

(集計結果報告)

令和4年度(4月実施)特別養護老人ホームきくがわ苑 満足度調査アンケート
最終報告(5月16日現在) 46通中38通回収 回収率83%

①職員の対応(電話や面会時の言葉遣いや態度等)は適切と思われますか。

- 1. 適切である。…………… 36
- 2. どちらかと適切である。…………… 2
- 3. あまり適切でない。…………… 0
- 4. 適切でない。…………… 0
- 無回答…………… 0

(理由) ・丁寧な言葉遣いで嬉しく思います。
・何かあればすぐに連絡してもらえている。
・電話で担当者に替わっていただく待ち時間が長い時は「後でかけ直す」とか、待っている途中に「今こちらに向かっている」とか言っていただくと時間に余裕がない時は助かります。

②相談や困りごとがあった際に気軽に職員に相談できる雰囲気ですか。

- 1. 相談できる。…………… 33
- 2. どちらかといえば相談できる。…………… 4
- 3. どちらかという相談できない。…………… 1
- 4. 相談できない。…………… 0
- 無回答…………… 0

(理由) ・個人情報や秘密厳守の徹底ができているから安心です。

③ご利用者の体調不良、その他の連絡時の内容や説明はわかりやすいですか。

- 1. わかりやすい。…………… 30
- 2. どちらかというわかりやすい。…………… 8
- 3. どちらかというわかりにくい。…………… 0
- 4. わかりにくい。…………… 0
- 無回答…………… 0

(理由) ・専門用語が出ると少しわかりにくい時もある。
・説明の最中に、疑問点などを聞くと、しっかり答えてくださる。
・何かあれば現場や事務所からきめ細かく連絡をいただき感謝安心している。
・体調が少し悪くて回復した時は、特別なことがなければ電話しなくてもいいかも。

④「苑だより」や「はれのち晴れ」の広報誌は興味のある記事になっていますか。

また施設での様子は伝わっていますか。

- 1. 大変良い。…………… 9
- 2. 良い。…………… 27
- 3. 普通。…………… 1
- 4. 不満。…………… 0
- 無回答…………… 1

(理由) ・入居者の良い表情がわかる。
・写真が多くて良い。
・コロナ禍の為、なかなか面会できていないのもう少し写真を載せていただけたらなと思います。
・季節ごとの催しなどがあって楽しそうです。

⑤新型コロナウイルス感染予防対策に対する施設の対応は適切だと思いますか。

- 1. 適切である。…………… 31
- 2. どちらかといえば適切である。…………… 6
- 3. あまり適切でない。…………… 0
- 4. 適切でない。…………… 0
- 無回答…………… 1

(理由) ・新型コロナに感染してしまいましたが、こればかりは仕方ないと思っています。電話連絡もあり職員さんによくして頂きありがとうございました。

⑥現在の面会方法についてどう思われますか。

- 1. 満足している。…………… 11
- 2. どちらかといえば満足している。…………… 14
- 3. どちらともいえない。…………… 10
- 4. 満足していない。…………… 2
- 無回答…………… 1

(理由) ・高齢者施設なので仕方ないが、本人に触れられずガラス越しでしか会えないのは寂しい。
・人数制限を緩和できないかと思う。
・午前中に面会したいです。
・ガラス越しだと聞き取りにくいのもう少し工夫して欲しい。
・時期的に仕方ないとは思いますが、早く面談できるようになるといいのですが…。
・予約なしでいつでも面会ができるようになると良い。窓越しではなく仲間に入れるようになればよい。
・コロナも落ち着いてきたので、一度面会制限をなくて頂きたい。「いつまで会えないのか…」と不安です。
・マスクをしているので認識しづらいようです。会話前に少しでもマスクを外して面会できればと思います。
・コロナ感染を防ぐためには仕方ないとは思いますが、声が聞き取りにくいので満足はしていない。
・できることなら顔を見せたり、声を聞かせてあげたい。私の顔や声を忘れ去られる気がします。

⑦直接面会ができない状況で気になることはありますか。(複数回答可)

- 1. 体調面。…………… 20
- 2. 日常の様子。…………… 17
- 3. 特に気になることはない。…………… 12
- 4. その他。…………… 1
- 無回答…………… 0

(理由) ・家族と会えない時間が長いと更に認知状態が悪化するのでは…と心配です。
・居室の状況や日常生活状況を全く見たことがないので気にはなります。
・薬の変更があった時、体調が悪くなったのかと少し心配になります。
・先日担当介護職員の方から書面を頂き、最近の様子がよくわかりました。
・面会の時に職員の方から様子をいろいろ聞かせて頂けてるので安心できています。

⑧その他のご意見やご要望

・細かなお世話のもと元気に過ごしている様子です。直接面会できる日まで頑張ります。
・利用者の中には超高齢者もおられ、我々家族より短命かと思うと、一時でも笑顔が出るととてもうれしく安心します。そして、その笑顔を家族は時々思い出して励みにして暮らしています。これからも、笑顔が一回でも多くみられるようにと願っています。

【質問・ご意見等（グレーの網掛け部分）に対する回答】

質問・ご意見等	改善方法または現在の取り組み
<p>②相談や困りごとがあった際に気軽に職員に相談できる雰囲気ですか。</p> <p>3. どちらかという相談できない…1名</p>	<p>職員の方からご家族の言葉に耳を傾ける配慮が欠けていたかもしれせん。些細なことでもお気軽に相談いただける雰囲気づくりに努めます。</p>
<p>⑥現在の面会方法についてどう思われますか。</p> <p>3. どちらともいえない…10名</p> <p>4. 満足していない…2名</p>	<p>面会について、窓越し面会が長く続き、いつまでこの状態が続くのかという不安の中、直接会いたいという思いや、高齢者施設だから対応としては仕方ない等たくさんの意見をいただきました。ご家族にご理解をいただき感謝しております。少しずつ緩和できるよう努めているところですので、今しばらくご理解とご協力の程よろしく願いいたします。</p>
<p>電話で担当者に替わっていただく待ち時間が長い時は「後でかけ直す」とか、待っている途中に「今こちらに向かっている」とか言っただけだと時間に余裕がない時は助かります。</p>	<p>配慮が足らず申し訳ございません。電話を担当につなぐ際、時間がかかりそうな時は、間で一言状況をお伝えするか、後でかけ直す等の対応に努めます。</p>

上記の他、皆様から感謝ならびに職員を気遣うあたたかいお言葉を多数いただきました。皆様のお声を励みにこれからも業務に取り組んでまいります。調査に限らず普段でもお気付きの点がありましたら、遠慮なく職員へお声かけください。