

平成 30 年度 **ひだまりの家** 満足度調査 集計結果

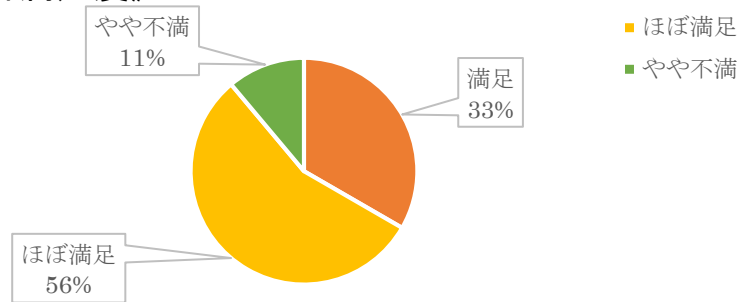
平成 31 年 3 月 11 日

「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、**89%** 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》



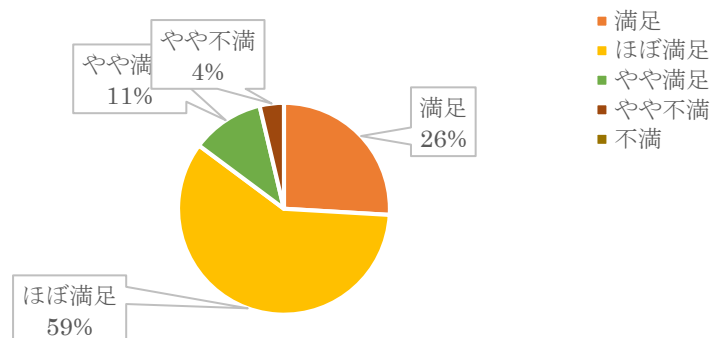
(ご意見)

- ・施設に入ってからとても助かっております。いつもありがとうございます。
 - ・日々の生活が何もなくなって「楽しい」という事がなくなってきている。
- 「今日も1日、楽しかった。よかった」と思えるようお願いしたい。

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.)

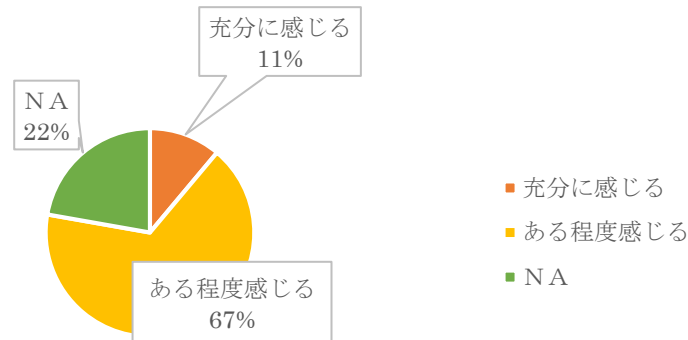
建物・設備・備品、施設内の雰囲気、安全(事故防止・徘徊防止)対策に満足されていますか? (Q1. ~Q3.)



(ご意見)

- ・ 事故後の対策が全スタッフに周知徹底されていなかった。
- ・ 事故時の状況が不透明。

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？

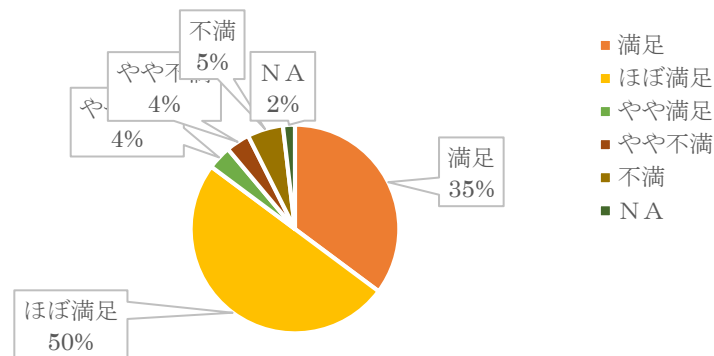


(ご意見)

- ・ 災害時が夜間である場合を想定し、避難順位等を、病気等の進行を勘案の上、月単位のカンファで決定し、家族へ報告して欲しい。

(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レーション、通院・往診対応に満足されていますか？

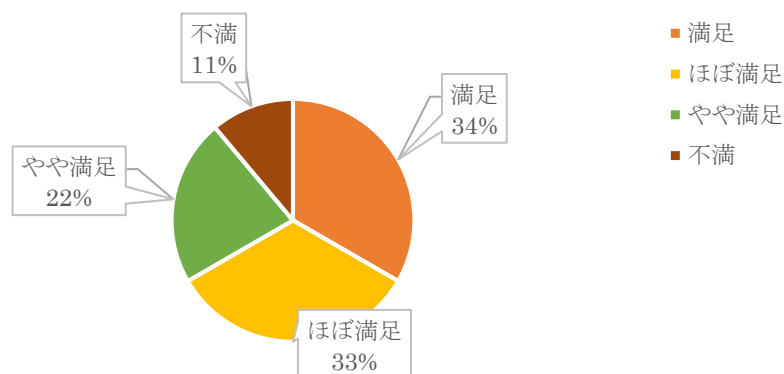


(ご意見)

- ・ どのようなケアをされているのか見えてこないし、聞かない。まずケアプランが毎月見直されているか気になる。高齢者のスピードは速いので...
- ・ 以前は体操・嚙下運動をしていたが、今はない。
スタッフが代わる度に実施したりしないではなく、しっかり継続してほしい。
- ・ 本人の意見を聞きながら、誘導して下さっていると思うが、家族側のアプローチがないと難しいのかとも思うので、介入することが現在は多い。その関わりが取れるところは安心している。ただその反対を想像すると、介入がなくなれば、本人の自由と目も気持ち関わりも離れるのかとも思える。

- ・能力を活かしたケアは全くされていない。
- ・脳を覚醒させるようなケアをしてほしい。
(ゲーム・歌を歌う・体操をする・おしゃべり等)
- ・最近、シーツ交換が遅くなっている事がある。
- ・入浴している時、知らないので分からない。
- ・入浴は楽しみと聞いています。
- ・週2回入浴して頂いていますが、人手不足という事で、入れて頂けないことがあります。
- ・年間行事も、最近なくなつたと感じる行事があります。日々のレクレーションまったくなしです。
- ・内部の人が出来ないのであれば、外部の人を招いて、月1回はしてほしいです。
(脳を活性化・体操・歌等)
- ・夜間や休日に対しては、どこまでを緊急とするか等あったり、転倒時触診だけでは難しいとも思える。
- ・スタッフ・看護師・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.)

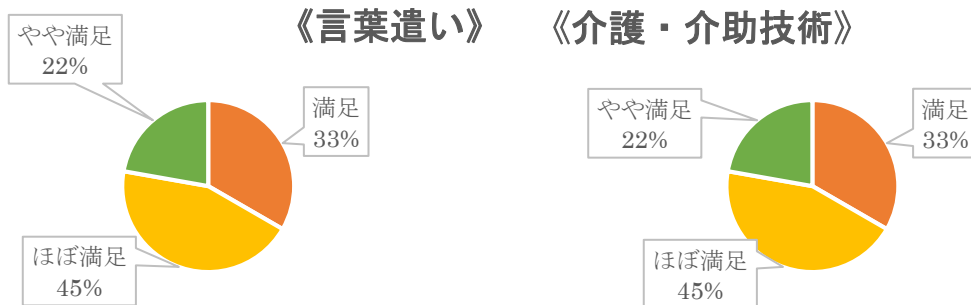


(ご意見)

- ・毎月のメニュー配布を願う。
また、全体量ではなく、個々の摂取量を教えて欲しい。栄養士介入がない為。
- ・いまだに見た目がおいしく感じられない。
(食材も同じものが使われている。例：小鉢とみそ汁の具)
- ・楽しみは食事しかありません。
(1日3食・残り少ない人生・あと何食と考えると大事に食事をしたいと思います。

(3) 「ひだまりの家」のスタッフについて (Q12~Q16)

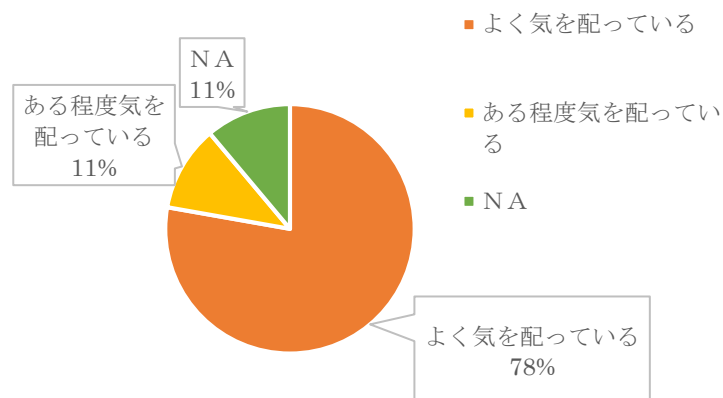
言葉遣いや礼儀・挨拶・態度・身だしなみ、介護・介助技術に満足されていますか？
(Q12. Q16)



(ご意見)

- ・それぞれの個性があるので．．．ただ爪を伸ばしてネイル（アート）はちょっと気にはかかります。
- ・基本である挨拶のないスタッフもいる。
- ・ばらつきがある。丁寧なスタッフもいれば、大雑把なスタッフも見受けらる。
- ・介護技術の一定化をお願いします。

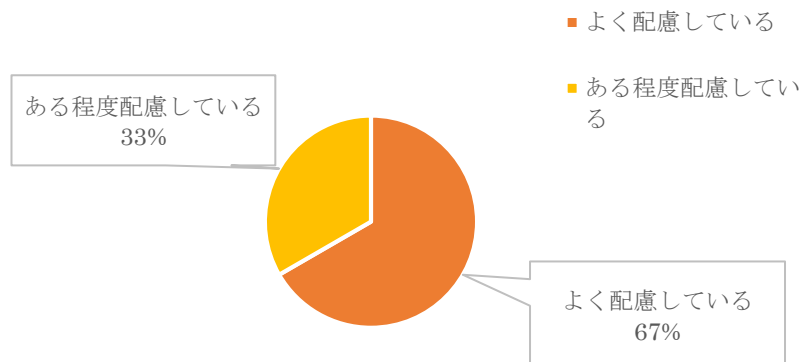
13. お客様個人を尊重するように気を配っていますか？



(ご意見)

- ・人によって違うので平均値での回答は避けたい。
- ・精神面（声かけ・寄りそう）での対応、お願いします。

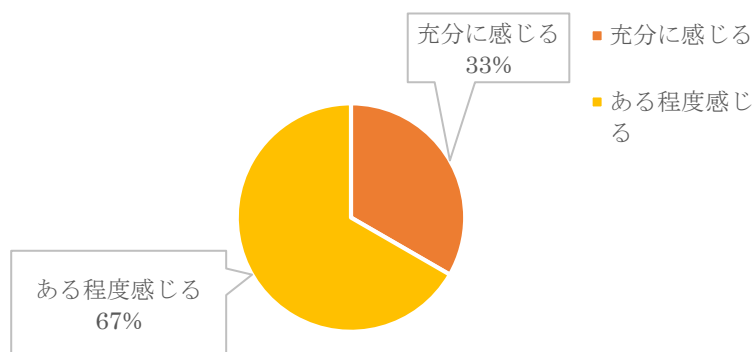
14. お客様のプライバシーへの配慮を払っていますか？



(ご意見)

- ・トイレ・お茶の交換・シーツの交換、清掃以外は部屋に来られないので、時々はこのぞいて様子を見てほしい。

15. 誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

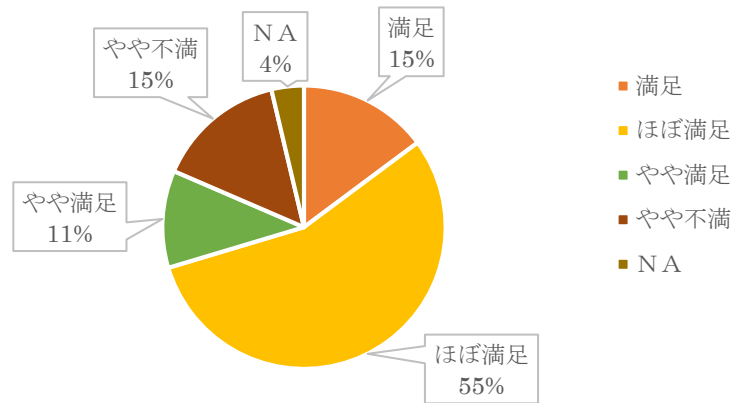


(ご意見)

- ・私の出会う方は. . .
- ・仕事には取組んで頂いていますが、精神面（声かけ・寄りそう）での対応お願いします。
- ・最近人手不足かして、スタッフさんも仕事で目一杯で、余裕が感じられない。（入所者さんに、もう少し目を向けてほしい）
- ・スタッフさんの仕事のシフトの関係で人数が多い（5人程）日もあれば、少ない日（2人もしくは1人のときもある）もある。多かったら多かったです、入所者さんにもっと目を向けてほしい。
- ・スタッフさん同士のおしゃべりが気になる時もあります。

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

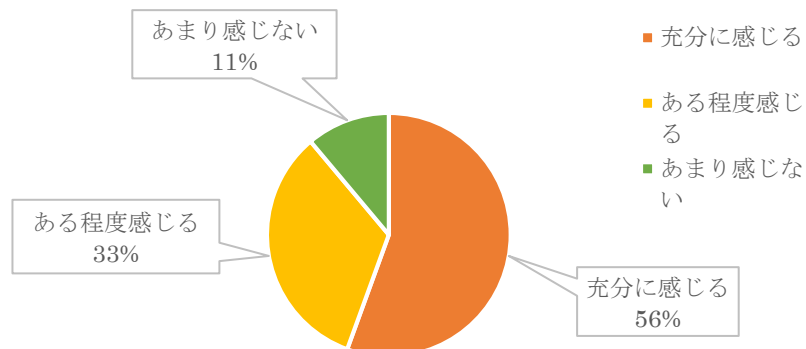
介護サービスに関する専門的な助言や支援体制について、相談・苦情の受付と対応・報告に、運営会社の情報開示に満足されていますか？



(ご意見)

- ・助言等はないので. . .
- ・専門的な助言はありませんが、今のケアマネージャーからは助言等があります。
- ・夜間のスタッフを増やしてほしい。
- ・伝えたこと等の対応が周知されていなかったり、約束していた李、確認後のコールバックなど、その事を他に通知されておらず連携した対応は見受けられない。
- ・その時々で対応していただいています。
- ・入所者側からは、中々、苦情・相談は言いにくい。施設さん側から「何か困っている事は、ありませんか」と働きかけてほしい。
- ・年1回の懇談会での情報開示。開催して頂く事で様子がわかります。ただ、今の施設での経営「大丈夫ですか？」と不安さえ覚えます。

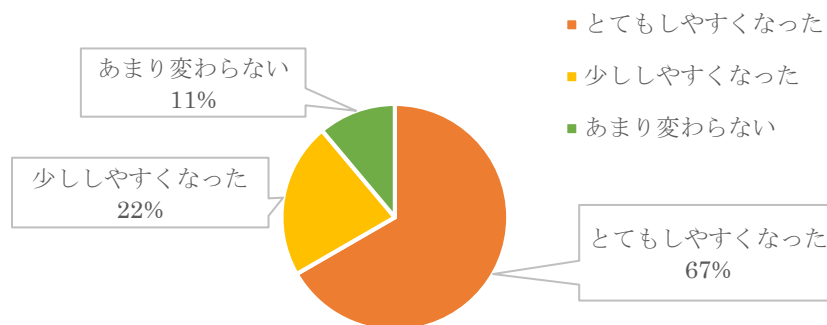
18. 生活のご様子が、きちんとご家族様に伝わっていると感じますか？



(ご意見)

- ・面会に伺ってもその間の様子をうかがうことはない。本人がしっかり話せるからと思っはいるが．．．家族としては共有した時間をスタッフと過ごせているのか？と思う所はある。
- ・一部のスタッフからの報告はありますが、こちらから聞かないと、という場合が多いです。

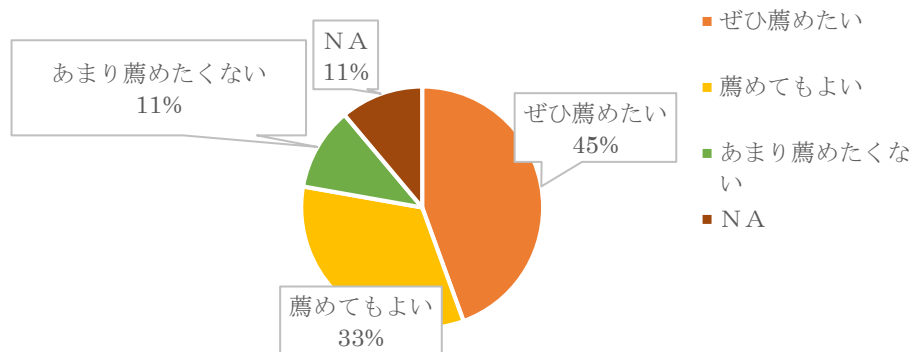
21. 「ひだまりの家」へ入居されて、ご家族の生活はしやすくなりましたか？



(ご意見)

- ・話相手にとっって施設へ通っています。

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勧めたいと思います。
- ・入所者にもっと目を向けてほしい。

ご指摘頂きました項目につきましては、3月20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