

平成 28 年度 ひだまりの家 満足度調査 集計結果

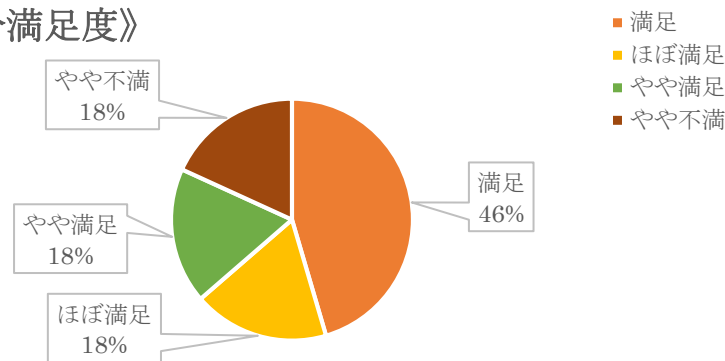
平成 29 年 3 月 7 日

「ひだまりの家」では、入居者様並びにご家族様のご要望や満足度を把握し、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、2月に「CS(満足度)アンケート」を実施し、多数のご回答を賜りました。お忙しい中、誠にありがとうございました。

まず、総合的な満足度としましては、**82%** の皆様にご満足を頂いております。

今後も皆様の声に耳を傾け、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に取り組んで参ります。「やや不満」とのご回答を頂いた皆様からも、より良い評価が頂けますよう、引き続き努めてまいります。

《総合満足度》



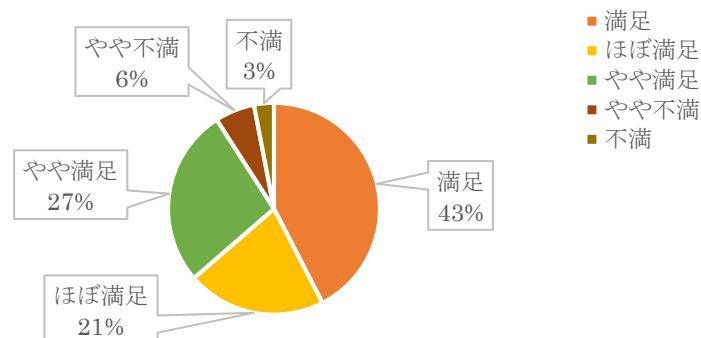
(ご意見)

- ・アンケートを出していただけるのはいいのですが、後のフォローの報告をお聞きしたい。

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.)

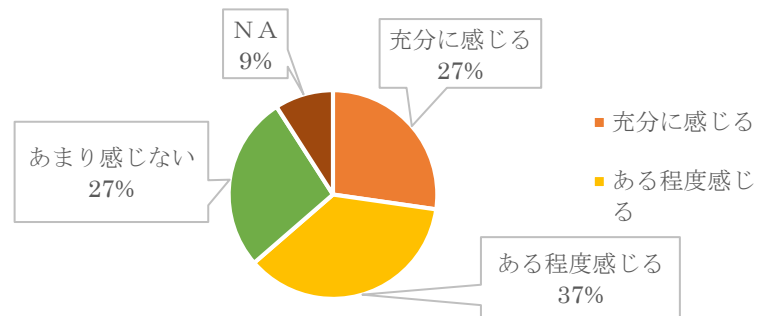
建物・設備・備品、施設内の雰囲気、安全(事故防止・徘徊防止)対策に満足されていますか? (Q1. ~Q3.)



(ご意見)

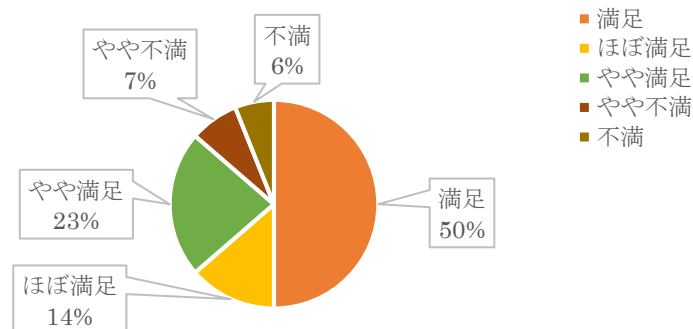
- ・入所者さんに笑顔が見られない。少ないように思います。
- ・入所者さん同士が話をすることがないので静か。(2F・3Fの交流がない)

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？



(2) -1. 「ひだまりの家」でのサービス内容について(Q5.～Q10.)

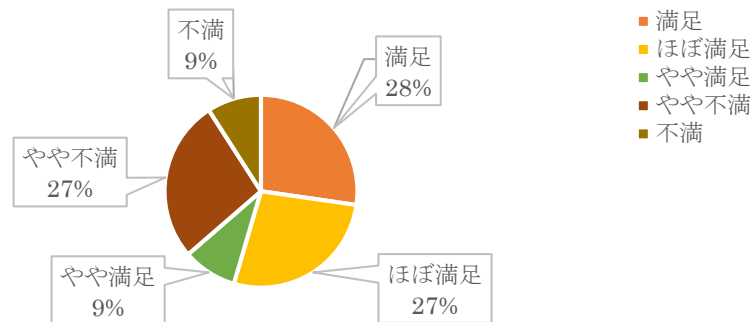
認知症ケア(認知症予防ケア)、現在能力を活かしたケア、居室清掃や清潔は環境の保持(シーツ・身だしなみ)、入浴の内容(時間や方法など)、年間行事や日々のレクリエーション、通院・往診対応に満足されていますか？



(ご意見)

- ・日々、スタッフの方々には、よくして頂いていると感謝しております。色々ありがとうございます。
- ・何かあれば、すぐに病院につれていってもらい、感謝しています。
- ・以前は体操・嚙下運動があったが今はない。
- ・指を動かす・脳を働かせる運動を定期的にしてほしい。継続してほしい。
- ・介護度が高い人は高い人なりに指(手)を動かす・足を動かす、脳に刺激を与えるようなレクリエーションをしてほしい。
- ・今はテーブルにつっ伏して、寝ている人が増えてきた。
- ・年間行事はして頂いていますが、日々のレクリエーションがない。
- ・毎日でなくてもいいのですが、一週間のうち2、3回、定期的に継続してほしい。
- ・スタッフ・看護師さん・医師との連携でやって頂いています。

-2. 現在の食事に満足されていますか（Q11.）



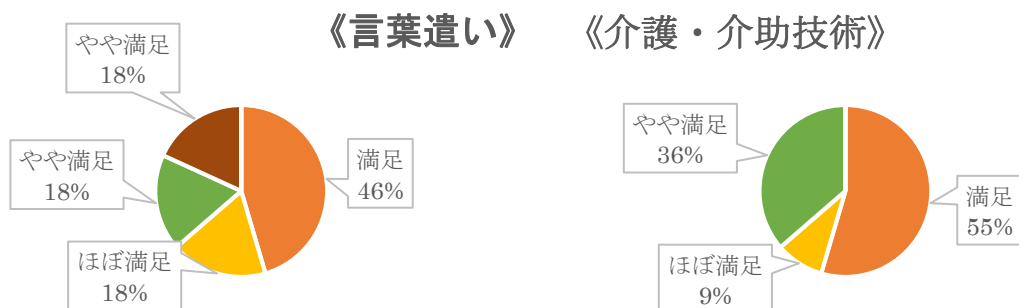
（ご意見）

- ・食費に制約があると思いますが、メニューを考えて頂き度い。
- ・見た目がおいしく感じられない。
- ・冷凍食品を使っているのでは・・・？と思う時もある。
- ・改善を施設から給食会社に申し入れをされていると聞いていますが、あまり改善されていないように感じる。
- ・何が楽しみといったら、食事しかありません。

(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？

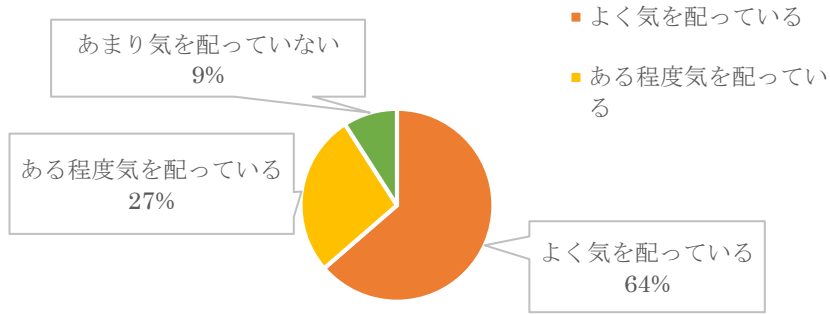
（Q12. Q16）



（ご意見）

- ・入所者さんに対する際の言葉かけに気をつけてほしい人がいます。
- ・人間相手の仕事、大変だと思います。でも入所者さんは何十年もいろんな経験をしてきた人達です。そこのところを踏まえてほしい。
- ・ばらつきがあり、丁寧にして頂けるスタッフさんもいれば、雑なスタッフさんも見受けられる。介護技術の一定化を望みます。
- ・施設側は、人は足りているといわれていますが、スタッフさんの仕事面では足りているかもしれませんが、精神面（日々のレクリエーション等）では、足りてない気がします。
- ・よくやってくれてるスタッフさんもいれば、どうかな？と思うスタッフさんも。一定化を望みます。
- ・家族としては1日1日を気持よく過ごしてもらいたいだけが望みです。

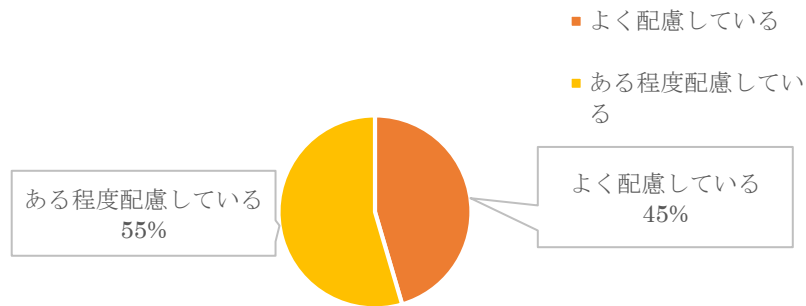
13. お客様個人を尊重するように気を配っていますか？



(ご意見)

- ・入所者さんに対する際の言葉かけに気をつけてほしい人がいます。
- ・人間相手の仕事、大変だと思います。でも入所者さんは何十年もいろんな経験をしてきた人達です。そこのところを踏まえてほしい。

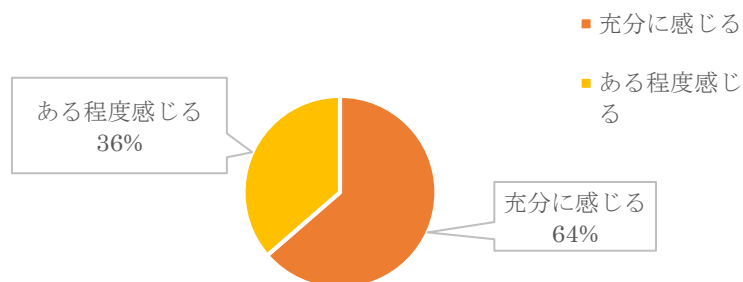
14. お客様のプライバシーへの配慮を払っていますか？



(ご意見)

- ・トイレ・お茶の交換・シーツの交換以外、時々、様子を見にきてほしい。

15. 誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

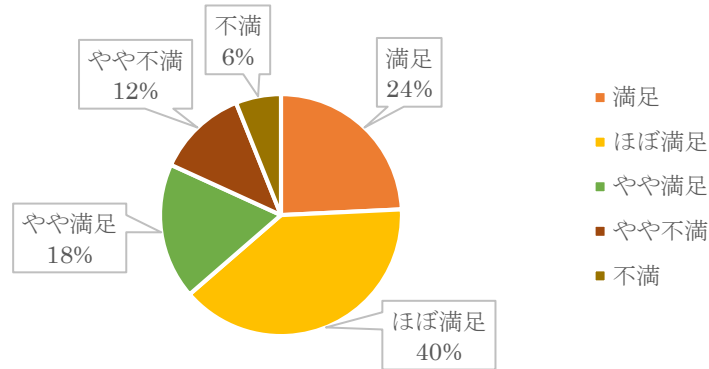


(ご意見)

- ・仕事には取り組んで頂いていますが、精神面での対応（心配り、気配り）をお願いします。（声かけ・よりそう）

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

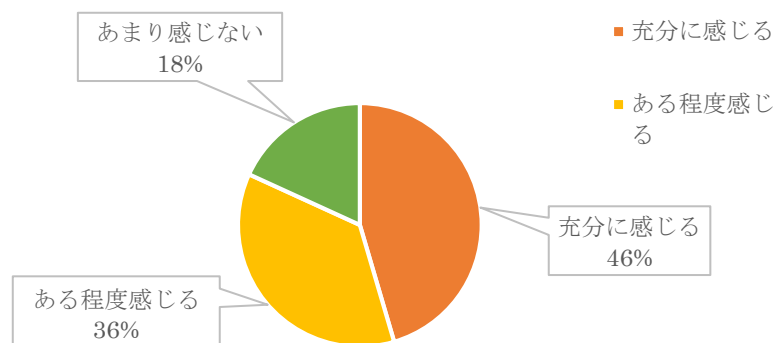
介護サービスに関する専門的な助言や支援体制について、相談・苦情の受付と対応・報告に、運営会社の情報開示に満足されていますか？



(ご意見)

- ・施設長・ケアマネージャー・スタッフと次々辞められ、変わるの、誰が中心となっているのか？と思う時があります。
- ・入居者の件で相談したい事があっても、ケアマネージャーが不在なので困っています。専門的な助言や支援体制がないように思います。
- ・身体的な面では、スタッフ・看護師さんから助言を受けています。
- ・相談・苦情をいいやすい雰囲気にしてほしい。
- ・施設側から「何かこまっていることはありませんか？」と働きかけてほしい。
- ・昨年家族会で、情報開示で少しわかりました。
- ・企業努力されていることが見えてこない気がします。
(入所者少ない。スタッフも人数足りているように思えない。)
- ・経営的に大丈夫なのか？と不安があります。

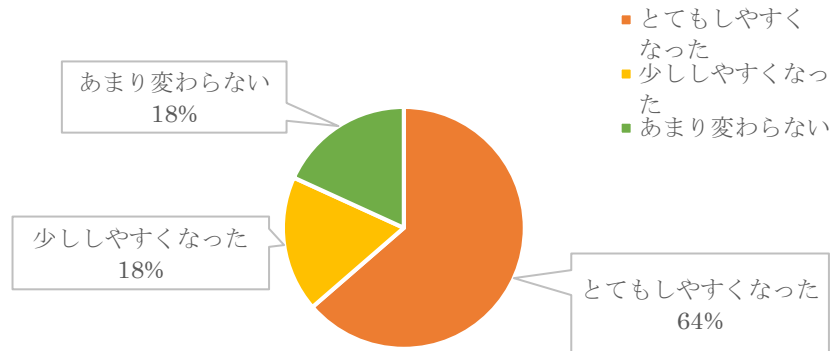
18. 生活のご様子が、きちんとご家族様に伝わっていると感じますか？



(ご意見)

- ・リーダーさんからは、いつもと違うことがあったら、言って頂いていますが、他のスタッフさんからは、こちらから聞かないと・・・というところがあります。

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？

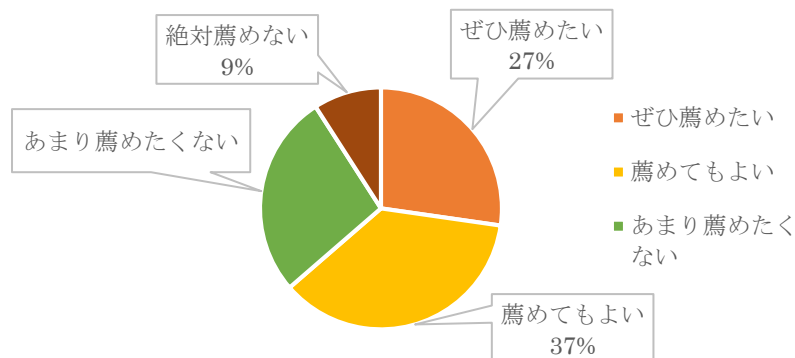


(ご意見)

- ・話し相手にとまって施設へ通っています。
- ・食事にも口に合わない時もあるので、こちらから運んでいます。

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と思います。
- ・入所者さんにもっと目を向けてほしい。
- ・入所者が少ないということで物語っているように思います。

「人員状況」「入居状況」「サービス内容」等、多々ご指摘頂きました項目につきましては、3月17日開催予定の『運営懇談会』において、詳しくご説明・ご報告いたします。

以上