

令和元年度

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 令和元年11月15日 ～ 令和元年度11月30日

方法 無記名方式 ご利用者ご家族への郵送

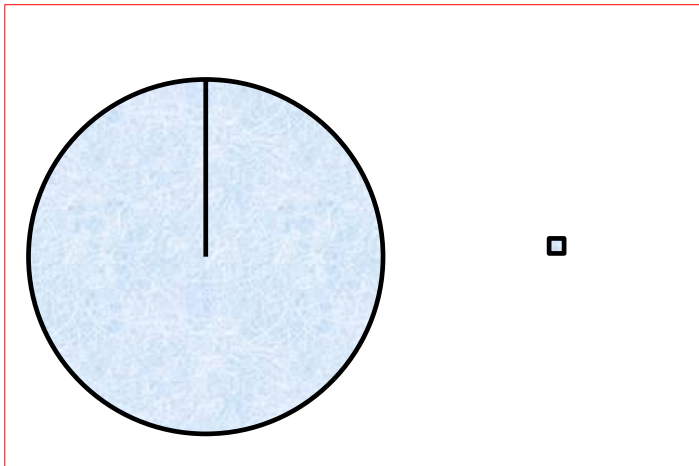
	配付数	回収数	回収率
長期ご利用者	79世帯	52世帯	65.8%
短期 (ショートステイ) ご利用者	47世帯	30世帯	63.8%
全体	126世帯	82世帯	65.0%



社会福祉法人かねやま福祉会

令和元年度 特別養護老人ホーム アンケート結果

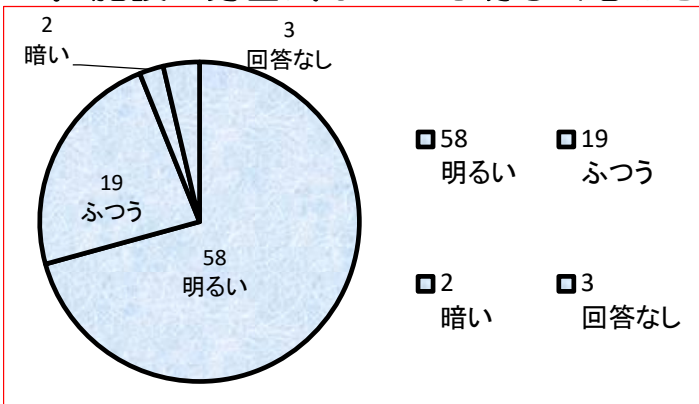
1. 施設は、いつも清潔が保持されているでしょうか？



《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。
- いつも清潔さを保つことは大変なことだと思います。
- いつもきれいです。

2. 施設の雰囲気はいつも明るく感じられていますか？



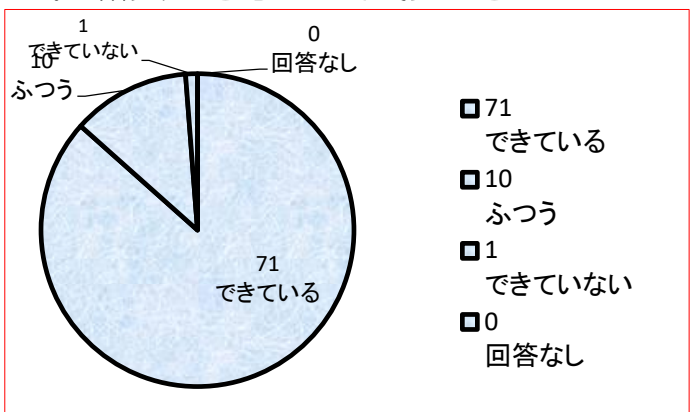
《設問に対してのご家族からのコメント》

- 職員の明るいあいさつ対応で良い。
- 雰囲気、良いと思っています。
- 明るく感じています。
- 受付の方はじめ、職員の雰囲気が良好です。(SS)

●その時いる職員によって違う。

【回答】全職員に対して振る舞いや笑顔の声掛け指導を継続して実施して行きます。

3. 職員はきちんと挨拶できていると思われていますか？



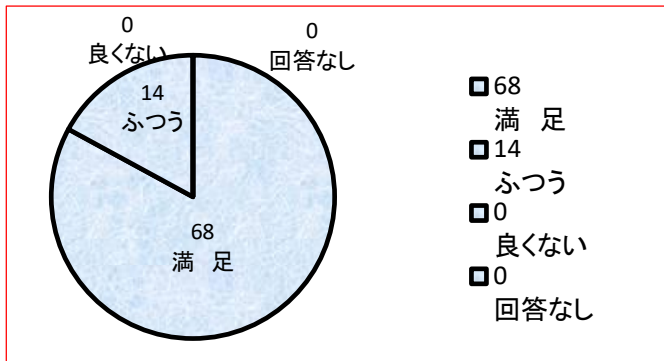
《設問に対してのご家族からのコメント》

- いつも職員さんの方から挨拶をさせていただいております。
- 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。
- 本当にいつも声を掛けて下さって申しわけありません。
- 挨拶されなかったことはないです。(SS)

●挨拶しない職員もいます。

【回答】大変申し訳ありませんでした。挨拶の徹底がきちんとできるよう今後、指導を行っていきます。

4. 職員の言葉使いは丁寧と感じられていますか？



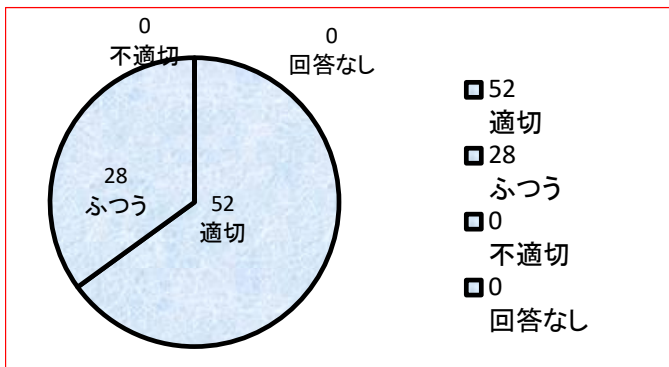
《設問に対してのご家族からのコメント》

- 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。
- 家族にはもちろん、利用者に対して非常に丁寧でした。(SS)

●職員間の会話を聞いているときつい言葉等もあり、こちらも不愉快になる時がある。

【回答】職員同士の会話に関しましても相手の立場に立ち穏やかな表現の言葉を選ぶ事を日頃から心掛けられるように意識づけを行っていきたいと思います。

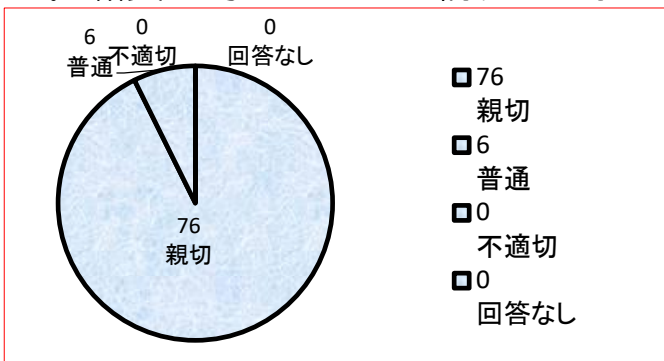
5. 職員の身だしなみは親切であると思われていますか？



《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。

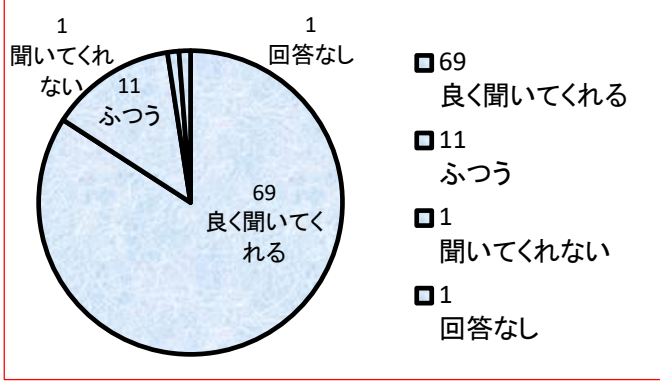
6. 職員の対応はいつも親切でしょうか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- 担当の方には母への対応本当に感謝しております。
- とても親切です。

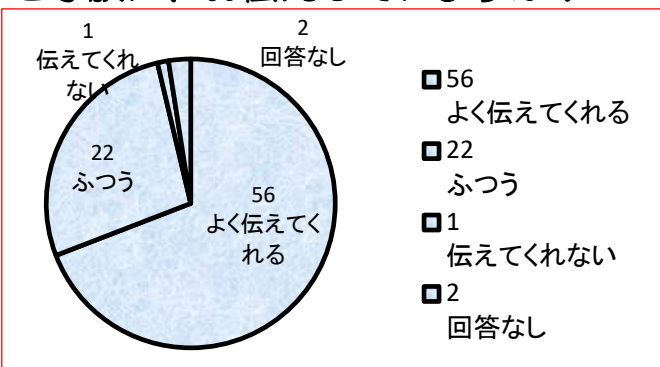
7. 職員は親身になってお話を聞いてくれますか？



- 《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。

- 話を聞いてもらったりしたことがないのでわかりませんが良いと思います。
- 家族により添ってくれるので、助かります。(SS)
- 高齢のため、難聴なので大きな声で良く話かけてくれて助かりました。(SS)

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？



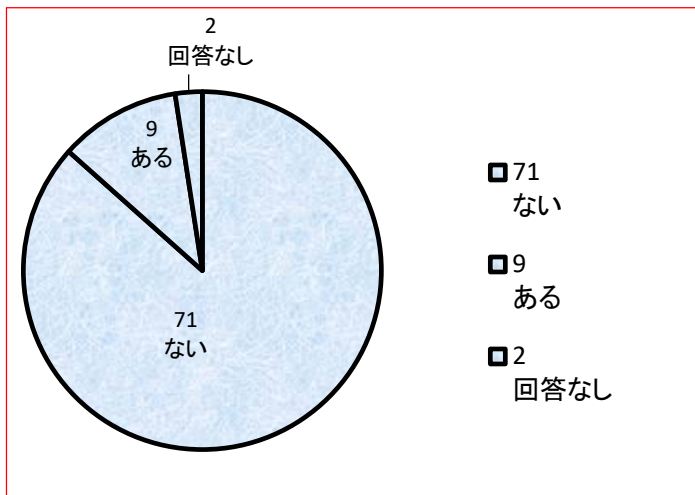
- 《設問に対してのご家族からのコメント》
- こちら声掛けしませんが、職員さんの方で見かけた時は駆けつけて話をしてくれます。
 - 電話でも伝えていただいています。
 - 日頃の様子をいつも伝えてもらっています。
 - 食事の様子など良く説明してくれる。食べない時の様子。食事の内容等。
 - わざわざお電話を頂き有りがたくおもっています。
 - 多忙であるのに申し訳ない程です。

- 忙しいのにすぐに駆けつけて話をしてくれます。
- 丁寧に話をしてくれます。
- いつも笑って明るくしてくれていると伝えてもらっています。
- 細かく教えてくれます、笑顔で対応してくれ、感じが良いです。(SS)

●大きな変化がないからでしょうか？忙しいのは分かりますがもう少しお願いします。

【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い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》

●昨年、昼食時に面会にいき介助したのですが、食事形態が違っており(いつもキザミなのに常食になっていた)そのことを職員へ伝えたがスプーンで小さくして食べさせてくださいと言われその事が残念でした。

【回答】大変申し訳ありませんでした。食事形態の違うお膳を提供してしまうことで、場合によっては誤飲等大きな事故の発生に繋がってしまう危険もございます。職員の知識不足、対応がしつかりと行き届かず大変ご迷惑をお掛けしました。今後きちんと指導して対応してまいります。

●ちょっと写真を撮られすぎたように思ったことはありません。

【回答】お写真に関して、撮影への配慮を行ってまいります。

●面会の時にこちらから挨拶をしても軽く流された(無視された)

●返事してくれない時があった。少数の人。人を選んで対応する人がいた。顔に出ず(嫌な感じの顔をされた)

【回答】大変申し訳ありませんでした。挨拶は介護の基本でもあります。職員への指導を徹底してまいります。

●親身になって接して下さる職員が大半であるが、一部の職員の不快な対応によってイメージが悪くなって残念に思う事があります。

【回答】職員個々の対応が平らで、ご利用者ご家族に気持ち良く当施設を利用していただけると今後、意識を呼びかけてまいります。

●事故後の対応が遅かった(熱いお茶でやけどをした)

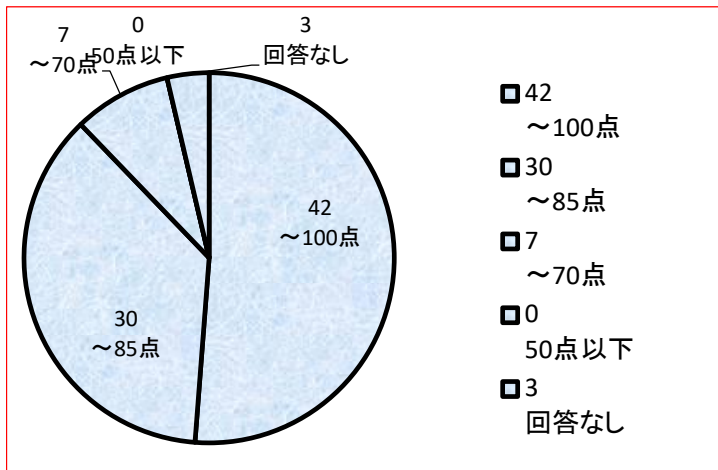
【回答】大変申し訳ありませんでした。ご利用者に事故が発生した場合は、迅速な対応とご家族へのご連絡が最優先と考えます。今後気を付けて努めてまいります。

●他の利用者の異常な行動により不快があった。(SS)

【回答】様々な事情をお持ちのご利用者がいらっしゃる中で私たち職員が橋渡しとなり、良い関係性やご理解をいただけるようなかわりを持たせていただくことに至らない点があり申し訳ありませんでした。

双方のご利用者にとって安心でき不安の無い日常の提供ができるように努めてまいります。団体生活であるゆえの支障に関連して個々にご協力を得られるような相談をさせていただく事があるかと思っております。今後共お気づきの点等がございましたら、お話を頂ければ幸いです。

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》

- 入所している母の状態を良く観察し、対応について安心して任せられる。介護での出来事等電話での連絡もあり、満足しております。
- いつも親切丁寧に対応して下さる職員の皆様に感謝しております。
- 私は、このあたりでは一番親切で、明るく声掛けも良いと思います。施設独特のにおいもなく最高だと思っています。これからも皆さん自信をもって頑張ってください。

- 今のままでも十分だと思いますが、もう少し積極的に様々なセラピー(アロマセラピー、アニマルセラピー、リフレクソロジー等)や療法(作業療法、音楽療法等)を試みる施設があったらいいなと思います。

【回答】いただきましたご意見に対し、積極的に研修会などの機会を見つけて参加したいと考えた所です。

- 毎月面会に行くのですが、担当さんにあまり合わないことが多いからかも知れませんが、普段の様子を聞きたいです。

【回答】大変申し訳ありませんでした。担当以外の職員でもご利用者のご様子に関しては把握しておりますので、訪ねて下されば幸いです。尚、職員側からお伝えができるよう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○

～長期ご利用者ご家族～

○大変な仕事と思います。介護職員の「処遇改善」が早く進むといいと思っています。

○いつもありがとうございます。今後も宜しくお願いします。

○お世話になりっぱなしで感謝しかありません。これからも宜しくお願いします。

○皆様の細やかな心使いに感謝し、反対に気付きを与られています。

○清潔で、皆様の笑顔の中でお世話になっていられることに心より感謝と、ありがたいという気持ちで居ります。

○いつも忙しい中、親身にお話を聞いて下さり感謝しております。

○職員の皆様あまり頑張りすぎないで、いつまでもお願いします。体こわさない様に、、、

○いつも良く世話をしてくれていてありがたいですし、うれしいです。かねやまホームを選んで良かったと思っています。

○家に居れば徹底できない対応(サービス)をしていただき、感謝しかありません。

～短期ご利用者ご家族～

○次第に様々な面で手がかかって来ていますが、以前と変わりなく面倒を見てもらっている事、有難うございます。

○毎月ショートステイを利用していますが、前日に連絡をいただける事が大変助かっています。

○家ではできない親切な対応を有難うございます。甘えてしまってすみません。家族もつつい、、、

○急な時にも良く対応してくれます。

○どの職員さんも平らで皆に親切にしてくださいありがとうございます。

○いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。

○利用し始めの頃、少し抵抗ありましたが次第に無くなり、今は楽しくなりました。

○先日急にショートステイをお願いした所、直ぐに対応していただき本当に助かりました。

○他の施設も利用しましたが、金山ホームが最高でした。職員の方々の対応が最高でした。

○施設の清潔さと皆様の笑顔の中で親がお世話になっていられることに、心より感謝とありがたく思っております。

●反省すべき点・ご意見ご指摘●

●郵便物を全て開封して家族に渡すのはなぜですか？正直抵抗があります。必要な物だけにしてほしい。

【回答】大変申し訳ありませんでした。施設には入所者様宛に毎日沢山の郵便物が届きます。施設で手続き対応する内容の物とご家族へお送りする物がありますが、原則開封させていただき中身を確認し、振り分けをしておりました。今回ご意見をいただき、もし、希望のある場合には、その旨を相談員の方へご連絡いただければ、開封せずに送付させていただきます。但しその場合、ご家族にてご確認いただき施設で対応する郵便物であればご連絡いただければ助かります。宜しくお願いいたします。

●一つの棟しか見ていませんが、もう少し笑顔を中心掛けてはいかがでしょうか？私たちに冷たいと、入所している家族にも同じような対応をしているのではないかと心配になります。そのような職員に対しての指導を徹底することで更に良い施設になるのではないのでしょうか？より良い施設運営のために、私たち家族も協力できればと思っておりますので、今後共宜しく願います。

【回答】ご指摘を頂きました通り、良い雰囲気作りに、これからも事業所を挙げて取り組んでまいりたいと思っております。

●休日時の職員不足が感じられるので、増員が必要と思います。

【回答】休日の事務窓口は日直1人の対応ですが、棟の職員体制としては、通常休日でも平日と同人数での対応をとらせていただいております。ご不便を感じさせてしまうような事がありましたことにお詫びいたします。

●ショートステイにお願いした時の事、もう少し教えていただきたいです(SS)

【回答】ご利用時の様子がお伝えできるように、退所時に対応をさせていただく職員の指導徹底を行ってまいりたいと思っております。

●施設内にもう少し、植木や花鉢等があると良いと思います(SS)

【回答】施設がより明るくなるように検討して行きたいと思っております。

●異常な行動をとる人の部屋等を別にしてほしい。そうすることで職員さんも仕事がやりやすいのでは？(SS)

【回答】様々なご病気のご利用者がいらっしゃいますが、介護保険施設ではご利用者の行動の制限をすることは多くの身体的弊害を招く恐れがあるため、出来ない決まりとなっております。ショートステイの場合原則空いている居室をご利用いただく事になっておりましたが、事前にご相談をいただくことで空いている別の居室のご用意が出来る場合もございましたので、ご連絡をいただければと思います。

しかしながら、ご利用が混み合っている状況においては、ご協力を頂かなければならない場面も多くあると思います。職員が皆様の架け橋となり、円滑な集団生活のサポートに努めたいと思っておりますので何なりとご相談ください。

●退所してくる時に、時々他の人の衣類が混じっている事があります。また名前を記入しておいても戻ってこない衣類がありました。(SS)

【回答】ご迷惑をお掛けして大変申し訳ありません。洗濯した際や、お荷物に戻す際の名前確認の不手際が原因と思われます。今後防止できるように検討をかさねてまいりたいと考えます。尚、無くなった衣類、混在していた衣類についてはご連絡を頂ければと思いますので、お気兼ねなく下記の連絡先までお知らせくださいますようお願い致します。

《連絡先》

特別養護老人ホーム かねやまホーム

TEL 0241(55)3341

総務・生活相談係 本名 利知子