

満足度調査

令和2年3月

回答数:26名

◎施設の美化・清潔について

	人数	比率
満足	14	58%
やや満足	4	17%
普通	6	25%
少し不満	0	0%
不満	0	0%
わからない	0	0%
合計	24	100%

前回

◎施設の設備で改善してもらいたいこと

電話の音が聞き取りにくい、呼び出しのお知らせの音が聞こえない 1
ない 5
居室の日当たりが悪い 1

48
12
33
3
3
0

◎入浴の内容について

夕食	人数	比率
満足	6	26%
やや満足	1	4%
普通	5	22%
少し不満	8	35%
不満	2	9%
わからない	1	4%
合計	23	96%

前回

◎生活の相談や苦情対応について

	人数	比率
満足	12	52%
やや満足	0	0%
普通	6	26%
少し不満	0	0%
不満	0	0%
わからない	5	22%
合計	23	100%

前回

45
3
36
12
3
0

45
0
45
3
0
6

◎健康の相談や緊急時の対応について

	人数	比率
満足	7	30%
やや満足	1	4%
普通	10	43%
少し不満	1	4%
不満	1	4%
わからない	3	13%
合計	23	100%

前回

◎行事の内容について

	人数	比率
思う	8	33%
やや思う	0	0%
普通	8	33%
あまり思わない	1	4%
思わない	2	8%
わからない	5	21%
合計	24	100%

前回

48
3
39
0
0
10

48
12
33
0
0
6

◎介護予防になるような取り組みは必要ですか

	人数	比率
思う	6	29%
やや思う	1	5%
普通	8	38%
あまり思わない	4	19%
思わない	0	0%
わからない	2	10%
合計	21	100%

前回

◎行事の内容で改善してほしいこと

主旨や内容を説明してほしい

◎行ってほしい事は何ですか？

- ①リズムカルな曲・歌に合わせた運動をしたい
- ②ラジオ体操がしたい
- ③リラックス、いやしの音楽を流してほしい
- ④ダーツ、ボールなど簡単な運動が必要
- ⑤梅、桜の花見
- ⑥厨房の方の出勤時まで寝ている警備員がいるので注意してほしい
- ⑦体操

65
16
16
3
0
0

◎職員の言葉遣いや礼儀・態度は良いと思うか

	人数	比率
思う	15	63%
やや思う	1	4%
普通	7	29%
あまり思わない	1	4%
思わない	0	0%
わからない	0	0%
合計	24	100%

前回

◎職員が笑顔で挨拶できていると思うか

	人数	比率
思う	15	65%
やや思う	2	9%
普通	5	22%
あまり思わない	1	4%
思わない	0	0%
わからない	0	0%
合計	23	100%

前回

69
3
25
0
3
0

71
10
16
3
0
0

◎総合的にガーデンのサービスに満足されているか

	人数	比率	前回
満足	10	43%	72
やや満足	2	9%	9
普通	9	39%	13
少し不満	2	9%	3
不満	0	0%	0
無回答	0	0%	3
合計	23	100%	

◎施設に対するご意見

- ・ストレスなく過ごしている
- ・お互いに顔を見て話せる機会をつくってほしい
- ・個人情報だからと言われるが、必要な情報は教えてほしい
- ・難しい仕事だと思うかよろしくお願いします。
- ・厨房の方が出勤した後に小山警備員と新しい警備員以外は、まだ寝ている
- ・感謝して幸せに暮らしている
- ・気になることはあるが、明日は我が身とがまんします。
- ・入浴について、入浴時間をもう少し長くしてほしい。

令和2年顧客満足度調査結果

40名に配布（他施設入院中0名）：回収26名（回収率65%）

前回と比較すると「施設の美化・清潔について」満足度は向上しています。「入浴の内容について」は、満足度が下がり、不満の割合が上がっています。また、「総合的にガーデンのサービスに満足されているか」についても満足度は下がり、普通・少し不満が上がっています。

これらの原因のひとつは、新型コロナウイルス感染予防のために食堂や入浴の利用形態を変更したことが挙げられます。特に入浴は、入浴の曜日と時間の固定、入浴時間の制限を設けたために、自分の入りたい時間に利用できない。ゆっくりと入浴できない。慌ただしい。と言った不満があること。なおかつ、決められた時間を間違っ入浴する人、時間制限を守らない人がいる。といったルールを守れない他者への不満などもありました。

また、行事についても人の密を避けるためにほとんどの行事を中止にせざるを得なかったため、施設生活における楽しみが少なくなかったことも不満要素であったと考えられます。

入所者への返答内容は以下の通り

嗜好調査の結果報告

- ・嗜好調査の結果は、厨房へ伝えていきます。
- ・ご意見を調理や献立に反映していきます。

満足度調査の結果報告

- ・入浴や食事のスタイルは、感染症が治まるまで継続していくしかない状況です。ご不便な思いをさせていると思いますが、しばらくご協力していただく様をお願いします。
- ・設備の改善について、「電話の声が聞き取りにくい、呼び出しのお知らせの音が聞こえない」については、施設に申出ただけであれば、音量の確認もしくは受話器を交換します。
- ・行事についても感染症が治まるまで休止せざるを得ない状況です。但し、ラジオ体操やガーデン体操など感染対策をとりながら再開したいと思っています。
- ・介護予防については、新しい運動習慣の取り組みを実施しようと考えています。興味のある方はご参加していただくようよろしくお願い致します。
- ・「厨房の方の出勤時まで寝ている警備員がいるので注意してほしい」⇒マニュアルを見直し、各警備委員の勤務内容の統一化を図り、全員同じ動きがとれるように致しました。
- ・「お互いに顔をみて話せる機会をつくってほしい」⇒会話することによる感染の危険が高いため、対応は難しい状況です。
- ・「個人情報だからと言われるが、必要な情報は教えてほしい」⇒個人情報は本人の同意がないと第三者へ教えることはできないことが法律で定められています。コスモスガーデンだけではなく、法人の全ての職員は、この法律に基づいているため、必要な情報は教えられないことになっております。ご理解していただきたいと思っております。