

(令和6年度)

特別養護老人ホーム にじの丘 満足度調査アンケート集計

28人中22人回答 回収率 78.6%

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         | ・・・ | 21 |
| 2. どちらかといえば適切である | ・・・ | 1  |
| 3. あまり適切でない      | ・・・ | 0  |
| 4. 適切でない         | ・・・ | 0  |

【理由】

- ・いつも丁寧に対応していただき感謝しています。
- ・いつも親切に対応して下さいます。
- ・親切、丁寧
- ・いつも丁寧で感じの良い対応をして下さるので安心できます。
- ・皆さん明るく挨拶して下さって、とても感じが良いです。
- ・とても優しく対応していただいて感謝です。
- ・話す職員はほとんど決まっていますが、その方は気軽に話せますし適切に対応してもらっています。

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         | ・・・ | 17 |
| 2. どちらかといえば相談できる | ・・・ | 5  |
| 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】

- ・優しいので相談しやすい。
- ・気持ちよく気軽に相談できます。
- ・話しかけやすく、相談しやすい雰囲気があります。
- ・皆様忙しいようですが、話しやすく入居状況を説明していただき助かっています。
- ・話す職員はほとんど決まっていますが、その方は気軽に話せますし適切に対応してもらっています。
  
- ・お忙しいので声をかけづらいと思うことがある。
- ・相談員が不在の時に、相談(連絡)しにくい時がある。  
⇒ご不便をおかけし申し訳ありません。ご家族との情報共有も必要な事ですので、お気づきのことや尋ねたいことがありましたら、遠慮なく声をおかけください。

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        | … | 21 |
| 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 | … | 0  |
| 4. わかりにくい        | … | 0  |

【理由】

- ・不明点があれば質問させていただき回答をいただけるので助かっています。
- ・不慮の事故(ベッドから落下等)対応がスピーディで安心できます。
- ・質問をしたら資料をもって説明してくれます。
- ・母の皮膚科受診の時に状況をわかりやすく説明してくださった。
- ・リハビリ、栄養指導等、それぞれの担当者が説明して下さるので、わかりやすいし、安心である。
- ・とてもわかりやすいです。
- ・説明がわかりやすく、必要なことをきちんと伝えてくださいます。
- ・わかりづらかったらもう一度聞きますが、丁寧に回答してもらっています。
- ・連絡いただけるので助かります。

④ 「にじの丘だより」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 | … | 14 |
| 2. 良い   | … | 7  |
| 3. 普通   | … | 1  |
| 4. 不満   | … | 0  |

【理由】

- ・行事の内容や利用者の近況がよく伝わる内容になっていて良いと思います。
- ・季節の行事がとてもわかりやすく、入居の方々は幸せだなと感じ取れます。
- ・個人の写真が出ていたりすると大変嬉しい。面会時は寝ていたりウトウトしていたりするので、普段の表情が見れて嬉しい。
- ・良くできていると思う。
- ・広報誌の写真に本人の姿を見つけると嬉しいですし、安心します。
- ・様子がわかってありがたいです。
- ・定期的に今後も継続してください。
- ・行事の様子が写真で紹介されていて、自分の家族が写っていたらうれしい。
- ・季節ごとの行事や催しなどがよくわかり、入所者さんの楽しみと潤いのある時間を提供してくださっているのだと感じています。
- ・いつも楽しみにしています。
- ・施設の様子がよくわかり安心できる。
- ・枚数の関係もあるでしょうが、スナップ写真がもう少しあると、様子がよくわかっていいかと思います。
- ・まだよくわかりません(入居して2か月のため)

⑤ 感染症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         | … 21 |
| 2. どちらかといえば適切である | … 1  |
| 3. あまり適切でない      | … 0  |
| 4. 適切でない         | … 0  |

【理由】

- ・少し厳しい状況が続いても、感染症のことを考えれば仕方ないかと思います。
  - ・面会も含めて今の方法で満足です。
  - ・管理をよくしていると思う。
  - ・一年中、何かしらの感染症が流行している世の中、職員の皆さん大変だと思います。そのおかげで本人も穏やかに過ごせています。
  - ・手洗いや消毒などが徹底されていて、安心感があります。
  - ・あまたの方々の感染症対策、気配りに感謝いたします。
  - ・面会時にマスクの着用(本人に)、窓開け等気を配られていると思います。
  - ・感染症対策については、世間的に危険な状態になれば、また、対策を考えてもらっているので、今の対応は適切です。
- ・受付記入欄で、親族は「住所」を省略しても良いと思います。  
⇒ 一度住所を記入いただいた方については記入が省略できるよう様式を変更しました。

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         | … 18 |
| 2. どちらかといえば満足している | … 4  |
| 3. どちらともいえない      | … 0  |
| 4. 満足していない        | … 0  |

【理由】

- ・本人の居室で面会できるので。
  - ・部屋で面会できるのは、いつもの生活に少し触れることができるようで嬉しい。
  - ・他と比べても良いほうだと思う。
  - ・自由に面会できてうれしく思います。
  - ・いつでも面会できるのはありがたいです。
  - ・安全に配慮しつつ、顔を見て話せてありがたいです。
- ・居室での面会がいいと思うが、時間を緩和してほしい。
- ・人数制限を緩和してほしい。
- ・面会時間の20分があつという間です。
- ・部屋を出て散歩ができるといいです。
- ⇒ 面会方法については、⑧に回答を掲載しております。

⑦ 玄関、居室、廊下等施設内の雰囲気でご気になるところはありますか。

- |                      |     |    |
|----------------------|-----|----|
| 1. 気になるところはない        | ・・・ | 20 |
| 2. どちらかという気になるところはない | ・・・ | 1  |
| 3. どちらかという気になることがある  | ・・・ | 1  |
| 4. 気になるところがある        | ・・・ | 0  |

【理由】

・いつもきれいにさせていただいてありがとうございます。明るく落ち着いた雰囲気でもとても素敵だと思います。

・きれいです。

・玄関に、下駄箱等あれば便利だと思います。

⇒ 入り口を変更し、下駄箱が利用できるようにいたしました。

・廊下から居室に行く時に異臭がした時があり、換気扇を設置するか、居室の扉は閉めたほうが良いと思いました。

⇒ 排泄介助をした後は、消臭スプレーを使用したり、換気扇を回すなど、臭いへの対策をしていますが、十分でなかったのかもしれない。

改めて臭い対策を徹底してまいります。

⑧ その他、ご意見やご要望等がございましたらお聞かせください。

・可能でしたら、外出や外泊の許可について検討いただければ幸いです。

⇒外出等については、感染症流行やご利用者の状況等により個別に対応してまいりますので、ご希望のある方は職員までご相談ください。

なお、ご利用者の状況により天気の良い日などに、面会時間を利用して敷地内を散歩されるなどは可能ですので、職員にお声かけください。

・面会時間の延長を希望(30分～1時間程度)

⇒面会時間の延長や、人数制限の緩和についてのご要望を複数の方からいただきました。施設で検討し、面会時間については30分程度、人数制限については、4人までに変更いたしました。また、今後も状況によって、制限・緩和等行ってまいりますので、その際はご協力をお願いいたします。

その他、多くの皆様から感謝のお言葉をいただいておりますが、そちらは省略させていただきます。

今後も、皆様のお声をケアの充実、サービスの質の向上に役立ててまいります。

ご協力ありがとうございました。