

平成 27 年度 ひだまりの家 満足度調査 集計結果

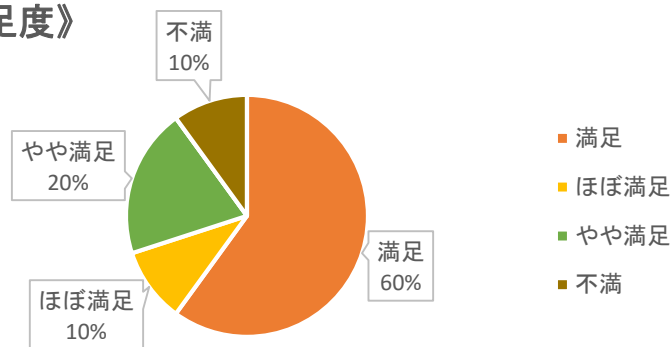
平成 28 年 3 月 11 日

「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 28 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%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。

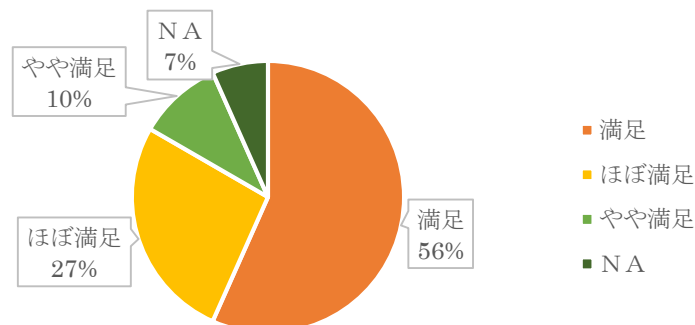
《総合満足度》



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.)

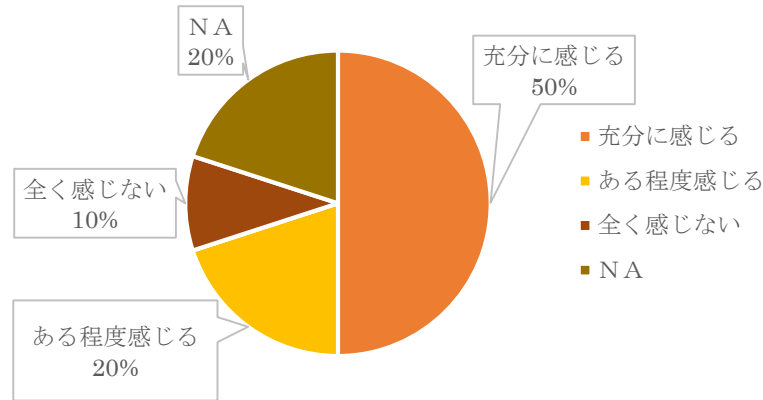
建物・設備・備品、施設内の雰囲気、安全（事故防止・徘徊防止）対策に満足されていますか？ (Q1. ~Q3.)



(ご意見)

- ・職員の皆さんに笑顔が少ないように思います。

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？

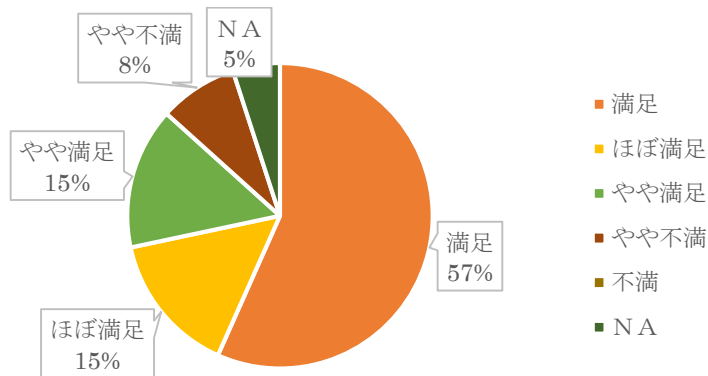


(ご意見)

- ・ 計画や訓練など、そういうきまり事があるかどうか分からないので、実行されているかどうかについては回答できません。
- ・ 詳しく教えていただいていない。
⇒ 運営懇談会でご詳しくご説明します。

(2) -1. 「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？

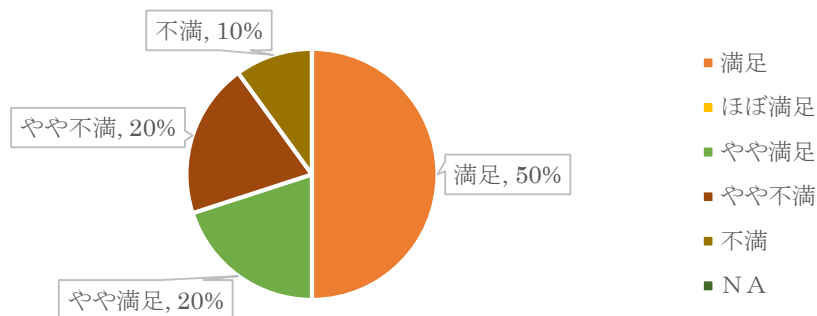


(ご意見)

- ・ 新しいレクリエーション（体操・カラオケ・工作・書道等）はよかったです。
- ・ 個々の能力を生かしたケアがされていないのが残念です。
- ・ 入浴して「気持ちよかった」と思えるようにしていただければと思います。
- ・ レクは土・日は休みと聞いていますが、音楽を流すなりしてほしいです。
- ・ もう少しまめに居室清掃をしてほしい。トイレは特に汚れを感じる。気配りがほしいです。
- ・ 入浴時間について、個々に詳しく教えてほしい。
- ・ 年間の行事は判るが、日々のレクリエーションはあまり判らない。
- ・ 判断できない時の対応がいまひとつはっきりとされないのが不安な時がある。
- ・ 入浴が週に3回あれば有り難い。

-2. 現在の食事に満足されていますか (Q11.)

《食事サービス》



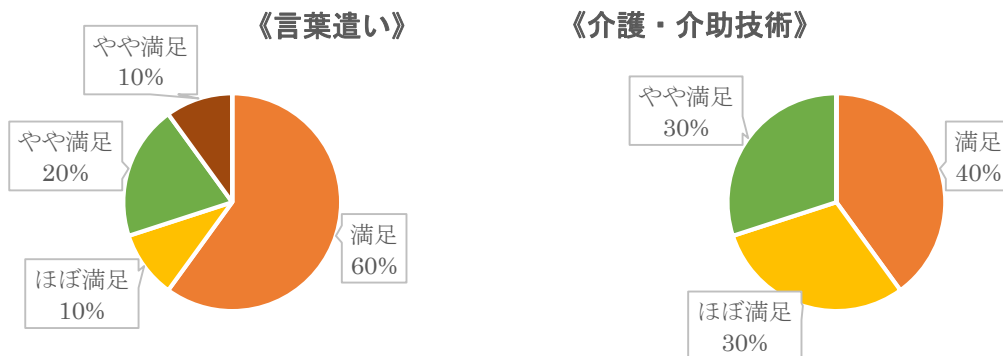
(ご意見)

- ・見た目がおいしく感じられない。
- ・煮物はいいとしても、肉などの調理は冷凍食品かな？と感じられ冷たい感じ。
- ・品数をすくなくして、メインをしっかりしてほしい。

(3) 「ひだまりの家」のスタッフについて (Q12~Q16)

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？

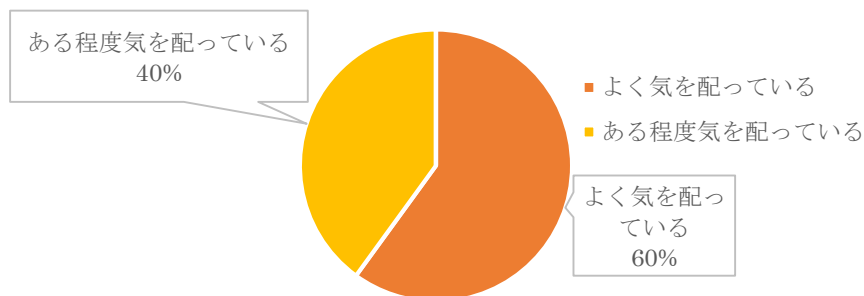
(Q12. Q16)



(ご意見)

- ・もう少し言葉遣いに気をつけてほしい人がいます。
- ・最低限の挨拶はしてほしい。
- ・もっと笑顔があるとうれしい。特に男性スタッフは笑顔が少ない。

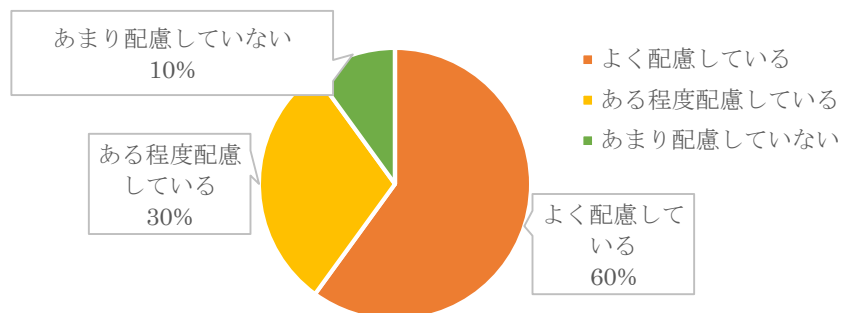
13. お客様個人を尊重するように気を配っていますか？



(ご意見)

- ・いつも平常心ではいられない時もありますが、気配り、心配りお願いします。

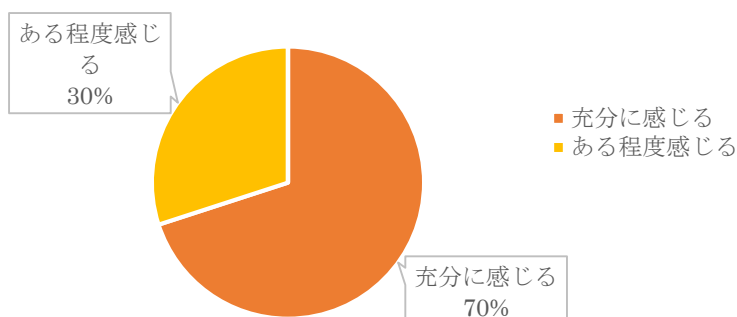
14. お客様のプライバシーへの配慮を払っていますか？



(ご意見)

- ・トイレ使用時やおむつを換えるときは、女性には女性のスタッフが良い。

15. 誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

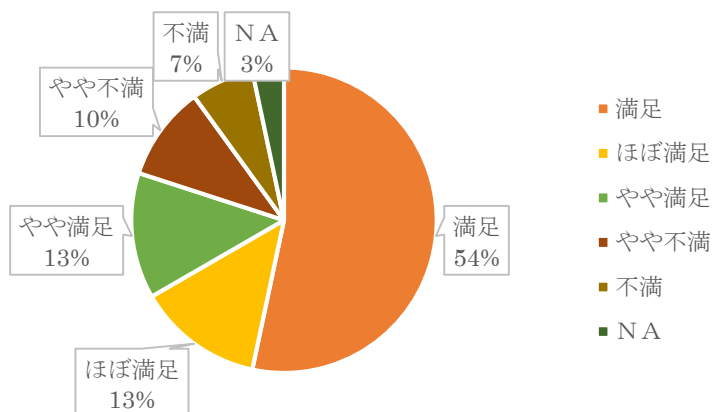


(ご意見)

- ・丁寧なスタッフもいれば、雑なスタッフもいる。一定化を望みます。
- ・ちょっと誠意が感じられないスタッフもいます。

(4) 「ひだまりの家」の対応についてお伺いします (Q17、Q19、Q20)

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？

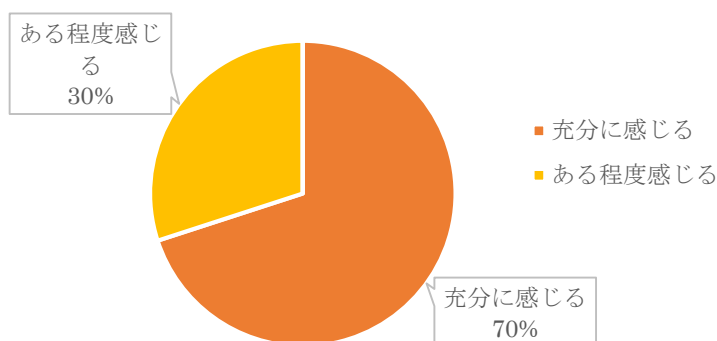


(ご意見)

- ・個々に対しての専門的な助言や支援体制がないように思います。
- ・経営的に大丈夫なのかなあと不安を感じています。

- ・今まで家族会もなかった。
- ・相談・苦情の受付と対応の後、どのようになったという事後報告がありません。
⇒ 運営懇談会でできるかぎり情報も開示をいたします。

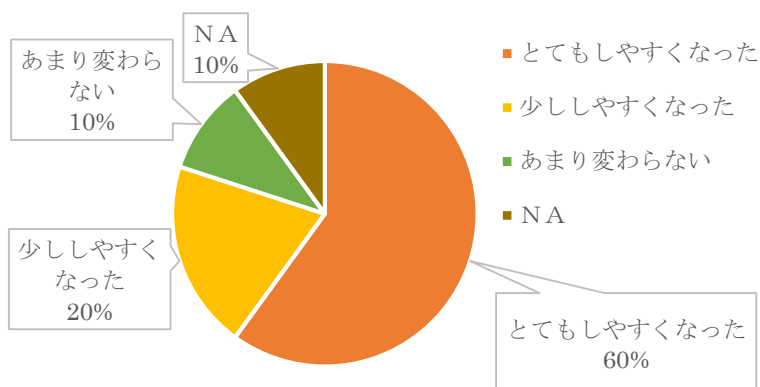
18. 生活のご様子が、きちんとご家族様に伝わっていると感じますか？



(ご意見)

- ・生活の様子を言って頂けるスタッフもいますが、こちらから尋ねないと、というところがあります。
- ・面会時にある程度話を聞くので、ある程度はわかります。

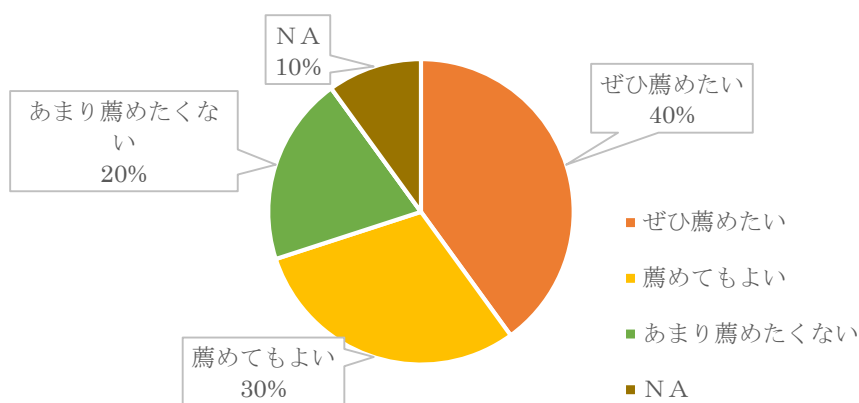
21. 「ひだまりの家」へ入居されて、ご家族の生活はしやすくなりましたか？



(ご意見)

- ・少しでも話し相手にとっても通っています。
- ・食事が口に合わない時もあり、こちらから運ぶ時もあります。
- ・介助の面では、生活はとてもしやすくなりました。
- ・面会時に母の笑顔があまり出なくなったような気がして、心が重くなります。

22. 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)

- ・介護度の高い人には薦めたい。
- ・活気がない。
- ・入所者が少ない。今後さらに少なくなるのでは？
- ・介護度の高い人が増えている。
- ・スタッフの中には、手が足りないと言われる方がありますが、これは施設側の問題であって、入居者側の問題ではないと思います。
- ・家族としては、一日一日を気持ちよく過ごしてもらいたい。
- ・本人が家族に知らせてくれる時もあるので、認知症の人でも人の心は持っていると思います。家族には良くされているかは判断できると思います。
- ・まだまだ充実した介護体制が必要だと思います。
- ・認知症ケアについて、具体的に教えて下さい。
- ・現在能力を生かしたケアについて、具体的に教えて下さい。
- ・介護・介助技術はどの程度のものか判断しかねます。
- ・インフルエンザに罹っている人がいなくてよかったです。
- ・精神面（声掛け・寄り添う）での対応をお願いします。

今回数多くご指摘を頂きました「防火・防災対策」、「情報開示」につきましては、平成 28 年 3 月 19 日開催予定の『運営懇談会』において、ご説明・ご報告いたします。

以上