

# 社会福祉法人 昭和福祉会

## 特別養護老人ホーム 昭和ホーム、短期入所生活介護 共通

### 平成30年度 ご利用者ご家族等アンケート調査結果

**調査目的:** サービスの質の向上を図るため、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にし、更なる資質の向上を図る。

**対象:** 平成30年10月1日～平成30年10月31日の期間中に特別養護老人ホーム昭和ホーム(本館・ユニット館)並びに短期入所生活昭和ホームご利用者、ご家族様。

**調査方法:** ①家族会時にアンケート配布し記入していただいた。②郵送にてアンケート用紙を送り、返信用封筒にて調査。いずれも無記名にて回収。

**調査期間:** 平成30年10月14日～平成30年11月10日

| ◎アンケート結果 | 配布数 | 本館 29   | 回収数 | 22 | 回収率 | 75% |     |
|----------|-----|---------|-----|----|-----|-----|-----|
|          |     | ショートステイ | 18  |    | 7   |     | 39% |
|          |     | ユニット館   | 20  |    | 16  |     | 80% |
|          |     |         |     | 不明 | 4   |     |     |
|          |     | 計       | 67  | 計  | 49  | 計   | 73% |

#### ①昭和ホームは本人が満足した生活が送れるように取り組んでいると思いますか

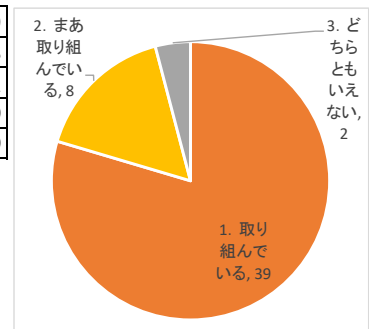
【ご意見等】

- ・はかりしれません。 ・職員の皆さんが親切です。
- ・帰宅しても特に不平があるような様子もなく、次の入所の際も進んで出発しますので問題無いと考えます。
- ・入所時に本人の様子や要望を良く聞いていただいていると思います。

・職員は自分の都合で介護をしないで、入居者の身になって介護にあたってほしい。

【回答】法人の理念にもありますように、ご利用者を第一に考え真心あるサービスの提供に努めて参ります。

|               |    |
|---------------|----|
| 1. 取り組んでいる    | 39 |
| 2. まあ取り組んでいる  | 8  |
| 3. どちらともいえない  | 2  |
| 4. あまり取り組んでない | 0  |
| 5. 取り組んでない    | 0  |

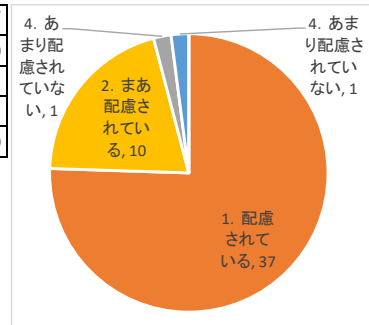


#### ②ご家族から見て、居室等ホーム全体が生活の場として配慮されていると思いますか

【ご意見等】

- ・イベント時の写真とか掲示してあったり、行事の予定とか分かりやすく掲示してあり良いと思う。
- ・部屋がいつもきれいです。 ・いつもきれいです。
- ・ショートなので室内にはは入りません。
- ・内部をよく見たことがありませんので何ともお答えできません。

|                |    |
|----------------|----|
| 1. 配慮されている     | 37 |
| 2. まあ配慮されている   | 10 |
| 3. どちらともいえない   | 1  |
| 4. あまり配慮されていない | 1  |
| 5. 配慮されていない    | 0  |

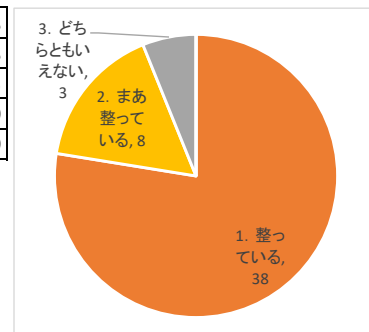


#### ③ホーム内の環境は整っていますか（温度・湿度設定、寝具・衣類の調整など）

【ご意見等】

- ・暑さ、寒さ対策ではありがたいです。
- ・くたびれた衣類、持ち帰りたいです。
- ・これで良いのか判断がわからない。
- ・ショートなので室内にはは入りません。
- ・内部をよく見たことがありませんので何ともお答えできません。

|              |    |
|--------------|----|
| 1. 整っている     | 38 |
| 2. まあ整っている   | 8  |
| 3. どちらともいえない | 3  |
| 4. あまり整っていない | 0  |
| 5. 整っていない    | 0  |

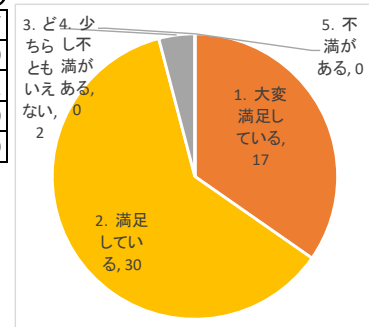


#### ④ホーム内は清潔ですか（本館、ユニット館、玄関、食堂、廊下、居室、トイレ等）

【ご意見等】

- ・昭和ホームの玄関等は常に掃除されている様ですので他の箇所も大丈夫だと思います。
- ・玄関で話をして来ますが、良く清掃されていると思います。
- ・全体に清潔です。

|              |    |
|--------------|----|
| 1. 大変満足している  | 17 |
| 2. 満足している    | 30 |
| 3. どちらともいえない | 2  |
| 4. 少し不満がある   | 0  |
| 5. 不満がある     | 0  |



・カウンターの隅とかに綿ゴミが見られる時がある。

・ベッド下のホコリがひどかったです。

【回答】大変申し訳ありませんでした。整理・整頓・清掃・清潔を意識し、ベッド下等も定期的に清掃出来るよう改善に努力致します。

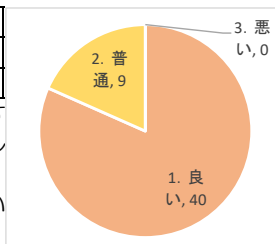
## ⑤職員の接遇について気になること（いやな思いをすること等）がありませんか

4つの項目にお答えください

### (1) あいさつ(表情や態度)

|       |    |
|-------|----|
| 1. 良い | 40 |
| 2. 普通 | 9  |
| 3. 悪い | 0  |

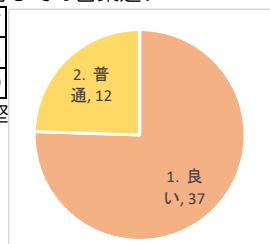
- 何か堅くなっている様な感じがすることがあります。もっと馴れ馴れしい態度が欲しいことがあります。
- 笑顔で挨拶、呼びかけをしていただいています。



### (2) ご利用者・ご家族に対しての言葉遣い

|       |    |
|-------|----|
| 1. 良い | 37 |
| 2. 普通 | 12 |
| 3. 悪い | 0  |

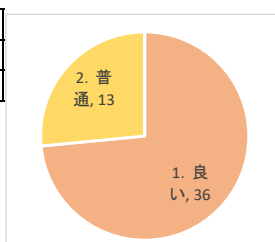
- あまりにも丁寧な態度で、こっちが堅くなるような感じずらします。
- 丁寧な言葉で様子や体調などを聞いていただいています。



### (3) 服装、身だしなみ

|       |    |
|-------|----|
| 1. 良い | 36 |
| 2. 普通 | 13 |
| 3. 悪い | 0  |

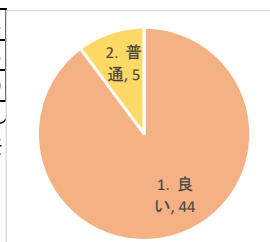
- 異常ありません。
- 普通かと思えます。



### (4) 電話対応

|       |    |
|-------|----|
| 1. 良い | 44 |
| 2. 普通 | 5  |
| 3. 悪い | 0  |

- 丁寧で返答に困る様です。もっと親しみやすい様な(ざっくばらん)話し方をお願いしたい。
- 丁寧な対応で良いと思います。また、入所前に連絡を頂けるので、いろいろ確認できて良いと思います。

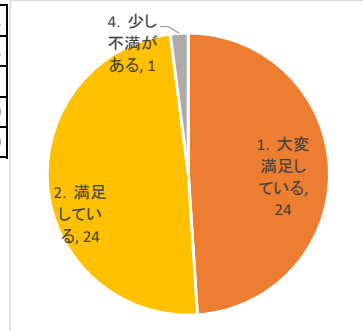


## ⑥健康状態が変化した時や、ケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか

【ご意見等】

- 連絡ありがとうございます。
- 安心してお願い出来ると思います。
- 熱発時とか、体調不良時には、マメに連絡していただき安心です。
- すぐに連絡をいただく等しており満足している。
- 近くに住んでいないので、病院に連れてっていただけるのがたいてい。
- 事故発生なし。

|              |    |
|--------------|----|
| 1. 大変満足している  | 24 |
| 2. 満足している    | 24 |
| 3. どちらともいえない | 1  |
| 4. 少し不満がある   | 0  |
| 5. 不満がある     | 0  |



## ⑦面会時等感じたことやホームに対するご意見、ご要望などご自由にお書きください

- 職員の皆様にはお世話をおかけします。以後、よろしく願います。 • お世話になります。
- ご迷惑ばかりとは思いますが、遠慮無く対応していただきたいと思えます。 • 本当に感謝してます。
- 親切な対応をいただきありがとうございます。 • 親切な対応ありがとうございます。満足しております。
- 全てのご質問に対して、同様(1.)の内容ですので一括して記入させていただきます。施設長をはじめ職員皆様方の日頃の献身的なご対応に感謝しておりますとともに、利用者・家族を最優先に考えていただけるご配慮に御礼申し上げます。健康に留意されながら今後もお仕事に精励くださいますようお願い申し上げます。
- 特にありません、今後ともよろしく願ひ申し上げます。皆様方のご苦勞に心から感謝いたします。
- 母がいつもお世話になり、誠にありがとうございます。入所している間、大変良く過ごさせていることに対して、心から感謝をしている次第です。 • いつもありがとうございます。 • 特にありません
- 顔色も良く、食事もしっかりと食べさせていただいており、職員の皆様には本当に感謝しております。
- 介護現場の方の惜しみないお骨折りに大変感謝致しております。 • よろしく願ひします。
- 職員の対応は大変立派である。

### • 日頃の様子をもう少し知りたいと思えます。

【回答】年2回近況報告を送付させていただいていますが、面会時なども日頃の様子をお伝えして行きたいと思えますので、職員に気軽に声掛けしていただければ助かります。

### • 入所を待っている人が大勢おります。ユニット館が空いているそうなので、早く利用出来るようにしていただきたい。

【回答】今後も残り1ユニットへのご利用者受入れを目標に職員採用に努めていきます。

### • 職員はもちろん、宿直員にも入居者のプライバシーに対する配慮は、しっかりと守っていただきたい。(守秘義務、守っているとは思いますが)

【回答】採用時に個人情報に関する指導を行い、誓約書をいただいています。また、接遇向上委員会の会議において個人情報に関する案件があった場合は取り上げ協議し改善に努めています。