

(集計結果報告)

令和3年度(4月実施)特別養護老人ホームきくがわ苑(ショートステイ)

満足度調査アンケート

最終報告(6月1日現在)19通中17通回収 回収率89%

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。…………… 14
- 2. どちらかと適切である。…………… 2
- 3. あまり適切でない。…………… 1
- 4. 適切でない。…………… 0
- 無回答…………… 0

- (理由)
- ・いつも優しい対応をしてもらっている。
 - ・とても丁寧な対応である。
 - ・相談員の方が利用することを嫌がっているのが言葉や態度で伝わってくる。

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。…………… 13
- 2. どちらかといえば相談できる。…………… 2
- 3. どちらかという相談できない。…………… 0
- 4. 相談できない。…………… 1
- 無回答…………… 1

- (理由)
- ・気兼ねなく相談できる。
 - ・連絡帳に記入した後はきちんとフォローされている。
 - ・親切によく話を聞いてもらえる。

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。…………… 14
- 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
- 無回答…………… 1

- (理由)
- ・看護師さんからも詳しい説明を直接聞くことができ理解しやすい。
 - ・送迎時の説明、連絡帳の記入などわかりやすい。
 - ・何か問題のある行動をとったときには細かい文章が渡される。いつもは大した報告はされない。

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。…………… 8
- 3. 普通。…………… 1
- 4. 不満。…………… 0
- 無回答…………… 0

- (理由)
- ・写真等載せていただき楽しさが伝わってきます。
 - ・利用者の楽しい表情を伺い知ることもでき、広報誌作成も大変だろうと思う。

⑤新型コロナウイルス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。…………… 14
 2. どちらかといえば適切である。…………… 2
 3. あまり適切でない。…………… 0
 4. 適切でない。…………… 0
- 無回答…………… 1

(理由) ・感染予防対策は適切だと思います。

⑥ショートステイ利用の目的は何ですか。(複数回答可)

1. 自宅での介護が困難なため。…………… 12
 2. ご利用者の気分転換。…………… 2
 3. 介護者の介護負担軽減、気分転換。…………… 8
 4. その他。…………… 2
- (家族に用事がある時)
- 無回答…………… 0

(理由) ・家族の夜の睡眠等助かっている。本人も家では横になってばかりなので気分転換にもなります。
・自立歩行が困難になってきたため。

⑦きくがわ苑のショートステイを利用される理由は何ですか。(複数回答可)

1. 良い評判を聞いたから。…………… 9
 2. 自宅に近いから。…………… 7
 3. 知り合いに勧められたから。…………… 1
 4. 特養に併設されているから。…………… 7
 5. どこでも良いが空いていたから。…………… 0
 6. その他。…………… 3
- (髪を切ってもらいたいから)
(きくがわ苑のデイサービスを利用しているので同じところを希望)
(本人が望んだから)
- 無回答…………… 0

(理由) ・特養の入所を希望しているが、まだ順番がこないなので少しでもショートステイの利用で本人も家族も介護負担を乗り越えている。
・同地区の方も利用されていて、良いと聞いていた。

⑧その他のご意見やご要望

- ・手のかかる利用者は家で面倒を見るのも大変です。介護者を少しでも休ませたくて利用をお願いしていました。血管性の認知症という病気についてもっと知ってほしいです。自分の家族が同じ病気になったらと想像してほしいです。

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の方が利用することを嫌がっているのが言葉や態度で伝わってくる。 ・何か問題のある行動をとったときには細かい文章が渡される。いつもは大した報告はされない。 ・手のかかる利用者は家で面倒を見るのも大変です。介護者を少しでも休ませたくて利用をお願いしていました。血管性の認知症という病気についてもっと知ってほしいです。自分の家族が同じ病気になったらと想像してほしいです。 	<p>ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。ご利用者の心身状態や病気・病状によっては、施設での集団生活が難しくショートステイの受け入れが難しいと判断せざるを得ない場合もございます。その時はご家族や担当のケアマネと相談しながら対応を検討していますが、利用状況の説明、対応等でご家族のお気持ちに沿うという配慮が足りなかったことをお詫び申し上げます。</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。