

平成 22 年度ほしのさとアンケート結果ご報告

向暑のみぎり、ますますご健勝のほどお喜び申し上げます。いつも格別なお引き立てを賜り厚くお礼申し上げます。さて、当法人のサービス向上を目的に以下のとおり、アンケート調査を実施致しましたので、アンケート結果への返答をご報告を致します。

<総合>

1. 特別養護老人ホーム

各アンケート項目は総合的に 89%以上の方に満足しているという回答をいただき、誠にありがとうございます。この回答に慢心せずに日々サービスの向上に取り組んでまいります。

アンケート項目の中で、「職員の服装は清潔ですか？」では17%の方に、「施設内（ロビー、居室など）は清潔ですか？」では15%の方に、「施設内は臭気、騒音、照明、装飾、くつろげる場所など、清潔で快適な生活を送れる環境となっていますか？」では13%の方に満足していないというご指摘を頂いたことに関して、平成 23 年度の行動目標に「保清」を掲げ、ご入居者様自身や生活環境の清潔を保つようにスタッフ一同、取り組んでおります。

また、「苦情や要望に対して迅速・丁寧に対応していますか？」という項目で 21%の方に満足していないというご指摘を頂いたことに関して、窓口となっている生活相談員を中心に、介護職員、看護職員、ケアマネージャー、栄養士、事務員が連携して苦情や要望に迅速かつ丁寧に対応できるよう報告・連絡・相談の徹底に努め、また個別ケア会議を通じてご利用者の要望等の共有を図っております。

また、「ほしのさとの行事（夏祭りなど）の内容に満足していますか？」という項目で 17%の方に満足をしていないというご指摘を頂いたことに関して、行事委員会の委員および委員長を改新し、委員会を毎月 1 回、行事前は毎週 1 回ほど開催し、より充実した行事の実施を目標に取り組んでおります。

2. ショートステイ

各アンケート項目は総合的に 83%以上の方に満足しているという回答をいただき、誠にありがとうございます。この回答に慢心せずに日々サービスの向上に取り組んでまいります。

アンケート項目の中で、「施設内（ロビー、居室など）は清潔ですか？」という項目で 31%の方に満足していないというご指摘を頂いたことに関して、掃除の頻度を多くし、掃除方法も見直しました。また、日頃より整理整頓を職員全員で意識して取り組んでおります。

また、「苦情や要望に対して迅速・丁寧に対応していますか？」という項目で 12%の方に満足していないというご指摘を頂いたことに関して、窓口となっている生活相談員を中心に、介護職員、看護職員、ケアマネージャー、栄養士、事務員が連携して苦情や要望に迅速かつ丁寧に対応できるよう報告・連絡・相談の徹底に努め、また、在宅サービス課会議等を通じてご利用者の要望等の共有を図っております。

3. デイサービス

各アンケート項目は総合的に概ね 85%の方に満足しているという回答をいただき、誠にありがとうございます。この回答に慢心せずに日々サービスの向上に取り組んでまいります。

アンケート項目の中で、「サービス提供時間はちょうど良いですか？」という項目の「提供時間が短い」という回答が多かったことに関して、現在のところ、サービス提供時間の延長は予定しておりませんが、今後の検討課題にさせていただきます。

また、「お迎え時間、送り時間はちょうど良いですか？」という項目の「時間が早い」という回答が多かったことに関して、ご利用者の希望に合わせて、送迎の方法を変更させて対応しております。送迎時間の希望がありましたら、職員にお申し付けください。

4. 居宅介護支援事業所

各アンケート項目は総合的に概ね 98%の方に満足しているという回答をいただき、誠にありがとうございます。この回答に慢心せずに日々サービスの向上に取り組んでまいります。

<個別意見>

1. 特別養護老人ホーム

◆ インフルエンザ流行時の訪問はどうしたら良いか教えてほしい。

(返答) 感染症の蔓延防止のため、咳・くしゃみ・鼻水・発熱等のインフルエンザ症状がある場合は面会等をお控えください。症状がない場合でも、同居するご家族にインフルエンザ症状がある場合は、必ずマスクをしてご来所ください。また、玄関に手の消毒剤をご用意しておりますので、来所の際は必ず手の消毒をお願い致します。

◆ 目線を入居者まで下げてほしい

(返答) ご入居者様に対して失礼な対応をしてしまったことを深くお詫び申し上げます。会議を通じて、同じ対応を二度としないように厳重に注意・指導しております。

◆ 気候がよくなるので、外へ連れ出していただく機会を多くしてほしい。

(返答) 平成 23 年度の行動目標に「関わりを増やす」を掲げ、その一環として、外出の機会を増やす取り組みをしております。ご入居者の思い出のある場所や観光スポットなどに外出したり、買い物や散歩に行くレクリエーションを実施しております。

◆ 半年に一度くらいはケアマネージャーさんといろいろ相談できればと思う。

(返答) 現在、基本的には年に一回ほどケアカンファレンスを開催しており、その際にご家族様の要望等をお聞きしております。それ以外でも面会時や電話等で気軽にご相談していただきたいと存じます。よりご家族様が相談しやすいように面会簿に相談希望の欄を設けました。相談等の希望がございましたら相談希望欄にチェックしていただきますとこちらからご連絡させていただきます。ぜひお気軽にご利用ください。

2. ショートステイ

- ◆ 本人は、ショートステイに通うのを嫌がっていましたが、最近では行くものとして行っています。
- ◆ 本人が喜んで行きたがるので家族としても安心です。

(返答) 在宅サービス課ショート棟としてより専門的にサービスを提供する体制になって3年目を迎えました。今後も項目⑫の「ショートステイの利用中に希望されるサービスは何ですか?」のご希望がより満足していただける内容になるよう、また充実した日々を過ごしていただけるよう取り組んでまいります。

3. デイサービス

- ◆ 中華炒めはあまり好きではない。

(返答) 嫌いな食べ物は他の物に変更することができます。お気軽にお申し付けください。

- ◆ 食事の際に漬物が少しあると嬉しい。

(返答) 食事は管理栄養士が生活習慣病の予防のため、カロリーや塩分を計算して献立を考えております。そのため、毎回の提供はしておりませんが、なるべく提供させていただきます。

- ◆ 車椅子用のトイレが別にあれば良いと思う。

(返答) 現在、トイレの数が少ないという意見をいただいております。ご利用者にはご迷惑をおかけしております。当施設の給排水の関係上、トイレの増築は難しく予定しておりませんが、今後の検討課題とさせていただきます。

- ◆ 日が長くなれば16時までに延長してほしい。

(返答) 現在はサービス提供時間の延長は予定しておりませんが、やむを得ない事情で延長を希望される方は、その都度ご相談ください。なお、職員の体制でご希望に応じられないこともございますので、ご了承ください。