

# 特別養護老人ホーム富の里 令和3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:

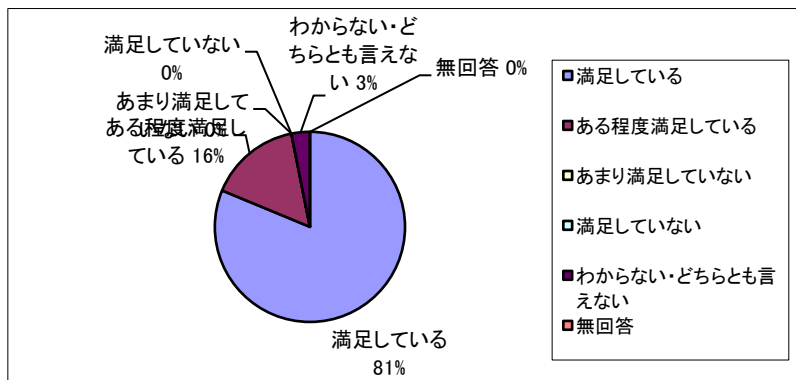
## ◎アンケート結果

配布数 40枚 (回答していただいた方32名 回答率・・・80%)

回答者	利用者本人(代筆含)	3名
	家族が本人の気持ちを推察	25名
	その他	4名

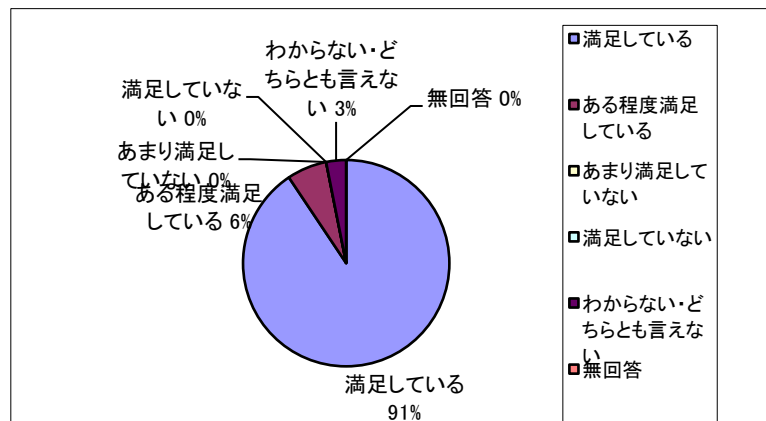
### 1. 利用している施設のサービスに満足していますか

満足している	26
ある程度満足している	5
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	1
無回答	0



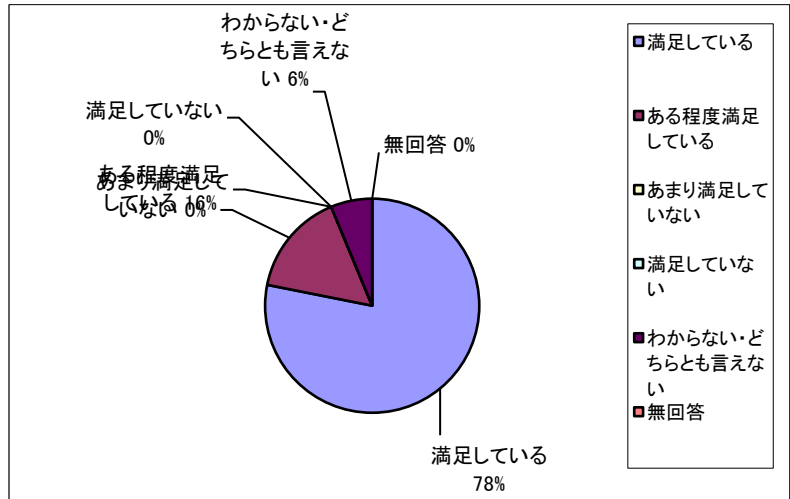
### 2. 職員の態度や言葉使い等に満足していますか(電話での態度や幼児語、命令的、事務的な言葉づかいだと感じたことはありませんか)

満足している	29
ある程度満足している	2
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	1
無回答	0



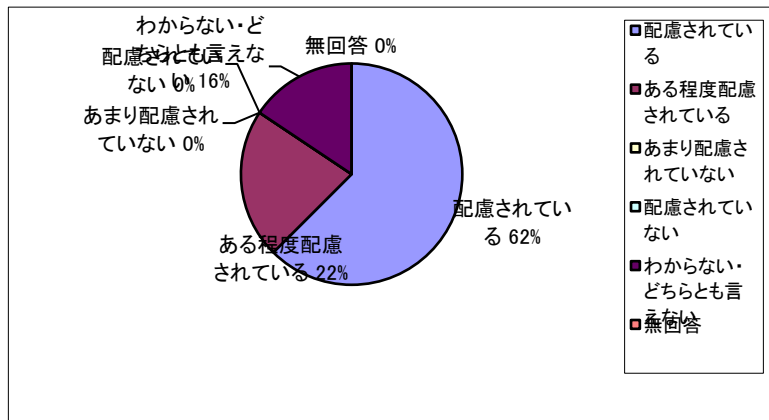
3. 意見や要望、相談を良く聞き、サービス改善に結びつける等の満足への対応をしていますか

満足している	25
ある程度満足している	5
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	2
無回答	0



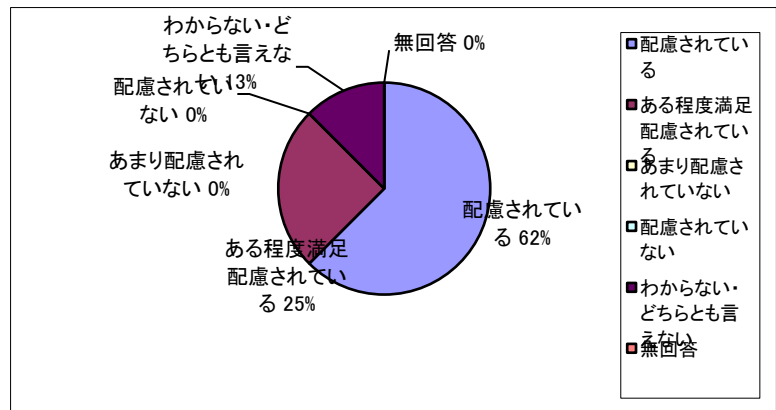
4. サービスの中で安全で快適に過ごせるよう設備を整え、また健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか

配慮されている	20
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



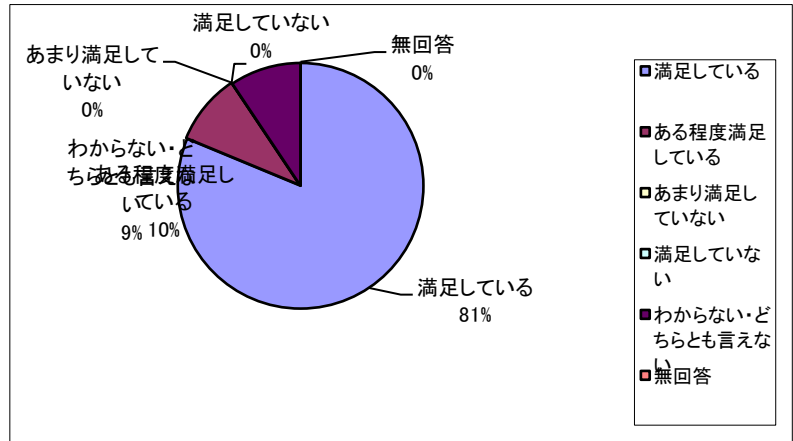
5. 身だしなみや理美容について、あなたの好みや意向が配慮されていますか

配慮されている	20
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	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



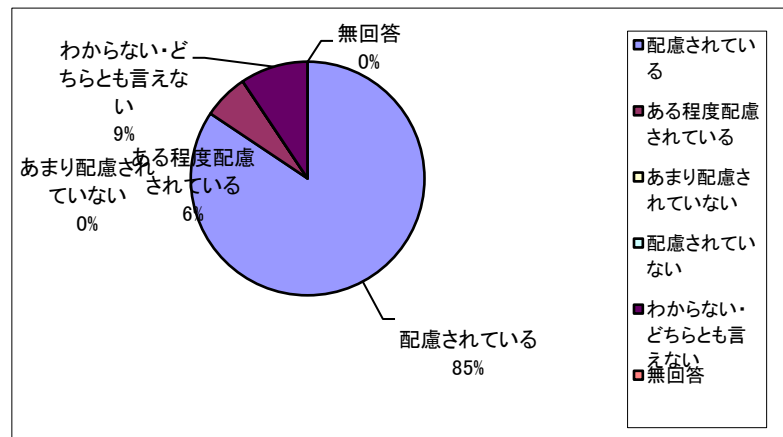
6、健康状態の変化などの緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がされていましたか

満足している	26
ある程度満足している	3
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



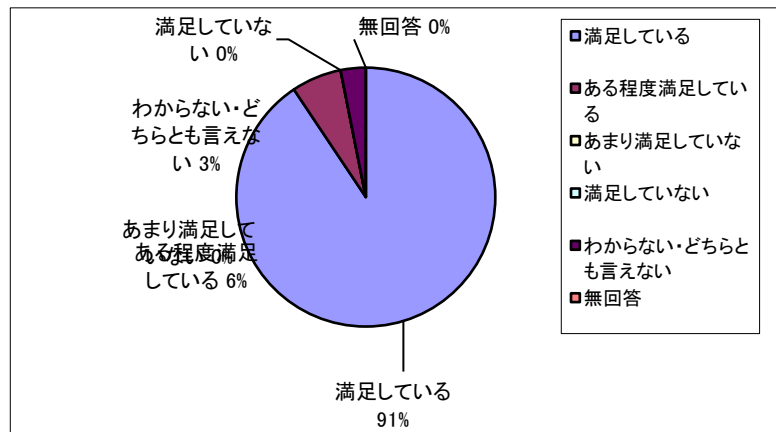
7、日々の体調や気分について十分配慮されていると感じますか

配慮されている	27
ある程度配慮されている	2
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	3
無回答	0



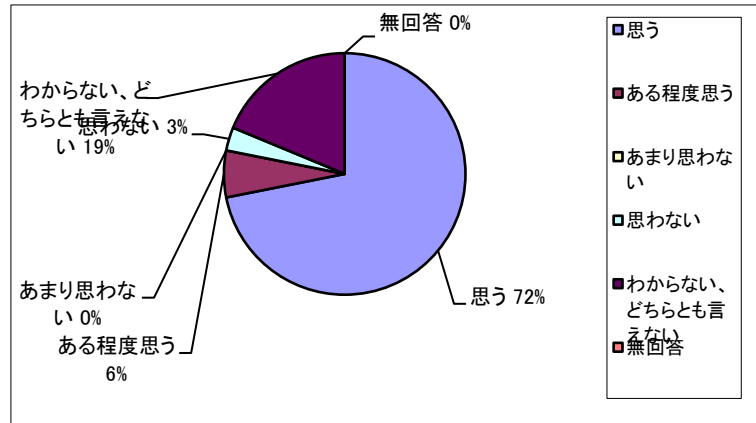
8、個別計画(ケアプラン)は、ご本人及びご家族の意向を聞きとることができていますか。

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	0
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



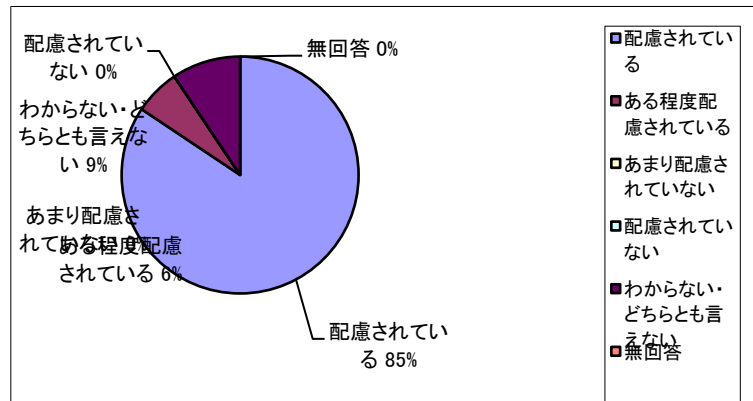
9、身体機能維持・向上を目指し個別機能訓練を計画しております。個別計画(ケアプラン)及びリハビリ内容は満足のできる内容でしたか。

思う	23
ある程度思う	2
あまり思わない	0
思わない	1
わからない、どちらとも言えない	6
無回答	0



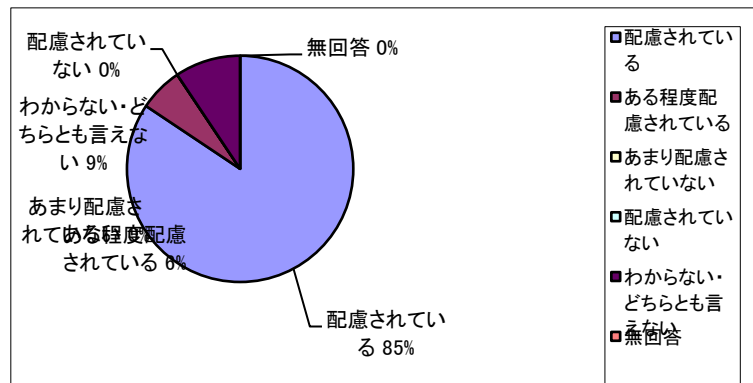
10、何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できるよう配慮されていますか。

配慮されている	27
ある程度配慮されている	2
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	3
無回答	0



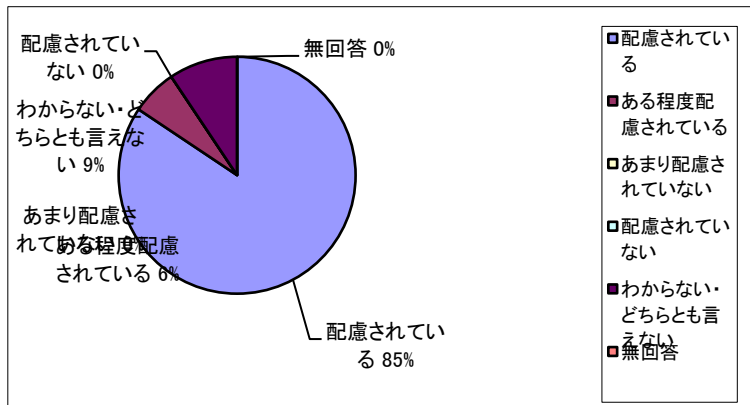
11、新型コロナ感染予防のための面会方法について書面で案内させていただきました。十分な説明内容であったでしょうか。

十分な説明内容で理解できた	28
ある程度理解できた	2
あまり理解できなかった	0
理解できなかった	0
わからない、どちらともいえない	2
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

十分に配慮されていた	27
ある程度配慮されていた	2
あまり不十分ではなかった	0
不十分だった	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	0



13、コロナ渦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。

- ・洋服やパジャマ、肌着、靴下、タオル類の劣化などが分からないので補充ができないことが心配。古くなったものがあれば連絡して頂けると助かります。
- ・衣類等足りているかどうか家族が確認できなかったこと。
- ・本人と面会出来ないのは心配ですが、連絡がないことが良い事だと思っています
- ・一昨年の流行期から面会が出来なくなり顔を忘れられたのではないかと不安です
- ・好きな時間に会えないのは残念ですが、早くコロナが落ち着いてくれる事を祈るのみです。
- ・入所者本人を散歩、運動に連れて行ってくれないので本人の身体が衰弱してきたので自分のことが出来なくなってきたので心配しています。特に脚、両手が硬直してきた。
- ・ホームでコロナ感染がないとういことが全てだと思います。今後もよろしくお願いします。
- ・十分に配慮されていたので心配はなかった。
- ・面会が自由に出来なかったことは仕方のないことで、しっかりと感染対策をして頂いたことに感謝しています。
- ・施設内でのコロナ感染が心配でした。皆様の予防策に感謝しています。そして私生活の中でも窮屈な生活を我慢して頂いていると推察しています。ありがとうございます。
- ・オミクロンの感染力が心配です。今年もただただクラスターが起きないことを願っています。かなり努力されているのが伝わっています。今までの対応とこれからの皆様の努力に改めて感謝申し上げます
- ・特にございません。迷惑をおかけすることが多くなると思いますが、よろしくお願い致します。
- ・良くして頂いていることは分かっていますが、なかなか本人に会えないことで様子が分からず心配になったりします。中に入れないので持ち物も足りているんだろうかと心配になったりします。
- ・10月から面会できるようになり、大変良かったです。

<p>その他、お気づきの点やご意見ございましたら記入ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・3つ目の施設です。職員の方の接遇など一番良いと思います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物がかなり古くなっていますが、耐震化等の対策はとられていますか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・建て替えの計画はあるのでしょうか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・配慮が行き届いているので安心してしています。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年に引き続き、まだ落ち着くことのないコロナに毎日の生活、面会への配慮ありがとうございます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢となり体調を崩すことが多くなるとは思いますが、ご対応の程よろしく願い申し上げます。いつもありがとうございます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染予防がしっかりされているので安心しました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・満足しています</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・何事に対しても自分自身で出来るようにさせてください。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも母がお世話になっております。今後ともよろしく願いします。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・耳が遠いので、電話で話していても、こちらの声が本人には聞こえていない。お手数ですが職員の方が「通訳」して頂くことになります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・若い職員さんもプライベートな生活でもコロナに感染しないような日々を送られていることと思います。本当にありがとうございます。これからもよろしく願いします。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・面会にも行かずすみません。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ渦でご自分の家庭と、富の里での介護、本当に大変だと思いますただただ、感謝あるのみです。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも良くして頂いて感謝しています。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人、入所してまだ日が浅く、施設のサービスや本人とも話が聞けていない状態なのでこの調査の回答は控えさせて頂きます。職員様の電話等の対応には良くして頂いています。よろしく願い致します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入所してまだ日も浅く、本人との面会もまだですが、以前の環境と比べても様子を伺う限り良い方向であると思います。本人が落ち着いた生活で過ごせるのが何よりで感謝しています。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもお世話になりありがとうございます。父もショートステイでお世話になることが多くなっています。両親にご配慮本当に感謝しております。これからまたご迷惑おかけすることが多いと思います。どうぞよろしく願い致します。コロナ渦、スタッフの方々十分に体をご自愛ください。</li> </ul>

<p>ご協力ありがとうございました</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ渦の中、面会が出来ずご家族の心配は大きいと思います。少しでも不安を取り除けるよう、定期的に情報の提供を行ってまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も感染対策を万全に行い、特養内での感染拡大を防いでいきたいと思ひます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員への温かい言葉ありがとうございます。日々の励みとなります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物については建築基準法を満たした建物で年に1度建物検査を実施しております。</li> </ul>