

(集計結果報告)

令和6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31日現在) 40通中33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 ..... 26
- 2. どちらかといえば適切である ..... 7
- 3. あまり適切でない ..... 0
- 4. 適切でない ..... 0

(理由) ・親切な対応で交換が持てます。  
・関係職員への取り次ぎに時間が長いと思ったことがある。

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 ..... 27
- 2. どちらかといえば相談できる ..... 6
- 3. どちらかというとも相談できない ..... 0
- 4. 相談できない ..... 0

(理由) ・声をかけるとすぐに対応していただいています。

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 ..... 27
- 2. どちらかというともわかりやすい ..... 6
- 3. どちらかというともわかりにくい ..... 0
- 4. わかりにくい ..... 0

(理由) ・何かあれば電話くださりありがたいです。

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 ..... 6
- 2. 良い ..... 19
- 3. 普通 ..... 7
- 4. 不満 ..... 0
- 無回答 ..... 1

(理由) ・苑での暮らしが皆の笑顔でわかりいつも楽しみにしています。

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 ..... 26
- 2. どちらかといえば適切である ..... 7
- 3. あまり適切でない ..... 0
- 4. 適切でない ..... 0

(理由) ・玄関で体温測定があるため適切だと思う。(他の病院等では測定なしのところもあるため)  
・消毒設置も多く、寝具もきれいで、毛布もたびたび洗ってくれていて頭が下がります。  
・拡大しないよう努力されていると思います。

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	16
2. どちらかといえば満足している	12
3. どちらともいえない	3
4. 満足していない	2

- (理由)
- ・室内で面会させてもらってありがたいと思っています。
  - ・感染症のことを考えると仕方ないと思います。
  - ・中学生以下の子どもは施設内に入れない方が良いと思う。(学校でウイルス感染している可能性があるので)
  - ・他の家族が遠方から来た場合は面会を特別させて欲しいです。(3の理由)
  - ・中学生以下の子どもも中に入れて欲しいです。(4の理由)
  - ・面会時間が短すぎます。(4の理由)
  - ・予約なしでも面会できるようにして欲しい。(4の理由)

⑦玄関、居室、廊下等施設内の雰囲気で気になるところはありますか。

1. 気になるところはない	24
2. どちらかというところはない	9
3. どちらかというところがある	0
4. 気になるところがある	0

⑧その他のご意見やご要望

- ・事故が起こったら具体的な内容とできれば原因とその対策・検討内容等を説明していただければ安心します。

【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
①職員の対応（電話や面会時の言葉遣い態度等）は適切と思われますか。 ・関係職員への取り次ぎに時間が長いと思った時がある	配慮が不足し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、間で一言お伝えするか、後でかけ直す等の対応に努めます。
⑥現在の面会方法についてどう思われますか。 3. どちらともいえない …3人 ・他の家族が遠方から来た場合は面会を特別させて欲しいです。 4. 満足していない …2人 ・中学生以下の子どもも中に入れて欲しいです。 ・面会時間が短すぎます。 ・予約なしでも面会できるようにして欲しい。	面会に関しましては、ご家族にご理解いただき感謝しております。皆様からいただいたご意見をもとに、今後の面会方法を検討させていただきま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。
⑦その他のご意見やご要望 ・事故が起こったら具体的な内容とできれば原因とその対策・検討内容を説明していただければ安心します。	説明が不十分で申し訳ございません。事故が起こった時は、内容はもちろん、原因や対策等も詳しく説明するよう努めてまいります。

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。