

平成29年度
特別養護老人ホーム かねやまホーム
『施設及び職員の接遇に関するご家族へのアンケート』
結果報告書

実施日 平成29年08月01日 ～ 平成29年度08月15日

方法 無記名方式 ご利用者ご家族への郵送

配付数	長期ご利用者	77世帯
	ショートステイご利用者	55世帯
	計	132世帯

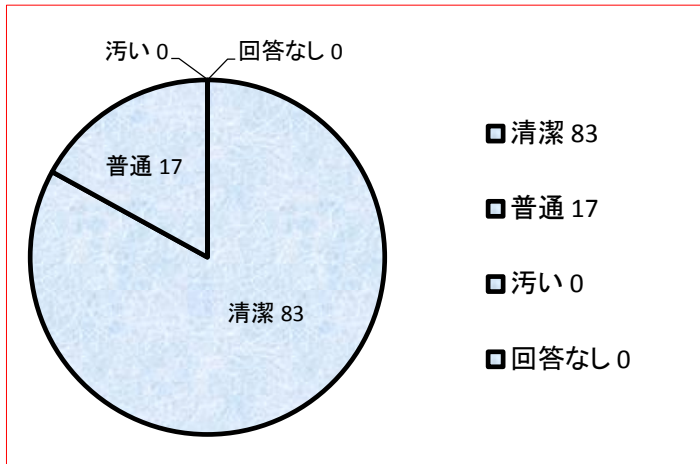
回収数 100 世帯

回収率 75.8%

社会福祉法人かねやま福祉会

平成29年度 特別養護老人ホーム アンケート結果

1. 施設は、いつも清潔が保持されているでしょうか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

○汚いと感じた事はありません。

普通が良いと思っております。

○きれいで気持ちがいいと感じています。

○いつもきれいにしてあって気持ちいいです。

○いつも伺いしてもきれいです。

○入室前のアルコールが切れている。

【回答】備品の補充について不備があり失礼いたしました。

速やかな補充をきちんと行っていくように努めます。

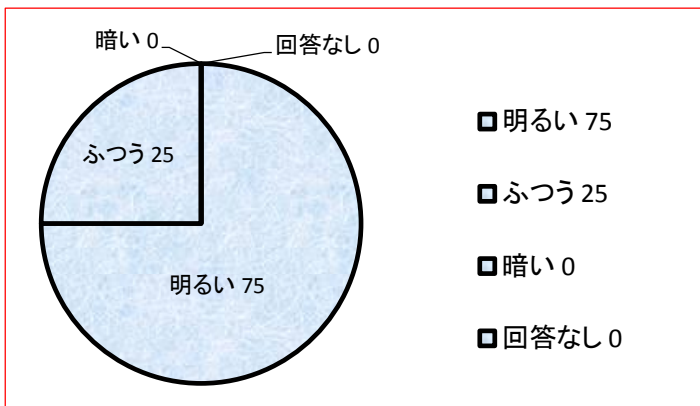
○時々臭いが気になります。○玄関からそよかぜ棟を通る際の、においが気になる。

【回答】生活空間の臭いについては、気持ちよく過ごして頂けるよう特に配慮すべき点と感じております。

現在も換気の徹底やオゾン脱臭機の使用、排泄介助後に空気をきれいにするミスト等を適切に使用するなど対策している所です。

今後も生活の場の臭いに対して継続して対応を行っていきます。

2. 施設の雰囲気はいつも明るく感じられていますか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

○中に入って、日常の過ごし方をあまり見ないので、、、

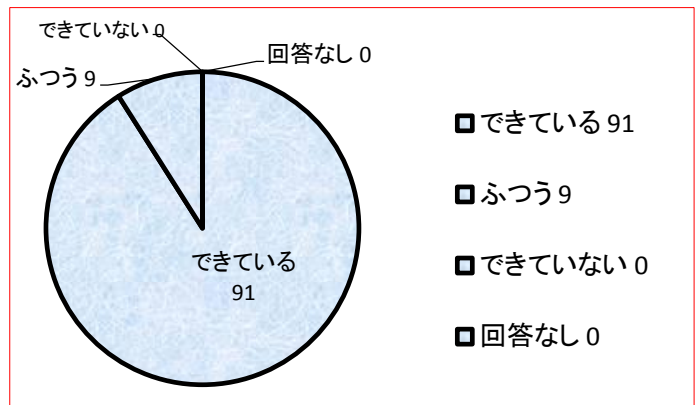
○嫌な思いをしたことはないです。いつもありがたいと思って職員の方々を見ています。

○職員さんの笑顔が、施設を明るくしていると思います。

○スタッフの皆さんの笑顔が素晴らしいとおもいます。

○何度伺いしても変わりなく明るい感じがします。

3. 職員はきちんと挨拶できていると思われていますか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

○丁寧すぎます。

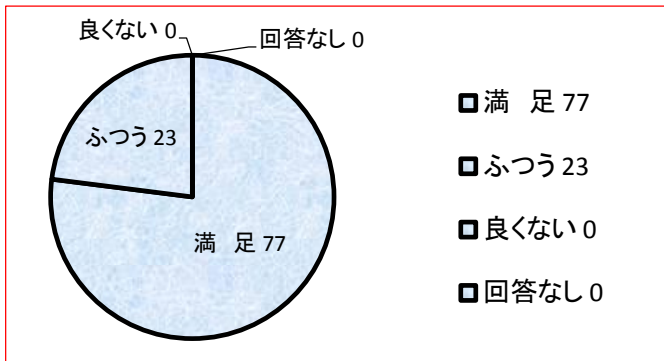
○いつも皆さんに笑顔で声を掛けていただいております。

○大分疲れた表情の職員さんがいて気の毒。

○いつも感心させられます。

○玄関に入った時から皆様の挨拶で気分よくなります。

4. 職員の言葉使いは丁寧と感じられていますか？



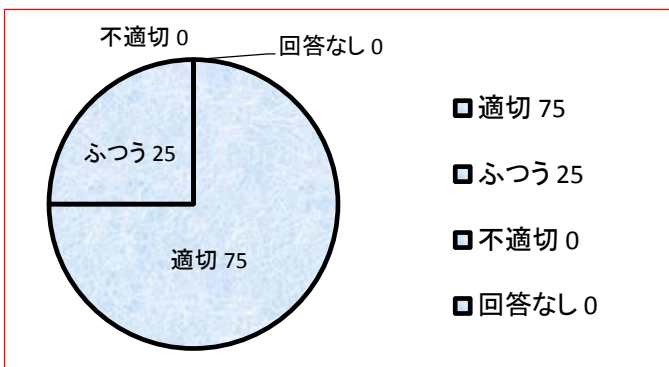
《設問に対してのご家族からのコメント》

- 時に丁寧過ぎると思うくらい。
- 丁寧です。
- 丁寧で解り易いと感じています。
- いつも優しい言葉で頭下がります。

○不自然に無理した丁寧な言葉使いをする人がいる。

【回答】その場面に適したお声掛けになるよう努めるとともに、ぎこちない言葉使いにならないように気を付けてまいります。

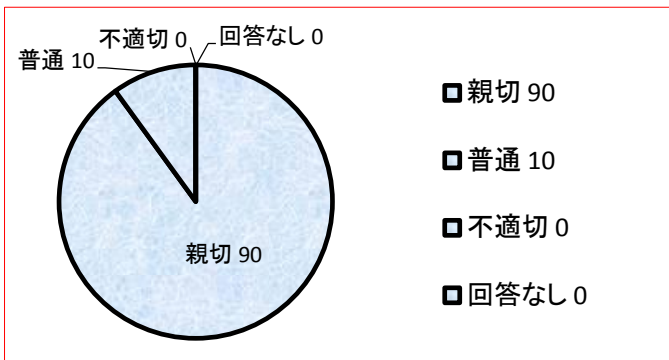
5. 職員の身だしなみは親切であると思われていますか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- 特に身だしなみについて感じた事はないです。
- いつもの通りでいいんじゃないんでしょうか。

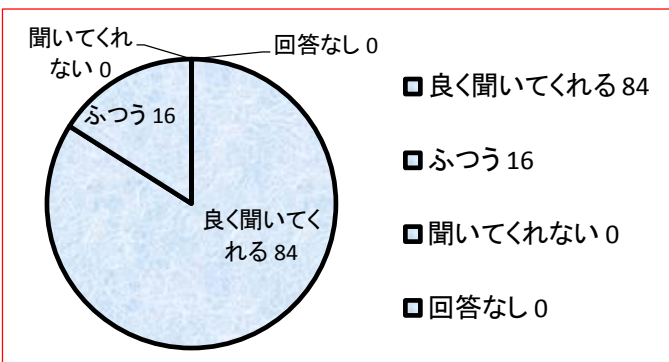
6. 職員の対応はいつも親切でしょうか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- 親切です。
- お世話になっている本人からも、皆さんに優しく親切にさせていただきとても良い所だと良く話してくれます。
- いつも変わりなく笑顔で対応して下さいます。
(若い男子、特にね、、、)
- 職員が見当たらない時がある。

7. 職員は親身になってお話を聞いてくれますか？

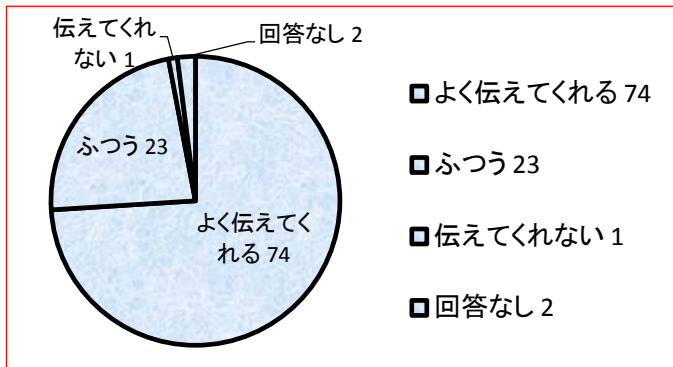


《設問に対してのご家族からのコメント》

- あまり話したことはないですが、いい感じです。
- いろいろ話を聞いてもらって、ついつい長く話し込んでしまう事もあります。
- 良く聞いてくださって助かっています。
- 忙しそう。

8. 職員は面会等の際に積極的に、ご利用者様の日常の様子等をご家族に、お伝えしていますか？

《設問に対してのご家族からのコメント》



○こちらでも声掛けしませんが、職員さんの方で見かけた時は駆けつけて話をしてくれます。

○電話でも伝えていただいています。

○日頃の様子をいつも伝えてもらっています。

○食事の様子など良く説明してくれる。食べない時の様子。食事の内容等。

○わざわざお電話を頂き有りがたくおもっています。

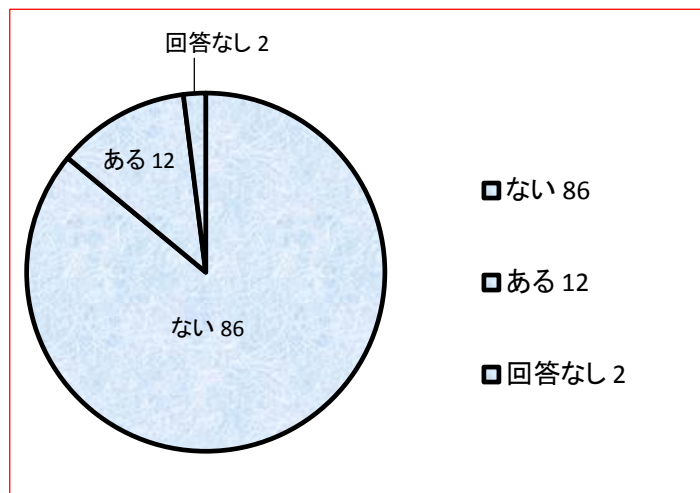
○多忙であるのに申し訳ない程です。

○何回かに一回は職員さんが来てくれますが、自分の方から聞かないとわからない時が多いです。

【回答】ご利用者の日常がお伝えできるように、今後も継続して職員に指導を行いながら努めてまいりたいと思います。

9. 今まで施設を利用していやな思いをしたことがありますか？

《設問に対してのご家族からのコメント》



○薬関係、荷物、保険証等、何回か忘れ物がありました。準備・連絡を密に行い不手際の無いよう今後気を付けてまいります。

○洋服が変な感じに着せられていたり、足が重なって寝せられていたり面会に行くにあわてて顔を拭いていたり…いろいろです。

適切な対応が行えておらず大変申し訳ありません。

ご利用者の側に立ったきちんとした対応ができるように改善に努めてまいります。

○食事が冷たい事、水が飲めなかったこと。

・温冷配膳車の使用をはじめ適時適温に努めていますが、至らないケースがあり、申し訳ありませんでした。今後もより配慮し、適時適温に努めてまいりたいと思います。

・水分(お茶やスポーツドリンクほかを含む)に関しては、3回の食事の際、午前・午後のお茶の時間、夜間帯に提供していますが、そのほかご希望のあった際には随時お出ししています。今回、いずれかの対応が不十分であったと思われ、申し訳ありませんでした。十分注意していきます。

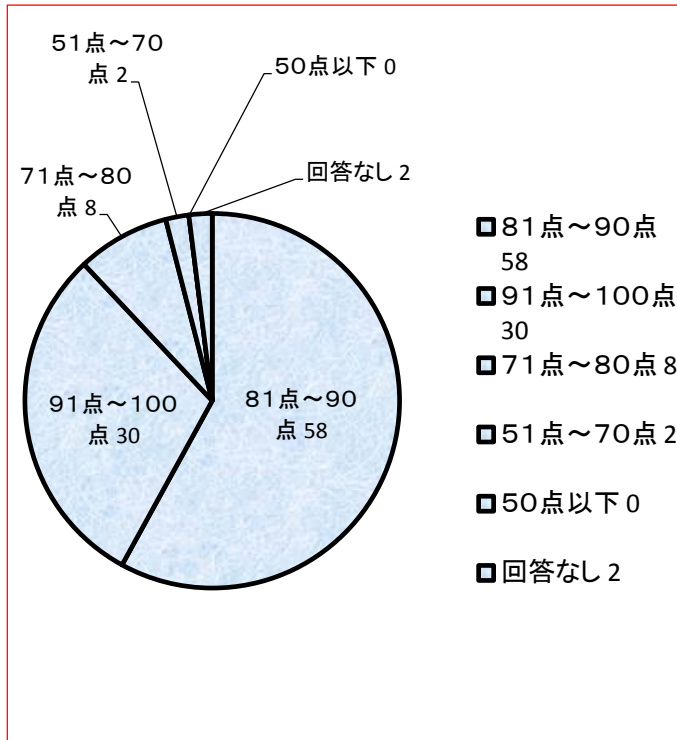
○他の入所者から意地悪された。(2月頃)

情報を出来る範囲で収集・確認し、今後このようなことのないように対応してまいります。尚そのような事があれば遠慮なく職員へお申し付け下さい。

○あまりに丁寧過ぎて温かみの無い気がする人もいる。

その場にあった言葉使いや姿勢で会話出来るよう今後気を付けてまいります

10. 総合的に見て施設及び、職員の接遇や対応に点数を付けるとしたら100点満点で何点くらいでしょうか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- いつも良くしていただき感謝しております(同2件)
- なかなか面会に行くことが出来ず申し訳ございません宜しく願い致します。
- いつも接遇や対応に満足しています。
- 以前より元気になったと思います。
- いつも職員の皆様の丁寧な対応に感謝しております。
- 皆様とても親切にしてくださり、いつも有りがたく思っています。
- 子供より、職員の方の方が良い様子。何より助かります。
- 最高点ではないですが、感謝しております。
- これからも宜しく願いします。年配の人の世話は気持ちも言葉も大変だと思います
- 面会にいく度に母は「みんな親切にしてくれる」と話してくれます。感謝しております。

○挨拶や身だしなみ等（設問3～7まで）出来ていて当たり前だと思います。

家族が行った時だけではだめで、入所している本人に気を使ってほしいと思います。

【回答】おっしゃっていただいた通りと感じております。ご利用者を第一に考え取り組みの徹底に努めてまいりたいと思います。

そのほか、より良い施設となるために 皆様のご意見・ご要望がありましたら、是非記入をお願い致します。

順不同・頂いた文章をそのまま記入しております。

<激励・お誉めのご意見>

- 職業柄とはいえ良く笑顔で優しく至れり付くせりの介護をしてくださると感謝しありがたく思っております。
- いつもありがたいと思っております。職員の方々体調に気を付けていつまでも願います。ストレス溜まる仕事です。ストレス発散上手にしてください。
- 訪問するたび皆様方の明るく親切な対応に涙が出るほど感激しています。細かな心使い心配りがとても素晴らしいです。利用する家内が声を出して考えを伝えられないのが残念です。いつも清潔にしてくださって明るい部屋に住まわせていただき感謝のみです。訪問しても何の手助けもできないのが心苦しいです。
- いつも平らで接待していただき、嫌な思いをしたことがございません。皆様のところからの気遣いに頭が下がります。お世話さまになるばかりで申し訳ございません。今後共宜しく願い致します。
- 自分で介護できない分施設の皆さんのお世話になり、何もいう事ない。
- 毎日お世話になっております。今後共宜しく願い致します。
- 今後共宜しく願い致します。(同3件)
- 特別意見等ありませんが、日々皆様にお世話になっている事にただただ感謝のみでございます。

○施設及び職員の皆様には大変満足をいたしております。これからも行事や奉仕作業等出来るだけ参加しますので、宜しく願い致します。

○面会に行くたびによくぞこれまでにお世話して下さい。本当に有りがたく思い頭が下がるばかりです。本当にありがとうございます。これからもどうか皆様もお身体に気を付け、宜しく願い致します。

○大変満足しております。感謝しているとのこと。世代交代がありましても意見交換(コミュニケーション)上司は部下の管理など心掛けて目配り気配りして共に楽しみながら笑顔で頑張り！！

※健康管理できぬ者は仕事もできません。

○身体の状態も認知の状態も少しずつ改善されているように思います。職員の皆さんのおかげと感謝しております。毎回の親切な対応に感謝しております。

○今まで通り宜しく願いします。暑い時季ですので熱中症とか気を付けてください。

○今回も気持ちよく回答させていただきました。という事は各アンケート項目に躊躇なく答えさせていただいたのは本当の事だと伝えられわかって頂けると思ったからです。親族がかねやまホーム様にお世話になってよかったと常々思います。これからもどうぞ宜しく願いします。

○皆様には大変お世話になり有りがたく思っております。また、入所待ちですが宜しく願いします。

○面会に行くといつも親切に対応していただき感謝しています。

○施設も明るく、職員の皆さんも元気なあいさつで迎えてくれて、うれしく思っています。

うちのばあちゃんも家には帰りたいたろうけれど、栄養の点や、暑さ寒さも関係なく居心地の良い環境の中で幸せだと思っています。本当にありがとうございます、感謝しております。

○月に一回程度しか訪問できませんが、皆さん良く対応してくださっています。ありがたいです。

○大変お世話になっております。いつも親切、丁寧に接して下さい、心より感謝しております。これからもお世話になりますが、どうぞ宜しく願いします。

○初めてホームにお世話になり助かっております。(ショートステイ、デイサービス)

○ないので文句なし。

○高齢者への対応は、並大抵の事ではないと思いますが、誠心誠意対応して戴いて居り、安心してお任せすることが出来ております。今後共宜しく願い致します。

<反省すべきご意見>

○祭りが夕方から始まるようですが、高齢の人が多いため日中でもいいのでは、、、と思いますが検討していただければとおもいます。

【回答】今年で27回目のお祭りでしたが、時期・時間・内容などいろいろと変更や手直しを重ねてきた経緯もあります。以前は入所者にも地域の方にもお祭りの雰囲気を楽しんで頂くという事で遅い時間に設定していたこともありましたが。気温や所要時間などの考慮もしながらご利用者の身体に負担の少ないようにと実行委員で毎年話し合い、今年度は、少しでも涼しくなった時間帯からの開催という考えもあり、正午をゆっくりと過ぎてからの開始とさせていただいたところでございます。

尚、次年度以降の参考にさせていただきたいと思っております。

○ホールに入所者がいる時に職員の方が一人もいない時があります、何があるか分かりませんので、常に誰かいる状態がベストだと思います。

【回答】ご指摘いただきました通り、食堂ホールには見守りの職員がいることが望ましく、今後気を付けて対応を行っていきたくと思っております。

○ショートステイを頼みたくても2～3ヶ月待ちです。とても辛いです。何とかしてほしいです。

【回答】大勢のご希望者の方に対して、ご利用者の身体状況、家庭環境等を踏まえて、調整を行っておりますが、ご希望に添えない事があり大変申し訳ありません。

今後もそのような事が少なくなるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を宜しくお願い致します。

○職員によってはストレスがすごいありそうって方がいます。職場の悩み等相談できる窓口、風通しの良いスタッフ関係等、、、よろしくをお願いします。

【回答】ご心配していただきありがとうございます。ご指摘いただきました通り、職員間で不安や悩みを相談でき安心して業務にあたる事が出来る職場環境作りを目指して今後も頑張っていきたいと思っております。

○冷暖房の切り替えをこまめに見ていただければありがたいです。

【回答】室温の調整管理が行き届いておらず、申し訳ありませんでした。快適な温度で過ごして頂く事ができるように細やかな気配りに努めてまいりたいと思っております。しかしながら、体感温度は個人差もある為、掛物や着るものでの調整も含め、適切に実施していきたくと思っております。

○寝具をより充実していただき、快適度を増やしてほしい。

【回答】寝具については、快適性、利便性、耐久性を考慮して専門業者様にアドバイスいただきながら決定し、週に一度リネン交換を実施している現状でございます。個人個人の身体状況や皮膚状態に併せながら、快適にお過ごしいただけるように配慮を行ってまいります。

○現在ショートステイでは大変お世話になっております。いつもよくしていただき本当に助かっています。有難うございます。ショート入所中にももしも体調等変化あった場合の対応について、家族としてもすぐに伺いますが、施設の方でもその間何らかの対応をしていただければ助かりますが、今の体制はどのようになっているのかお知らせください。

【回答】ショートステイご利用中の体調不良時の対応につきまして、別紙「ショートステイ体調不良時の対応流れ図」をご覧ください。

安心してご利用頂けるように、ご家族との連携を密にし、可能な範囲で柔軟で迅速な対応を行ってまいりたいと思っております。