

(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(ユニット型) 満足度調査アンケート
最終報告 (5月16日現在) 28 通中 25 通回収 回収率 89%

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。…………… 23
- 2. どちらかと適切である。…………… 1
- 3. あまり適切でない。…………… 0
- 4. 適切でない。…………… 0
- 無回答…………… 1

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。…………… 23
- 2. どちらかといえば相談できる。…………… 2
- 3. どちらかという相談できない。…………… 0
- 4. 相談できない。…………… 0
- 無回答…………… 0

(理由) ・相談事は快く受け入れてくださり感謝しています。

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。…………… 22
- 2. どちらかというわかりやすい。…………… 1
- 3. どちらかというわかりにくい。…………… 1
- 4. わかりにくい。…………… 0
- 無回答…………… 1

(理由) ・看護師からの連絡は、連絡いただかなくても良いことが多く、世話いただいている日常の変化の件の連絡はない。
・苑での食事や睡眠の様子をお知らせくださるので安心です。
・看護師さんからも連絡があるので安心です。

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。…………… 12
- 2. 良い。…………… 10
- 3. 普通。…………… 2
- 4. 不満。…………… 0
- 無回答…………… 1

(理由) ・写真が多いともっと良い。

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。…………… 20
- 2. どちらかといえば適切である。…………… 4
- 3. あまり適切でない。…………… 0
- 4. 適切でない。…………… 0
- 無回答…………… 1

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。…………… 9
- 2. どちらかといえば満足している。…………… 10
- 3. どちらともいえない。…………… 0
- 4. 満足していない。…………… 2
- 無回答…………… 4

- (理由)
- ・コロナ禍でありやむを得ない。
 - ・玄関のドア越しで声が聞こえないし、距離が離れすぎて顔（表情）が見つらいと思う。透明のビニールやプラスチック板でも遮断になると思います。
 - ・子供同伴の面会ができない。
 - ・早く母と部屋で会いたいです。
 - ・ガラス越しの面会は本人の声が聞こえにくいので、早く直接会って会話をしっかりしたい。
 - ・窓越しでも面会できるので助かっています。（顔が見えるので安心です）

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。…………… 11
- 2. 日常の様子。…………… 15
- 3. 特に気になることはない。…………… 4
- 4. その他。…………… 1
- 無回答…………… 2

- (理由)
- ・毎月の様子、過ごし方（ごく簡単でもいいのですが）をメモ程度でも伝えてもらえると安心できます。
 - ・直接面会ができないので認知度が進み、家族がわからなくなるのではと心配です。
 - ・ユニットに入居し、部屋の中の状況、職員との関わりなど、まだ一度も見ることがないのでその様子を知りたい。

⑧その他のご意見やご要望

- ・気分転換のための外出が可能となる日を期待しています。
- ・コロナ禍になってからの入所の為、お部屋での様子は一度も見たことがありませんが、元気に過ごしているようで安心しています。職員の方にはいつも親切にいただき感謝しています。コロナが落ち着き、お部屋で会えることを楽しみにしております。

【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
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。 3. どちらかというとうわかりにくい…1名 (理由) 看護師からの連絡は、連絡いただかなくても良いことが多く、世話をいただいている日常の変化の件の連絡はない。	体調にお変わりがある時は極力看護師から連絡をさせて頂き、ご家族からの質問にも答えられるようにしております。その際、介護職からも普段の様子が伝えられるよう努めて参ります。 また、ご面会の際には、積極的に普段の様子をお伝えするよう心がけます。
⑥現在の面会方法についてどう思われますか。 3. 満足していない…2名	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。

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。