

(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(ユニット型) 満足度調査アンケート
最終報告 (5月14日現在) 30通中29通回収 回収率97%

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 28
2. どちらかといえば適切である 0
3. あまり適切でない 1
4. 適切でない 0

- (理由)
- ・ひとりだけ電話や受付の対応が冷ややかに感じる男性がいらっしゃいますが、後の方は皆さん丁寧で感じの良い対応をされています。
 - ・電話で面会の予約をしていたが、記録にないとされたことが2回あった。(3の理由)

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 25
2. どちらかといえば相談できる 3
3. どちらかというとも相談できない 1
4. 相談できない 0

- (理由)
- ・面会時に様子をお聞きしたいのですが、時間がないのでお話しすることができません。電話でもよろしいので教えて欲しいです。(3の理由)
 - ・相談員のおふたりも話しやすく親切で、介護士さんも感じの良い方ばかりで相談できる雰囲気です。
 - ・面会に行った時、状況をしっかり教えてくれます。

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 27
2. どちらかというともわかりやすい 1
3. どちらかというともわかりにくい 1
4. わかりにくい 0

- (理由)
- ・毎月の薬が出ているようですが、なぜ出ているのか薬の説明がありません。その都度説明が欲しいです。(3の理由)
 - ・面会時具体的に説明を受ける。

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 15
2. 良い 12
3. 普通 2
4. 不満 0

- (理由)
- ・行事の時などの本人の写真を見て、日々の楽しさ、施設の様子が伝わってきます。

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 | 25 |
| 2. どちらかといえば適切である | 3 |
| 3. あまり適切でない | 1 |
| 4. 適切でない | 0 |

- (理由)
- ・目に見えない感染なので、きちんとできている。
 - ・発熱等の時、すぐ連絡をいただき安心しています。
 - ・コロナ5類になっても面会の制限が変わらない。(3の理由)

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 | 10 |
| 3. どちらともいえない | 4 |
| 4. 満足していない | 2 |

- (理由)
- ・人数制限、時間制限、場所(個室なのに)緩和がない。日曜に面会ができない。7日間空けると、曜日により2週間くらい面会できないことがある。(4の理由)
 - ・できれば本人に触れて話ができると嬉しいが感染を考えるとしかたがない。(3の理由)
 - ・部屋で面会も接触もできず残念だと思います。(仕方ないとはわかっていますが)(3の理由)
 - ・入所して、施設の部屋などの見学ができていないので、もうそろそろできないでしょうか。(3の理由)
 - ・しかたがないと思います。(現状でよいと思っています。)(3の理由)

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 | 11 |
| 3. 特に気になることはない | 11 |
| 4. その他 | 2 |

- (理由)
- ・面会の場所でしか会ったことがないので、部屋の様子がわからない。
 - ・会話をしないので、もう少し様子が知りたい。
 - ・面会時に質問したりはできていますが、身体に触れてみたり、部屋での様子も見たいし知りたいと思います。
 - ・体調面や日常の様子も気になるが、部屋に入られないため、必要な物品が把握できず、ご迷惑をおかけしているのではないかと考えています。
 - ・日々の生活の状態を知ることがなく、またどのような部屋に生活しているかも知ることがない。動画などでみることを希望したい。
 - ・細かな連絡が欲しい。(その他)
 - ・スキンシップができない。(その他)

⑧その他のご意見やご要望

- ・玄関入って左の事務室に非常に態度の悪い男性がいるのが気になる。他の職員はとても親切なのに。
 - ・他の施設では、毎日でも可能、個室であれば部屋での面会が可能と聞きます。もう少し面会希望に合わせていただけると助かります。
 - ・コロナの感染拡大により面会できない日が続いたせいで認知症が進み皆様にはお手数をおかけしていることと存じます。本当に良くして頂き感謝いたしております。
 - ・コロナ禍の中、大変な時期を過ごしてきたと思いますが、少しずつ状況が好転し以前のような面会ができるようになることを願っています。
 - ・外出ができるようになればと思う。
 - ・面会に行っても、本人が皆様にとっても良くしていただいていると話します。
-

【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>①職員の対応は適切と思われるですか。</p> <p>3. あまり適切でない …1人</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話で面会の予約をしていたが、記録にないと言われたことが2回あった。 <p>他意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ひとりだけ電話や受付の対応が冷ややかに感じる男性がいらっしゃいますが、後の方は皆さん丁寧で感じの良い対応をされています。 	<p>予約に関して、記録簿への記入に不備がありご迷惑をおかけしました。今後このようなことがないように、予約を受けた時には復唱確認して参ります。</p> <p>電話や受付の対応でご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員が同じような対応ができるよう指導して参ります。</p>
<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人</p> <ul style="list-style-type: none"> 面会時に様子をお聞きしたいのですが、時間がないのでお話しすることができません。電話でもよろしいので教えて欲しいです。 	<p>左記のご意見をいただいた家族には直接回答させていただきました。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。ご家族も何かご不明な点がありましたら、遠慮なくご質問ください。</p>
<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> <p>3. どちらかというわかりにくい …1名</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎月の薬が出ているようですが、なぜ出ているのか薬の説明がありません。その都度説明が欲しいです。 	<p>左記のご意見をいただいた家族には直接回答させていただきました。</p>
<p>⑤感染症予防対策に対する施設の対応は適切だと思いますか。</p> <p>3. あまり適切でない …1人</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ5類になっても面会の制限が変わらない。 	<p>「感染症予防対策については十分であるが、面会について、5類になっても制限が変わらない」「他の施設では自由になっている」「できれば本人に触れたい」「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。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>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 …4人</p> <ul style="list-style-type: none"> できれば本人に触れて話ができると嬉しい。 部屋で面会も接触もできず残念だと思う。 入所して部屋などの見学ができていないのでそろそろできないか。 しかたがないと思う。(現状でよい) <p>4. 満足していない …2人</p> <ul style="list-style-type: none"> 人数制限、時間制限、場所の緩和がない。日曜に面会できない。7日間空けると曜日により2週間くらい面会できない。 	
<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"> 部屋の様子がわからない。 身体に触れてみたり、部屋での様子も見たいし知りたい。 動画で様子がみたい。等 	<p>ご本人がどういった部屋で過ごされているか分からず、ご不安をお感じのことと拝察いたします。また、動画で様子がみたいというご意見をいただいた方には、ご本人の日常の様子を動画にお撮りし、先日面会時に見ていただいております。部屋の様子やご本人の様子等はタブレットで見ていただくことが可能です。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>
<p>⑧その他のご意見やご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> 玄関入って左の事務室に非常に態度の悪い男性がいるのが気になる。 	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員の指導をして参ります。</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。