

(集計結果報告)

令和5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14日現在) 53通中40通回収 回収率75%

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

(理由) ・笑顔かつ丁寧に対応してくれる。  
・不快に思ったことがないから。

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 ..... 31
2. どちらかといえば相談できる ..... 9
3. どちらかという相談できない ..... 0
4. 相談できない ..... 0

(理由) ・即、答えが頂けない時は方法を約束してくださっていた。

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 ..... 33
2. どちらかというわかりやすい ..... 7
3. どちらかというわかりにくい ..... 0
4. わかりにくい ..... 0

(理由) ・医療の専門用語がわからないことがある。  
・具体的に内容を話してほしいときがある。  
・気持ちゆっくり言っていただくと聞き取りやすいです。(外出時に電話を受けた時)  
・薬の変更などがあった際、わかりやすい紙面の同封がある。  
・面会の度に、スタッフさんが説明してくれる。

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 ..... 17
2. 良い ..... 19
3. 普通 ..... 4
4. 不満 ..... 0

(理由) ・楽しい様子は伝わってきますが、写真がいつも同じ方ばかりのような気がします。  
・いろいろと作成が大変と思いますが、カラーだと細かいところまで見れて全体的によいかな  
と思いました。  
・苑だよりに写真がないとちょっと寂しいように思います。  
・行事がわかりやすく、苑内の様子も伝わってきます。

⑤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         | 34 |
| 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  |

- (理由)
- ・アルコール消毒や面会の仕方も入念である。
  - ・外部からの感染を防ぐには適切と思う。

---

---

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         | 13 |
| 2. どちらかといえば満足している | 17 |
| 3. どちらともいえない      | 5  |
| 4. 満足していない        | 3  |

- (理由)
- ・面会時間の幅が短すぎる。面会を自由にして欲しい (4 の理由 2 名)
  - ・感染対策として、高齢の持病持ちなのでわかるが、2 類から 5 類になってインフルエンザと同じ扱いになったので、マスクと消毒をしたら少しは親に触れたい。(4 の理由)
  - ・当日で面会ができたらと思います (天候とかで) (3 の理由)
  - ・仕方ないと思っていますが、できればいつでも直接面会できるようになればいいなと思います。(3 の理由)
  - ・コロナもだいぶ緩和されているので子供も中に入れてらいいなと思います。(3 の理由)
  - ・かなり前から予約をしないと面会できなくて残念です。
  - ・午前中も面会できると助かります。
  - ・耳が遠いこともあり、今の面会だと直接会話がしにくいのが少し残念です。
  - ・状況によりもう少し緩くしていただければと思います。居室でゆっくり話せるといいな…。
  - ・ベッドの部屋にも行きたいけど仕方ないと思う。

---

---

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         | 14 |
| 2. 日常の様子       | 21 |
| 3. 特に気になることはない | 10 |
| 4. その他         | 1  |

- (理由)
- ・食べる様子、歩き方、他者との関わり方等、見て確認できないので不安な時があります。
  - ・会えない分近況の様子を写真で送っていただけているのでとてもうれしく思います。
  - ・近距離で目を見て触れることができるならそうしたい。車椅子を押しながら庭で話ができたら良いけど願望です。
  - ・施設での日常生活の様子があまりわからない。時々部屋まで行って面会したい。

---

---

⑧その他のご意見やご要望

- ・ささいな事でも気にかけていただいてありがとうございます。安心しています。
  - ・入居時はコロナ禍だったこともあり、施設内や居室内を拝見させていただくことができていません。感染対策は十分理解しており、いつか身近に施設内での様子を感じることができたらと思います。
  - ・本人の体調や、耳が遠く、目も悪くなっておりますが、苑での行事(法話)など少しでも参加して刺激があればいいなと思います。
- 
-

【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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療の専門用語がわからないことがある。</li> <li>・具体的に内容を話してほしい時がある。</li> <li>・気持ちゆっくり言っていただくと聞き取りやすいです。（外出時に電話を受けた時）</li> </ul>	<p>専門用語は極力控え、皆様にわかりやすい言葉で、ゆっくりと説明するように心がけます。「具体的に内容を話してほしい時がある」というご意見について、その時に説明した内容がわからないため、具体的な回答ができませんが、今後説明の際ご不明な点等ありましたら遠慮なくご質問ください。</p>
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しい様子は伝わってきますが、写真がいつも同じ方ばかりのような気がします。</li> <li>・カラーだと細かいところまで見れて全体的によいかと思いました。</li> </ul>	<p>写真について、同じ方ばかりにならないように配慮しているつもりですが、行事に参加される方、写真の写り具合等で同じような方になっていることがあるかもしれません。今一度編集の際には気を付けて参ります。なお、広報誌は限られた人数しか写真を掲載できないため、季節ごとの写真を個別に送付しております。カラーでの発行については、法人の広報誌「はれのち晴れ」のみとしております。</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 …5人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつでも直接面会できるようになればいい</li> <li>・子供も中に入れたらいいなと思う</li> </ul> <p>4. 満足していない …3人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・面会時間が短い、面会を自由にして欲しい</li> <li>・少しは親に触れたい</li> </ul> <p>他意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・かなり前から予約しないと面会できない</li> <li>・午前中も面会できると助かります</li> <li>・状況によりもう少し緩くしてほしい</li> <li>・居室でゆっくり話したい</li> </ul>	<p>面会について、「5類になったのもう少し緩和してほしい」「部屋で面会したい」「面会を自由にしてほしい」「高齢者施設なので仕方ない」等たくさんの意見をいただいております。面会時間については、ご利用者の生活状況や職員の勤務状況により設定しております。また、年齢制限も近隣施設をみて設定しております。新型コロナ以前のような面会方法はまだ難しい状況ですが、現在、予約やご本人との接触方法について検討しておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食べる様子、歩き方、他者との関わり方等、見て確認できないので不安な時があります。</li> <li>・施設での日常生活の様子があまりわからない。</li> </ul>	<p>ご本人の日常の様子を見ることができず、状態にご不安をお感じのことと拝察いたします。短時間の面会や写真では日々の様子が確認できないため、面会の際には、職員から積極的にご本人の日々の様子や状態を伝えて参ります。また、ご本人の様子を動画でお撮りし面会時に見ていただくことも可能です。ただし、ご本人の状態によっては難しい場合もありますので、ご希望がありましたらご相談ください。</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。