

令和3年顧客満足度調査結果

40名に配布（他施設入院中2名）：回収22名（回収率55%）

施設の美化・清潔について前回と比べて満足が減り、普通が増えています。満足度が増えるように清掃の習慣化を図りたいと思います。

入浴の内容については、「満足」が増えています。しかし、「不満」という声も数名上がっています。感染症予防のため時間や曜日の制限があり、入りたい時に入れず、ゆったりと入れずなど、我慢していただいている面はあると思います。しかし、感染者数が増えてきていることから、通常に戻すのは難しい状況です。

行事関連については、感染症予防のため、ほぼ中止となってしまいました。代わりにラジオ体操やガーデン体操を実施してみました。「継続した方が良い」、「満足されている」が4割程度おられました。また、「参加していない」、「良いと思わない」人もおられました。体操以外で、行事の替わるものがないかを検討してきましたが、なかなか良いアイデアが浮かばず、他のケアハウスでも良い改善策がないとも聞いています。今後も、感染者が増加傾向にあることもあり、当分、行事は中止せざるを得ない状況となっています。

満足度調査の結果報告

・あまりに事務所の秘密主義に気持ちが遠のく。冷たい。

⇒自分のことを知ってもらって良い人もいれば、知られたくない人もおられます。知られたくない人の情報を守るのは施設として当然のことではないでしょうか？当施設だけではなく、他施設・病院でも個人の情報は第三者へ教えないことになっております。

個人情報規定の資料が事務所にありますので、内容をみたい人は事務所まで声掛けしてください。

・食堂で他人の分まで食器を回収する人がいます。食べ終わっていないのに待っている。何とかしてください。

⇒手助けしてあげたいという気持ちは大切なことではありますが、場合によってはトラブルの元にもなります。基本、配膳は自身で行ってください。自身で下膳できない人は、職員が下膳しますので、そのままにしておいてください。改善されないようであれば、職員までご相談ください。

・利用料のご案内に於いてサービス提供費は人件費の施設運営費用と明記されております。職員不在の夜間警備員の勤務日数及び各自の時間帯を表記してください。不安である。

⇒警備員の配置については重要事項説明書に記載されております。入所契約時に全ての人に重要事項説明書を渡しおりますので、ご自身の重要事項説明書を再度確認していただけないでしょうか。

(2) 施設の職員体制

重要事項説明書から抜粋

①職員配置

施設長 1名
生活相談員 1名
介護職員 2名

(調理業務は給食会社に委託しています。)

②勤務時間

早出 7時30分から16時00分
日勤 10時00分から18時30分
遅出 11時45分から20時15分

*夜間は警備員が常駐しています。

入浴時間が18時までの場合は、18時15分から翌7時45分
入浴時間が20時までの場合は、20時から翌7時45分

※入所した年によって、職員の勤務時間が少し変わっています。

※入浴時間は平時（感染症がない場合）です。現在入浴時間は月曜以外20時までですが、警備員の時間帯に変わりはありません。

※入浴時間18時までは、月・水・金曜日 入浴時間20時までは、火・木・土・日曜日 のことです。

【施設から皆様へのお知らせ】

食堂の暖房について

一部のご利用者様から食堂内が寒いという訴えがありましたので、下記の対応をしております

以前：暖房温度 28度。暖房 ON: 食事開始 30分前

現在：暖房温度 30度。暖房 ON: 食事開始 60分前

食事開始の前と食後について

食堂について：感染症対策として、人が多く集まらない、密にならないことが大切です。食事開始前に、食堂入り口付近で待機すると密になり、ウィルスに感染する可能性が高くなってしまいます。そのために

①食堂入り口近くで待つのは止めてください。食事の準備ができれば、館内放送を入れます。放送を聞いてから降りてきてください。

②食事が終われば、速やかに自室へ戻ってください。1階ロビーでの談話はご遠慮ください。

満足度調査

令和4年2月

回答数: 22名

◎施設の美化・清潔について

| | 人数 | 比率 |
|-------|----|------|
| 満足 | 10 | 45% |
| やや満足 | 2 | 9% |
| 普通 | 9 | 41% |
| 少し不満 | 1 | 5% |
| 不満 | 0 | 0% |
| わからない | 0 | 0% |
| 合計 | 22 | 100% |

前回

58
17
25
0
0
0

◎施設の設備で改善してもらいたいこと

屋上を直してください

食事の2交代制を元に戻してほしい。待ち時間を工夫してほしい
食堂の密のある場所、ない場所、アンバランスを見直して

◎入浴の内容について

| 夕食 | 人数 | 比率 |
|-------|----|-----|
| 満足 | 10 | 45% |
| やや満足 | 2 | 9% |
| 普通 | 4 | 18% |
| 少し不満 | 3 | 14% |
| 不満 | 1 | 5% |
| わからない | 2 | 9% |
| 合計 | 22 | 91% |

前回

26
4
22
35
9
4

◎生活の相談や苦情対応について

| | 人数 | 比率 |
|-------|----|------|
| 満足 | 9 | 41% |
| やや満足 | 2 | 9% |
| 普通 | 6 | 27% |
| 少し不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| わからない | 5 | 23% |
| 合計 | 22 | 100% |

前回

52
0
26
3
0
22

◎健康の相談や緊急時の対応について

| | 人数 | 比率 |
|-------|----|------|
| 満足 | 5 | 23% |
| やや満足 | 1 | 5% |
| 普通 | 10 | 45% |
| 少し不満 | 1 | 5% |
| 不満 | 0 | 0% |
| わからない | 5 | 23% |
| 合計 | 22 | 100% |

前回

30
4
43
4
4
13

◎行事の内容について

| | 人数 | 比率 |
|---------|----|------|
| 思う | 3 | 14% |
| やや思う | 4 | 19% |
| 普通 | 7 | 33% |
| あまり思わない | 2 | 10% |
| 思わない | 0 | 0% |
| わからない | 5 | 24% |
| 合計 | 21 | 100% |

前回

33
0
33
4
8
21

◎ラジオ体操は継続した方が良いか

| | 人数 | 比率 |
|---------|----|------|
| 思う | 6 | 30% |
| やや思う | 1 | 5% |
| 普通 | 5 | 25% |
| あまり思わない | 3 | 15% |
| 思わない | 2 | 10% |
| わからない | 3 | 15% |
| 合計 | 20 | 100% |

◎行事の内容で改善してほしいこと

- ・映画を増やしてほしい
 - ・職員不在の行事は何の意味もない
 - ・コロナ対策はより厳しく規制。多くの行事が早くできるように
 - ・食事1部、2部済んだら早く帰って
 - ・コロナ終わったら昔の様に帰りたい
- ◎行ってほしい事は何ですか？

◎プチガーデン体操は満足されているか

| | 人数 | 比率 |
|---------|----|------|
| 思う | 6 | 29% |
| やや思う | 1 | 5% |
| 普通 | 2 | 10% |
| あまり思わない | 3 | 14% |
| 思わない | 2 | 10% |
| わからない | 7 | 33% |
| 合計 | 21 | 100% |

◎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 | 11 | 50% |
| やや思う | 1 | 5% |
| 普通 | 10 | 45% |
| あまり思わない | 0 | 0% |
| 思わない | 0 | 0% |
| わからない | 0 | 0% |
| 合計 | 22 | 100% |

前回

63
4
29
4
0
0

◎職員が笑顔で挨拶できていると思うか

| | 人数 | 比率 |
|---------|----|------|
| 思う | 10 | 48% |
| やや思う | 1 | 5% |
| 普通 | 9 | 43% |
| あまり思わない | 0 | 0% |
| 思わない | 0 | 0% |
| わからない | 1 | 5% |
| 合計 | 21 | 100% |

前回

65

9

22

4

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 |
|------|----|------|
| 満足 | 9 | 43% |
| やや満足 | 3 | 14% |
| 普通 | 8 | 38% |
| 少し不満 | 0 | 0% |
| 不満 | 0 | 0% |
| 無回答 | 1 | 5% |
| 合計 | 21 | 100% |

前回

43

9

39

9

0

0

◎施設に対するご意見

- ・あまりに事務所の秘密主義に気持ちが遠のく。冷たい
- ・車いすを利用している人がいるためEVの箱を大きくする。
- ・感謝のひとつことです。
- ・楽しくすごしたい
- ・コロナの最中で不便な生活を強いられたが仕方がない。コロナ明けには以前のようにしてほしい
- ・食堂で他人の分まで食器を回収する人がいます。食べ終わっていないのに待っている。何とかしてください。
- ・利用料のご案内に於いてサービス提供費は人件費の施設運営費用と明記されております。職員不在の夜間警備員の勤務日数及び各自の時間帯を表記してください。不安である。
- ・全部ありがたく思っている。近所の付き合いも気楽。最後の入院迄ここに居たい