

(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 満足度調査アンケート
最終報告(6月1日現在) 53 通中 37 通回収 回収率 70%

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。…………… 34
2. どちらかと適切である。…………… 2
3. あまり適切でない。…………… 0
4. 適切でない。…………… 0
- 無回答…………… 1

- (理由)
- ・優しい言葉や態度で安心します。
 - ・どのスタッフさんも感じがいいです。
 - ・不愉快に感じたことは一度もない。

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。…………… 25
2. どちらかといえば相談できる。…………… 11
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…………… 1

- (理由)
- ・全面的にお世話になっている立場としては少し遠慮はあります。
 - ・話しやすい。
 - ・ゆっくりした口調でしっかり聞いてもらえていると感じる。

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。…………… 28
2. どちらかというわかりやすい。…………… 7
3. どちらかというわかりにくい。…………… 1
4. わかりにくい。…………… 0
- 無回答…………… 1

- (理由)
- ・詳細な説明がある。
 - ・質問に対してもわかりやすく説明してくれる。

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。…………… 14
2. 良い。…………… 21
3. 普通。…………… 1
4. 不満。…………… 0
- 無回答…………… 1

- (理由)
- ・写真の同封があり日々の様子がうかがえる。
 - ・写真入りでとてもわかりやすい。
 - ・大変工夫されており伝わりやすい。
 - ・入居者の方が楽しそうにしている姿を見て安心します。
 - ・はれのち晴れは皆さんの笑顔が素敵です。
-

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。…………… 31
- 2. どちらかといえば適切である。…………… 6
- 3. あまり適切でない。…………… 0
- 4. 適切でない。…………… 0
- 無回答…………… 0

(理由) ・ワクチン接種や予防等、感謝しています。
・高齢者施設であり、対応は十分と思う。
・職員がコロナになったことも伝えていただき信頼関係が築けています。安心してお任せできます。

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。…………… 17
- 3. どちらともいえない。…………… 4
- 4. 満足していない。…………… 1
- 無回答…………… 0

(理由) ・会えないことは仕方ないです。
・パーテーションやガラス越し等、聞こえにくいように感じますが仕方のないことだと思っています。
・感染症対策のためなので窓越し面会で十分です。
・面会時間を広げてほしいです。仕事をしているのでなかなか都合がつかいません。

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。…………… 23
- 2. 日常の様子。…………… 19
- 3. 特に気になることはない。…………… 7
- 4. その他。…………… 2

(長いコロナ禍で、部屋の本人タンスの中の確認をすることができないので衣類の消耗や不足等が気になっています)

無回答…………… 0

(理由) ・会って顔を見れないのでどんな表情で毎日過ごしているのか気がかりです。
・迷惑をかけていないか心配です。
・気にはなっていますが、時々連絡もあるので安心です。

⑧その他のご意見やご要望

- ・スタッフの方たちの優しさ、親身さを感じています。コロナで大変ですが、これからもよろしく願いします。
- ・きくがわ苑で楽しく生活しているようで、職員・担当者皆様に感謝しています。
- ・現在コロナの時代、どうしようもないです。早く収まることを祈っています。
- ・体調に変化が出た場合は、すぐに電話があり、対処法も説明され、大変ありがたく思っています。定期的に写真を送っていただきありがとうございます。

【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
<ul style="list-style-type: none"> ・パーテーションやガラス越し等、聞こえにくいように感じますが仕方がないことだと思っています。 	<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、面会時はなるべく職員が立ち会い、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。ご希望がありましたらご相談ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・面会時間を広げてほしいです。仕事をしているのでなかなか都合がつかません。 	<p>現在、ご利用者の生活状況や職員の勤務状況により面会時間を設定していますが、設定した日時では都合がつかないご家族もおられると思います。日程によりご家族のご都合に合わせてすることもできますので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"> ・長いコロナ禍で、部屋の本人ダンスの確認をすることができないので衣類の消耗や不足等が気になっています。 	<p>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物品等がある際には、ご連絡させていただきますのでよろしくお願いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・会って顔を見れないのでどんな表情で毎日過ごしているのか気がかりです。 	<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。短い時間ではなかなかご利用者の様子はわかりにくいかもしれませんが、窓越し面会及びオンライン面会をご利用ください。</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。