

# 平成30年度 介護老人福祉施設博愛苑 満足度調査アンケート結果

【アンケートの目的】 サービス内容を改善し利用者及び家族の満足度を向上させるため。

【アンケートの対象】 介護老人福祉施設博愛苑 入居者ご家族

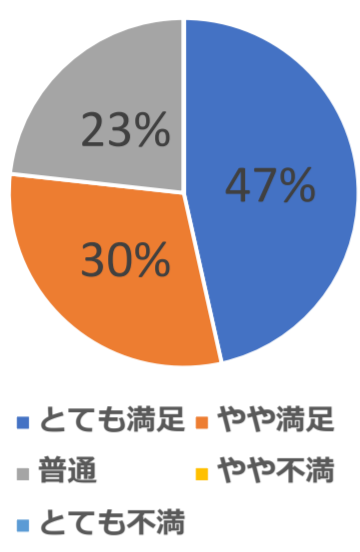
【実施期間】 5月8日 ～ 5月31日

【回収状況】 対象者数：80人 回答数：44人 回収率 55%

アンケート結果

## 【1】生活環境について

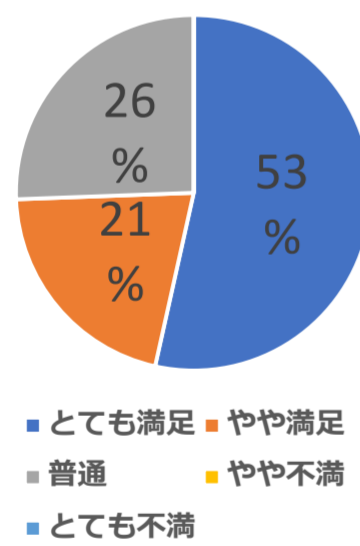
①居室やトイレ、洗面台などの清掃・整理整頓は行き届いていますか

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
 <p>■ とても満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ とても不満</p>	<p>・時々洗面台が汚れていることがある。</p> <p>不快な思いをお掛けし、申し訳ありませんでした。 洗面台の清掃は毎日行っておりますが、今後も、ご使用後の拭き取りなど清潔に保てるように心がけてまいります。</p>
<p>・車椅子が汚れています。</p>	<p>不快な思いをお掛けし、申し訳ありませんでした。 車椅子については、週1回の点検と清掃をしておりますが、引き続き快適に使用していただけるよう心がけてまいります。</p>

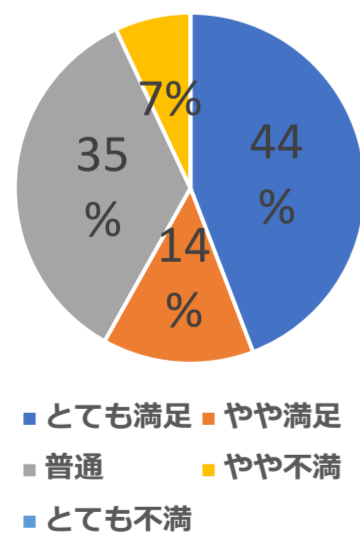
②居室は、入居者にとって心地よく整備されていますか

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
 <p>■ とても満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ とても不満</p>	<p>・ご意見なし</p> <p>この内容について、ご意見はありませんでしたが、さらに快適に過ごしていただけるように清掃は勿論のこと、ご家族の面会時等にご要望を伺い、改善に努めてまいります。 昔使っておられた物や思い出の品等、私物の持込みもできますので、是非ご要望を教えていただけたらと思います。</p>

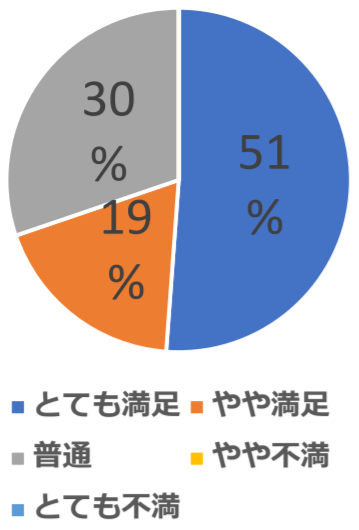
③ホールは、入居者にとって心地よく整備されていますか

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
 <p>■ とても満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ とても不満</p>	<p>・ご意見なし</p> <p>この内容について、ご意見はありませんでしたが、さらに快適に過ごしていただけるよう、四季おりおりの花を飾ったり、音楽を流したり、快適な室温調整を行うなどして改善・工夫を重ねてまいります。</p>

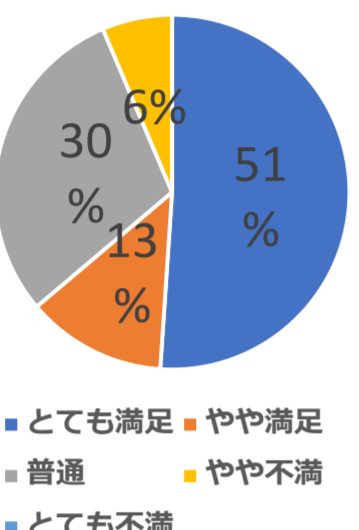
④施設内で臭いなど気になる事がありますか

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
 <p>■ とても満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ とても不満</p>	<p>・仕方がないと思う。 ・便を換えていただいた後が臭いが残っていた。 ・午前中の廊下で感じる。 ・2階でイベント時、換気不良で非常に感じる。</p> <p>不快な思いをお掛けし、申し訳ありませんでした。 排泄ケアの度に換気を行っていますが、今後はさらに換気を徹底いたします。 具体的な換気方法は、 ①居室ドアを閉める ②居室窓を開け、臭気を逃す。(廊下に臭気が出ないようにします。) ※排泄物は新聞紙で包み、臭い漏れを軽減 ※廊下に臭気がある時の換気 また、共用トイレの臭気が強いは、消臭スプレーを使用 「不満」のご意見が7%もあり、深く反省し改善に取り組んでおります。</p>

⑤ プライバシーの配慮がなされていますか

 <p>■とても満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■とても不満</p>	ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	<p>・ご意見なし</p>	<p>この内容について、「不満」の声はありませんでしたが、プライバシー保護については、今後も十分に留意し対応いたします。</p> <p>お気づきの点がありましたら、遠慮なくおっしゃってください。</p>

⑥ 入居者の整容面(髪・爪・ひげ・服装等)は、整えられていますか

 <p>■とても満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■とても不満</p>	ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	<p>・介護士の方は、とても忙しそうに時々、爪切り、髭剃りをして帰ります。私にとっても、母とのふれあいのひと時が過ごせて少し楽しみでもあります。</p> <p>・たまたまかもしれませんが、髪、爪が乱れていました。</p> <p>・爪が伸びていることが多々ある。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。</p> <p>また、整容について行き届いておらず、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>ご意見をいただいた後すぐに職員に周知し、以下のことを改善策として取り組んでおります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 離床時に整髪</li> <li>② 毎日の髭剃り</li> <li>③ 適切な爪切り</li> </ol> <p>「不満」のご意見が6%もあり、深く反省しています。不満から満足へ変わるよう、職員一人ひとりがさらに意識を高め、ケアを行ってまいります。</p>

〈生活環境全般についてのご意見、ご要望など〉

- ・大変助かっています。話好きなので、話ができる環境を作ってもらいたいです。何かできる楽しみを見つけて毎日過ごしてもらいたいと思っています。
- ・本人の意思がなかなか理解できず大変だと思います。穏やかな日々が送れているので感謝しています。
- ・入居者本人の日々の体調によって、気を使った対応を心掛けていただき、大変喜んでます。
- ・介護スタッフの省人化が、以前に比べるとサービスの質が落ちているように思う。

〈博愛苑からの回答〉

ご意見及びお褒めの言葉ありがとうございます。

話ができる環境については、職員からの声掛けを継続し、入居者同士の交流がさらにできるよう、ホールへのご案内や席の位置を見直します。

入居者とは、笑顔が増えるよう同じ目線で会話し、また不安が軽減できるように常に寄り添うことを心がけていきます。

何かできる楽しみについては、本人様の意向を十分確認し意向に沿った対応を行います。

入居者の中には、現在は読書、塗り絵、ニュース番組の視聴を楽しみとし日課としておられる方もいらっしゃいます。

その他の方も同様に、さらに楽しみある生活を送っていただけるよう日々の関わり、観察、サポートをさせていただきます。

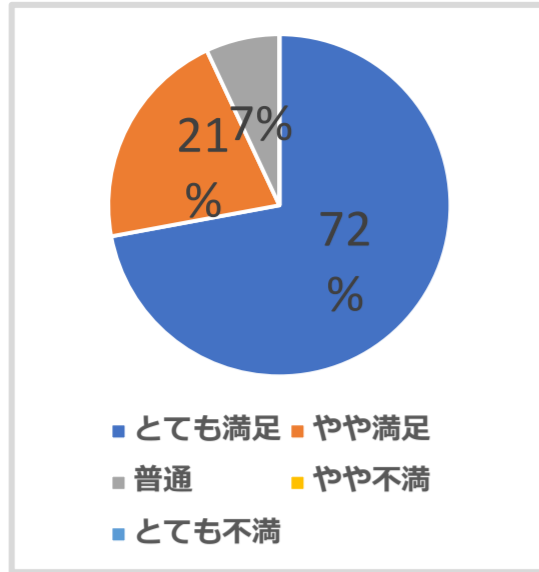
職員数の不足については、ご心配をお掛けし申し訳ありません。

現在、法人内外の研修参加や、職員教育の見直し等を行っており、サービスの質の向上に努めています。

お気づきの点は、遠慮なくおっしゃってください。

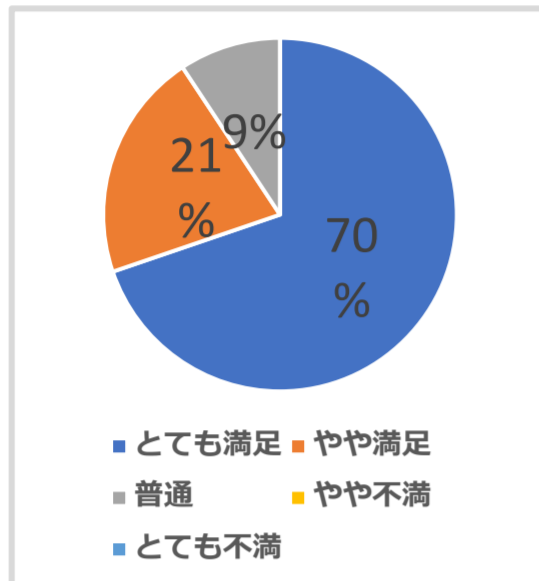
## 【2】職員について

### ①職員の態度や言葉使いは丁寧にできていますか



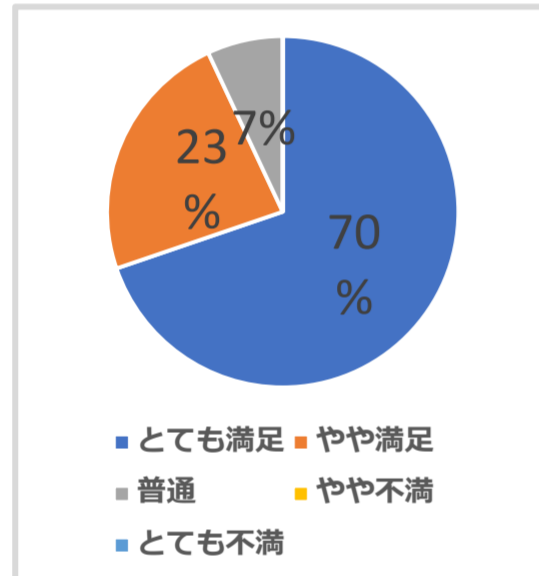
ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
・声掛けとか挨拶とか良いと思います。	お褒めの言葉、ありがとうございます。 職員一人ひとりが、さらに気持ちの良い対応ができるよう、今後も接遇研修や職員指導を行います。

### ②職員へ質問や意見、要望などを伝えやすい雰囲気ですか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
・ご意見なし	この内容について、ご意見はありませんでしたが、70%の方が「とても満足」と考えておられ、職員一同喜んでおります。  今後も、さらに意見や要望を言っていただけるよう、職員一人ひとりが意識を高め、より皆様との信頼関係を築いていきたいと考えております。  ご意見、ご要望等なんでもおっしゃってください。いただいたご意見に対して改善に向けて取り組んでいきます。

### ③博愛苑のご利用に満足されていますか



ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
・ご意見なし	この内容について、ご意見はありませんでしたが、70%の方が「とても満足」と考えておられ、職員一同喜んでおります。  これに慢心することなく、常に「相手の立場に立って」「喜んでほしい」という気持ちを忘れず、日々のケアや関わりを行ってまいります。

#### 〈職員(博愛苑)についてのご意見ご要望など〉

- ・24時間お世話をしていただいているので感謝です。私の姿を見かけると状態を教えてください。
- ・面会に行きますと、職員の皆さんが笑顔で迎えてくださって職場の明るさが、とてもいいと思います。
- ・大変良くしてもらい要望などありません。よろしく願います。
- ・よろしく願います。家族としては、とても助かっています。ありがとうございます。
- ・いつも良くしていただいて大変有難く思っております。これからもよろしく願ひ致します。
- ・いつもお世話になっております。脳梗塞で倒れ、このままかと思いましたが、「痛い」とか言葉も出るし、日々元気を回復しています。歳は関係なく、1日も長生きしてほしいです。感謝、感謝しています。
- ・お世話になり、とても安心しております。
- ・面会に行った時、質問等にも分かり易く説明していただき、大変喜んでおります。
- ・入居後はトラブルが多々あったけど、担当の人には満足しています。若い兄さんは明るく気に入っています。
- ・通知文の内容が分かりにくい。特に、制度改正に伴う利用料変更など、簡単明瞭、懇切丁寧な表現で願ひします。
- ・私にとってもやっと慣れた頃に異動になる方が多くて、せっかく話やすくなって喜んでいただけなのに、「換わることになりました」と聞くとがっかりします。母のこともよく分かってもらっていたのにと残念に思うことがあります。

#### 〈博愛苑からの回答〉

- ・ご意見及びお褒めの言葉ありがとうございます。  
通知文の内容については、分かり難い点がありましたこと、お詫びいたします。  
今後は、いただいたご意見を踏まえ、簡潔明瞭を基本とし、さらに分かり易い文書を心がけてまいります。ご不明な点は、お気軽にお問い合わせください。  
人事異動について、ご意見をいただきありがとうございました。  
人事異動は「職員のさらなる成長」を考え実施しております。質の高いケアを提供するためには、職員の質の向上が不可欠ですが、入居者、ご家族共に安心していただけるよう取り組んでまいりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

### 【3】 広報誌・24時間シートについて

① 広報誌の内容は、分かりやすく読みやすいですか

<p>49% 35% 16%</p> <p>■ とても満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ とても不満</p>	ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	<p>・ご意見なし</p>	<p>この内容について、ご意見はありませんでしたが、約半数の方が「普通」と考えておられます。</p> <p>今後は、さらに各事業所の様子や、取り組み内容、入居者の様子や職員紹介等、掲載内容を見直し、より喜んで楽しみにしていただける広報誌としてまいります。</p> <p>ご意見、ご要望を引き続きいただけますよう、よろしく願いいたします。</p>

② 24時間シート(入居者の1日の過ごし方)は、分かりやすく読みやすいですか

<p>37% 42% 19% 2%</p> <p>■ とても満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ とても不満</p>	ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
	<p>・図表を使って分かり易くしてほしい。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。</p> <p>現在、24時間シートの見直しを検討しています。</p> <p>図表については導入の有無は未定ですが、入居者の1日の過ごし方がさらに見やすく、分かり易い24時間シートを考えております。(平成30年9月末までに変更予定)</p>

#### 〈広報誌・24時間シートについてのご意見ご要望など〉

- ・職員さんの対応、重労働で大変だと思います。感謝です。
- ・広報誌は苑内での変化が分かり、大変良いと思います。
- 24時間シートは、家族にとって入居者の時間毎の行動、サポート内容、変化が分かり非常に良いシートだと思います。
- ・ホームページを閲覧の機会に、目当てのものを探するのに手間どった。慣れていないのが原因かも。今後、頻繁に開くようにします。
- ・もっと施設内の様子を紹介してほしい。

#### 〈博愛苑からの回答〉

ご意見及びお褒めの言葉ありがとうございます。

また、労いのお言葉もいただき、職員一同感謝しております。

ホームページについては、さらに内容の充実やお知らせ情報の更新頻度を増やしてまいります。

現在、各事業のブログを作成し日々の様子や職員の思いを綴っています。皆様に楽しみにしていただけるよう、今後もブログ更新を定期的に行い、施設内の様子や法人の状況をお知らせいたしますのでご期待ください。

#### 施設長より

この度はご多用中にもかかわらず満足度調査アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございます。心から感謝申し上げます。

おかげさまで44人の方からご回答をいただきました。入居者やご家族の皆様のお気持ちに寄り添うための、貴重なご意見として活用させていただきます。

この度ご協力いただいたアンケート調査については、入居者の皆様の生活の一部分に過ぎません。まだまだお気づきの点はおありではないかと感じております。

介護のプロとして、職員一人ひとりが成長できるよう、そして、この度のご意見を糧にして入居者・ご家族の皆様笑顔と安心をお届けできるよう努めてまいります。今後も忌憚のないご意見・ご要望をお聞かせいただければ幸甚です。

引き続き皆様のご指導、ご協力をお願い申し上げます。

介護老人福祉施設 博愛苑  
施設長 竹下篤史