

# 令和3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  
ショートステイ

| 配布数 | 回答数 | 回収率   |
|-----|-----|-------|
| 20  | 16  | 80.0% |

実施期間 R4.1/7~2/10

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| 満足    | 13 | 81.3% |
| やや満足  | 1  | 6.3%  |
| 普通    | 2  | 12.5% |
| 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〉

- ・丁寧にしてもらっています。
- ・プロ意識が感じられ大変好感が持てます。

## 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 | 81.3% |
| やや満足  | 1  | 6.3%  |
| 普通    | 2  | 12.5% |
| 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〉

- ・私の愚痴等にも相槌を打ってもらい私はストレス解消していますが皆さんすみません。
- ・明るい笑顔で接して頂き喜んでます。
- ・個人差はあるように思われる。

## ③ 今の面会の方法について満足していますか

|       |   |       |
|-------|---|-------|
| 満足    | 5 | 31.3% |
| やや満足  | 1 | 6.3%  |
| 普通    | 2 | 12.5% |
| やや不満  | 0 | 0.0%  |
| 不満    | 1 | 0.0%  |
| わからない | 3 | 18.8% |
| 無回答   | 4 | 25.0% |

〈ご意見〉

- ・コロナ禍なので多少の制約は当然だと思います。
- ・コロナのせいで本人や他の入所者がどのように生活しているのかわからない。

#### ④ プライバシーは守られていると感じますか

|       |   |       |
|-------|---|-------|
| 満足    | 7 | 43.8% |
| やや満足  | 2 | 12.5% |
| 普通    | 3 | 18.8% |
| やや不満  | 0 | 0.0%  |
| 不満    | 0 | 0.0%  |
| わからない | 3 | 18.8% |
| 無回答   | 1 | 6.3%  |

〈ご意見〉  
 ・利用者さん同士の個室の出入りがあって困ったと言っていました。ある程度は仕方ないのかもしれないです。

#### 施設からの回答④

ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。  
 認知症等のご病気で部屋を間違える方もいらっしゃいますので、職員のほうで見守りを強化して参ります。また事前にご本人への声かけや同意をいただける場合にはお部屋の表札など、お部屋を間違えないような対策を取りたいと思います。

#### ⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| 満足    | 10 | 62.5% |
| やや満足  | 1  | 6.3%  |
| 普通    | 5  | 31.3% |
| 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〉  
 ・お願いした薬はもちろんですが、床ずれの薬が減っていました。塗ってくださっているんだとありがたく思っって補充しました。  
 ・冬場の体調管理に感謝しています。自宅で一人暮らしなのでショートステイに行っている時は安心です。

#### ⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

|       |   |       |
|-------|---|-------|
| 満足    | 8 | 50.0% |
| やや満足  | 2 | 12.5% |
| 普通    | 2 | 12.5% |
| やや不満  | 0 | 0.0%  |
| 不満    | 0 | 0.0%  |
| わからない | 4 | 25.0% |
| 無回答   | 0 | 0.0%  |

〈ご意見〉  
 ・以前ポータブルトイレ、ベッド利用時に問題が起きた時、すぐに連絡を下さり、今後の対処について説明がありました。良く理解でき安心しています。  
 ・転倒防止に配慮して頂き感謝しています。

#### ⑦ 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    | 9 | 56.3% |
| やや満足  | 2 | 12.5% |
| 普通    | 4 | 25.0% |
| やや不満  | 0 | 0.0%  |
| 不満    | 0 | 0.0%  |
| わからない | 1 | 6.3%  |
| 無回答   | 0 | 0.0%  |

〈ご意見〉  
 ・介護用語が分かりづらい場面はありますが概ね理解できます。

⑧ 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    | 10 | 62.5% |
| やや満足  | 5  | 31.3% |
| 普通    | 1  | 6.3%  |
| 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〉  
 ・連絡帳に要望ばかり掻き連ねますが頑張ってください。感謝してます。  
 ・体調の変化について相談し、対応して頂いています。

⑨ いなほの郷下山のサービスに満足していますか

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| 満足    | 11 | 68.8% |
| やや満足  | 1  | 6.3%  |
| 普通    | 3  | 18.8% |
| やや不満  | 0  | 0.0%  |
| 不満    | 0  | 0.0%  |
| わからない | 0  | 0.0%  |
| 無回答   | 1  | 6.3%  |

〈ご意見〉  
 ・母の状態変化に合わせて色々教えて下さり家でも実践しようと思えます。  
 ・父も看取りをして頂き天寿を全うしました。最期まで良くして頂きました。

⑩ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・優和さん、いなほの郷さんと素晴らしい施設にめぐり合えて良かったです。
- ・ラジオの受信状況が悪いのでラジオの整備導入など年寄りにラジオが楽しんでもらえる環境づくりをお願いします。（母は自宅でラジオを聞きながら寝ています。）
- ・こちらの希望する日も入れて欲しい。
- ・利用中の様子など写真が最近ないのですが。レクリエーションお願いします。
- ・なし
- ・要望することがある時は利用時の提出用紙に記入しています。
- ・今まで通りよろしくお願いします。

施設からの回答⑩

沢山のご意見をいただき、ありがとうございます。

- ・日程調整についてはケアマネジャー様と調整させていただいております。なるべくご希望の日にご利用いただけるように他ご利用者様のご予定と調整しながら対応していきたいと思っております。
- ・写真ご希望の方はご遠慮なく帳面にご記載ください。準備させていただきます。
- ・ラジオ整備については、Wi-Fi環境も含めて今後検討していきたいと思っております。

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。

- ・母がショートステイから帰ってくると半分ボケた感じで帰ってくることがあります。難しい問題ですが運動機能に重点を置いたショートステイであればいいのと思います。
- ・もう少し皆さんと話がしたい。
- ・送迎の時間をいつも連絡してもらいありがとうございます。
- ・ご親切に感謝しています。
- ・気にかけて頂いてありがたいです。感謝しかありません。これからもよろしくお願いします。
- ・現在本人が嫌がらずすんなりで行ってくれるので負担がなくなっている。だんだんレベルが下がっているの  
で歩行や着替えなど時間が掛かるようになった。歩行器を利用した。
- ・特にない
- ・面会が早く可能になる事を願っています。

#### 施設からの回答

沢山のご意見をいただき、ありがとうございます。

- ・ショートステイにおいても日常生活動作維持の為、レクリエーションを実施して参ります。その中で利用者様同士の対話への橋渡し役なども職員で行っていきます。
- ・当施設の新型コロナウイルス感染症防止策のために大変ご不便をお掛け致しております。皆さまのご理解とご協力があって今日まで無事に運営できました。改めまして皆さまには感謝を申し上げますとともに、今後とも引き続きご理解とご協力をお願い致します。