかげだと思います。これからもどうぞ宜しくお願いします。
- ・認知の母のわがままな態度に気長に接してくださり頭が下がります。本当にありがとうございます。
- ・母に会いますとおだやかな幸せそうな様子に安どしております。皆様に感謝しております。
- ・たくさんご迷惑をかけていて申し訳なく思っています。本当にありがとうございます。
- ・いつも有難うございます。安心して施設を利用できています。
- ・母親については十分面倒見してくれて頭の下がる思いです。どうにか85歳までできました。皆さんのおかげだと思っています。亡き父親もきっと喜んでいると思います。今後もよろしくお願いします。
- ・プロですので、よろしく
- ・これからますます高齢者が多くなるとは思いますが、出来るだけ安価で(国民年金で)入所出来る様になるといいな！
- ・いつもよくしていただいてありがとうございます。ほんとうにこの施設にいられていただいてうれしく思っています。
- ・いつもありがとうございます。感謝しています。
- ・〇〇さんはじめ、スタッフのみならず、本当にお世話になります。これからもよろしくお願いします。
- ・職員の方々の笑顔ややさしいお声かけにとっても感謝しております。私達の名前も思い出せず淋しい感もありますが、職員さんが声をかけてくださると父も目を開けて、何らかの返事を返しています。