



**平成30年11月17日(土)**  
**入居者・家族懇談会**

**入居者満足度調査**  
**家族アンケート**  
**結果報告書**

**入居者・ご家族様用**

# 養護老人ホーム明星園 満足度調査

## 目的

入居者にご満足いただけるように、日々工夫を重ね、サービスの向上に努めているが、ともすると自己満足になっている点や努力・工夫の足りない面も多々あるかと思われる。そこでサービスの質の向上を目指し、入居者が当施設に対しどのような感じになっていらっしゃるか、その全体的な傾向や個別的な事由を聞きとり、当施設のサービスの改善・向上に向けてアンケート調査を実施する。また、アンケート調査の結果については明星園サービス向上委員会において分析し、改善の方策について検討する。

## 調査方法

記入・聞き取り方式。今後の対応の必要性もあるため記名をしていただく。

## 対象者

- 養護老人ホーム明星園入居者50名(入院1名)
- ご家族へのアンケートも実施(38通送付→25通返信)

## 調査結果

調査結果については、個別に特に希望の無い方のデータについては、統計的に処理し個人を特定されないものとする。統計結果についてはホームページ・各フロアーへ掲示を行なうこととし、教育目的で使用する場合もある。

## 調査期間

平成30年10月1日(月)～10月15日(月)

## 入居者満足度調査項目

\*今回は、全ての項目を自由記入形式としております。

- 職員の質について【身だしなみ・挨拶・言葉使い・職員の対応等】
- サービス、プログラムについて【行事・クラブ活動】
- 環境について【共有部分の清掃・施設の設備等】
- 掲示物等について【掲示物・配布物・各種通信の時期や内容、回数等】
- 対人関係について【他入居者との生活等】
- 全体の印象について【安心して生活できる施設か等】
- 施設に対するご希望、あるいは苦情について気が付かれたことをお書きください。
- 入浴について、【入浴回数(夏・冬)入浴環境等】

# 入居者満足度調査

## 職員の質について【身だしなみ・挨拶・言葉使い・職員の対応等】

### 入居者からのご意見

- 良いです。(25名)
- とても良いと思います。(4名)
- 皆様、頑張っていますので感謝します。
- 皆、優しいです。
- 良い人もいれば悪い人もいます。(2名)
- 相談とか話しづらい職員さんがいらっしゃいます。
- 職員との対応はスムーズに出来ています。
- 難しい時もあります。
- 色々な職員がいらっしゃいます。
- 挨拶が少ない。挨拶しても返事がない時がある。
- あっけらかんな対応の時もあったけど良い方です。
- 挨拶をして愚痴が一言返って来たことがあった。
- 立派な人もいらっしゃいますが、感情的になり表面にはっきり出す方がいる。
- 皆、ちゃんと勉強しているからいいです。
- 充分にお願いしたり、わがまま言ったりしています。
- まあまあです。怒る人は決まっています。
- 悪いって思うことはないが、職員三人好き、一人嫌い。
- 態度が良い。何もかもしてくれるから有難い。
- 入室の時にちょっと手をあげて入ってくれたらと思います。
- 無回答(2名)
- 入院者(1名)

### 明星園からの回答

- たくさんの良いとのご意見ありがとうございます。職員の挨拶、対応などにつきましては不快な思いをされた方もいると思いますが、一人ひとりが意識して対応できるよう職員間でも気を付けていきます。
- 職員は様々な外部研修会、内部研修会に参加し介護の専門職として沢山の知識や技術の習得をしています。良い以外の意見に対しても介護の専門職として人として成長し、皆様が安心して過ごせるよう、また気軽に相談できる環境づくりに努めながら日々の生活のお手伝いをさせて頂きますのでよろしくお願い致します。

### 施設長より

身だしなみ、挨拶、言葉使い、職員の対応等は、日々の生活の中で、一番大切な部分ではないかと思っております。皆さんから良いですよと、感謝の言葉もいただいておりますが、

一部まだ改善されない部分があるようです。話しづらい、挨拶をしても返事が無い、感情的等々、まだまだ不快な思いをされていらっしゃる方々がおられるという事では、今一度、改善の取り組みを行わなくてはなりません。私たちの仕事も含めて、人と人との繋がり、基本挨拶から始まります。一日の始まりは、挨拶です。まずは、職員が挨拶のできる雰囲気を作り、皆さんの手本になるよう取り組んで「介護の本質はやさしさ」である、明星園の基本理念を職員一人一人が再度自覚して、今以上のサービスの向上に努めていきたいと思えます。

## サービス、プログラムについて【行事・クラブ活動・入浴等】

### 入居者からのご意見

- 良いです。(28名)
- 良いです。お風呂も良いです。
- 今のところは大丈夫です。まだ自分で色々出来ます。
- 特にないです。夏祭りがなくなって残念です。
- 昔に比べて行事が少なくなったのでさみしい。
- 行事等は事前に知らせて欲しい。
- カラオケを週に1回して欲しい。
- 造花作りなどが好きなのでしたい。
- 脳トレ、勉強を増やして欲しい。
- 運動会の時の弁当は折詰弁当が良いです。
- カラオケがもっとあれば良いと思う。入浴の順番など平等にして欲しい。
- 行事予定表はもう少し早めをお願いします。
- 演芸に行くのが楽しみです。(2名)
- あまり参加したくない。(3名)
- 行事はいつも楽しみにしています。(カラオケ)
- 行事は楽しみにしています。子供たちがくる行事が良いです。
- 入浴では、係の人に迷惑をかけています。
- 寮母さんによっては、掃除が終わらないうちに風呂に入れるのはやめて欲しい。人手が足りずきついです。
- 無回答(1名)
- 入院者(1名)

### 明星園からの回答

- 昨年度より取り組んできた週2回の介護予防サロンでは、他の行事等で少なくなった月もありましたが毎月開催することができ、3階入居者の皆様を中心に積極的に参加されていきました。次年度の行事計画では、皆様のご意見(カラオケ、脳トレ等)を取り入れ計画を作成していきたいと思えます。脳トレでは、プリントを準備することは可能です。必要な方は職員に声をかけて下さい。
- 行事予定表に関しては、3階では今年度より月1回の全体ミーティングと合わせて月

末にふじ、すずらんグループに分かれてミーティングを行っています。その際、翌月の行事に関しても大まかではありますがお知らせしております。不明な点がございましたら職員までお願いします。急遽入ってくる行事については、その都度お知らせします。

●今後も皆様のご意見を取り入れながら計画していきたいと思っております。

#### 施設長より

行事やクラブ活動は、出来るだけ皆さんの意向を取り入れながら、多くの方々が参加できるように取り組みを行っているところです。それでも、時には好きなこと、嫌いなこともあるかも知れませんが、その時は選択して参加していただければよろしいかと思っております。今後も、皆様の意見や希望を十分検討させていただきながら行っていきます。

入浴については、今年度、3階北側浴室を一部改装し浴槽をふやしましたので、多くの方に利用していただきたいと思っております。今後、2階、3階の浴室の改修も行っていく予定ですので、皆様がつつろいで入れる浴室にしていきたいと思っております。

#### 環境について【共有部分の清掃・施設の設備等】

#### 入居者からのご意見

- 良いです。(39名)
- きれいです。(2名)
- 坂田さんが来てくれるから掃除が行き届いてきたと思います。
- 北側の通路を18:30分頃歩きたい。
- 環境はもうすっかり出来上がっているので何とも言えません。
- 分からん。
- 部屋は自分で出来る。他の場所も整理されている。
- 掃除は立派にやって貰っています。
- 自分は出来ないけど職員がやってくれるので良いです。
- 無回答(1名)
- 入院者(1名)

#### 明星園からの回答

●職員が対応できない所を園務員の坂田さんがして下さり職員も助かっています。今後も定期的に居室の清掃に入らせて頂きます。ご自分でできる方はよろしくお願ひします。

#### 施設長より

施設内の環境整備、清掃については、専従職員による整備で、概ねいきとどいているのではないかと考えております。アンケートでもほとんどの方々が、良いと答えていただいております。皆さんにも食堂、手すり消毒、園外清掃等、ご協力いただき大変感謝いたしております。

これからも、出来るところは皆で協力していただきながら、環境整備に取り組んでいきたいと思ひます。

## 掲示物等について【掲示物・配布物・各種通信の時期や内容、回数等】

### 入居者からのご意見

- 良いです。(37名)
- ちゃんと見えています。
- なかなか見ない。今度から見るようにします。
- 見やすい。字の大きさも大丈夫です。
- あんまり気にして見たことがない。自分の作品は見る。
- 字がもう少し大きい方が見えやすい。
- 何ヵ月も経った絵画は外して欲しい。
- 絵を書いたら掲示していますが、他の人もしたらどうですか。
- 掲示物について見ようとは思わない。
- 見にくい。
- あんまり見らんけど字が小さいようにある。
- 無回答(2名)
- 入院者(1名)

### 明星園からの回答

- 皆様が作った作品なども今後は掲示していきたいと思ひます。掲示物の貼り替えも行っています。
- 掲示物には、一ヶ月分の予定やお知らせが貼ってあります。目を通して頂けると予定が立てやすくなると思ひます。

### 施設長より

掲示物は、見て判りやすいのが一番です。様々な伝達事項は、出来るだけ早く、判りやすいようにお知らせしていきたいと思ひます。食事時やミーティング、月の行事、お知らせの掲示物等で、見やすく判りやすい掲示を行っていきます。不具合がありましたら、いつでも職員に申し出てください。館内放送についても現在のように、繰り返して、わかりやすく、ゆっくりお伝えしていきます。

## 対人関係について【他入居者との生活等】

### 入居者からのご意見

- 良いです。(13名)
- 困っていることはないです。
- 特にないです。(8名)
- とらぶったこともないので気にしていない。
- あまり人の事ばかり言って嫌になります。(2名)

- こそこそ話しはしないで欲しい。
- 新しい人で挨拶の出来ない人がいます。
- あきらめています。苦手な人とは話さない。
- 全体で気持ちを合わせて生活する事は難しいです。
- 苦手な人がいる。
- 人のことは気にしないようにします。
- 数名、興味深く聞いたりする人がいる。
- …さんに物言わんでと言われた。
- 難しい。何かあったら相談しています。
- 人の事に口を出さないで欲しい。
- 良い人もきつい人もいる。(2名)
- 明星園に入居したら地位も名誉など必要ありません。皆、同じです。
- あまりしゃべらない。なるべくそうしているからいいです。
- 仲良くしています。
- あまり良くない。疲れる。
- 不安な人はいません。テーブルの人とは会話が出来ている。
- あまりしない。話すのは嫌、職員とは良い。
- 無断で部屋に入って来る人がいるのでドキッとします。
- 分からん。(2名)
- どこを見ても私のわがままばかりでごめんなさい。
- 他の人とは合わない。
- 無回答(1名)
- 入院者(1名)

### **明星園からの回答**

- みなさまそれぞれの思いや関わり方があるようです。近年では、入居者の皆様同士の人間関係が複雑化していることもあり、職員が間に入っただけの対応も難しい状態です。
- 集団生活なので、気の合う人、合わない人がいると思います。無理に合わせようとせず、距離を取った関わりも必要です。何かありましたら職員までお願いします。
- 一緒に生活しているもの同士だから分かり合えることも多いと思います。『お互い様』を合言葉に明星園という大きな家で1日でも長く穏やかに生活して頂きたいと願っています。

### **施設長より**

明星園は大きな家です。その中で暮らす人達は家族です。職員も入居者の方々も同じだと思います。普通の家族でも時には、けんかをしたり言い合いになったり、また、一緒に笑ったり楽しんだり、喜んだりするものではないでしょうか。勿論、合う人、合わない人、いらっしゃると思います。それは、いたしかた無いところではありますが、人は決して一人では生きていけないのです。この明星園は、他人の集まりです。しかし、朝、昼、夕と365日、寝食を同じようにして暮らすことは、もう仲間、そして、家族のよ

うなものになるのではないのでしょうか。そう思いませんか。

昨年もお話いたしました、より良い人間関係を作る為には、「挨拶、笑顔、やさしい態度」そして、「お互い様」という気持ちを持つこと。そのことがやさしくなれる方法ではないかと思えます。皆さんとやさしく、笑顔で楽しく生活していきましょう。

### **入浴について、【入浴回数(夏・冬)、入浴環境等】**

#### **\*何でも自由にお書き下さい**

- 週3回がいい。(27名)
- 週2回がいい。(11名)
- 夏3回、冬2回がいい。(3名)
- どちらでも良い。(4名)
- 週4～5回がいい。
- 週3回が良いと思えます。でも仕事をしてくれてるからと言って早く入れるのはやめて欲しい。
- 今、3人ずつお風呂に入っていますが上がる時間が同じになります。足拭きを3ヶ所にして頂きたいと思えます。
- 無回答(1名)
- 入院者(1名)

### **明星園からの回答**

- 現在、週3回の予定で実施、計画をしております。今年は短い期間ではありましたが、入浴日以外でのシャワー浴の実施をさせて頂きました。ゆっくりした時間の確保はできませんでしたが、今後も皆様の希望に沿いながら実施を進めていきたいと考えております。
- 入浴はご自身の体調に合わせて入浴して頂ければと思っております。
- 入浴順では病院受診や外出の予定等があると思えますので、基本的には決めておりません。その日の必要な要件に合わせて入浴順を調整することはありますが、入浴を予定している曜日以外での入浴に関しては対応できない場合もありますので、まずは職員へ相談して下さい。出来る限りの対応を行います。
- 足拭きマットの件は検討致します。

### **施設長より**

入浴は人間にとって、とても大事な行為です、精神的にも肉体的にも入浴をすることで清潔感を保ち病気を未然に防ぐ等、おおきな効果もあります。

入浴は、お手伝いの必要な方々もいらっしゃる、それぞれの状態に合わせてながら、入浴していただきます。時間や人の制限もありますので、出来るだけ皆さんの希望に添いながらゆっくり入浴できるよう取り組んでいきます。

### **全体の印象について【安心して生活できる施設か等】**



### **\*何でも自由にお書き下さい**

- 安心して生活できます。(35名)
- 最高です。
- 今、生活させて貰っているのが有難い。
- トイレでも良くして貰いこの施設で良い。どこにもない。
- マイペースで生活できています。
- 生活しやすい施設です。
- 一度家に帰ると園に戻りたくなくなる。
- 安心して生活できる。もう少しお小遣いが欲しい。
- ひとり暮らしより安心していただける。
- 職員の上から目線の言葉が嫌な時がある。
- 全てを言ってしまったら大変ですので、私は無口ですので誤解されますが性格です。
- 安心できない。物が無くなるからズボンが無くなった。
- ここで生活できることにとても感謝しています。
- 帰りたい。一時期の入所かと思っていた。
- 無回答(1名)
- 入院者(1名)

### **明星園からの回答**

●安心して生活できるとの多数のご意見ありがとうございます。その他、そうでない意見に関しても職員一同で検討していき、出来る限りみなさまが安心した生活を送ることが出来るように努めていきたいと思っております。

### **施設長より**

ほとんどの皆さまがこの明星園は、安心して生活できる場所であると思っただいてるようです。安心して生活が出来ると言うのは、本当に素晴らしいことではないかと思っております。日々の生活の中で、多少なり不便なこともあるかも知れませんが、出来るだけ皆様が、生活しやすい環境になるように取り組んでいきます。

決まり事も多少はありますが、それを守っていただければ、在宅で生活されていることと、それ程変わらない生活が出来るとは思っています。これからも安心して安全な生活環境づくりに取り組んでいきたいと思っております。

### **施設に対する希望、あるいは苦情について気が付かれた事をお書き下さい。**

- 特にない。(35名)
- 庭の木、木立の花枝は余り切らないで欲しい。
- 外出は自由でありたい。
- そろそろ席を変えてもいいのではないのでしょうか。北の方の席はとても狭く車を押しでの出入りは難しいです。

- 席替えの希望は聞いて貰えません。個々人の情報は入居者に洩らさないで欲しい。
- これ以上は贅沢です。
- 自分もわがままだけど、職員の質の向上をお願いしたい。
- 職員はあまり変わらないので、職員の交代をお願いしたい。(2名)
- …さんは職員に物をあげている。
- 何でも相談しています。
- 実習生は看護大生を希望します。(
- 入居者に皆、平等に接して下さい。私はお世話になっているので弱い立場です。先を考えなくてはと思う毎日です。
- ありがとうございます。
- 買い物に行けない。
- 陰口を言う人がいると嫌。
- 無回答(1名)
- 入院者(1名)

### 明星園からの回答

●多数のご意見ありがとうございます。席替えに関しては、2階では車椅子の方、介助を必要とされる方もいますので席の配置は職員が対応をしております。3階では、以前はくじ引き等で席替えをしていましたがくじ引き後に席を変わりたいとの申し出も多く対応が難しくなった為、現在の対応へ変更しました。現在の対応は月初めに全体ミーティングを行い、月末ではふじ、すずらんグループに分かれてのグループミーティングを行います。その中で3階の皆様同士で意見を出し合う場を設け、皆様が主体となって生活に関することを決めて貰えるような機会を作るようにしてきました。意見のありました席替えに関しましては、3階のミーティングの中で皆様の意見のもと検討していきたいと思えます。

●外出に関しては基本的に自由ですが、天候や時間帯によっては安全を考慮した上で日を改めて貰うなどの助言をお伝えしています。

●その他の意見に関しましても、2階、3階で毎月のミーティングを開催し皆様の意見を聴き、話し合い、職員も交えながら検討していきたいと考えております。今後も毎月の話し合いの場で皆様と色々なことを一緒に考え、選択し決めて頂きながら明星園での生活をよりよいものにできるよう職員一同努めて参ります。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。

### 施設長より

今年もアンケートへの回答ありがとうございます。様々なご意見を頂き感謝いたします。皆さんからいただくご意見があればこそ、私達も色々なことに気づかされ、よりよいサービスの向上に努めていく事ができると感じております。

入居者の皆さんがこの満足度調査で回答していただいたことについては、出来るだけ改善の取り組みを行い、満足度100%に、少しでも近づけるようにしていきます。

内容によっては出来る事、出来ない事があると思いますが、皆様のご理解とご協力をいただきながら、サービスの向上に取り組んでいきたいと思ひます。

### **ご家族からのご意見【送付38通・回収25通(参加9名)】**

- いつもお世話になりありがとうございます。
- お世話になっております。仕事の都合で欠席致します。すみません、よろしくお願い致します。
- いつもありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。わがままな姉ですみません。
- 特にございません。今後ともよろしくお願い致します。
- いつも皆様に大変お世話になりありがとうございます。現在のところ要望など思い当たりません。
- 今まで通り、よろしくお願い致します。
- 姉へのご支援、心よりお礼申し上げます。
- お世話になっております。面会になかなか行けませんが今後ともよろしくお願い致します。

### **明星園からの回答**

- たくさんの感謝のお言葉ありがとうございます。ご家族の皆様にも安心して頂けるような施設を目指して参ります。
- ご面会や行事参加等、いつもご協力頂きありがとうございます。ご家族から見られての職員の対応も行き届かないところがあると思ひます。その際は、気兼ねなくお声掛け頂ければと思ひます。また、面会時でもお声掛け頂ければ近況報告など行っていきたくと思ひますのでよろしくお願い致します。

### **施設長より**

日頃から、ご家族の皆様には、行事その他いろいろな場面において、ご支援とご協力を頂き大変感謝申し上げます。この度の満足度調査でいただきました、様々なご意見やご要望を参考にさせていただき、安全で安心した生活の出来るサービスの向上に向けて「明星園があつてよかった」と言われるように取り組んでいきたいと思ひます。今後とも、よろしくお願い致します。

### **★ご家族の皆様へお知らせ★**

ホームページ、ブログを随時更新しております。明星園で行われている行事や会議等、写真付で紹介していますので、宜しければご覧になって下さい。

<http://www.hyugakosei.jp/>

社会福祉法人 日向更生センター

宮崎市明星園等で検索できます。