

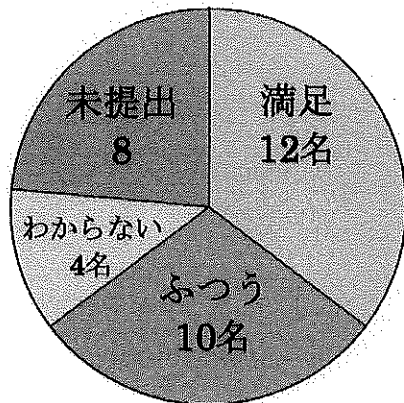
ケアハウス悠々満足度調査【報告】

配布数 34 部。

入居者 17 名（老健 1 名・入院者 3 名）、ご家族様 17 名に配布。（ご夫妻 2 組）

回収部数 26 部。回収率 76% ※回答いただいている中で割合を算出。

【問 1】 ケアハウスの美化・清掃状態について



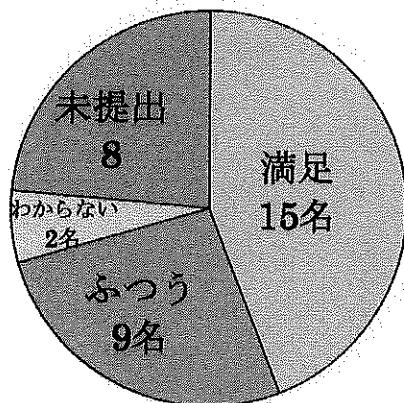
要望・意見

- ・片手に雑巾、右にほうきの姿をいつも見えています。綺麗に悠々に住まわせてもらってありがとうございます。ちり袋も元気な頃は加勢できていましたが、今はお世話になる事ばかりです。ありがとうございます。
- ・問題が大きくてよく分かりませんが。私的には満足というところです。
- ・ありがとうございます。

要望・意見に対して

満足と回答された方は全体の 46%。窓のサンの清掃等、細かいところにも気を配って清掃はしておりますが、建物の老朽化もすすんでいる事も要因になっているのではないかと感じております。今後も、廊下のエアコンフィルター等の普段目にしにくい細部まで配慮しながら取り組んで参ります。

【問 2】 ケアハウスの環境・設備について



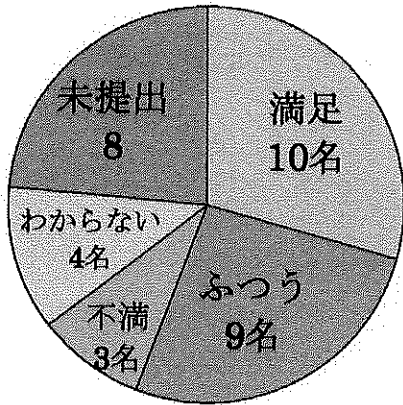
要望・意見

- ・日に日に変わる黒板を見る事しか出来ませんが、壁に貼られた工作品、それに室内に飾られた飾り物、皆の作る嬉しそうな顔が目につかび、素晴らしさに驚きます。またこれ等を準備し指導する方々の大きな力に頭が下がります。本当にご苦労様です。自分の体の事も考えてね。
- ・問題が大きすぎて...

要望・意見に対して

57%の方が満足頂いているようです。4月からサービス内容の見直しを実施されておりますが、満足度の低下へ繋がらないよう取り組みたいと思います。

【問3】 食事について（メニュー・時間帯・座席など）



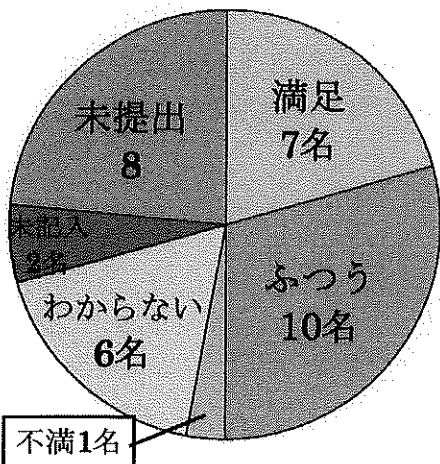
要望・意見

- ・ご飯が硬いと思います。もう少し柔らかくしてほしい。
- ・食事が冷えている。ほとんどの人がご飯から湯気が出ている。
- ・体の都合で残してしまいますが(ごめんなさい)、皆の健康を考えて作って下さるのが嬉しいです。珍しい料理もありますね。ありがとう。
- ・これは私の様な田舎育ちの者には大満足でございます。
- ・食事風景を見たことがないので分かりませんが、栄養バランスのとれた食事と聞いています。
- ・メニュー、座席は実際に見てないので分かりません。

要望・意見に対して

食事は毎日の楽しみですので、満足度38%が今後もっと向上するように努めて参ります。不定期ではありますが、日常のご様子やメニューをホームページやラインで投稿しご家族の皆様へもお伝えできるように努めて参ります。

【問4】 おやつの種類や内容について



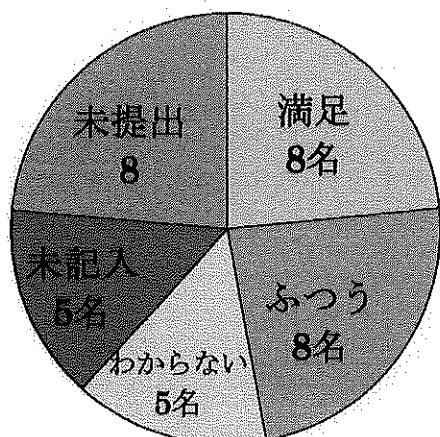
要望・意見

- ・おやつはあまり関心ないですね。
- ・満足しています。
- ・年寄りには歯が悪いので硬いものはダメだと思います。
- ・分かりません。

要望・意見に対して

好みもありますが、満足度26%と大変低い評価となりました。サービス内容の見直しで4月から廃止となりましたが、今後は買物ツアーや差し入れ等、本人様の嗜好に合わせてお選びいただけたらと思います。

【問5】 入浴について（時間帯等）



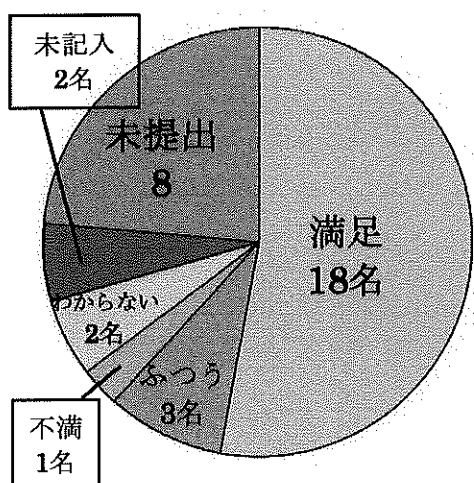
要望・意見

- ・入浴はデイに行った時お世話になっておりますので大変満足です。一番風呂に入らせていただいております。

要望・意見に対して

満足度 30%。介護サービスを利用する方もいらっしゃる事から、希望する時間に入れれないというご相談が寄せられました。対策として男性浴室の時間を限定して人数の多い女性に開放して対応させていただいております。身体の状態に合わせた入浴スタイルが、今後も問題なく継続できるよう努めて参ります。

【問6】 職員の言葉遣いについて



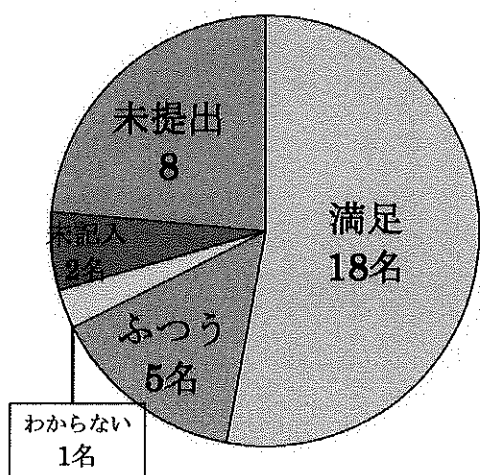
要望・意見

- ・大変やさしく丁寧で、私には勿体ないくらい感謝しております。
- ・ありがとう。
- ・満足しています。いつも良くして頂いているようで嬉しく思います。
- ・個人差がありますが、時々気になるときがある。

要望・意見に対して

満足度 69%。0.3%の不満を真摯に受け止め、職員同士で気をつけ合いながら、今後も入居者様、御家族様に信頼していただけますよう、お相手を配慮した適切な言葉遣いを意識致します。

【問7】 職員の礼儀や態度について



要望・意見

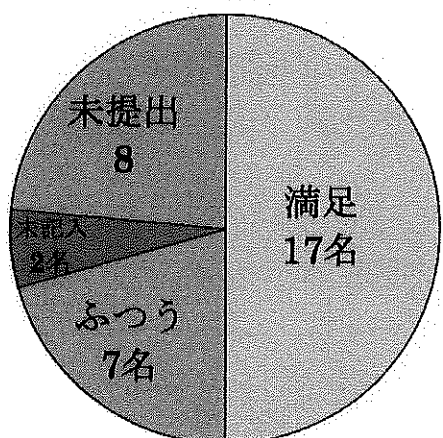
- ・誕生日の花など皆様の寄せ書きをくださり、身に余る暖かみややさしい言葉に嬉しさと元気をもらい、いつもいつも懐に入れておきたい気持ちになります。ありがとうございます。
- ・丁寧で親切で優しくて申し分ございません。感謝感謝の毎日でございます。ここにずっとおりたいですが...

要望・意見に対して

満足度 69%。

内部研修等で接遇力向上を図り、入居者様やご家族様へ不快な気持ちを与えることがないように、皆様が気持ちよくケアハウス悠々をご利用いただけますよう努力して参ります。

【問8】 職員の説明、話は分かりやすいですか



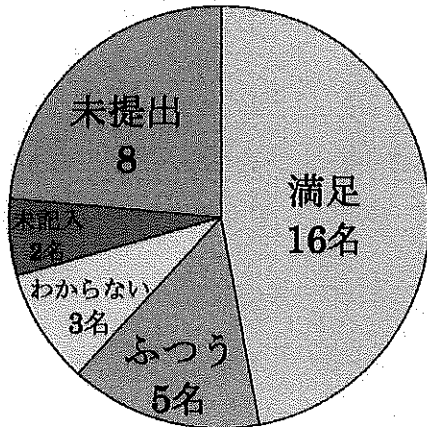
要望・意見

- ・耳が悪く聞こえませんが、プリントをくださるし、だいじょうぶです。
- ・大変御親切で丁寧に優しくお世話していただきまして、感謝の毎日でございます。
- ・ありがとうございます。

要望・意見に対して

満足度 65%。今後も耳からの情報だけでなく、プリントやホワイトボード等を活用し、本人が理解されたか否かの確認も含めて、より分かりやすく伝わりやすい説明に努めます。

【問9】 職員はあなたやご家族のプライバシーを守っていますか



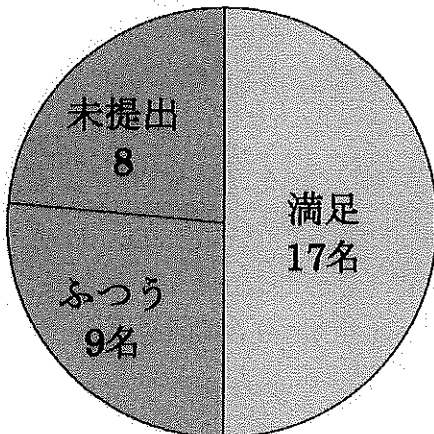
要望・意見

- ・問題が広すぎてよく分かりません。私は何の不自由もなく有り難く生活させて頂いてます。感謝しております。
- ・ありがとう。

要望・意見に対して

満足度 61%。団体生活の中でのプライバシーを守る事の大切さを、これからも重視し取り扱いには注意を払っていきたいと思います。

【問10】 職員に思いを伝えたり、相談事をしやすいですか



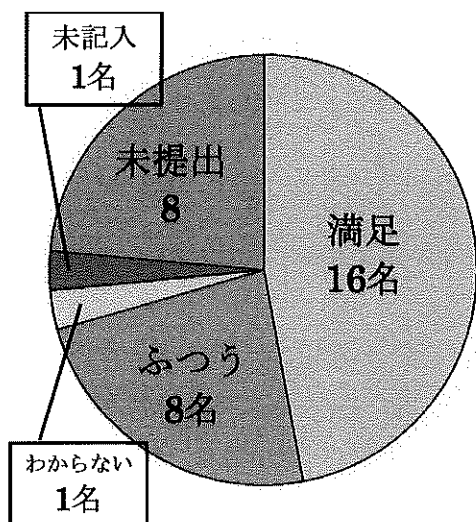
要望・意見

- ・時々わがままな事を言う事もありますが、自分自身で周りの事を考えるとこの生活が最良と思います。
- ・遠くに遠くになりけり...。日常生活品がうまく使いこなせない事が多く相談するといつも簡単に解決してくださり、その技(何でもこなせる)にはただただびっくりびっくりです。ありがとう。
- ・職員の方はいつも御多忙の中でゆっくりお話しをするというか、話の場があまりなかったようで、申し訳なく思っております。有難うございました。
- ・ありがとうございます。
- ・細かい所まで気を遣って下さるのでありがたいです。職員の方、皆さん相談しやすいですよ。ありがとうございます。

要望・意見に対して

満足度 65%。時間の許す限りお話を伺うように努めておりますが、人員体制上、難しい状況です。追って時間を設けるよう努めておりますが、その事で相談しにくいという事が無いように配慮し、お気軽に相談できるよう取り組んで参ります。

【問 1 1】 ケアハウスに入居して安心して暮らせるようになりましたか



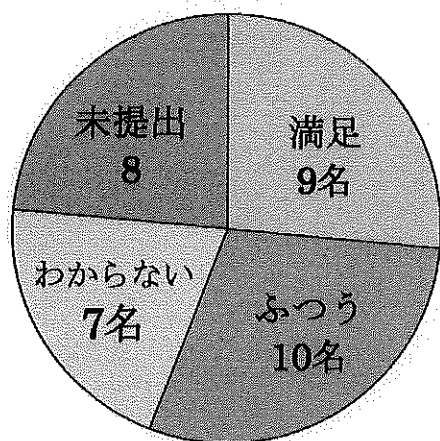
要望・意見

- ・人間それぞれの生き方があります。安定して一日を過ごせていますので、これが普通の生活と考えています。
- ・いろいろですけど…。よかったというところは。よい友に恵まれて別れがづらいです。私もついて行くと言っております。
- ・施設で見守りをいただいているので大変ありがたいです。

要望・意見に対して

満足度 61%。おひとりおひとりの心に寄り添い、少しでも安心して生活していただけるように、日常の生活の中で、お困りごとをくみ取ってご支援できるよう努めて参ります。

【問 1 2】 利用料金について



要望・意見

- ・何の利用についてお答えするのか私にはよく分かりませんでした。

要望・意見に対して

満足度 34%。6月は収入申告月でもあります。個人情報適切に取り扱い、常に明確で正しい金額をお知らせ出来るよう努めて参ります。又、施設の利用料金についての質問でしたが、説明が不足していたようです。今後は分かりやすい質問となるように改善したいと思います。

その他、意見やご要望

要望・意見 入居者

いつも感謝しています。有難うございます。

いろいろお世話になりまして有難うございました。まだはっきりはしませんが、転居したいと考えております。家族にも友人にも誰にも話をしておりません。転居の気持ちを持って居りますという事だけお伝えしたいと思えます。まだ動き出してはおりません。

いつも話を聞いていただきありがとうございます。これから迷惑をかけると思っております。

家族

いつもお世話になり有難うございます。スタッフの方々の行き届いた配慮に感謝しています。これからもよろしく願い致します。

よろしくお願い致します。

いつも良くして頂いて大変満足しております。今後共よろしくお願い致します。

コロナが落ち着いたら早く元のケアハウスの状態になるようにしてほしいです。訪問して、普通におしゃべりしたり、外出したり早くできるようになってほしいです。よろしくお願い致します。

目で見ないと分からない質問等あり、答えが不十分で申し訳ありません。

お世話になります。コロナ禍で施設や居室に入れず様子が分かりません。アンケートに十分答えることができず申し訳ありません。

ケアハウス総体評価

ケアハウス悠々のサービスに対し、どれだけ満足されているのか、又どのような事を重視され必要とされているのか等を調査する為、今回はじめてアンケートを実施させていただきました。

ご家族様に対しての質問ですが、コロナウイルス感染対策で施設内の状況を把握しづらい状況でもあったことから、分からない事や、答えづらい質問だったようです。

今後は、質の向上に繋がるような質問となるように配慮する事で、より満足度の高い、皆様に必要とされる施設となれるよう精進してまいります。又、コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことを受け、当施設でも対面の面会や、リモート面会、入居者様の自由な外出、相談に応じた短時間の入室許可など徐々に緩和しておりますが、感染症がなくなったわけではございませんので、今後も皆様の安心と健康をお守りしながら、一日でも長く元気に生活できるように努力してまいります。

ご協力誠にありがとうございました。
今回のアンケートを基により良いサービスの提供に繋げて参りますので、今後ともよろしくお願い致します。