

平成 29 年 7 月吉日

ご 家 族 様 各 位

京都市本能特別養護老人ホーム
施 設 長 井 上 章
(担当：西村，船水，小寺)

「ご入居者満足アンケート」集計結果についてのご報告

盛夏の候，時下ますますご清祥の段，お慶び申し上げます。平素は当施設の運営に対しまして，格別のご理解・ご協力を賜り，厚く御礼申し上げます。

さて，本年 3 月に実施いたしました「ご入居者満足アンケート」について，その集計結果及び今後の取組みについて，下記のとおりご報告させていただきます。(配布数 90 通：回答数 46 通【回答率 51.1%】)

なお，ご報告が遅れましたことを心よりお詫び申し上げます。

記

1 職員の普段の対応はいかがですか。

ア 丁寧な対応が来ている	35 人	76%
イ 普通	8 人	18%
ウ もう少し丁寧な対応をしてほしい	1 人	2%
エ 丁寧ではない	0 人	0%
無回答	2 人	4%

35 名 (76%) の方に「丁寧に対応出来ている」との回答を頂きましたが，1 名の方からはもう少し丁寧な対応をしてほしいとの回答もいただいております。丁寧な対応と丁寧な言葉遣いは本能開設以来のすべての基本としているところです。改めて，どの職員も，どの方に対しても，まずは丁寧に話し，丁寧に対応することを再徹底まいります。

2 ご入居者様やご家族様に対して職員の言葉遣いはいかがですか。

ア 良い	39 人	85%
イ どちらかと言えば良い	5 人	11%
ウ 悪い職員もいる	1 人	2%
エ 悪い	0 人	0%
無回答	1 人	2%

多くの方に「良い」とのご回答を頂きましたが，「悪い職員もいる」とのご回答も頂いております。上記のとおり，丁寧な言葉遣いは当施設のすべての基本としています。また，これを更に徹底するために，昨年度，「想いを伝えるための言葉遣いガイドブック」を作成し，全職員に伝えたところですので，今回のご指摘を真摯に受け止め，更に，徹底してまいります。

3 職員は相談などを含め話がしやすいですか

ア 話しやすい	36人	78%
イ 話をするが気を遣う	8人	18%
ウ 話しにくいので話さない	0人	0%
無回答	2人	4%

「話しやすい」というご回答を多くいただく一方で、中には「職員が忙しそうにしているので話しかけづらい」というご意見もありました。職員数は国基準の約倍を配置しておりますが、それでも余裕がない時間帯もありますので、ご家族様が声を掛けやすい雰囲気作りに取り組んでまいります。

4 ご入居者様の整容や身なり及び身体状況について気にかかる点がありますか

ア 特に気になるところはない	33人	72%
イ 気がかりな点がある	10人	22%
無回答	3人	6%

10人の方が「衣類の汚れが気になった」「爪がのびていた」等回答されています。ご入居者様の身だしなみを意識するよう、定期的にチェックリストなどを活用しています。

5 問4でイを選ばれた場合、職員に相談されたことはありますか。

ア、相談したことがある	4人
イ、相談したことはない	6人
ウ、無回答	0人

相談したことの無い方の方が多いという結果になりました。理由としては「言う程の事でもないと思った」「職員が忙しそうだった」との回答でした。気になった事は何でも言って頂けるよう、関係作りに努めたいと思います。

6 問5でアを選ばれた場合、職員の対応はいかがでしたか。

a 親身になって対応してくれた	0人
b まずまず納得のいく対応してくれた	4人
c 話を聞いてくれたのみで、対応してもらえなかった	0人
d 話を聞いてくれたかどうか不明	0人

7 お部屋やリビング、キッチン、トイレなど共有スペースの衛生面はいかがですか。

ア、清潔である	26人
イ、十分とは言えないが不満はない	14人
ウ、もう少し綺麗にしてほしい	1人
エ、においなど気になる所がある	1人
無回答	4人

「床や洗面台、トイレの汚れが気になる」というご回答がありました。従来の清掃職員に加え、新たに平成29年3月よりお部屋の掃除やユニット内外清掃のため、2名雇用しています。お気づきの点がありましたらお申し出ください。

8 個人情報の管理が不十分であったり、プライバシーの配慮がないと思うことはありますか。

ア, ある	2人	4%
イ, ない	42人	92%
無回答	2人	4%

ほとんどの方がないという回答でしたが、「個人名の入っている用紙の裏をメモに使っている事がある」、「カーテンが開けっ放しになっていることがある」等の意見を頂いています。

個人名の入った用紙類は、シュレッダーをかけた後、廃棄処分することを基本としていますので、今後は基本に沿った対応となるように徹底してまいります。また、カーテンに関しても、不必要に開けっ放しとしないようにしていきます。ご利用者が不快な思いをされることのないよう個人情報の管理、プライバシーの保護を徹底していきたいと思います。

9 食事について、どう思われますか。

ア, 満足している	24人	52%
イ, だいたい満足している	14人	31%
ウ, 満足していない	1人	2%
エ, 美味しくなさそう	0人	0%
オ, 金銭的にこんなものだと思う	0人	0%
カ, わからない	2人	4%
無回答	5人	11%

「満足している」「だいたい満足している」という回答を多くいただきましたが、「分量がもう少し欲しい」との意見もいただいています。おかずは皆様共通のメニューとなっておりますが、米飯やお粥の量は1人1人に合わせた量で提供できるよう努めさせていただきます。

10 上記でウ・エを選ばれた場合、どこを改善すれば良いと思いますか。

a 食事の時間	0人
b 味付け	0人
c 盛り付け	1人
d 雰囲気	1人
e 分量	1人
f メニュー	1人

今年度の6月からは、新たに野菜出汁を使った料理や重曹を活用して出来るだけ繊維が柔らかく食べやすくなるような調理も導入してまいります。

1.1 ケアに対してご本人様やご家族様の意見や要望を聞き入れ、解決に至りましたか。

ア 解決した	27人	59%
イ 解決していない	1人	2%
ウ 現在解決待ち	1人	2%
無回答	17人	37%

無回答の方が4割近くおられたため「解決した」という回答が6割程度になっています。コメントには、「事故の具体的な対策についてちゃんとした説明を受けていない」や「家族も共に考え、取り組んでいく事が重要だと思う」という回答も頂きました。解決していないというご意見もあり、真摯に受け止め解決していきます。

1.2 施設で行われている行事について、どうお考えでしょうか。(複数回答)

ア 家族が参加出来て楽しい	16人	キ 個別の対応に不公平感がある	3人
イ 季節ごとの行事がよく考えられている	26人	ク 金銭的な負担が大きい	0人
ウ 外出が多くてよい	8人	ケ 計画に無理を感じる	1人
エ 個別の対応が出来ている	13人	コ 行事の回数が多すぎる	0人
オ 地域との交流が出来ている	8人	サ その他	1人
カ 参加しにくい	1人	無回答	5人

「家族が参加出来て楽しい」、「季節ごとの行事がよく考えられている」、「個別の対応が出来ている」との回答を多く頂きました。これからも皆様に楽しんで頂けるような行事をたくさん計画していきたいと考えています。中には「お誕生会をしてほしい」「どこに外出をしているか知らないので分かるように掲示してほしい」、「個別の対応に不公平感を感じる」といった回答もありました。その方、その方にあった企画、全員が楽しめる企画を年間を通して企画していきます。情報発信に関しては、のぶなが君だよりや家族会ニュース、ホームページなどにも掲載していますが、職員からも口頭で発信していけるようにしていきます。また、全員が楽しんでいただけるよう各フロア、委員会で外出や行事に取り組んでいます。

1.3 今、施設で最も改善・向上してほしいと思われるのは何ですか。(複数回答)

ア 生活環境の整備	7人	カ プライバシーの配慮	1人
イ 職員の対応や態度	4人	キ サービスの向上	3人
ウ 食事	2人	ク その他	4人
エ 衛生面や清掃	12人	ケ 特になし	5人
オ 支援方法やケア全般	14人	無回答	9人

「特に何もありません」「感謝しています」というお声も頂きましたが、「衛生面や清掃」「支援方法やケア全般」の改善・向上を希望される回答が多くありました。それぞれの課題を精査し、改善に取り組めます。

14 ご入居者に楽しみを持っていただく為に様々な企画や外出行事を行っています。その件に関してどの様に思われますか。

ア 大変良いと思う	27人	59%
イ 良いと思う	15人	33%
ウ あまり良いと思わない	2人	4%
無回答	2人	4%

「大変良いと思う」「良いと思う」との回答が多くを占めました。行きたい場所には、「動物園」、「故郷」、「パチンコ」という回答がありました。今後も皆様の要望に出来る限り応えられるようにしていきたいと思っておりますので、個別外出については遠慮なく、職員にご相談ください。

15 今年の敬老会はいかがでしたか。

ア 良かった	16人	35%
イ どちらでもない	1人	2%
ウ 良くなかった	1人	2%
エ 参加していないので分からない	25人	54%
無回答	3人	7%

参加されたご家族様からは「写真を撮ってもらって嬉しかった」、「いろいろなイベントがあって良かった」、「皆さん楽しそうにしていたので良かった」との声を頂いています。今年度の敬老会もより多くのご家族様に参加していただき、更に楽しんでいただけるようホームページや広報でもお伝えしていきます。

16 上記の質問以外にも、何かあればご自由にご意見をお願いします。

- ・「いつもありがとうございます」
- ・「忙しいとは思いますが、身なりには気を配ってほしい」
- ・「何か手伝えることがあれば教えてください」
- ・「以前に比べ効率重視になっているように思う」
- ・「些細な事でも連絡をくれるので有り難い」
- ・「母の顔をちゃんと見て話をしてくれているので嬉しい」
- ・「他のユニットのスタッフからケアを受けるのは心配だが、長い目でみるといいのだと思う」
- ・「駐車スペースが欲しい」
- ・「職員の人数が足りない様に思う」
- ・「皆で歌を歌う事をしてみてはどうか」
- ・「掃除専門の職員が必要に思う」
- ・「食が細くなって心配している。残したものを初めてのように出して欲しい」

ご家族としての想いやご意見を様々頂戴いたしました。より良くしていこう、更に良くしていこうと私たちなりに改善に取り組んでおりますが、私たちだけでは出来ないことも多々あります。ご家族様のご支援やご協力も頂戴しながら、ご入居者本位の支援が出来るように努力していきますのでどうぞよろしくお願いいたします。**アンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。**