

令和3年度 満足度アンケートまとめ【虹ヶ丘】

1. 実施年月

令和3年5月

2. 配布と回収率

	配布数	回答数	回答率	前回の回答率
特養	50	33	66.0%	61.2%
ケアハウス	28	19	67.9%	32.1%
在宅サービス	138	58	42.0%	44.3%
神宮寺	15	5	33.3%	25.0%
不明		0		
合計	231	115	49.8%	45.1%

3. 苦情解決のしくみはご存知ですか

	はい	いいえ	詳しく知らない	無回答	合計
特養	20	3	6	4	33
ケアハウス	8	5	2	4	19
在宅サービス	22	18	9	9	58
神宮寺	1	2	2	0	5
不明	0	0	0	0	0
合計	51	28	19	17	115
構成比	44.3%	24.3%	16.5%	14.8%	
前回の構成比	32.0%	30.9%	32.0%	5.2%	

4. サービス全般の満足度

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
特養	29	1	1	0	2	33
ケアハウス	16	2	0	0	1	19
在宅サービス	46	9	0	0	3	58
神宮寺	4	1	0	0	0	5
不明	0	0	0	0	0	0
合計	95	13	1	0	6	115
構成比	82.6%	11.3%	0.9%	0.0%	5.2%	
前回の構成比	71.1%	24.7%	2.1%	0.0%	2.1%	

5. 自由記載欄の気になる主なご意見とその対応の回答

【①職員の言葉使い・態度】

ご意見	施設からの回答
丁寧、優しい、満足している(多数)	貴重なご意見ありがとうございます。地域の皆様から信頼していただける事業所を目指して、全職員が明るく爽やかに対応させていただけるように職員への指導を強化・徹底します。
職員の個人差が激しい。利用や家族に対する接し方について教育されているとは思えない職員がおられ改善を求めます。	

<p>3月に父が熱があり頭が痛いと言われ、又何かあれば連絡しますと云う事ですが何もなかったのですが、2～3週間後に電話したところ「大丈夫です。お元気です。」と云われたのですが、その時に担当者の方にまわして頂きたいと思いました。御多忙なのは重々承知しておりますけど、面会も遠慮している中、もう少し丁寧な対応をお願いしたかったです【特養】</p>	<p>こちらからご面会を遠慮して下さいとお願いしておきながら、心無い対応大変申し訳ありませんでした。お会いしていただくことができない中で、何かあれば連絡しますとしながら「お元気になられた」と連絡させていただくべきでした。今後コロナ禍でもご家族が心配したり、不安な気持ちにならないよう努力してまいります。</p>
---	---

【②お食事】

ご意見	施設からの回答
<p>サービス自体には満足していますが、デイの食事はうまいけどショートステイ利用中の食事(味)が本人「うまくない」との事です。ショート利用中の食事以外は喜んで利用させていただきまます。食事は唯一の楽しみですので工夫をお願いします【在宅】</p>	<p>デイサービスではデザートと漬物がつきますが、その他は同じ食事内容を提供しています。その日の料理によって厨房で一括して味付けをすることもあれば、各ユニットのキッチンで味付けをすることもあります。どちらをご利用になっても美味しいと感じていただけるように努力してまいります。</p>
<p>よくしていただいていると思いますが、痩せていかないような栄養でお願いいたします【特養】</p>	<p>原則として、食事摂取量や体重の減少がみられる方には栄養補助食品を提供していますが、のみ込む力が低下されている方の場合には食事中にむせやすくなるため、無理に食事をしていただかないこともあり、痩せてしまわれることがあるかもしれません。本人の状態に合わせて調子が良さそうな時はしっかり食べていただいたり、食欲が増すような嗜好に合った物を提供する等して、少しでも栄養が確保できるように心がけます。</p>
<p>父は食事がおいしいと言っています。どれくらいの量が出ているのか写真ではわかりづらいです【神宮寺】</p>	<p>摂取された食事量については、写真や数値では分かりにくいかもしれません。具体的に「ご飯何口分」等、分かりやすい表記を心掛けたいと思います。</p>

【③お風呂】

ご意見	施設からの回答
<p>かゆいところに手の届かないところ、私が出来るところはリハビリに自分でするようにしてくれてありがとうございます。これからもよろしくお願いします。何かあったときは看護師さんが見てくれるので安心してます【在宅】</p>	<p>できる限りご利用者が持っておられるお力を引き出せるような支援を心掛けており、今後も安心してご利用いただけるように努めます。</p>
<p>ショートの時の入浴の間隔は何日毎ですか？【在宅】</p>	<p>2泊3日のご利用の場合は1回、4泊の場合は2回としています。1日に約6名の方に入浴していただいております。ご予約日数の状況から人数の調整をして入浴日を決めてさせていただいております。</p>
<p>体をボディークリームで洗っていただいた後、シャワーをたっぷりかけてほしいです。クリームが残らないように。【在宅】</p>	<p>申し訳ありませんでした。ボディークリームの洗い残しや流し足りないことがないように気をつけます。流し足りないようであれば遠慮なくお声掛け下さい。</p>
<p>洗い場の椅子がだいぶ古くなって傷んでいます(全部ではありませんが?)【在宅】</p>	<p>古くなって痛んでいるものを確認し、買い換えるよう検討させていただきます。</p>
<p>夏季は週に三度を希望【特養】</p>	<p>現在のユニットでは14名のご入居者を1日に3～4名に分け、週2回のペースで入浴していただいております。回数的にはご満足いただけないかもしれませんが、お一人ずつ十分な入浴時間を確保し、楽しみながら入浴していただけるように努めてまいります。</p>

【④家族等との面会時】

ご意見	施設からの回答
<p>・コロナ禍で面会出来ない中でラインのテレビ電話で面会させて頂いて本当に嬉しいです。【特養】</p> <p>・コロナ禍でも状況によって面会をさせて頂けた。【特養】 同意見多数</p> <p>・やはり面会に行くと嬉しそうです。この前は窓越し面会をしました。あまり表情がなかった様に思いました。【特養】</p>	<p>コロナ禍で外出や面会等においてはご不便をおかけしています。レクリエーションの工夫や園芸活動等、施設内で楽しんでいただけるように取り組んでいますが、外部との接点をもつのは困難な状況です。そうした中でもご本人やご家族が寂しい思いをされないように、オンライン面会や窓越し面会を実施してまいりましたが、すべての方に満足していただけるものとはなっていません。1日も早く新型コロナウイルスが収束し、ご本人とご家族が会って喜び合えるようになる日がくるのを願っています。</p>

【⑤個人情報の対応】

ご意見	施設からの回答
<p>・他人のことを聞くこともありませんが職員の方は、プライバシーを守られています。</p> <p>・問題ないと思います。</p>	<p>引き続き、信頼していただける事業所づくりを目指して個人情報を含む内容については慎重に取り扱うように努めます。</p>

【⑥行事やレクリエーション】

ご意見	施設からの回答
<p>いろいろなゲームなど考えていただいているようでありがたいです。体を動かさず事をいっばいしていただきたいです。【在宅】</p>	<p>楽しんでいただくことはもちろんですが、できるだけご自宅では経験が難しいことを体験していただけるように考えています。コロナ禍で選択肢が限られていますが、少しでも長く元気で過ごしていただけるような支援に努めたいと思います。</p>
<p>花火は楽しませてもらいました。催しがもう少しあればいいな、でも忙しいですね。【在宅】</p>	
<p>今はコロナ禍で外へも出られず施設内での行事になるかと思いますが、職員の皆様が入居者の方々にどうやって毎日をあきずに楽しんでもらえるかと一生懸命になって頂いている様子があります。【在宅】</p>	<p>それぞれの入居者の気持ちや思いに寄り添いながら、コロナ禍でも安全に取り組むことができる範囲での企画を考えてまいりたいと思います。</p>
<p>時々散歩がしたいがおもりが大変でしょうね。子供より目くばりが大変だと思います。【ケアハウス】</p>	<p>虹ヶ丘の前には池があり、ベンチもありますのでひと休みしながら外を歩いていただけると思っています。ご案内させていただきますので、気軽に職員にお声かけください。</p>

【⑦施設内の環境】

ご意見	施設からの回答
<p>洗面所が不便だと聞いていましたが、最近聞いておりません。水回りなので大変かと思いますが、改善されたのでしょうか？【在宅】</p>	<p>ご要望に応え、洗面所をもう1か所別の場所に設置しました。</p>
<p>施設全体が冷たい感じを受けます、少しは気のぬくもりがあっても良いのでは？【在宅】</p>	<p>施設全体が冷たく感じることはないような環境の工夫に努めてまいります。</p>
<p>仮眠する所にベッドが少ないです。畳の所は向い合せなのでマクラとマクラが接触します。私はどうしても利用出来ません(他の人は解りません)【在宅】</p>	<p>ベッドに関しましては、休まれる方が多く、ベッドを置く場所も限られているのが現状です。必要に応じてベッドで休むことができるように配慮させていただきますので遠慮なくお声掛けください。</p>
<p>せん風機の風が直接当たらないようにしてほしい【在宅】</p>	<p>扇風機の置き場所や風向きを考えて直接当たらないよう対応いたします。</p>
<p>スロープの所や玄関周辺に雨よけの屋根があれば雨や雪などの時に利用者も職員さんも安心して車からの移動ができるのではないかと感じました。【神宮寺】</p>	<p>ご不便をおかけしており申し訳ございません。検討させていただきます。</p>

【⑧サービスの説明】

ご意見	施設からの回答
<p>大事な内容は文書or口頭で伝えていただいて嬉しいです。</p>	<p>これからもわかりやすく丁寧な説明を心掛けます。</p>

【⑨その他】

ご意見	施設からの回答
<p>コロナ禍のため、まったく母のことがわかりません。虹ヶ丘様には大変お世話になり母に対応良くして頂いて感謝しております。こんな状況なのでリモートとかデジタルばかりでなく、機械に対応できない父には写真とか送ってもらえるとうれしいです。【特養】</p>	<p>7月12日から対面の面会を一部再開しておりますが、その他にも入居中のご様子が少しでお伝えができるよう努めてまいります。</p>
<p>・もし出来る事なら迎えに来て頂く時間を統一してもらえないでしょうか？他の利用者の方との兼ね合いもあろうかと思いますが、一番で迎えに来て頂けたら大変有難く思います。【在宅】</p> <p>・送りをもう少し遅らせていただけませんか？【在宅】</p>	<p>送迎時間について、ご相談をいただきましたら他の方の予定も勘案した上で、できる限り時間を調整させていただきますので遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>送迎車の後方カメラが必要だと思います。【在宅】</p>	<p>ワンボックスの送迎車では運転手の他にもう一人の職員が後方確認をさせていただいております。今後も事故が起きないように安全運転に努めてまいります。</p>
<p>1人でトレーニング出来る簡単な道具があればうれしい。【在宅】</p>	<p>検討させていただきます。どのような道具が良いかアイデアを賜りたく存じます。</p>
<p>体を思う様に動かせない中、”ベッドが狭い”かな？！と言っておりました。仕方ありませんよね。【在宅】</p>	<p>82cm幅と90cm幅のベッドがあり、現在は90cm幅のベッドを使用いただいております。十分な広さではないかもしれませんがどうかご理解をいただきますようお願いします。</p>
<p>コロナの注射もみんなにいきわたり少し安心出来たらどこでも良いのでドライブに連れて行ってほしいです。買物とかも？ねがいがいつか届きます様に・・・【ケアハウス】</p>	<p>感染症の流行状況に注意を払いながらドライブや買い物等の企画を再開したいと考えています。</p>