

(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(ユニット型) 満足度調査アンケート
最終報告 (6月1日現在) 30 通中 22 通回収 回収率 73%

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

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。…………… 20
- 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。…………… 0
- 無回答…………… 0

(理由) ・もう少し本人の状況を聞きたい。
・とても優しく対応していただきます。

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。…………… 18
- 2. どちらかというわかりやすい。…………… 4
- 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…………… 0

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。…………… 10
- 3. 普通。…………… 3
- 4. 不満。…………… 0
- 無回答…………… 1

(理由) ・毎日忙しい中通信を作ってください「便り」が来ることに家族はうれしく思います。

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。…………… 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
- 無回答…………… 0

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。…………… 8
 3. どちらともいえない。…………… 0
 4. 満足していない。…………… 0
- 無回答…………… 4

- (理由)
- ・コロナのせいで仕方ないのですが、直接話ができると本人も喜ぶと思います。
ドア越しではお互い聞こえません。
 - ・ガラス越しの面会は仕方ないと思いますが、もう少し声が届く方法があればと思います。
 - ・オンライン面会が日祝日も対応していただければ助かります。
 - ・ガラス越しで声が伝わらない。双方にマイク、スピーカーがあるとさらに良い。(スマホや携帯の会話では不便)
 - ・満足ということはありませんが、仕方ない、当たり前と思っています。

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。…………… 9
2. 日常の様子。…………… 10
3. 特に気になることはない。…………… 7
4. その他。…………… 2

(生活上必要な物品、衣類等が十分足りているかどうか)
(特養に入所してまだ一度も部屋に伺っていないこと、季節などの着衣を整理整頓することもなく
どのように生活しているかなど様子を見てみたい)

無回答…………… 0

- (理由)
- ・オンライン面会ができているので大丈夫です。
 - ・ご迷惑をかけてはいないかと本人の日常の様子が少しばかり気になります。
 - ・認知の進み具合、表情が少なくなった気がする。

⑧その他のご意見やご要望

- ・皆様の行き届いたお世話のおかげで面会に行きましても、とても良い笑顔です。
- ・基本的に父の面倒をみてもらっていますので感謝しておりますが、入居者本人が体調不良を訴えている時の施設様(看護師)の対応は気になることはあります…(自宅にいれば体調不良時すぐに病院に行きますが、今は施設の皆様のご尽力がないとどうすることもできませんので今後ともよろしく願いいたします。)
- ・長い間のコロナの終息がなく、職員様のご苦労ははかりしれません。お身体にストレスに気を付けてください。

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナのせいで仕方ないのですが、直接話ができるとう本人も喜ぶと思いません。ドア越しではお互い聞こえません。 ・ガラス越しの面会は仕方ないと思いますが、もう少し声が届く方法があればと思います。 ・ガラス越しで声が伝わらない。双方にマイク、スピーカーがあるとさらに良い。(スマホや携帯の会話では不便) 	<p>声が届きにくいというご意見は以前からいただいており、面会時になるべく職員が立ち合い、少しでもコミュニケーションをとることができるよう努めております。また、施設内の PHS とご家族の携帯電話で直接話をさせていただく方法もありますが、その方法では不便というご意見もありました。マイク、スピーカーというご助言をいただきましたが、対応が難しく、ご不便をおかけしますが、ご理解の程よろしくお願いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン面会が日祝日も対応していただければ助かります。 	<p>現在、ご利用者の生活状況や職員の勤務状況により日曜日は対応しておりません。祝日に関しましては、オンライン面会及び窓越し面会を行っています。どうしても日曜日でなければならない場合は個別にご相談ください。検討させていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・生活上必要な物品、衣類等が十分に足りているかどうか。 ・特養に入所してまだ一度も部屋に伺っていないこと、季節などの着衣を整理整頓することもなくどのように生活しているかなど様子を見てみたい。 	<p>入居の際にお部屋や施設内の様子を見学していただかず申し訳ございません。生活環境等を施設のタブレット端末を用いて写真や映像で見ただけのようにしております。また衣類等を気にかけていただきありがとうございます。衣類の入れ替えやご準備いただきたい品物等がある際には、ご連絡させていただきますのでよろしくお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・認知の進み具合、表情が少なくなった気がする。 	<p>自由に面会できない状況が長く続き、ご利用者の状態にご不安をお感じのことと拝察いたします。職員がお一人おひとりにしっかりお声かけをし、少しでも日々の生活を充実させること、また季節を感じていただけるよう施設内で取り組めることを行い、寄り添った介護をしております。ご家族と接することでご利用者も元気をもらうことができると思いますので、ぜひ窓越し面会及びオンライン面会をご利用ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に父の面倒をみてもらっていますので感謝しておりますが、入居者本人が体調不良を訴えている時の施設様（看護師）の対応は気になることがあります… 	<p>体調不良時の対応についてご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。具体的な内容はわかりませんが、引き続きご利用者の状態等を十分に観察し、ご利用者、ご家族のご意向を踏まえ、嘱託医へ相談しながら対応していきます。</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。