

事業所名

特別養護老人ホーム悠生園 2階

1. 調査結果

今年度もお客様満足度調査にご協力いただき、心より感謝申し上げます。皆様からいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、さらなるサービス向上に努めてまいります。

(1) 評価が安定している設問

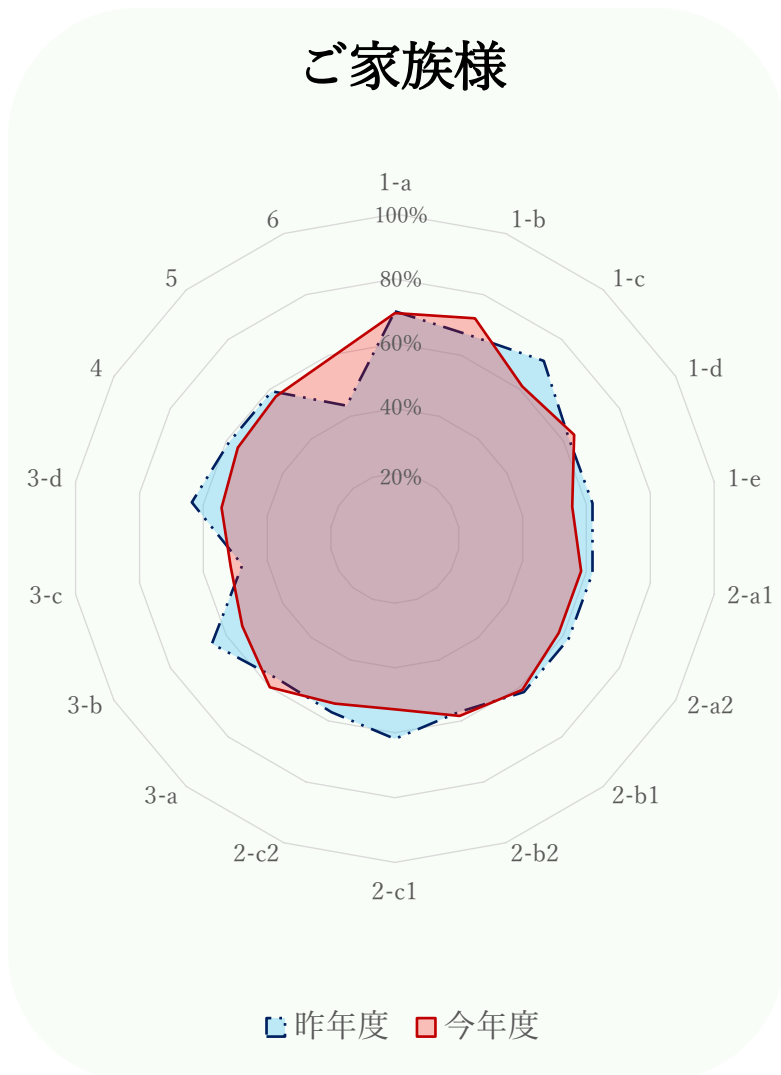
(2) 評価にばらつきが見られた設問

設問	評価内容	評価された理由
1	挨拶・礼儀・応接	挨拶・言葉遣い・来所時・電話対応が安定し一定評価
2	施設雰囲気・居心地	フロア等の雰囲気・居心地の評価水準が安定
6	専門性・信頼性	支援内容が昨年度より上昇

設問	評価内容	評価された理由
1	身だしなみ・報連相	印象関連や連絡・報告の項目で評価の低下傾向
2	室内環境の整理・空気	整理整頓・温度・臭気項目で低位評価
3	要望・相談等の対応	説明や迅速性で評価が伸び悩み

設問番号ごとの評価内容

(3) 昨年度との比較グラフ



<b>1</b>	<b>職員対応、身だしなみについて</b>
a	挨拶・礼儀
b	言葉遣い・態度
c	印象・雰囲気・身だしなみ・清涼感
d	電話・来所時の対応など受付・取次
e	連絡や報告などの方法・時期・内容
<b>2</b>	<b>施設、事務所の印象について</b>
a1	整理・整頓・清掃（フロア）
a2	整理・整頓・清掃（事務所）
b1	雰囲気・明るさ・心地良さ（フロア）
b2	雰囲気・明るさ・心地良さ（事務所）
c1	温度・換気・臭気（フロア）
c2	温度・換気・臭気（事務所）
<b>3</b>	<b>ご本人やご家族のご要望、ご相談、苦情の対応</b>
a	要望や相談・苦情の訴えはきちんと受け止める
b	説明は分かり易く、納得のいくものになっている
c	要望・相談・苦情は言いやすい雰囲気
d	依頼に対して迅速に対応している
<b>4</b>	<b>プライバシーや尊厳への配慮は十分</b>
<b>5</b>	<b>ケアプランに基づく提供内容への満足度</b>
<b>6</b>	<b>職員の知識・技術は要望・期待に応えるもので、信頼できる</b>

## 2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
1	<p><b>お客様より：</b> 入居者の衛生面について、もう少し気を使ってほしいです。</p> <p><b>フロアより：</b> 今年度より、介護部門の年間目標として「基本的ケアの再確認・再構築」を掲げております。その一環として、ご利用者様の身の回りの清潔保持や衛生面（衣類の汚れ・ほつれ、車椅子の汚れ、髪の手入れ、口元の汚れ、爪の手入れ等）について、日々の業務の中で徹底するよう指導してまいりました。</p> <p>しかし、今回の調査を通じて、これらの取り組みが十分に行き届いていないと認識しております。今後は、より一層意識を高め、日常業務に確実に反映できるよう取り組んでまいります。</p>
2	<p><b>お客様より：</b> 連絡事項の引き継ぎが、上手く伝わっていないことがありました。</p> <p><b>フロアより：</b> お客様の情報がフロアで十分に伝達されておらず、ご家族様への適切なご返答ができないことがありました。また、二重にご家族様へ電話連絡を行い、不快に思われたこともございました。</p> <p>今後はフロア間・職種間の連携を強化し、組織全体で情報伝達の改善に取り組むたいと思います。</p>
3	<p><b>お客様より：</b> 面会時に飲み物のとろみ付けを依頼したが対応されず、飲み物が置かれたままになっている状況がありました。</p> <p>別の職員に改めて依頼し対応していただきましたが、当初依頼した職員からのフォローはありませんでした。</p> <p>今年度4月以降、このような対応が目立つように感じます。</p> <p><b>フロアより：</b> 面会時のご依頼に対し、十分な対応ができず、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>ご家族様からのご依頼については、対応したフロア職員が責任をもって状況を把握し、適切に対応することが重要であると認識しております。</p> <p>今後は、ご面会時のご挨拶や近況の共有を含め、お客様に安心してご利用いただけるよう、より丁寧な対応を徹底してまいります。</p>

## 2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
4	<p><b>お客様より：</b></p> <p>今年度4月以降、職員の対応が以前と比べて低下しているように感じています。体調不良により入院した際、回復に対して否定的に受け取れる発言があり、不安や不快な気持ちになりました。</p> <p>現在は体調も回復しており、希望を損なうような言葉がけについて改善を望みます。</p>
	<p><b>看護部より：</b></p> <p>ご利用者様が体調を回復されている中で、フロア職員の発言によりご不快なお気持ちにさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>前向きなお気持ちや、ご家族様の希望に対する配慮を欠いた表現であったと真摯に受け止めております。</p> <p>今後は、お客様のお気持ちに寄り添い、言葉遣いや伝え方についても十分配慮した対応を心がけてまいります。</p>
5	<p><b>お客様より：</b></p> <p>管理栄養士の説明について、十分ではないと感じました。</p>
	<p><b>機能支援部より：</b></p> <p>貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>説明の分かりやすさの点で、十分にお伝えできていない部分があった可能性があるかと受け止めております。</p> <p>管理栄養士を含め、専門的な内容についても、ご理解いただきやすい説明を心がけていくことが重要であると認識し、今後の対応に活かしてまいります。</p>
6	<p><b>お客様より：</b></p> <p>老人ホームを「死に場」と捉える方もいますが、私は生活の場であり、残りの人生を楽しく過ごす場所であってほしいと考えています。</p>
	<p><b>機能支援部より：</b></p> <p>ご意見のとおり、当施設は「最期を待つ場」ではなく、ご本人様がこれまでの暮らしを大切にしながら生活を継続していただく場であると考えております。</p> <p>今年度より、人生会議（ACP）に関するご案内を行っておりますが、説明の受け止め方によっては、「死に場」という印象を与えてしまった可能性があるかと受け止めております。私どもは、ご本人様の意向を尊重し、最期まで主体的な生活を大切にしながら、生活の質を重視した支援を行うことを目的としております。</p> <p>ご不明な点やご不安なことがございましたら、いつでもご相談ください。</p>

## 2. ご家族様からのコメントに対する回答

No.	コメント
7	<p><b>お客様より：</b></p> <p>居室のベッドで過ごす毎日は、日常生活に大きな変化が見られない状況です。日中は車椅子にて、他の入所者の皆さまが過ごされているフロアで過ごし、刺激のある生活を送らせたいです。</p> <p><b>フロアより：</b></p> <p>現在、寝たきり（経鼻・胃瘻）のご利用者様につきましては、日中の午後を中心に車椅子への離床を行い、行事やレクリエーションへの参加も、状況に応じて徐々に実施しております。</p> <p>今後は、1日の生活の流れをご家族様にも分かりやすくお伝えできるよう配慮するとともに、ご本人様の体調に合わせて活動範囲を広げていけるよう努めてまいります。</p> <p>また、可能な限りご面会時には離床していただき、ご家族様と過ごしていただくなど、臨機応変に対応してまいります。</p>
8	<p><b>お客様より：</b></p> <p>職員のみなさんをお願いをするとすぐに対応されますが、車イスのタイヤの空気の抜けや、ドアノブのグラグラや、天井からの水滴等が気になります。</p> <p><b>フロアより：</b></p> <p>担当業務の変更や引き継ぎ等により、継続的な点検・対応が難しい状況が生じている部分もございます。</p> <p>現在は、フロア職員を中心に、居室内の掃き掃除や拭き掃除、ベッド周辺の清掃など、環境整備に重点を置いて取り組み、居住環境の維持・向上に努めております。</p>

貴重なご意見や暖かいお言葉、励ましをいただきまして感謝申し上げます。  
今後も、お客様が安心して楽しく過ごしていただけるよう、2階スタッフ一同取り組んでまいります。  
今後もお気づきの点などありましたら、お気軽にお声かけください。

社会福祉法人 悠生会  
特別養護老人ホーム悠生園 2階フロア長 永川 貴之