

# 令和2年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

特別養護老人ホームいなほの郷下山

配布数	回答数	回収率
28	17	60.7%

実施期間 R3.1/15~2/10

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	13	76.5%
やや満足	0	0.0%
普通	4	23.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・面会に行くと（中で働いている方など）皆さんこちらを見て挨拶して下さり好印象です。

・施設内に入れず職員に会えないのでわからない。

## ② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	13	76.5%
やや満足	1	5.9%
普通	2	11.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	5.9%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・面会の時は母に付き添い、色々とフォローして下さりありがとうございます。

・施設内に入れず職員に会えないのでわからない。

### 施設からの回答①②

コロナ禍において、入所者様ご家族様におかれましてはご不便をお掛けしております。

今後の面会については、コロナの感染状況及び情勢を踏まえて都度検討していきたいと思っておりますので、引き続きご理解とご協力をお願い致します。

## ③ 施設内は居心地のいい生活の場になっていると思いますか

満足	8	47.1%
やや満足	4	23.5%
普通	2	11.8%
やや不満	1	5.9%
不満	0	0.0%
わからない	2	11.8%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・コロナ流行以降の入所のため、入所してから中に入ったことがありませんが、本人の顔が明るくなってきているところを見ると、ほぼ満足しているように思います。

・介護職員の努力を希望します。

・面会制限で施設内に入れないのでわからない。画像や動画があればよい。

#### ④ 居室内の清掃・整理整頓に満足していますか

満足	4	23.5%
やや満足	1	5.9%
普通	1	5.9%
やや不満	2	11.8%
不満	0	0.0%
わからない	8	47.1%
無回答	1	5.9%

〈ご意見〉

・玄関以外は分かりませんが、ガラスドア越しに見える所などとてもきれいなので、多分中の方もきちんとされていると思います。

・10ヶ月も行っていないのでわかりません。

・施設内に入れず職員に会えないのでわからない。

・面会制限で施設内に入れないのでわからない。画像や動画があればよい。

・母親の部屋に入ったことがないので室内の清掃、整理整頓の様子がわかりません。

#### 施設からの回答③④

コロナ禍において、施設内への立ち入り制限を設けてさせていただき、皆さまには大変ご不便をお掛けしております。

居室内清掃は施設側にて実施しておりますので、引き続き整理整頓を心掛けて参ります。また、入所者様とのコミュニケーションを今以上に図っていき居心地の良い生活の場になるよう職員一同努力して参ります。

#### ⑤ 施設内の臭気は気になりませんか

満足	4	23.5%
やや満足	0	0.0%
普通	4	23.5%
やや不満	1	5.9%
不満	0	0.0%
わからない	8	47.1%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・10ヶ月も行っていないのでわかりません。

・施設内に入れず職員に会えないのでわからない。

・玄関までなのでわからない。

#### ⑥ プライバシーは守られていると感じますか

満足	7	41.2%
やや満足	1	5.9%
普通	5	29.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	2	11.8%
無回答	2	11.8%

〈ご意見〉

・当然、道義上そうあるべきこと。

#### ⑦ 食事は満足していますか？

満足	2	11.8%
やや満足	3	17.6%
普通	3	17.6%
やや不満	1	5.9%
不満	0	0.0%
わからない	6	35.3%

〈ご意見〉

・10ヶ月も行っていないのでわかりません。

・利用者に合った食事である事。

・面会制限で施設内に入れないのでわからない。画像や動画があればよい。

・献立表が無いのでわからない。

無回答	2	11.8%
-----	---	-------

#### 施設からの回答⑦

ご意見をいただきありがとうございます。

食事メニューにつきましては、広報誌にてメニュー（行事食やある1日のメニュー等）を掲載していくように改良して、普段どのような食事メニューであるのかをお伝えしていきたいと思っております。

#### ⑧ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	11	64.7%
やや満足	2	11.8%
普通	2	11.8%
やや不満	0	0.0%
不満	1	5.9%
わからない	1	5.9%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・入所してから特に問題なく過ごしているようです。
- ・利用者の身体に合った健康管理の徹底。
- ・丸山診療所の先生から診察して、病状の判断をしてくれるので家族としては安心しています。

#### ⑨ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	6	35.3%
やや満足	3	17.6%
普通	3	17.6%
やや不満	0	0.0%
不満	1	5.9%
わからない	1	5.9%
無回答	3	17.6%

〈ご意見〉

- ・安全対策に徹底を行うことはあたりまえ。
- ・活動の様子が分からないので分かるようにしてもらおうとありがたい。

#### ⑩ 契約書やサービス計画等の説明はわかりやすいですか

満足	10	58.8%
やや満足	2	11.8%
普通	5	29.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・正直なところ分からない内容もあるが計画書等に遵守する。

#### ⑪ 意見や要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気がありますか

満足	12	70.6%
やや満足	2	11.8%
普通	2	11.8%
やや不満	1	5.9%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・言い難いことがあっても言うべきことは言わなければならない。

#### ⑫ いなほの郷下山のサービスに満足していますか

満足	9	52.9%
やや満足	4	23.5%
普通	3	17.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	5.9%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・規則に厳しい対応を行っていると思う。

**施設からの回答⑫**

ご意見ありがとうございました。

集団生活における共通ルールでご対応させていただいておりますが、個別でのご相談等もあるかと思っております。その際にはお気軽に職員へお声掛けください。

**⑬ いなほの郷のサービスに何を望みますか**

- ・当分、施設内には入れないと思うので、お忙しいとは思いますが1～2ヶ月に一度位、中の様子が分かる写真やお便りを出して頂けるとありがたいです。食事の献立なども（一部で良いので）載せて頂ければと思います。
- ・Webサービスの充実。入所者の家族指定のスマートフォンやPCに通じての連絡。（このアンケートもPC等で出来るはず。）LINEなら同時に動画も送れるし、会話もできる。
- ・コロナ禍の中で大変でしょうが利用者に娯楽を提供して欲しい。
- ・現在もそうだと思いますが、これからも利用者が安全、快適、楽しく月々過ごせるようお願いします。
- ・サービス計画等の説明の時に、出来ればどのように過ごしているのかコメントがあったら良いと思います。

**施設からの回答**

ご意見ありがとうございました。

- ・ 昨年当初はコロナ禍で面会が出来ない状態でしたので、ご様子をお伝えするべく毎月広報誌を発行させていただきました。現在は事前予約制ではありますが自動ドア越しの面会やPCを使用したオンライン面会（現在はZOOMにて対応させていただいております）が可能となっておりますのでご活用いただきたいと思います。それに伴い広報誌については従前の流れに戻して2～3ヶ月に1回定期的に配布させていただいておりますので、その際に活動のご様子などを引き続き盛り込んで参ります。（献立メニュー含め）
- ・ コロナ禍ではありますが可能な限り行事を実施し、生活にメリハリが出るように留意して参ります。

**その他、ご意見・ご要望、日頃感じていることなどありましたら、お聞かせください。**

- ・ 毎日ご苦労様です。これからもよろしくお願いします。
- ・ 土日祝日も面会が出来ればうれしく思います。
- ・ 入館したことがないので、解答なしがあります。
- ・ 面会へ行くたびに表情が乏しくなっている気がしてとても心配です。この状態が今後も1年以上続くと思うと不安しかありません。職員の方々の負担も大変だと承知しておりますし、感謝もしています。しかし家族の寄り添いに勝るものはないと思います。面会はもちろんですが、室内での過ごし方とか動画等で様子を週に1回でも送っていただけないものでしょうか。
- ・ 介護職員の方大変でしょうがよろしくお願いします。クラスターが起きない様祈ります。
- ・ 宜しく願い申し上げます。
- ・ コロナ禍の中、居室に入れないのでどの様に毎日過ごしているのかわからないので気になります。

・安全、安心健やかな生活。

・今はコロナで施設内を見る現状ではないので一日も早くどんな生活をしているのか見たいと思います。また、個室も見たいと思います。

#### 施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

- ・ コロナ禍において、皆さまには大変ご不便をお掛け致しております。コロナ対応については職員一同感染防止対策をより一層強化して参りたいと思いますので、今後も引き続きご理解とご協力をお願い致します。
- ・ 現在オンライン面会を事前予約制ではありますが継続しております。その際に居室内の状況をオンラインにて確認することも可能ですのでご利用いただければと思います。また、施設内（共用部分）の画像・動画については今後検討していきたいと思います。
- ・ ご指摘のありました内容につきましては、ひとつひとつ改善を図り、ご利用者様・ご家族様に安心していただける施設づくりを目指していきたいと思いますので、何かご不明な点やご要望の際には職員へお声掛けください。