

特別養護老人ホーム富の里 令和2年度利用者満足度調査結果

1. 調査目的: 利用者の施設サービスに対する満足度を調査し、結果、意見を反映して特養のサービス内容の向上と、質の向上を図る。

2. 対象: 現在、特養を利用しておられる利用者またはご家族

3. 調査方法:

①アンケート配布をしてその場で記入または聴取・代筆

②郵送にて家族へ発送、返信

4. 調査期間: 令和2年12月1日(火)～令和2年12月31日(木)

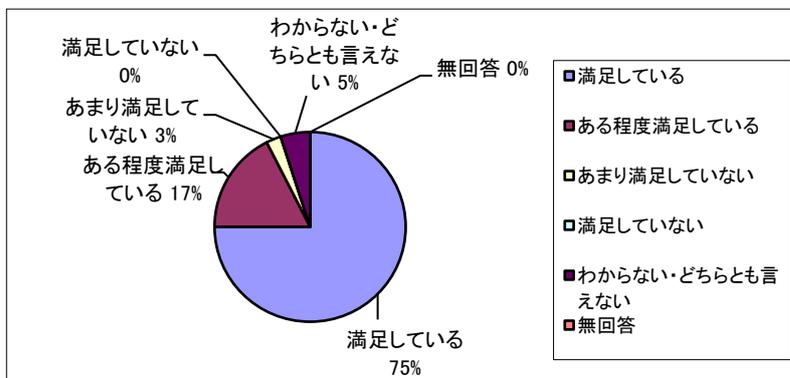
◎アンケート結果

配布数 50 (回答していただいた方40名 回答率・・・80%)

回答者	利用者本人(代筆含)	2名
	本人が家族と確認	1名
	家族が本人の気持ちを推察	35名
	その他	2名

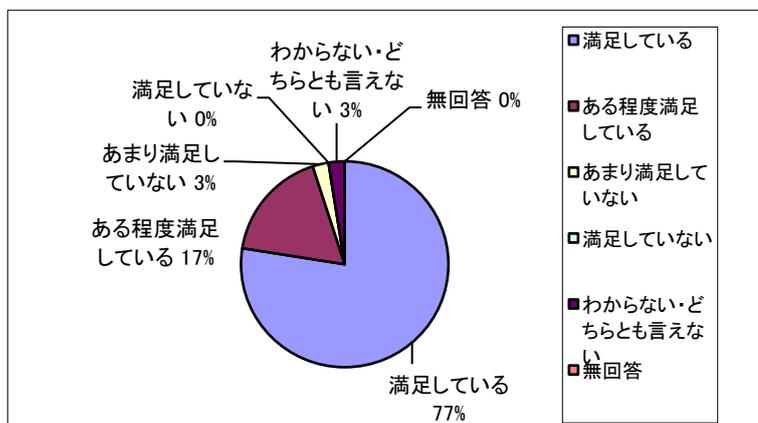
1. 利用している施設のサービスに満足していますか

満足している	30
ある程度満足している	7
あまり満足していない	1
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	0



2. 職員の態度や言葉使い等に満足していますか(例えば、電話での態度や幼児語、命令的・事務的な言葉づかいだと感じたことはありませんか)

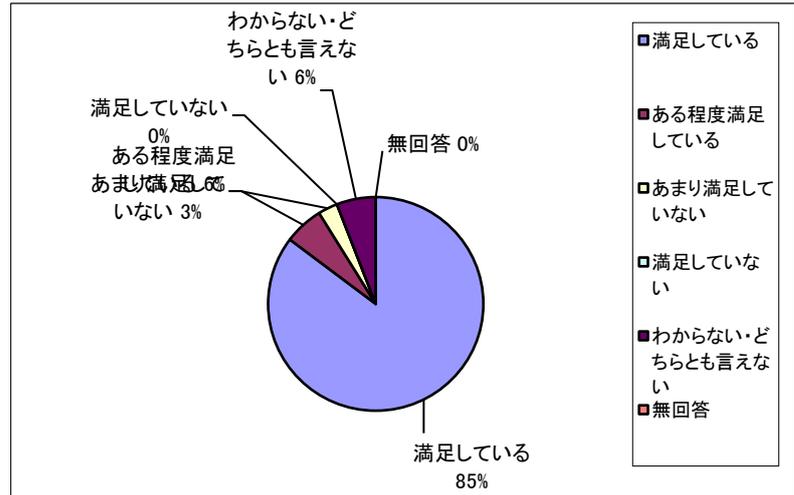
満足している	31
ある程度満足している	7
あまり満足していない	1
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	0



・面会に行ってもいつも思うのですが、受付(事務所)～お部屋までの間、どの方も笑顔で迎えてくださいます
 ・電話での対応やスタッフの方の話し方などいつも心がいやされています。
 ・お願いしても伝わらない事がときどきある

3. 意見や要望、相談を良く聞き、サービス改善に結びつける等の満足への対応をしていますか

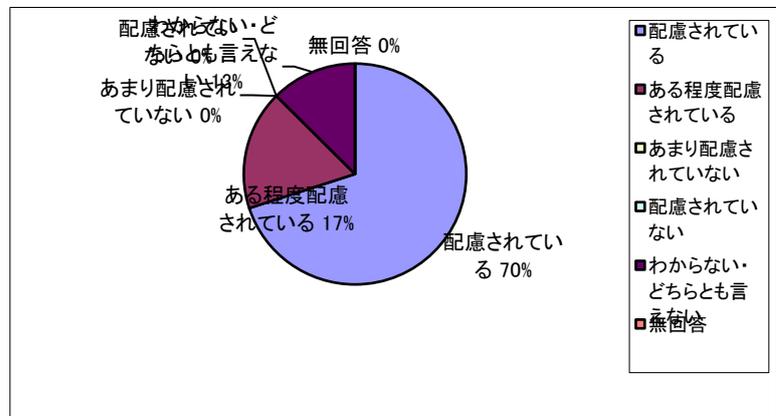
満足している	29
ある程度満足している	2
あまり満足していない	1
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	0



・サービス改善されているのか疑問に思うときがある

4. サービスの中で安全で快適に過ごせるよう設備を整え、また健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか

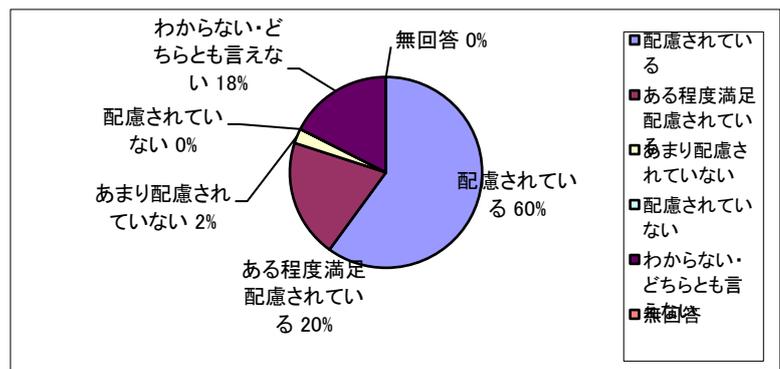
配慮されている	28
ある程度配慮されている	7
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	5
無回答	0



・リハビリを積極的に実施をお願いします。本人が自分のことは自分でできるように。

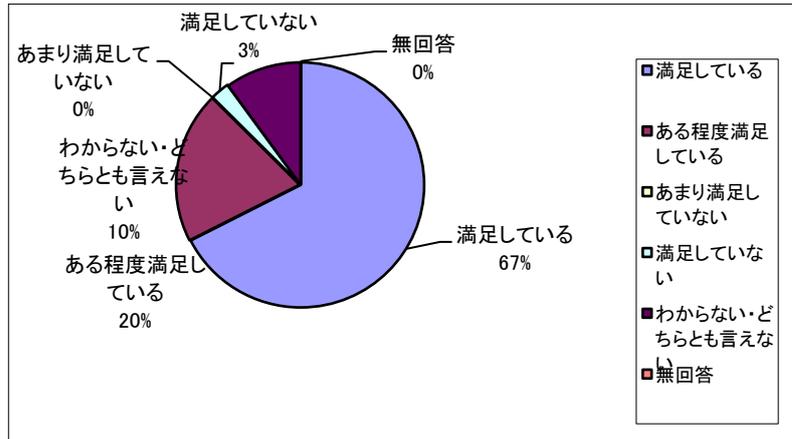
5. 身だしなみや理美容について、あなたの好みや意向が配慮されていますか

配慮されている	24
ある程度満足配慮されている	8
あまり配慮されていない	1
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	7
無回答	0



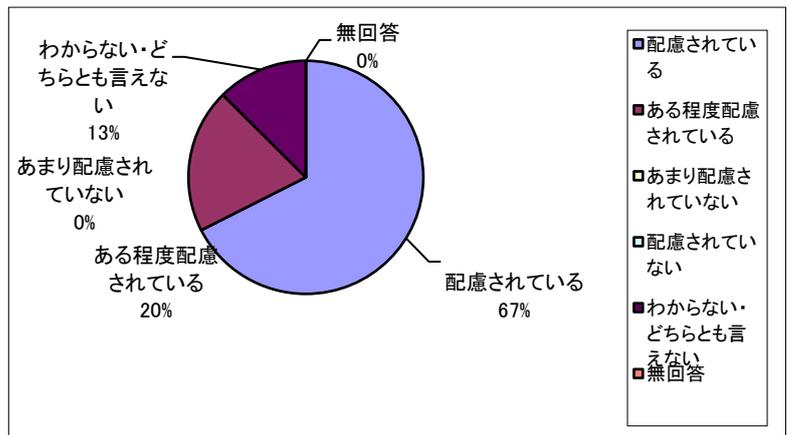
6、健康状態の変化などの緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がされていましたか

満足している	27
ある程度満足している	8
あまり満足していない	0
満足していない	1
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	0



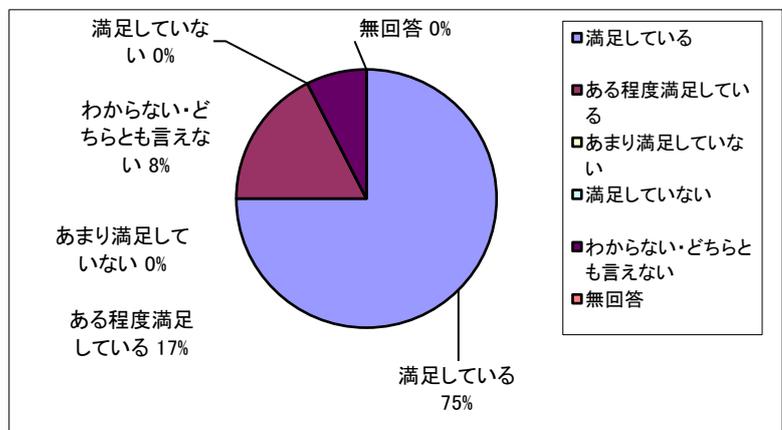
7、日々の体調や気分について十分配慮されていると感じますか

配慮されている	27
ある程度配慮されている	8
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	5
無回答	0



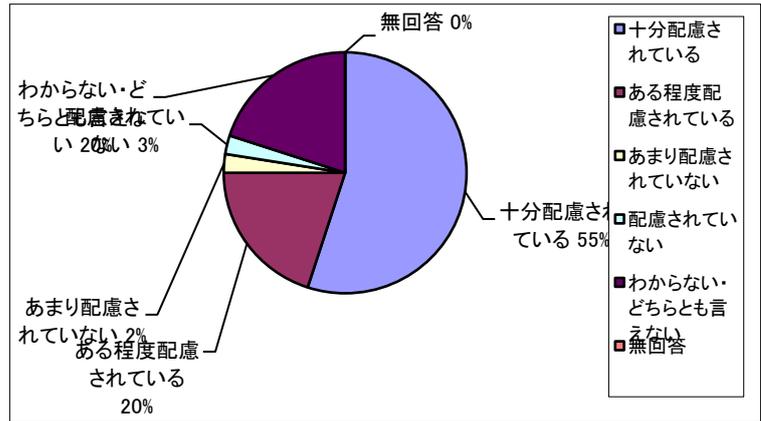
8、個別計画(ケアプラン)は、ご本人及びご家族の意向や要望を取り入れて計画・実施されていますか

満足している	30
ある程度満足している	7
あまり満足していない	0
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	0



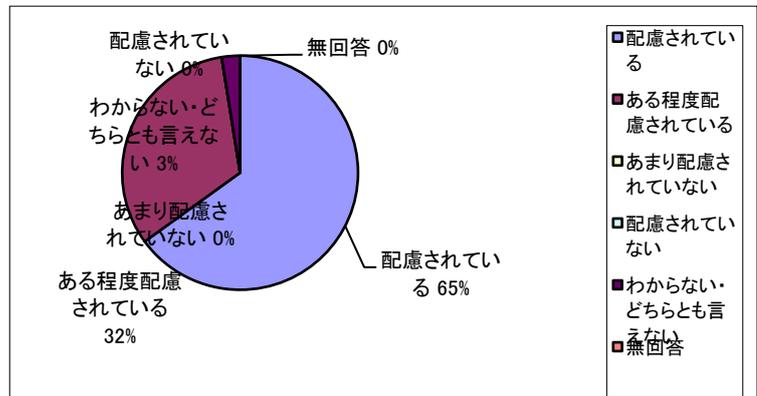
9、身体機能維持・向上を目指し個別機能訓練を計画しております。
個別計画(ケアプラン)及びリハビリ内容は満足のできる内容でしたか？

十分配慮されている	22
ある程度配慮されている	8
あまり配慮されていない	1
配慮されていない	1
わからない・どちらとも言えない	8
無回答	0



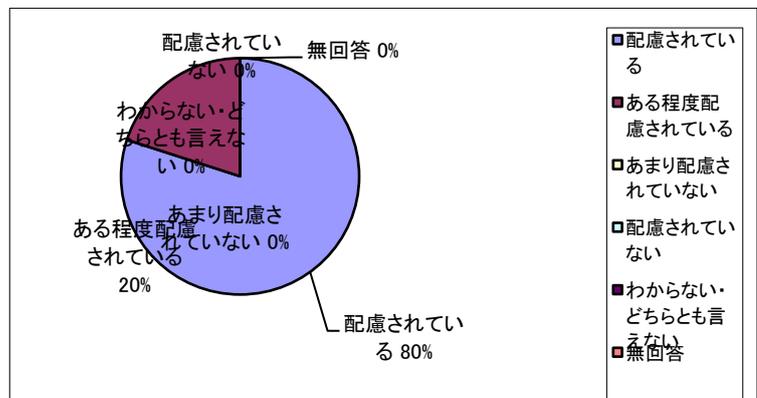
10、何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談ができるよう配慮されていますか？

配慮されている	26
ある程度配慮されている	13
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	0



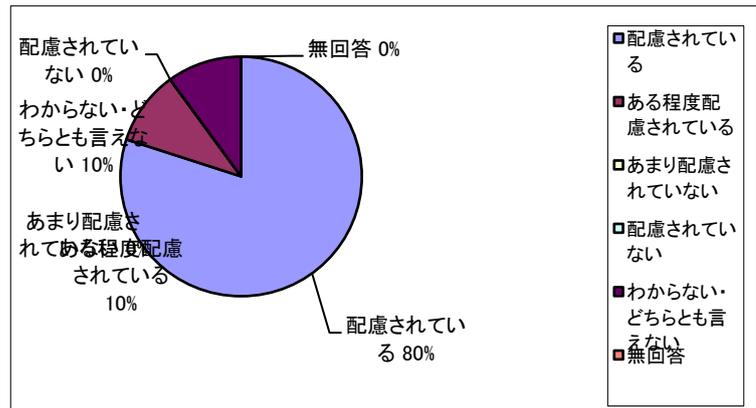
11、今年度は新型コロナ感染予防のための面会方法について書面で案内させていただきました。
十分な説明内容であったでしょうか？

配慮されている	32
ある程度配慮されている	8
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	0
無回答	0



12、感染症の予防に配慮された面会が実施されていましたか

配慮されている	32
ある程度配慮されている	4
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	0



13、コロナ禍でご家族が困ったこと、心配になったことはありませんか

- ・ 家族以外の身内のことや顔をだんだんと忘れないか
- ・ 面会は子供はできますが孫及び小さな子供等が面会できないのがこまります。なんとか検討してください
- ・ 面会が出来なくなったので、認知症の進行が心配でした。
- ・ 感染者が増えている状況、他の施設でもクラスターが発生したりと、職員の方も緊張しながらのお仕事だと思います。もし、1人でも感染者がでたら、又家族が感染したらと心配ではあります。面会も控えた方が良いでしょうと思っています。よろしくお願いします。早く終息するのを願うばかりです。
- ・ いろいろ大変でしょうが頑張ってください、下着や衣類などが足りているのかどうかと思います。
- ・ 私物を入れる棚が少ないので気候に相じた服etc.のチェックをコロナ禍前はしていましたが、それが出来なくなったのでちょっと心配でした。必要な物がある時は教えていただくと助かります。
- ・ いつもお世話になっています。本年は私自身も面会を控えておりますので母の状態がわかりません。大変な中お世話頂いていると思っております
- ・ コロナ前みたく気軽に部屋に入ってロッカー内を確認して必要な物やなくなっているものがないか確認し、本人の様子などが見れなくなったので、心配になりました。なぜかと言うと本人がロッカーに入っているはずの物なのにきいても職員の方によってはなにも入っていないそんなことはないといっしょに探してもらえない事が多くあると面会の時に本人がうたえています。
- ・ 3か月ぐらい面会できないときがありました。が久しぶりに面会した時顔(私の)が解らなくなっていた
- ・ やはり、コロナウィルスが外部から入らないかそれが一番心配です。
- ・ 以前そちらに洗濯物の交換に行こうとした際、来所時間を短くしようと電話にて連絡をしていたのですが事務所からケア棟への連絡が届いておらず時間が普通通りにかかりました。外部からの接触時間を短くする事もコロナ・インフルエンザの対策かと思えます。ご配慮をお願いいたします。
- ・ 先日、伺いましたところ職員さんが外から帰って来たのに一人もマスクをしていませんでした。コロナ・インフルエンザ対策の為に着用は必要かと思えます。
- ・ 面会が難しいので写真やプリントしたものを頂けると有難いです。
- ・ コロナで私自身が体調を崩し、面会をと思いながら中々会いに行けずやっと9か月ぶりに会えました。顔がわかるかと心配していましたが何のその、穏やかな顔が見れて安心しています。皆様、大変でしょうがどうぞよろしくお願いいたします。いつもありがとうございます。

- ・施設の対応が十分なので安心しております。ただ、面会でアクリル板越しで寂しいですね。仕方ないですけど。
- ・利用者本人外出させることが出来ず運動と散歩させることが出来ず心配している。
- ・季節ごとの衣類の心配。(下着や靴の枚数が足りているか)
- ・面会に行こうと思いますが母はしゃべらない、わからないのでスタッフの方の手をわずらわせるだけなので面会には行かないと決めました。それにもし家族がコロナだったら富の里さんにも迷惑をかけるのでなので、すみませんが行かないと決めました。でも、気持ちは行って顔を見たいと思っていることをご理解ください。お母さん、ごめんね。
- ・面会に行きたいと思っておりますが、いつもベットに寝ていることが多いので面会場所まで来ることができないのではないかといい面会できず心苦しく思っています。リモートでも本人はわけわからなく気分を害するかも？と思いいなかなかリモートでの申し込みを渋っている状況です。ケアプランを立てる時に担当の方から要望のお電話があった時にでも本人の状況を伺おうと思っております。
- ・日頃しなれないマスク着用で不自由や息苦しくないか心配です。
- ・コロナにかかれば間違いなく命に関わると思うので配慮をお願いします。矛盾していますが、面会はさわれないし、近くではないので寂しい思いです。リモート面会とかよく考えてくださっていますが、年寄りにはなかなか難しいですね。

その他の意見(自由記述)

- ・本人に変化がある時もきちんと情報伝達、連絡していただいております、ありがたく思っています。コロナ禍の中、職員さんの余分な業務も増え時間的、肉体的、精神的にも大変だろうと察しています。ほんとにいつもありがとうございます。
- ・いつも母がお世話になっております。コロナ禍でスタッフの皆様には大変だと思います。これからまだ先が見えない日が続きますが、ご自愛ください。
- ・忙しい毎日、皆様には大変お世話になっております。本当にありがたいと思っております。コロナ禍の中家の中でどれだけ世話ができたとお思っています。皆様もお身体お大事にありがとうございます。
- ・LINEで写メなど月に2回ぐらいは送って欲しい
- ・仕事内容が増加していると思っておりますが、起床した時や外出の時は義歯の装着をお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。
- ・日々の介護+コロナ対策で大変な年だったと思っております。まだ、この状況が続くと思っておりますがこれからもよろしくお願ひします。
- ・感謝の思いしかありません。引き続きよろしくお願ひします。
- ・忙しく大変だと思っておりますが、もう少し本人の話を聞いてもらえませんか？私が届けて間違えなくある物をそんなこのロッカーには入っていない、ないと言われるのはちゃんと母が生活できているか不安になります。どうかよろしくお願ひします。
- ・全て①に○をつけておりますが、これは他場所を見た訳ではありませんので(他のサービス状況等分らない)そういう回答になっておりますが総じて良くしていただけてお思っております。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・コロナ感染予防の為、施設の方も大変だと思っております。まだまだ続くと思っておりますが皆様もお体に気を付けてお過ごしてください。いつもありがとうございます。
- ・コロナで長く会えませんでした、元気にしている写真を送って頂いたのはとても安心しました。また何かもおし事があつた時など送っていただけるとうれしいです。いつもお世話になり感謝しております。よろしくお願ひします。
- ・先日からご配慮をお願いしている件ですが、入口横に手洗い場を造ってください。予算の問題もあるでしょうから早急には申しませんが昨今の状況を見れば必要性はご理解いただけるものと思ひます。今後尚必要性が高まります。2年、3年計画でも挙げいただけないでしょうか。
- ・写真や動画配信は大変良い取り組みです。家族は感謝しております。

- ・ 家庭でも手洗い、マスク、消毒等々大変なのに施設ではもっともっと大変でしょう。職員の方々には感謝しかありません。本当にありがとうございます。
- ・ 一日、一刻も早くコロナが終息することを祈るばかりです。
- ・ 自分も10年間介護してきたので介護施設の皆さまの苦労は充分分かります。自分も最初は色々要望を言いましたが、反省しました。施設に入所すれば施設の方針に従う事と思いました。今後ともよろしくお願ひします。
- ・ 今後も母をよろしくお願ひします。
- ・ 特養への入所がかない大変助かりました。家には高齢者を抱えており、介護の精神的、肉体的な負担が軽減されおかげで前向きになれました。プロの手にゆだね安心して過ごせる事に心より感謝いたしております。
- ・ コロナ禍の厳しい状況の中で職員様の手厚い介護していただき心より感謝いたします。誠にありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
- ・ いつもありがとうございます。元気な母を見るとうれしくなります。今後ともよろしくお願ひします。
- ・ 基本的には安心しています

たくさんのご意見を頂きご協力ありがとうございました