

入居者満足度調査の結果について

令和2年7月実施



株式会社ヴィラ

フェリスヴィラ東茨戸 入居者満足度調査の結果について

当社では、入居者様・ご家族様が当施設が現在提供するサービスをどのように評価し、またどのようなサービスを望んでいらっしゃるかなど、ご意見をいただき絶えず変化する皆様のニーズを把握することが重要と考えております。

今後も、定期的に同様の調査を行うことにより、お客様の声に耳を傾けてまいります。そして、今回いただいたご意見・ご要望を全職員で共有し、現状サービスの見直しや改善等を行い、サービスの質の向上に結び付けたいと考えております。また、このような機会に関わらず、日頃お気づきの点がございましたら遠慮なくご相談いただければと思いますので、どうぞよろしくお願ひいたします。この度の満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

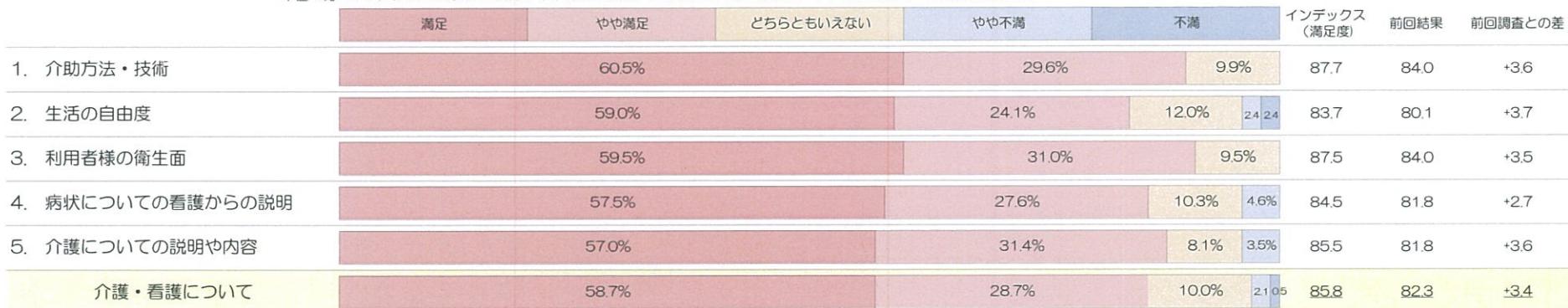
【調査概要】

- 実施期間：令和2年7月1日～8月15日
- 調査票回収率 79.3% (回収数92 配布数116)
- 回答者の構成比 54.3% (ご本人) : 45.7% (ご家族)

I. 介護・看護について

介護・看護については、全項目において、前回の評価を2~3ポイント以上改善し安定した満足度を示しています。特に「1. 介助方法・技術」、「3. 利用者様の衛生面」の項目については、87点台となっており、サービスにおける「介護・看護」に対して一定以上の評価と信頼をお寄せいただいものと考えております。ただ、まだまだ改善すべき点はございますので、今後も皆さまからの意見を頂戴しながら、安心した暮らしのお手伝いができるよう、更なるサービスの質の向上に努めてまいります。

単位：% *インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点



要望	自由に外出したい。
両方	具合が悪い時に寄り添ってくださいました。物忘れが激しいので介護の方の名前がなかなか覚えられないので名札をつけてほしいです。
良い	先日の寒い日、夜中足元が寒くて起きて靴下を履いてやっと寝たことがあります、そのことを職員さんに話したところ、彼女はすぐに丸めた布らしきものを持ってきてくださいました。それをベッドと敷布団の隙間に入れてください、おかげさまでぐっすり眠ることができました。大感謝でした。
良い	いつもいろいろとありがとうございます。
良い	お部屋係のヘルパーさんは良くしてくれます。
意見	食事（おやつやお菓子、果物）等、好きに食べられない。
その他	2.施設の決まりごとは守らなければと思います。
良い	実際、介助を受けての生活の様子を見てはいませんが（面会時部屋で休んでいることが多い）汚れたおむつ交換、声掛け等も優しくしていただいて父の落ち着いた様子と笑顔に安心しております。
改善	部屋の掃除をもう少し行ってほしいです。他は満足しております。
良い	我が家に外泊しているときより、居室で過ごしている時の方が落ち着いているように思われます。
良い	十分できているわけではありませんが、母はまだ自分のことは自分ですることを希望しています。それを見守っていてくださると思っています。母から苦情を聞いたことはありません。
良い	コロナで大変な中だと思いますが、いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。
良い	清潔さが保たれ過ごしやすさを考えていただいていることが館内の状態から伺われます。介護面でも十分お世話になっていると存じます。ありがとうございます。
良い	いつも父の身体の状態について丁寧に説明していただいている。ありがとうございます。
改善	3.について以前父が入院した時に、下着がすごく汚れていてクリーニングしていても落ちていない汚れがありました。新しい下着を購入するので言ってください。
良い	入居者の家族として大変ありがとうございます。
良い	いつも母たちが心地よく過ごせるようにお気遣いいただきありがとうございます。毎日の電話でみなさんから大事にしていただいているのがよくわかります。母が満足なら私たち家族は嬉しいです。これからもよろしくお願ひいたします。
良い	新型コロナ感染症で大変な中、よく介護・看護をしてくれていると思います。

II. 職員の接し方について

職員の接し方については、前回も高評価をいただいておりましたが、今回の調査におきましても平均で91点台となっており、介護現場で働く職員一人ひとりの努力や取り組みに対して、ご入居者やご家族の皆さんに高く評価していただけたものと大変うれしく思っており、また働く職員の励みにもなります。しかしながら、自由記載のご意見の中で、職員のサービスに個人差があるといったご指摘もいただいております。このようなご意見を真摯に受け止め、全職員が皆さまの立場に立って、皆さんに寄り添ったサービスを提供できるよう一層の努力が必要であると考えております。

単位：% *インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査との差
6. 職員の言葉遣い		71.9%		22.5%	5.6%	91.6	86.8	+4.7
7. 職員の勤務態度		72.7%		22.7%	4.5%	92.0	87.2	+4.8
8. 職員の服装身だしなみ		73.0%		24.7%	2.2%	92.7	90.0	+2.7
9. 職員は話しかけやすい雰囲気か		69.3%		25.0%	5.7%	90.9	88.6	+2.3
職員の接し方について		71.7%		23.7%	4.5%	91.8	88.2	+3.6

良い	職員はみんな明るくて気持ち良い。分からぬことを質問すると丁寧に答えてくださる。「ありがとう」「こんにちは」「おはようございます」と職員の方は分け隔てなく声をかけてください。それでいてだめなものは「だめ」ときちんと注意してくださいところがいいと思います。
改善	職員で個人差はあります。
良い	職員の皆様には感謝あるのみ。何も知らない老女にやさしくしてくださる事には只々感謝あるのみ。ここへ来てよかったですと感謝しております。私は田舎者で何も分からぬ老人です。くれぐれもよろしくお願ひ申し上げます。
良い	自分のために色々と教えてくれるためになる。
良い	職員の皆様はいつも笑顔で親切に対応してください。施設内も清潔で嫌な臭いを感じたことも一度もありません。季節に応じた装飾が施され温かい雰囲気に安心させられます。電話対応もパーカーフェクトです。今後もよろしくお願ひいたします。
良い	いつも気持ちよく接していただいております。
良い	いつも職員さんの明るい挨拶に敬服しています。
良い	先日会った時、落ち着いていたので安心しました。今後ともよろしくお願ひいたします。
良い	いつも親切に対応してくださり感謝の念に堪えません。どんな場合も親切に本人の思いを大事にしてくださっているからだと思っています。
良い	どんな時にもきっちりとお話を聞いてくださいます。皆さんにはいつも感謝しております。
良い	職員の皆様、限られた人員の中でお忙しい毎日と存じますが、勤務姿勢の良さが言葉遣いにも表れ好印象を感じられます。ありがとうございます。
良い	いつもよく声かけしていただいている。
良い	皆さん優しく接してくださるので、安心しているようです。
要望	職員たちの名前を覚えてお礼を申し上げたいのに「名前が覚えられない」「忘れてしまう」ことにもどかしさを感じているようです。可能であれば大きく見やすいネームプレートの工夫をお願いしたいです。現状のプレートでは見づらくなかなか顔と名前が一致しないようです。職員の方々はみんな優しく親切にしてくれると話しております。
良い	本人の兄弟からも対応についていい施設だねと言われます。

III. 食事について

食事に関しては、前回調査とほぼ横並いとなっており、これまで皆さまにご満足いただくようさまざまな取り組みを行ってきたところですが、満足度の平均で62点台となり今回の調査の中では最も満足度の低い調査項目となりました。食の問題は、皆さまの嗜好にかかわる問題もあり、その評価については分かれるところではありますが、食事は皆さまにとって一番の楽しみであり、よりよい食事の提供は生活の質の向上を図るうえで大変重要なものであると考えております。今回の評価でいただいたご意見ご要望を参考に改善に向け引き続き業者との交渉を続けていきたいと思っております。

単位: % *インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査との差
10. 内容、量、盛り付け、味付け	33.8%		39.7%		23.5%	2.9%	76.1	72.5 +3.6
11. 食器やスプーンなどの形、材質	44.1%		42.6%		11.8%	1.5	82.4	83.5 -1.1
12. 魚料理はいかがですか？	46.3% (好き)		47.8% (普通)		6.0% (嫌い)	57.3	57.3	+0.0
13. 魚のにおいはどうですか？	76.7% (気にならない)			11.7% (少し気になる)	11.7% (気になる)	60.9	60.9	+0.0
14. 肉料理はいかがですか？	35.8% (好き)		55.2% (普通)		9.0% (嫌い)	51.8	51.8	+0.0
15. 肉料理の固さはいかがですか？	62.7% (丁度良い)		33.9% (固い)		3.4% (やわらか)	47.3	47.3	+0.0
食事について	39.0%		41.2%		17.6%	2.2	62.6	62.2 +0.4

改善	丼物が多すぎる。
改善	味付けの塩分が多すぎるように思います。
改善	温かいものは温かいうちに食べたいです。食事は前よりよくなつた。
改善	おつゆの具が少ない。同じものが出来る。ごはんがますい。
改善	納豆の豆が少しきいものが食べたい。(ひきわり納豆ではないものを食べたい) 出てくるひきわり納豆が薬臭い。
改善	総入れ歯のため肉料理が苦手ですが好きな方です。いつも思うのですが、食事の時間お膳が出てくる時間が長いのが気になります。もう少し早くお膳が出てくることを望んでおります。(時間が無駄で気になるのです)
改善	スプーン等は食事に合わせてつけてください。(毎日は不要)
要望	刺身が食べたいです。
意見	いろいろ工夫されておいしく頂戴しています。珍しいザーサイとか歯が3本、他は入歯なので残さず食べたいと思うが、手元に醤油、塩などがないと味気ない。よく噛んで食べています。
要望	肉料理はあまり好きではなく、うどんが食べたい。
改善	味噌汁が濃い。オクラは苦手。ニラやニンニクは食べられない。ごはんの量が多い。
意見	野菜食を好んで食べています。肉はどうしても食べられません。魚は多少食べています。
良い	好き嫌いがないのでいつも残さず食べられます。おいしいです。
良い	自分にはちょうどよいと思って食べている。
改善	塩気が強い時がある。豚肉は固めだ。
改善	その日によっておいしい時と口当たりが悪い時があります。
改善	量は多い。味付けは少し濃く思います。できることなら温かいものを望みます。生姜などがあればうれしいです。柔らかいものを望みます。
良い	父との会話の中では「毎回完食」「おいしい」と聞いております。

良い	本人からは不満はないと聞いています。
良い	写真付きのメニュー表がありとてもよいと思います。
改善	本人の好き嫌いもあるためだと思いますが「味付け」が口に合わないようなことを言っていたことがあります。現在は聞いたことがありません。
良い	本人から何ら不満等聞いておりません。満足していると思います。
その他	肉料理は一切食べませんが、最近は食べられるようにと努力しているようです。
良い	いつもコーヒーやお茶を入れていただきありがとうございます。本人ではできないので感謝しております。
良い	父からあまり聞いていませんが、対応していただいていると思われます。
良い	毎食完食することが多いようでおいしいのだと思います。「昨日食べた〇〇がおいしかった」と報告してくれることもあり、短期記憶が今ほとんどだめなので作話かと思いましたが、献立てかくにんしたところ本当にそのおかげが出ていて「覚えてているんだ！？すごい！」と思いました。
両方	味付けは塩分が少し多い気がします。そば、うどん、そうめん、ラーメンなど汁系の麺類がおいしいと話しています。先日うなぎが出て「今まで食べたうなぎの中で一番おいしかった」と話していました。その他行事食や果物が嬉しいようです。

IV. 日常生活・居室環境について

日常生活については、新型コロナウイルス感染症対策で外部講師を招いての行事やレクリエーションの中止、外出行事の自粛、趣味活動、各種機能訓練の制限など皆様には多大なご迷惑をおかけしております。毎年取り入れておりました、季節行事（バーベキュー、花火大会）に関しても中止を余儀なくされ職員一同大変心苦しく思っております。その中で満足度平均81点台をいただけたことは施設の感染対策にご理解とご協力をいただけている結果であると感謝の念に堪えません。日常生活の充実は誰もが願っていることであり、日常生活の充実が心身の健康につながることと理解しております。今後も感染対策は継続しつつ皆様のご意見ご要望を参考に快適な日常生活を過ごしていただけるよう努力してまいります。

単位：% *インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査との差
16. 季節行事などの外出レク活動	46.4%		24.6%	23.2%	5.8%	77.9	75.5	+2.4
17. 機能訓練、作業、レク、趣味活動など	48.1%		22.1%	23.4%	3.9% 2.6%	77.3	77.4	-0.1
18. 館内において	58.0%		33.3%	7.4%	1.2%	87.0	77.3	+9.8
19. 居室の温度・湿度	45.1%		35.4%	14.6%	4.9%	80.2	74.6	+5.6
20. 館内・居室の清潔さ	61.4%		31.3%	4.8%	2.4%	88.0	84.8	+3.2
日常生活・居室環境について	51.8%		29.3%	14.7%	3.6% 0.5%	82.1	77.9	+4.2

要望	早くコロナ禍が収まって季節行事などの外出レクがしたい。16.17.はコロナ禍でできないことがたくさんあると思います。早くコロナ禍が収まることを希望しています。作業活動、レク活動をもっとやってほしい。
意見	田舎から来ましたので都内を見物できたらうれしいのですが残念です。部屋が寒いので、これから季節が心配です。年寄ですので寒さが身に沁みます。何卒よろしくお願ひいたします。
改善	17.についてできるだけ多くの人でできることを取り入れてほしい。
意見	早くコロナウイルスが終わり、大雨、風など災害のない世界を祈っています。自分が至らないのですまないと思っています。
改善	湿度が気になる。
意見	おにぎりが時々食べなくなる。お寿司が食べたい。
その他	現在国中が騒乱の中、ホームの方々ご苦労様。昔と同じで食生活も大変だと思います。
良い	居室は暖かかったり、寒かったりするが、窓を開け閉めしてくれているので良い。
その他	16.できる日を楽しみにしています。17.みんなでいろいろなことをさせてもらえる日を待っています。20.自分の居室のは清潔にしたいと思います。
良い	参加できる行事レクが少ないのですが、他の皆様の参加、作成準備の楽しそうな様子を見て微笑ましく思います。
良い	各種活動へのお説明ありがとうございます。
改善	居室の位置にもよるかと思いますが、秋から冬にかけて「少し寒い」と話していました。
良い	コロナの中、気をつけながら少しずつでも活動していただきありがとうございます。
良い	16.に関しては本当に感謝しております。
良い	もうあまり趣味活動はできなくなりましたが、レクや作業活動が多いので感謝しています。（今はコロナで大変ですが）居室の温度は快適ですばらしいと思います。
要望	外出（お散歩等）がしたい。物品の施設内販売を再開してほしい。コロナが収束したらお願いします。館内においては大事です。いいにおいがすると話しています。いつも細かにお気遣いありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。
良い	状態を見てレクに参加させていただいているようで感謝しています。