

特別養護老人ホーム富の里 令和4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:

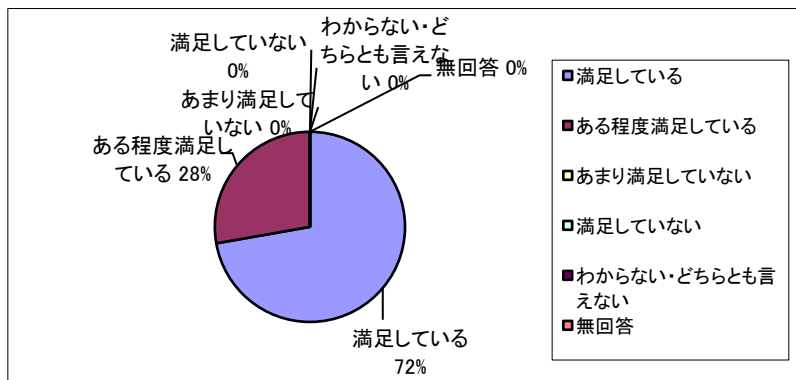
◎アンケート結果

配布数 48枚 (回答していただいた方36名 回答率・・・75%)

回答者	利用者本人(代筆含)	1名
	家族が本人の気持ちを推察	32名
	その他	3名

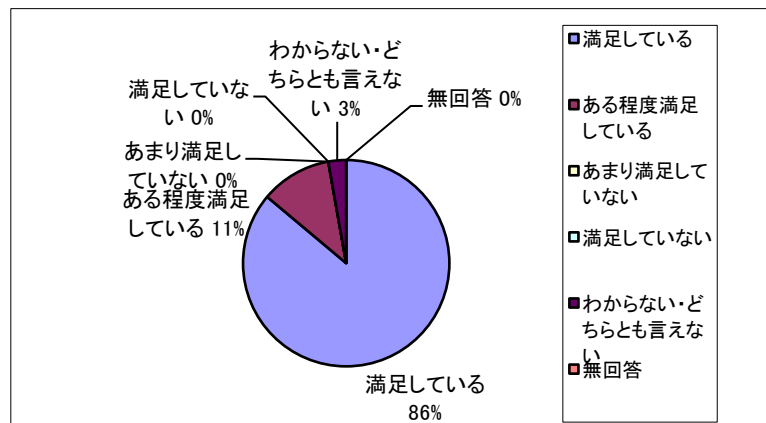
1. 利用している施設のサービスに満足していますか

満足している	26
ある程度満足している	10
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	0
無回答	0



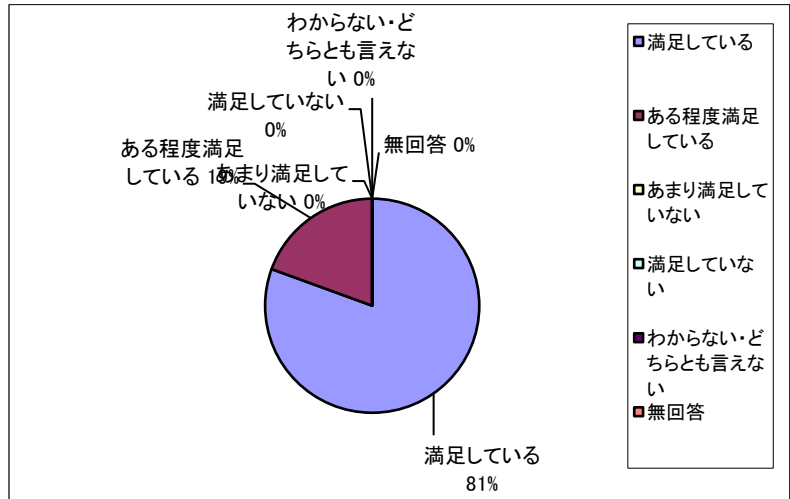
2. 職員の態度や言葉使い等に満足していますか(電話での態度や幼児語、命令的、事務的な言葉づかいだと感じたことはありませんか)

満足している	31
ある程度満足している	4
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



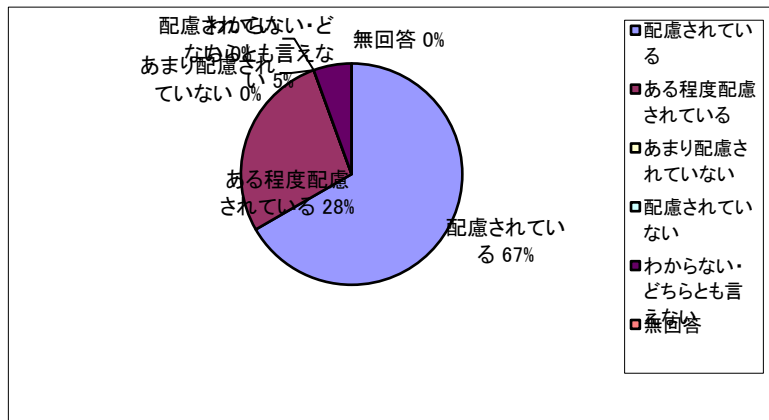
3. 意見や要望、相談を良く聞き、サービス改善に結びつける等の満足への対応をしていますか

満足している	29
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	0
無回答	0



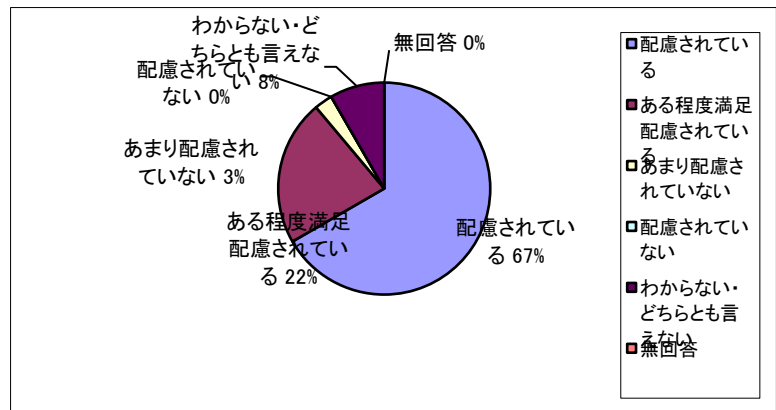
4. サービスの中で安全で快適に過ごせるよう設備を整え、また健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか

配慮されている	24
ある程度配慮されている	10
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	2
無回答	0



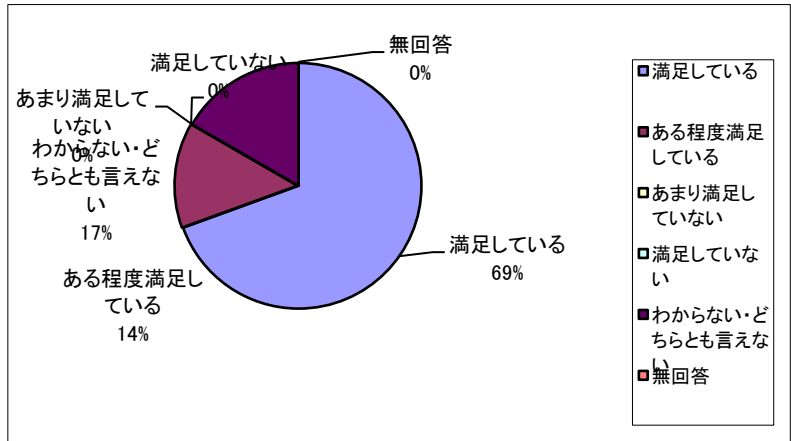
5. 身だしなみや理美容について、あなたの好みや意向が配慮されていますか

配慮されている	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	3
無回答	0



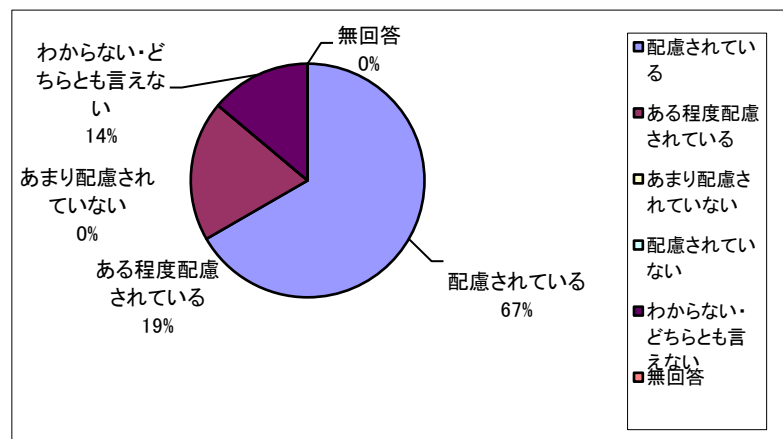
6、健康状態の変化などの緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がされていきましたか

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	6
無回答	0



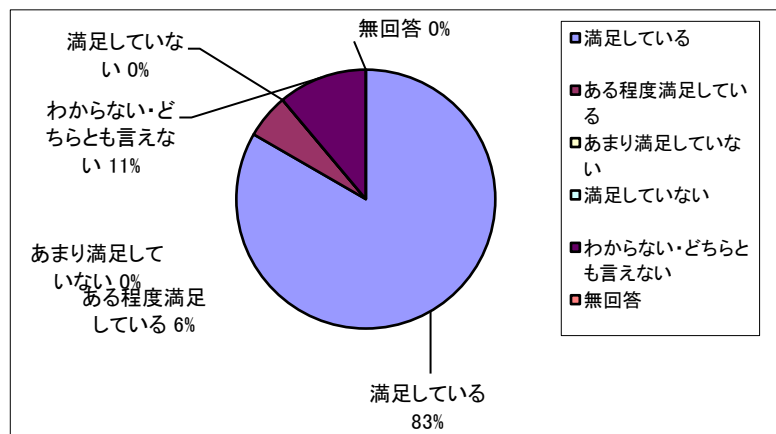
7、日々の体調や気分について十分配慮されていると感じますか

配慮されている	24
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



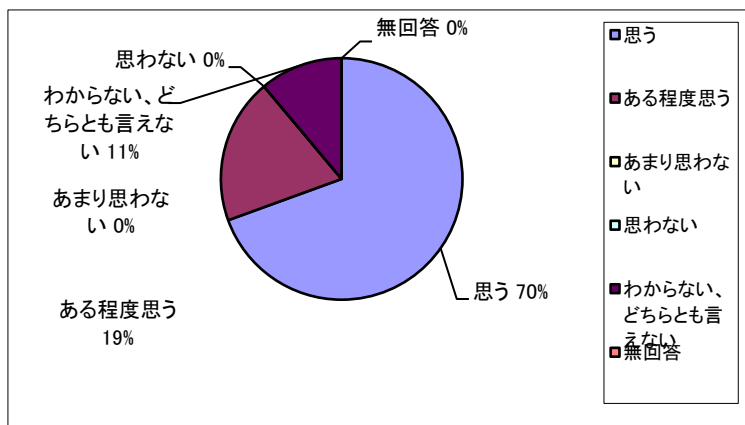
8、個別計画(ケアプラン)は、ご本人及びご家族の意向を聞きとることができていますか。

満足している	30
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	4
無回答	0



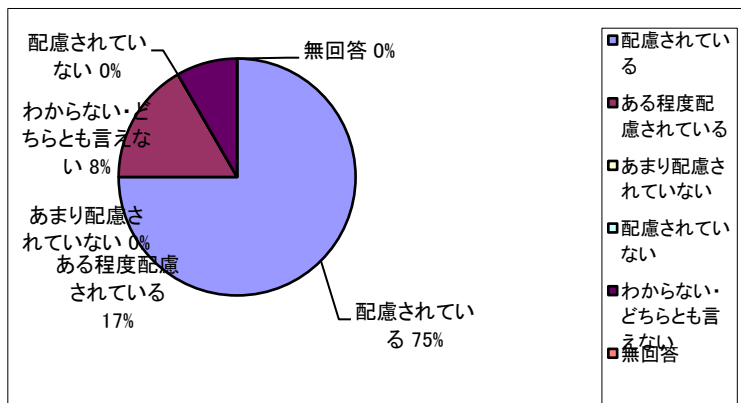
9、身体機能維持・向上を目指し個別機能訓練を計画しております。個別計画(ケアプラン)及びリハビリ内容は満足のできる内容でしたか。

思う	25
ある程度思う	7
あまり思わない	0
思わない	0
わからない、どちらとも言えない	4
無回答	0



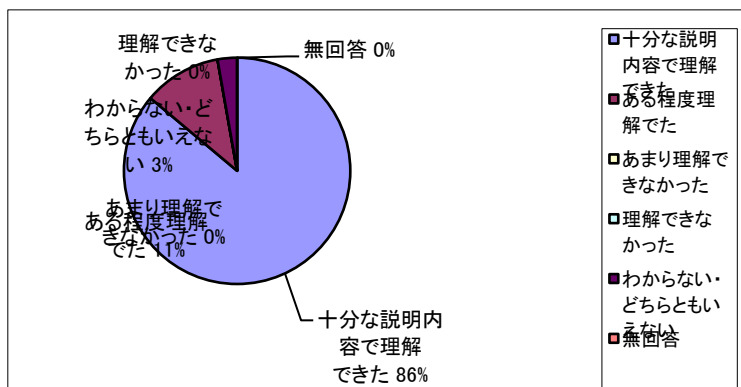
10、何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できるよう配慮されていますか。

配慮されている	27
ある程度配慮されている	6
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



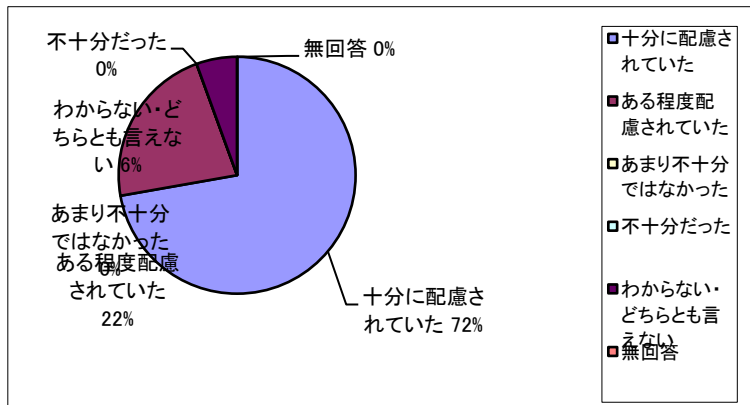
11、新型コロナウイルス感染予防のための面会方法について書面で案内させていただきました。十分な説明内容であったでしょうか。

十分な説明内容で理解できた	31
ある程度理解できた	4
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	1
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	26
ある程度配慮されていた	8
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	2
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。

・職員の方々が大変だったんだろうと思っています。
 ・高齢なのでコロナ他病気にかかると命取りになりかねないのでそれを一番に危惧しています。それとお忙しいのは十分に理解しておりますが前のようにLINEで近況報告等があるととても安心できるし嬉しいです。
 ・一度でも自宅に連れて帰れないことが残念です。
 ・面会制限になった時利用者本人が無事に過ごせているか不安になった。個別機能訓練が出来るか心配になった。
 ・持ち物(主に衣類)の確認ができないので過不足が分からない。足りないものは教えて頂けると助かります。
 ・不服。コロナ禍により患者と面会と接触も出来ず、本人のベッド、衣服、服装の管理と点検をしたいと思っています。ベッドの枕もとの抜け毛を心配しています。
 ・本人がコロナ感染の時は対応が良く、軽く済み、良かったと思います。
 ・従業員の方の体調管理をお願いします。
 ・大変でしょうがよろしくお願い致します。
 ・自由な時間に面会が出来なかったこと。(コロナ禍でしたことはないのですが)
 ・社会がコロナ禍で面会やサービス、支援が大変だと思います。スタッフの働き方等に配慮し毎日ご苦労様です。感染の方もあまり見受けられず安心しております。
 ・コロナで面会禁止が長くなると私の顔を母が忘れるのではないかと心配になりました。
 ・高齢の為、その日の状態が分からず、毎日電話して聞くのも聞きづらいことがあった。
 ・毎日忙しい思いをさせて申し訳ないと思っています。感謝しています。ありがとうございます。
 ・同居している息子夫婦(孫一人含む)がコロナに感染してしまい、しばらくして接触できなかったのが本当につらかった。高齢者二人(夫婦)が感染せず元気なのは不思議なくらいでした。
 ・去年父が入院時コロナ禍でリスクが大きい中母と面会をさせて頂き、本当にありがとうございました。(父も頑張って治療を受けています)母が元気で過ごしているのもスタッフのおかげです。感謝申し上げます。皆様にはコロナ禍で大変かと思いますが体をご自愛ください。
 ・コロナの際早々に対応して頂き回復して元の場所に帰れたことで落ち着いた生活をありがとうございます。

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。

- ・前年の看護師、介護士、ケアマネージャーより今年の看護師、介護士さんは対応が敏速で早いです。
- ・入所者の皆様は終末期、終活期に入った人と思いますので毎日の健康状態を把握して重篤にならないようにお願いします。
- ・この度は大変ご心配をおかけしました。的確な対応で大事に至らず回復しております。本当にありがとうございました。私どもは十分に満足しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・コロナがなかなか収束しないなか大変お世話になり本当にありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・入所しばらくはLINEや電話で生活の様子を連絡して頂いていたが、最近は少なくなっているように思えるのでもう少し定期的に様子を伝えて頂きたい。
- ・皆さんとても感じが良いです。ありがとうございます。
- ・洋服や靴下等、中に入れなくなりとても気になっています。気遣って頂いているのは理解しておりますが、部屋に入れる機会を作ってくださいとありがたいです。
- ・お世話になっています。面会に行けない時など事務所での対応すごく助かります。これからもよろしくお願い致します。
- ・本人の様子をLINEでもかまわないので時折知らせて頂けたら助かります。スタッフの皆さんが明るく接して頂いている様子で母も喜んでいと思います。元気で明るい雰囲気を感じられ、嬉しく思います。
- ・面会もなかなか行かず、姉に申し訳なく思っています。これからもよろしくお願い致します。
- ・特別な治療等、必要ありません。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話おかけしております。おやつを届けた時に様子や状況を伝えて下さいます。安心しておりました。
- ・富の里に入れて大変良かったと思っています。これからも母をよろしくお願い致します。
- ・コロナ禍の中でもできれば部屋の中を見てみたい。
- ・本人一人生活時、地域の方との交流もなく淋しく過ごしていたので、今の施設の日常生活に満足している事と思います。皆様の声掛け等、安心していると思います。

[回答のご協力を頂き、ありがとうございました]

- ・ご家族様もコロナ禍で不安な中、職員に対し温かい言葉を頂き、誠にありがとうございます。日々の業務の励みにもなります。
 - ・ご利用者様の状態報告に関しては、適宜工夫をしながら実施をしております。ご心配をおかけ致します。
 - ・面会に関しましては、新型コロナウイルスの感染状況を確認しながら、最善の方法で実施しております。
- ご家族の皆様には大変ご迷惑とご心配をおかけしておりますが、今後ともご理解とご協力の程を、よろしくお願い申し上げます。