

特別養護老人ホーム富の里 令和5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:

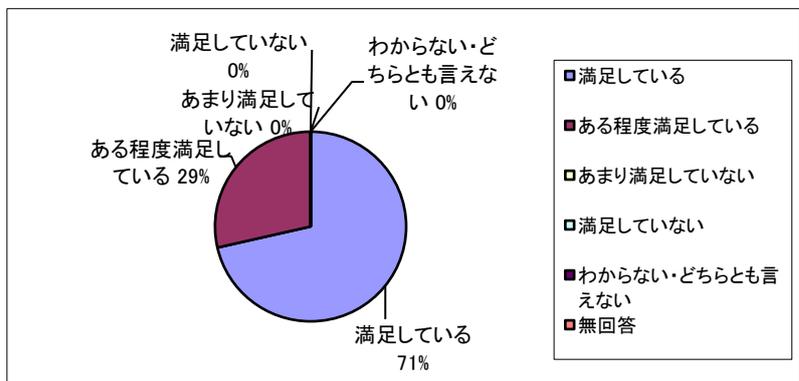
◎アンケート結果

配布数 48枚 (回答していただいた方35名 回答率・・・73%)

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	30名
	その他	4名

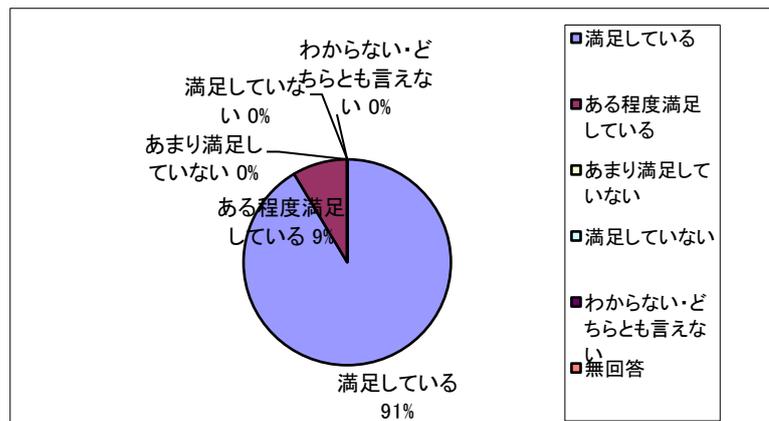
1. 利用している施設のサービスに満足していますか

満足している	25
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



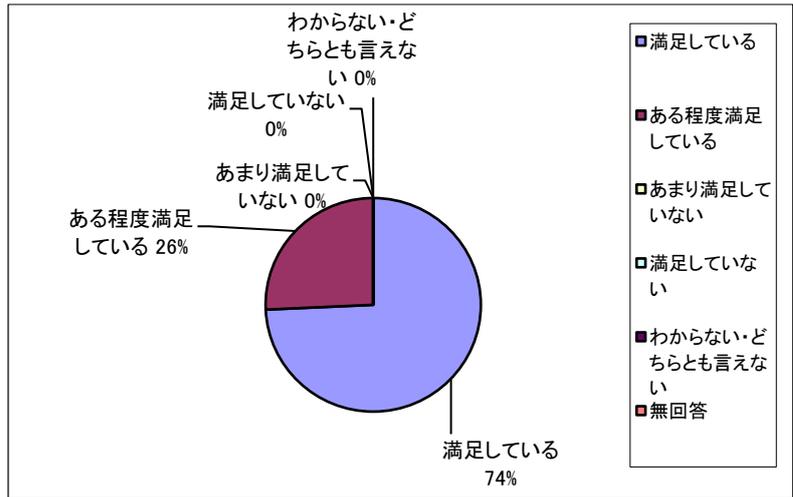
2. 職員の態度や言葉使い等に満足していますか(電話での態度や幼児語、命令的、事務的な言葉づかいだと感じたことはありませんか)

満足している	32
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	0
無回答	0



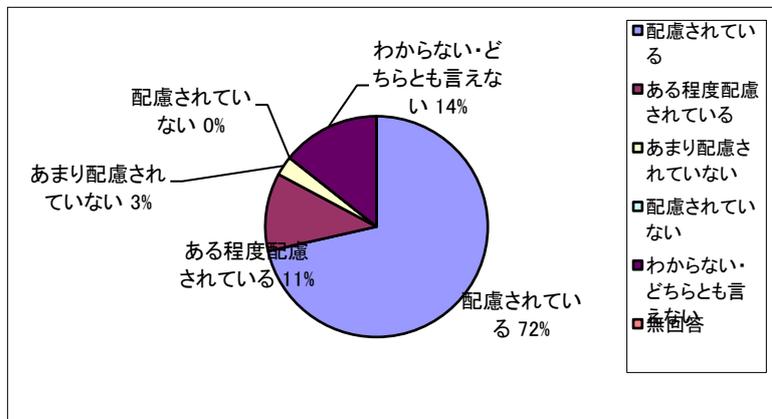
3. 意見や要望、相談を良く聞き、サービス改善に結びつける等の満足への対応をしていますか

満足している	26
ある程度満足している	9
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



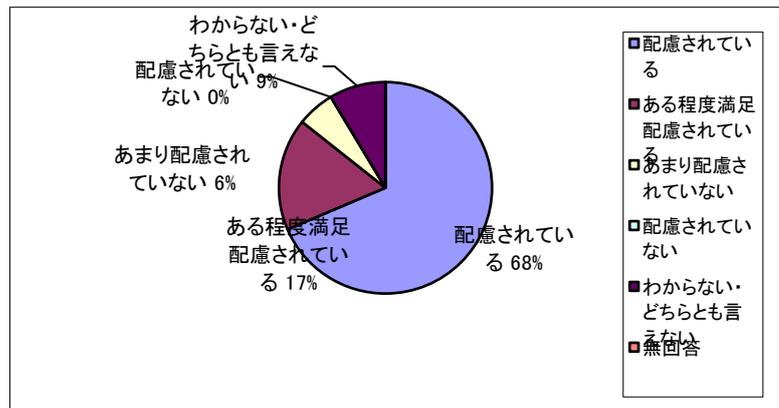
4. サービスの中で安全で快適に過ごせるよう設備を整え、また健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか

配慮されている	25
ある程度配慮されている	4
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	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

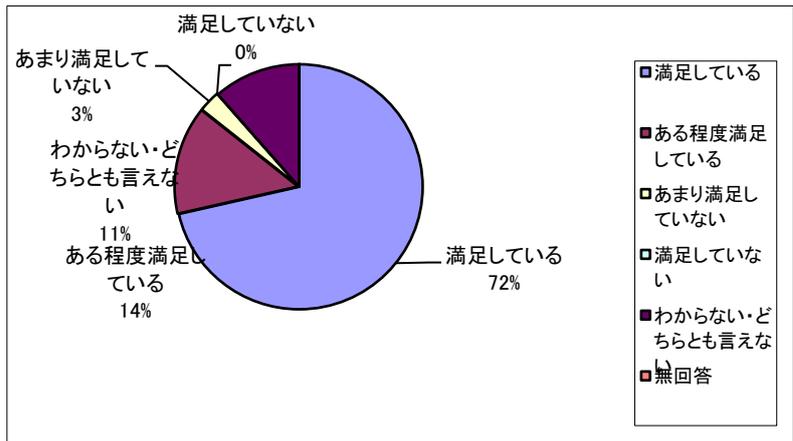
配慮されている	24
ある程度満足配慮されている	6
あまり配慮されていない	2
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	0



・手足の爪が伸びているので、目ヤニもついている。
 ・服の着せ方等が雑なように思う。

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

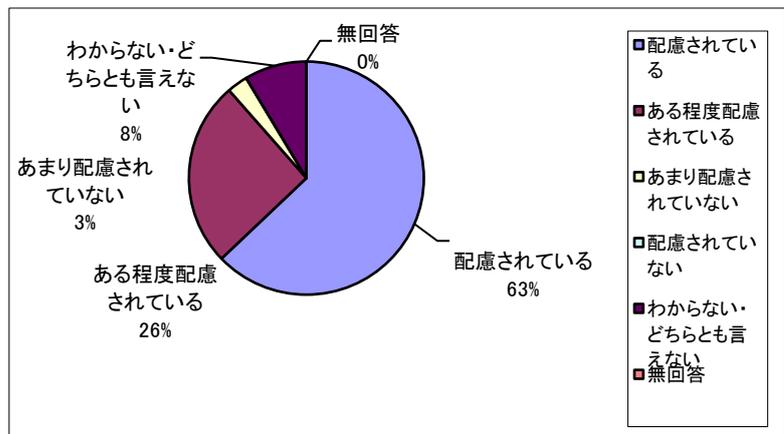
満足している	25
ある程度満足している	5
あまり満足していない	1
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	0



・何日もたってからの連絡だった。

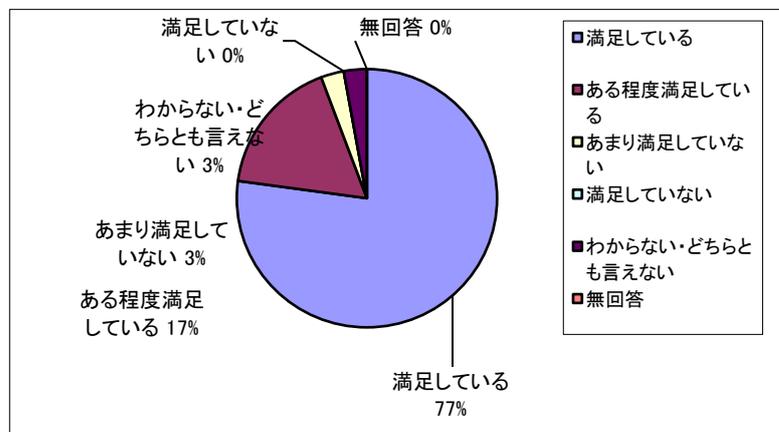
7、日々の体調や気分について十分配慮されていると感じますか

配慮されている	22
ある程度配慮されている	9
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



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。

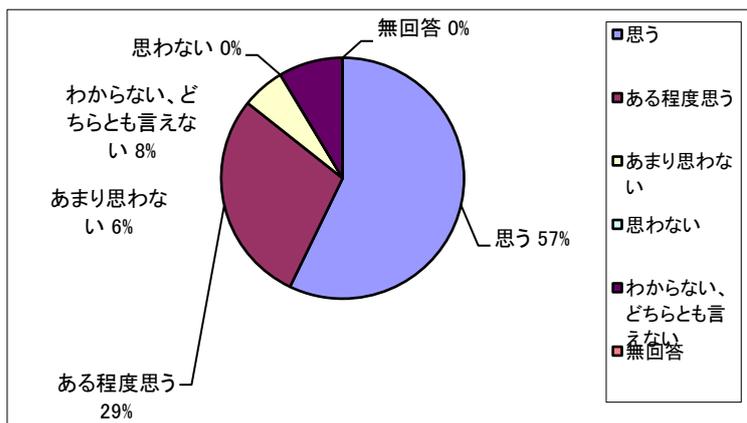
満足している	27
ある程度満足している	6
あまり満足していない	1
満足していない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	0



・離床、身だしなみ等

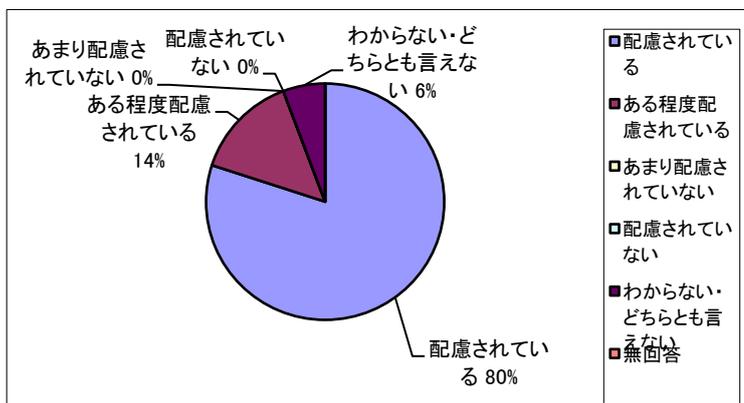
9、身体機能維持・向上を目指し個別機能訓練を計画しております。個別計画(ケアプラン)及びリハビリ内容は満足のできる内容でしたか。

思う	20
ある程度思う	10
あまり思わない	2
思わない	0
わからない、どちらとも言えない	3
無回答	0



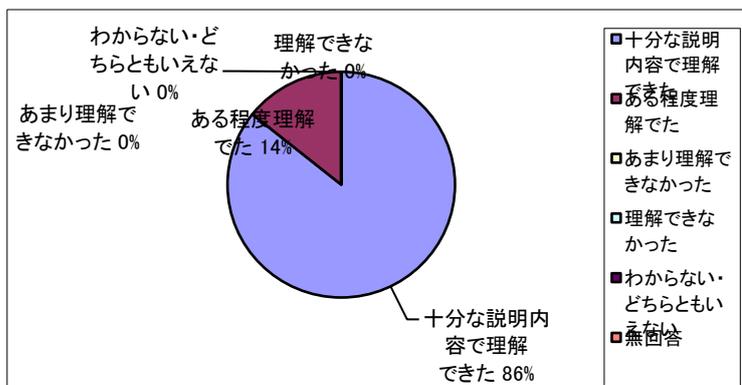
10、何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できるよう配慮されていますか。

配慮されている	28
ある程度配慮されている	5
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



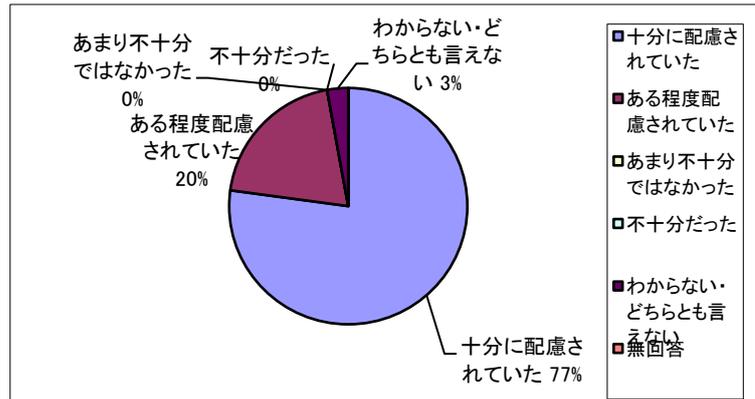
11、新型コロナウイルス感染予防のための面会方法について書面で案内させていただきました。十分な説明内容であったでしょうか。

十分な説明内容で理解できた	30
ある程度理解できた	5
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

十分に配慮されていた	27
ある程度配慮されていた	7
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	1
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。

・面会人数が増えたこと、時間が長くなったことは大変ありがたかったです。

・病院で面会が全く出来なかったが、施設では時々面会も可能になり家族や義母の兄妹等「とてもいいところに入れてもらって」と満足しています。食事制限難しく病院で食事について時々注意を受け3～6か月入院していましたが、施設の食事制限で体調も改善し「ハーハー」していた姿からゆったりした姿を目に出来とても満足です。ありがとうございます。

・時々電話で情報もらえるので嬉しいです。面会数が少ないので話が聞けて安心です。声を掛けてもらうことで本人も少しでも動きがあり、今後もよろしくお願いします。

・特にありません。母が感染しなくてよかったです。

・コロナワクチンの春接種についての文章も、秋接種と同じように出していただき良かったですね。糸島市が接種券を施設に直接送付しての春接種になってしまい、接種済み証の管理が中途半端になりましたからね。

・施設の皆様も介護の現場にいられる為、感染症に対する一層の配慮をされている事と思います。私たちもマスクの着用、手指の消毒など続け健康を維持したいと思います。

・コロナ渦で大変でしょう。今年は色々なウィルスが流行して私たちも対処困惑しております。母との面会がなかなかできないがとても残念です。早く自由に面会ができればいいと思います。

・毎日の体調の変化など電話でお知らせして頂きありがとうございます。認知症と空だがあまり動けない家族を介護、話も良く出来ない、私たち家族は困ったりしていません。皆さんに感謝しています。

・面会にもなかなか行けず申し訳なく思っています。

・面会をもう少し自由にしてもらいたいと思っています。

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。

- ・特にありませんが、寒い時期なので着衣(冬物衣類)にご留意頂き寒くないようにお願いします。
- ・義母が苦しかったり苦痛な時は病院での苦痛改善を望みます。本人がどうしたいと訴えた際は対応協力お願い致します。
- ・面会の時、バスで行くと面会時間までの待ち時間、座るところもなく外でじっと待ちます。せめて椅子一つでも置いてあると助かります。
- ・面会場所の検討をお願いします。冬寒いです。ひざかけ毛布が他の人にいついた。大変でしょうがよろしくをお願いします。
- ・日頃より大変よくしてもらっています。今後もよろしくお願いします。
- ・お世話になっております。面会時の本人は服装や髪が整い笑顔なので幸せに生活しているのだろうと感じています。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも親切に世話をして頂いてありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。スタッフさん達とても親切で安心してお任せしております。これからもよろしくお願い致します。
- ・デイサービス利用中には頻りに頭部打撲があり、心配させられていましたが、看護師の常駐でその不安を感じずに済んで、安定した生活をさせて頂いており、感謝いたしております。
- ・現在、母を見て頂いておりますが、里の方も両親、母の弟、少しずつ年を重ねて病院、身の回りの手助けが必要となってきております。母を富の里様にお預けしていることで、安心してそちらへ向かうことができ、感謝しております。たまに面会の時間を頂くと笑顔と、動きの活発な母に接することが出来ます。ありがとうございます。
- ・いつも母の世話ありがとうございます。元気で過ごせているようで心から感謝しております。スタッフの方々も体調に気を付けてくださいませ。これからもよろしくお願いします。まだ長生きしてくれるでしょう。これからもよろしくお願いします。
- ・面会にもなかなか行けず、お任せきりで申し訳ないと思っています。面会時、本院にいろいろ聞いても伝わらないことが多く、本人の気持ちは分からないところもありますが、顔はにこにこしているので安心して頂いております。よろしくお願いします。
- ・面会の時などとてもにこやかに対応してくれるので穏やかに生活出来ているのだと感じています。どうぞ今後ともよろしくお願いします。
- ・看取りの施設と思っていますので入所者は人生の最終段階に入っていると思いますので、医療やケアについては終末期には過剰な延命治療はせず痛みと苦痛が発生しないように安楽に死を願います。

ご協力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ありがとうございます。日々の励みになります。これからもよろしくお願いします。
- ・利用者様の整容に関しましては、快適に過ごして頂けるよう、ご指摘の部分早急に改善に励みます。ご迷惑、ご心配おかけし申し訳ありません。
- ・面会に関しましてはコロナウィルス感染状況を確認しながら適した方法で実施していく予定です。ご家族の皆様には大変ご迷惑をお掛けしておりますが、今後もご協力の程よろしくお願い致します。