

# 2020年度ご利用者様アンケート結果のご報告

弊社では、ご利用者様のご意見・ご要望を取りまとめ、より一層のサービス向上を目指し、前年度に引き続き、お客様の満足度に関するアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました皆様、お忙しいところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

多数のご利用者様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度の向上を目指し、今後の運営に活かしてまいります所存でございます。

今年度のアンケート結果を事業所ごとに以下にまとめましたのでご報告させていただきます。

なお、アンケート結果の詳細内容をご希望される場合は、お手数ですがご利用中の事業所職員までお声がけいただけますよう、お願い申し上げます。

## <アンケート実施概要>

調査期間: 令和2年10月1日～11月8日 対象者: 弊社サービス利用者

調査方法: インターネットでの回答もしくは、アンケート用紙の郵送回答

サービス種類	事業所名
特定施設入居者生活介護	有料老人ホーム ハーモニー

## 集計結果について

問	質問内容	はい	どちらかといえばはい	どちらでもない	どちらかといえばいいえ	いいえ	未記入
1	食事は美味しく、楽しみで、メニューに満足されていますか。	6	8	4	0	0	7
2	施設内や入居者様の部屋は、掃除が行き届いていて、清潔な環境を保っていますか。	14	8	3	0	0	0
3	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか。	17	7	0	1	0	0
4	職員は常に気持ちのよい挨拶をおこなっていますか。	17	5	2	1	0	0
5	職員の身だしなみに清潔感がありますか。	17	8	0	0	0	0
6	職員は、入居者様に対し挨拶以外にもよく声を掛け、親切に対応していると思いますか。	16	7	1	1	0	0
7	入浴の回数に満足されていますか。	8	10	4	0	0	3
8	レクリエーションや外出に満足されていますか。	2	5	12	1	0	5
9	計画作成者は入居者様、ご家族の皆様の要望を十分に把握したうえで計画書を作成し提示していますか。	13	3	5	2	0	2
10	機能訓練の援助を受けている方に質問です。 機能訓練の内容に満足され、報告はきちんとされていますか。	1	0	2	2	0	20
11	御家族様の希望時、面会時や電話などで入居者様の情報提供はきちんと行われていますか。	15	8	1	0	0	1
12	入居者様の病状などに変化があった場合は、きちんと連絡や報告がされていますか。	19	6	0	0	0	0
13	施設や職員に対する不満や要望に対して責任をもって対応していますか。	15	7	2	0	0	1
14	入居者様や御家族様が安心して生活が送れるようにサポートされていると思いますか。	15	8	2	0	0	0
15	返答率	58%					

ご意見と改善報告について

No.	ご意見	回答・改善案
1	<p>最近、両親にかわってお邪魔することが多くなりましたがまだまだホームでの衣食住を把握しておりませんのでわからないところは空白にさせて頂きました。</p> <p>叔母をみると我が家のように楽しそうに生活しているようなので安心しております。耳が聞こえないのでご不便をおかけすることも多いかと思いますが今後ともよろしく願いいたします。</p>	<p>嬉しいお言葉ありがとうございます。</p> <p>耳が聞こえないというのは、生活する上でも不安を感じることも多いかと思います。今後も安心して過ごしていただけるように様々なコミュニケーションツールを用いながら、関わらせていただければと思います。</p>
2	<p>お世話になっております。家族としては概ね満足していますが、入居者本人からすると(一部の)職員様の言動が高圧的に映る・無理強いをしているように感じるようなことがあります。ご配慮いただけますと幸いです。</p>	<p>職員の応対でご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。</p> <p>職員の言動・対応方法を見直し、入居者様、ご家族様が安心して生活していただけるように努めてまいります。</p>
3	<p>コロナ禍で、県外でもあり、訪問もなかなか思うようにできませんが、大きな変化もない様子で安心しております。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>面会に関して、ご迷惑をおかけしているかと思っております。入居者様の日々の様子は、都度、お電話でも対応しておりますので、お問い合わせいただければと思います。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問1:メニューを見ることできない。食事風景(出されている物)を見ることできない。お茶等、定時以外でも欲しい時でも摂る事ができるか。</li> <li>・問2: 本人がトイレを失敗する事がある為だと思うが、床やスリッパがニチャニチャしていることがある。</li> <li>・問4: すばらしい対応してくれる方が多いが、こちらが挨拶を先にしないと挨拶しない人も少なからずいる。入社当初はできて、じきに×になる人もしばしば、、、。</li> <li>・問6: 家族がいない時はどうか気になる。以前訪問した際、きつく叱られている場面に出会った。</li> <li>・問7: 人数が多いし、一人一人時間がかかるので、今回の回数で仕方ないと思う。</li> <li>・問8: もう少し回数が多くてもよいか。</li> <li>・問10: 高齢なので仕方ないが、入所以来の衰え方が激しい。訓練を多くできないか。</li> <li>・全体: トイレトペーパーの補充のない事がしばしばあり、今はこちらができるだけ持参するようにしているが、ホルダーに入っていない事も多い。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>問1: 毎食のメニューは食堂の掲示板に貼り出しをさせていただいております。ご希望がございましたら、身元引受人様への送付も検討いたします。お茶については、定時以外でも給茶機より提供可能です。また、ご希望があれば職員にて提供しております。</p> <p>問2: 誠に申し訳ございません。ご本人様がトイレへ行かれた際は、都度確認し、清掃をおこなってまいります。</p> <p>問4: 誠に申し訳ございません。職員が皆同様の接遇が継続して行えるように指導してまいります。</p> <p>問6: 誠に申し訳ございません。ご入居者様、ご家族様が心配や不安にならないよう、接遇、対応を確認し、改善してまいります。万が一、そのような場面を見られた際は、施設長までお声掛けいただければと思います。よろしく願いいたします。</p> <p>問7: ご希望がございましたら、遠慮されることなくスタッフまでお声かけください。</p> <p>問8: レクリエーション表以外にも、14時にフロア職員が担当して行っております。感染状況を確認しながら、今後も色々なレクリエーションをおこなっていただければと思います。</p> <p>問10: 毎日10時の体操を行っております。それ以外にご希望がありましたら、スタッフにお声掛けください。よろしく願いいたします。</p> <p>全体: 誠に申し訳ございません。日用品に関しては、基本的に持ち込みでお願いしております。ホルダーへの補充は、適宜、確認させていただき、ご不便がないように対応してまいります。申し訳ございません。</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問8: 本人の希望に沿っていただいているので、とてもありがたいです。</li> <li>・全体: わがままな母をみていただいて感謝あるのみです。</li> </ul>	<p>温かいお言葉嬉しく思います。</p> <p>今後も入居者様の希望に沿って、安心して生活していただけるように尽力してまいります。</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問1: 量がやや足りないような事を言いますが、本人の言うことなので、何とも、、、。</li> <li>・全体: スタッフの方が忙しそうで過重労働になっていないか心配です。ぜひスタッフの方が心身ともに余裕ある働き方ができるような労働環境を整えて下さるようお願いいたします。</li> </ul>	<p>お気遣いいただき誠に申し訳ございません。</p> <p>問1: 一度、ご本人様の摂取状況を確認させていただければと思いますので、職員にお声掛けください。</p> <p>全体: 職員に関しては、忙しそうに見えるような立ち居振る舞いでご心配をおかけし申し訳ございません。職員ともコミュニケーションや面談を行いながら、労働内容等、確認しております。また、業務改善等も行い、働きやすい環境作りに努めてまいります。</p>

7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問1: 本人は美味しいと思っていると思う。</li> <li>・問2: きれいと思う。</li> <li>・問3: 良く行き届いている。</li> <li>・問6: 職員の皆さんありがとう。</li> <li>・問7: 本人満足か。</li> <li>・問9: 感心しています。</li> <li>・全体: いずれにしても本人は痴呆(認知症)の傾向が強く、職員の皆さんも対応に大変かと思う。質問に対しては当方の想像による回答が多く悪しからず。</li> </ul>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 今後もご満足いただけるよう職員一同、尽力していきます。</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問1: 今までが田舎料理(煮物等)でしたので、なかなか馴染めないようです。</li> <li>・問8: レクリエーションに積極的に参加できないようです。</li> <li>・問9: 計画作成について聞かれたことはありません。</li> <li>・全体: これからも何かとご迷惑をおかけすると思いますが、よろしくお願い致します。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 問1: なんぶの郷の食事に関しては、温めるだけの調理でなく、少しでも家庭料理に近づけるようにできる限り手作りをしております。口に合うような食事を提供できるように、栄養士と調整していきます。 問8: レクリエーションの際には、できる限り参加していただくようご入居者様へのお声掛けをおこなっております。また全体でのレクリエーションが難しい場合は、個別の対応をさせていただいております。今後ご本人様のご興味のある事を探しながら行っていければと思います。 問9: 計画書に関しては、ご本人様または身元引受人様に説明後、署名・捺印をいただいております。ご不明な点がございましたら、施設長にお問い合わせください。よろしくお願い致します。 全体: ご要望等ございましたら、職員にお申し付けください。</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問8: 入居者の方がたが、レクリエーションに前向きかというところでもないのではないか。私としてはやってもらいたい。</li> <li>・全体: 病気が怖いので清潔を保つのが大切</li> </ul>	<p>的確なご意見ありがとうございます。 問8: レクリエーションの際には、できる限り参加していただくよう入居者様へのお声掛けをおこなっております。また全体でのレクリエーションが難しい場合は、個別の対応をさせていただいております。今後ご本人様のご興味のある事を探しながら行っていければと思います。 館内や居室等の清潔の保持は、毎日行うとともに、設備に関しても毎年定期的な清掃を行っております。その際は、入居者様やご家族様のご協力を賜ることもありますので、ご理解、ご協力をお願いします。</p>
10	<p>いつもお世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。何かございましたら、職員にお声かけください。今後ともよろしくお願い致します</p>

<p>・問1: 食費のわりには、食事内容が充実されていないのではないのでしょうか。現在は宅配での介護食事の配達広告も多くありますが、その様なものと比較しても充分でない様に思える。</p> <p>・問2: 以前、施設設備の工事(電気工事etc)があったが、壁への穴明け等の削りクズがそのままになっている。又、エレベーター換気口等にホコリがたまり、天井の換気口より見えている。尚、食事中に工事を実施しており、埃まみれ。</p> <p>・問4: 人により、まちまち。挨拶をされる人もいるが、ない人もいる。</p> <p>・問9: 施設サービス計画書に誤記があり、訪問時に修正を依頼し、1時間後の帰りにコピーを頂いていく様をお願いしたが、帰りにコピーをもらいに伺うと今だ修正できず、後日してくれとのこと。修正箇所は一部名称の修正内容であるにも係わらず。</p> <p>・問10: 該計画書の評価結果欄の評価日が記入されていないにも係わらず、客先へ該計画書の確認サイン・捺印を依頼され、上記の件を指てき修正依頼。今までも、同様な捺印のないものを提出されたりしている。</p> <p>・意見:  (1) 毎年、貴社より「顧客満足度調査(CS調査)」の御依頼を頂いておりますが、依頼文書及びCSアンケート結果において、公簡文書発信NO.は取られています。社内発信部署名の記載はあるが、部門の管理者等の捺印がございません。これが社外から客先へ発信される文書でしょうか？これが貴社流CS方法ですか？一般社会では、他社外発信文書(正式公簡文書)で発信されるものは、発信部門等の捺印があるが、客先への対応(CS)と考えますが、貴社お考えはどうですか？  (2) 今回のCS調査方法は、1)インターネットでの回答、2)アンケート用紙の郵送回答の2通りがあるにもかかわらず、該CS調査結果はインターネットでの回示しかございせん。故に貴社での客先への結果回示方法は、インターネット回示するので、結果が見たい顧客はインターネットより勝手に見るとのスタンスです。弊社等インターネットのない顧客はどの様に該結果を見ることが出来るのか？これがCS対応でしょうか？  (3) 以前、貴社の施設利用者に対する対応方法で多々疑問があり、貴社介護サービス本部長様に何度も苦情を申し入れましたが、適確な対応が頂けないため、施設事業最高責任者様とお話したい旨をご御連絡した所、該責任者の都合が悪いのか、9/11に金森監査役様が代わりに対応することでお話をさせて頂きました。貴社上層部の方とご検討されて対応して頂けるとの席上回答を頂きましたが、その後の貴社検討結果は回示頂けなく、現在に至っております。貴社との「契約書」第9条3項では“入居者からの苦情がなされた場合迅速かつ誠実に必要な対応を行なう”と記載あり、これが貴社流のCS対応です。  (4) 貴社CS方法の疑問点一例  数年前は市保健所からのインフルエンザ予防接種依頼に対し、貴施設より予防接種申し込み書提出のお手紙連絡を頂いておりましたが、本年も該依頼手紙は来ておりません。貴社もごぞんじの様に本年コロナ禍でのインフルエンザ予防接種実施であり、非常に重要な予防接種と考えますが、この様な貴社御対応はCS対応といえるのでしょうか？  以上</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>問1: なんぶの郷のお食事に関しては、温めるだけの調理でなく、少しでも家庭料理に近づけるようにできる限り手作りをしております。食材費や人件費等も考慮させていただく中での価格設定としております。なんぶの郷の食事を取らずに宅配弁当をとる事も可能となっておりますので、ご検討いただければと思います。</p> <p>問2: 誠に申し訳ございません。以前、口頭でお聞きした際に、片付けの徹底と作業時間に関しては、業者には伝えております。今後も業者とは密に連絡を取り、入居者様の生活に影響が出ないようにしていきます。また、換気口のほこりに関しては、定期的に確認し、清掃していきます。</p> <p>問4: 誠に申し訳ございません。職員が皆同様の待遇が継続して行えるように指導していきます。</p> <p>問9: 早急の対応ができず、申し訳ございません。指導し、改善していきます。</p> <p>問10: 再三のご指摘に関わらず、改善できず申し訳ございません。担当者の見直しと改善に努めていきます。</p> <p>意見:  (1) 貴重な意見ありがとうございます。次回実施の際に向けて検討いたします。  (2) 貴重なご意見ありがとうございます。今回インターネットでの回答を試みとして実施させていただきましたが、初回ということでアンケート用紙での回答が多かったので、今回の結果報告についてはホームページと郵送等で対応していきます。  (3) 貴重な意見ありがとうございます。今後、改善に努めてまいります。  (4) インフルエンザの予防接種に関しては、毎年ご家族様のご認識がある為、送られてこられないご家庭へは個別連絡をしております。また、今年は全員に接種していただきたく、接種券がない方に関しても、自費での接種の依頼をしております。</p>
--	--