

平成 26 年度 ひだまりの家 満足度調査 集計結果

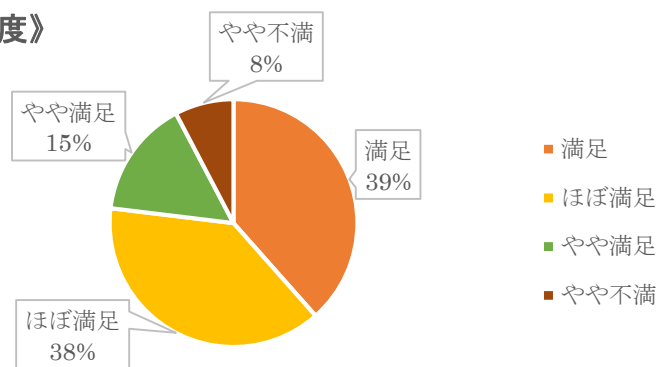
平成 27 年 3 月 13 日

「ひだまりの家」では、ご利用頂いております入居者様、ご家族様のニーズや満足度を把握し、サービスの質を向上させるための基礎資料収集を目的として、平成 27 年 2 月に、「CS（満足度）アンケート」を実施し、多数のご家族様からご回答をいただきました。お忙しい中、誠にありがとうございました。

今後も定期的に同様のアンケートを行うことにより、入居者様、ご家族様の声に耳を傾け、不足している点、行き届かない点を把握し、頂いたご意見・ご要望を踏まえ、新たなニーズやサービスを発掘し、更なるサービスの充実を図り、満足度の向上に努めてまいります。

まず、総合的な満足度としましては、90%以上のご家族様にご満足を頂いております。今後もより良い評価をいただけますよう、引き続き努めてまいります。

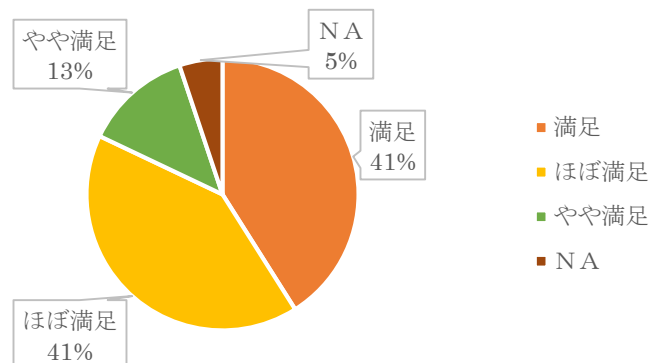
《総合満足度》



次に個々の項目について見て参ります。

(1) 「ひだまりの家」居住環境について (Q1. ~Q4.)

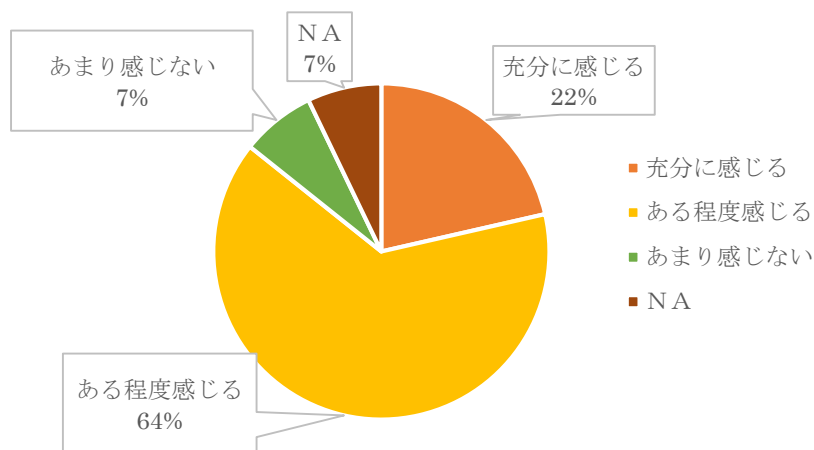
建物・設備・備品、施設内の雰囲気、安全（事故防止・徘徊防止）対策に満足されていますか？ (Q1. ~Q3.)



(ご意見)

- ・ においの問題
- ・ 個室にまともなティッシュ箱が置かれているのを見たことがありません。

4. 防火・防災（災害時における計画や訓練など）対策が整っていると感じますか？

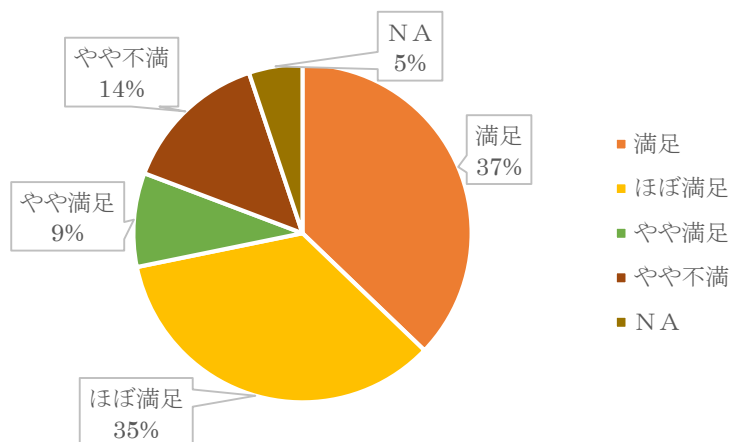


(ご意見)

- ・1Fから3Fに移ったのですが、1Fを空室にするというのは何か意味があるのですか、防災の面からみて危険では？

(2) 「ひだまりの家」でのサービス内容について (Q5. ~Q10.)

認知症ケア（認知症予防ケア）、現在能力を活かしたケア、居室清掃や清潔は環境の保持（シーツ・身だしなみ）、入浴の内容（時間や方法など）、年間行事や日々のレクリエーション、通院・往診対応に満足されていますか？



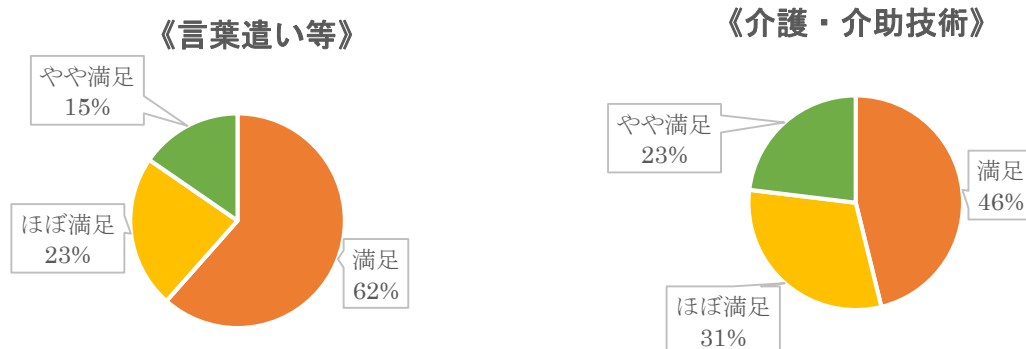
(ご意見)

- ・入浴時間が制限されている為、入った気がしない。入浴嫌いになったような感じでした。
- ・日々のレクリエーションをもう少し考えてほしい。皆が参加できればなおいい。
- ・身体を動かしたときに痛がるが、日々の運動や体操はどの程度しているのでしょうか？
- ・以前、認知予防ケア（体操・ドリル・計算等）をやっていたときもあったが、続かなかった。
- ・能力を活かしたケアはされていないように思う。出来れば1人1人に合ったケアをして頂ければと思います。

(3) 「ひだまりの家」のスタッフについて (Q11~Q15)

言葉遣いや礼儀・挨拶・態度・身だしなみ、介護・介助技術に満足されていますか？

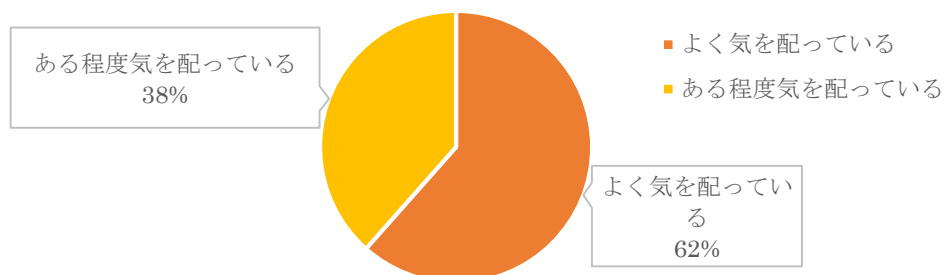
(Q11. Q15)



(ご意見)

- ・少し身だしなみに気をつけてほしいスタッフがいる。
- ・ばらつきがあるように感じます。よくやってくれる人は本当によくやってくれています。
- ・スタッフが一定しているとありがたいです。

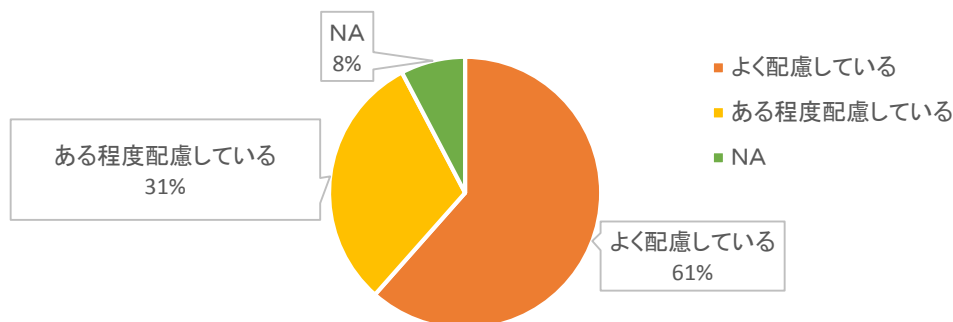
12. お客様個人を尊重するように気を配っていますか？



(ご意見)

- ・ときたま、きつい言葉で言われる時がある。萎縮してしまうのではと感じる時があります。

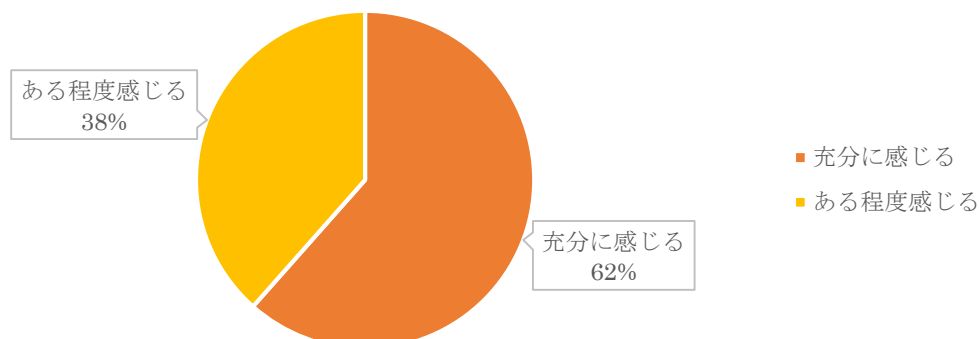
13. お客様のプライバシーへの配慮を払っていますか？



(ご意見)

- ・できれば声かけをしてほしい。(トイレ以外)

14. 誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

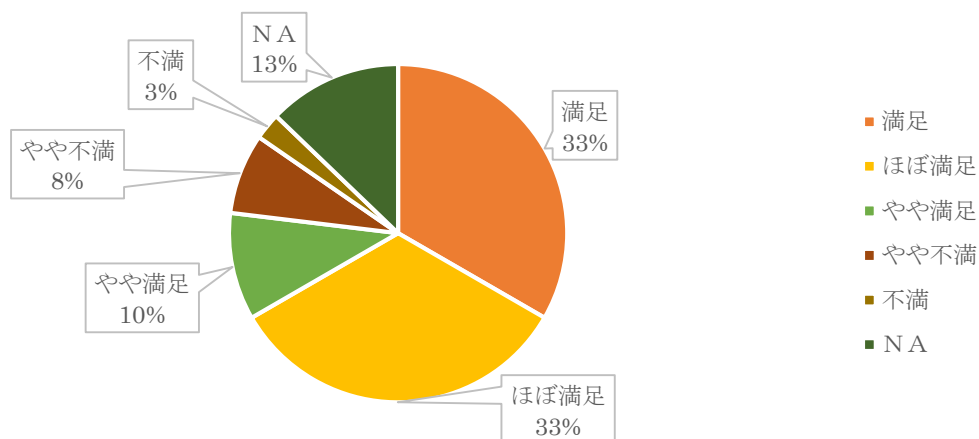


(ご意見)

- ・ハード面だけでなく、ソフト面(声かけ・寄りそう)も仕事に反映してほしいのですが。

(4) 「ひだまりの家」の対応についてお伺いします(Q16、Q18、Q19)

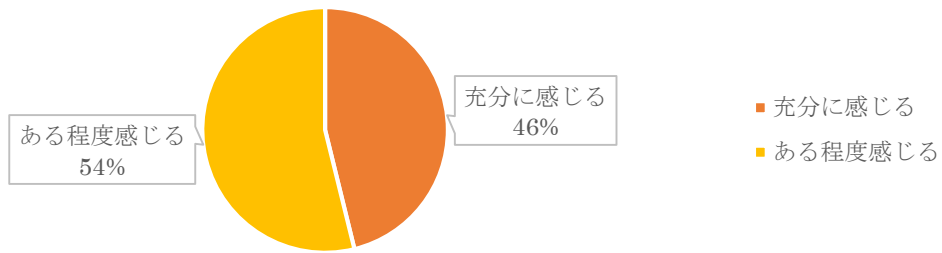
介護サービスに関する専門的な助言や支援体制について、相談・苦情の受付と対応・報告に、運営会社の情報開示に満足されていますか？



(ご意見)

- ・あまり専門的な助言はないように思います。
- ・その時、その時で対応して頂いている。
- ・今まで家族会もなかった。

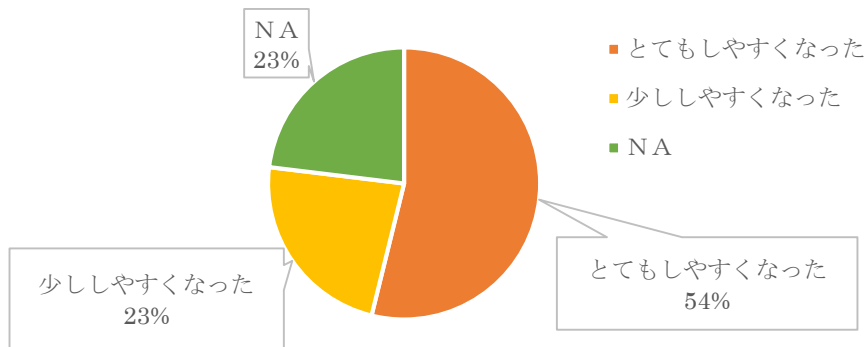
17. 生活のご様子が、きちんとご家族様に伝わっていると感じますか？



(ご意見)

- ・何か事があったときには、言い伝えはありますが、生活の様子まではありません。家族との連絡帳があればと思います。

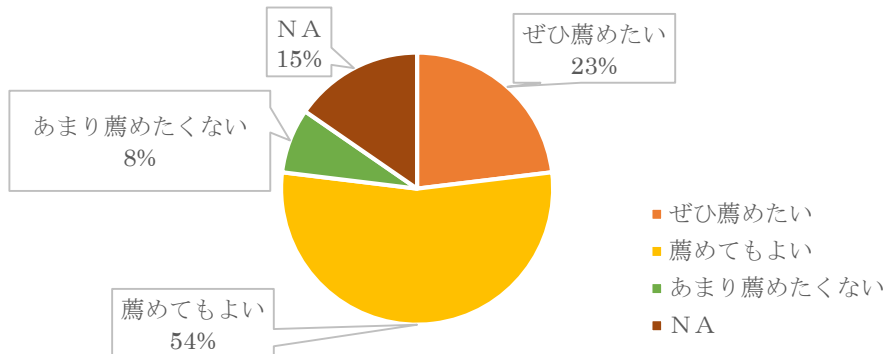
20. 「ひだまりの家」へ入居されて、ご家族の生活はしやすくなりましたか？



(ご意見)

- ・身体が不具合になった時、迅速な対応をして頂いてよかった。

21. 有料老人ホームを探している知人がいた場合、「ひだまりの家」を薦めたいと思いますか？



(ご意見)

- ・入居者の笑顔が見られない。入居者同志の顔合せが少ないように思います。

- ・スタッフ不足が入居者にしわ寄せがきている感じがする。
- ・外部からのイベントが少なくなったような感じがする。
- ・以前に比べ、入居者さんも介護度が高くなってきた上での、スタッフさんの対応大変だと思います。
- ・改善して頂きたいと思うのは食事面です。以前はもう少し良かったと思うのですが...
- ・食事の所の他の介護施設より最も小さく気になる。
- ・入所当初のスタッフの対応と比較して、又施設の雰囲気から感じるのは、はっきり申し上げるとかなりトーンダウンしているかな、と行く度に思います。
- ・きっと経営的に失礼ながら大変なのではと思いますが、何となく感じる不安感
は、はっきり説明され、払拭する必要があるのではと思います。

以上