

(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(ユニット型) 満足度調査アンケート  
最終報告 (5月31日現在) 24通中19通回収 回収率79%

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 ..... 19
- 2. どちらかといえば適切である ..... 0
- 3. あまり適切でない ..... 0
- 4. 適切でない ..... 0

(理由) ・皆様、感じがよく親切です。

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 ..... 15
- 2. どちらかといえば相談できる ..... 4
- 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) ・忙しいのに、いつも快く話していただけるので何でも相談しやすい感じです。  
・速やかに行動してくれてとても感謝しています。

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 ..... 17
- 2. どちらかというわかりやすい ..... 2
- 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) ・体調不良があった時に、その日に連絡が欲しい。(面会の時に2~3日前に体調不良になったことを伝えられたため)

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 ..... 8
- 2. 良い ..... 11
- 3. 普通 ..... 0
- 4. 不満 ..... 0

(理由) ・「こんなことをして頂けているんだなあ」と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 ..... 18
- 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) ・少し厳しいと思いますが、感染リスクを考えると仕方ないと思います。

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 ..... 10
- 2. どちらかといえば満足している ..... 6
- 3. どちらともいえない ..... 3
- 4. 満足していない ..... 0

- (理由)
- ・面会時間が30分くらいあるといいなと思います。
  - ・お部屋にも入れるようになり嬉しく思っています。その内、外出できるようになれば良いなあとも思っています。
  - ・日曜日でも面会可能にしていきたい。
  - ・面会時間が短い。もう少しあったらいいなと思いました。(3の理由)
  - ・人数制限がなければありがたいなと思いました。(3の理由)
  - ・面会予約の埋まりが早く、希望の日がとれないと次週以降の受付となり間が空く場合があるので、週の面会回数が増やせればと感じます。(3の理由)

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 ..... 14
- 2. どちらかというところはない ..... 5
- 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

- ・苑日より、請求書等の送付時に、一人で写った写真を入れていただくと本人の様子がよくわかってうれしいです。
- ・定期的な外出等により気分転換を図ることを検討いただきたい。

【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>・体調不良があった時に、その日に連絡が欲しい。(面会の時に、2～3日前に体調不良になったことを伝えられたため)</li> </ul>	<p>基本的には、体調不良があった日に看護職から代理人へ連絡をしておりますが、状態をみて、状況によっては近々面会があればその時お伝えする場合がありますのでご了承ください。</p>
<p>⑥現在の面会方法についてどう思われますか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. どちらともいえない …3人</li> <li>・時間が短い。もう少しあったらいいなと思いました。</li> <li>・人数制限がなければありがたいなと思いました。</li> <li>・面会予約の埋まりが早く、希望の日がとれないと次週以降の受付となり間が空く場合があるので、週の面会回数が増やせればと感じます。</li> </ul>	<p>面会に関しましては、ご家族にご理解を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。</p>
<p>⑧その他のご意見やご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 苑日より、請求書等の送付時に一人で写った写真を入れていただくと本人の様子がわかってうれしいです。</li> <li>2) 定期的な外出等により気分転換を図ることを検討いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) 面会ができない時期は全員に定期的に写真を同封しておりましたが、現在は面会ができる状況となったため写真は同封しておりません。居室に個別のアルバムも置いておりますので、面会時にご覧ください。事情により面会が難しい方に関しましては写真を送ることも可能ですのでお知らせください。</li> <li>2) 現在病院受診以外の外出は基本的には控えておりますが、天気の良い日に河川敷へ散歩にお連れしたりしています。</li> </ul>

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。