

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

配布数	回答数	回収率
87	70	80.5%

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	60	87.0%
やや満足	4	5.8%
普通	5	7.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

- いつも笑顔で接してくれます。
- お忙しい中、いつもさわやかに挨拶をしてもらっている。
- いつも好印象です。
- 感じが良い。
- 母に面会の際、笑顔で迎えていただき、笑顔で玄関先まで送っていただき感謝です。
- スタッフの皆さんが優しい。

無回答1

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	57	83.8%
やや満足	7	10.3%
普通	4	5.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

- 電話での会話の声か聴いて小さく聞き取りにくい。
- 事務的にならず、親しみやすく会話ができています。
- 皆様言葉使いが丁寧です。
- 皆さん親切です。一人一人が努力されていると思います。
- 病院の診察待ちの時にふと後ろを見ましたら、同行の方が腕組み、足組みされていて少しびっくりしました。おそらく長時間の待ち時間のせいかと思えます。
- 丁寧です。

無回答2

ご意見ありがとうございました。

職員間で意識して取り組んでおります。目が行き届かない所もありますので、より一層気を付けてまいります。また、職員指導・研修等も取り組んでまいります。

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	30	46.2%
やや満足	14	21.5%
普通	10	15.4%
やや不満	8	12.3%
不満	1	1.5%
わからない	2	3.1%

〈ご意見〉

- コロナ禍なので仕方ない(9)
- 携帯によるオンライン、家からのリモートができるとうい(2)
- 直接会えないのは残念だが、いろいろ工夫していると思う。
- コロナ禍でリモート面会は少し寂しいです。感染を考えると仕方ないと思っています。
- コロナ禍では現状が一番安全かと思えます。
- 早く面会制限が緩和されるとよいと思います。
- 県外家族に対してZOOMでの面会ができるようになってよかった。
- 週末の面会に対して心配りいただき、ありがとうございます。
- オミクロンの感染力を考えると、オンライン面会も中止した方がよいと思います。
- オンラインでの面会は継続していただければと思います。
- 時間が短く感じます。

無回答5

ご意見ありがとうございました。

ご家族様には、面会制限のご理解・ご協力をいただき大変ありがとうございます。

感染状況が変化する中での対応ですが、少しでもご利用者様・ご家族様の時間が設けられるように今後も工夫をしていきたいと考えております。

④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	50	73.5%
やや満足	5	7.4%
普通	9	13.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	4	5.9%

無回答2

〈ご意見〉

- ・職員から他の人の情報を聞くこともないので、プライバシーは守られていると思う。
- ・大丈夫だと思います。

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	50	73.5%
やや満足	8	11.8%
普通	9	13.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.5%

無回答2

〈ご意見〉

- ・とてもよくやってくれていると思う。
- ・体調や歯の診断を定期的に行ってもらっていると思い、安心しています。
- ・感謝してます。带状疱疹も早期に発見、対処、連絡ありがとうございます。
- ・食事や日常の様子を教えていただきたい。
- ・家にいるより健康だと思います。
- ・写真を見ると寒そうな顔をしています。
- ・何かあれば、すぐに連絡いただき安心しております。ありがたく思っています。
- ・血液検査を増やしてほしい。

ご意見ありがとうございました。

ご利用者様に直接お会いすることができない中で、急なご連絡となることがあり、ご心配をおかけしています。毎日の体温測定や看護師による健康観察を行っております。体調の変化があった際は、主治医に報告しております。

日々の健康状態等で何かご心配ごとの場合はいつでもお問合せください。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	47	68.1%
やや満足	7	10.2%
普通	9	13.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	6	8.7%

無回答1

〈ご意見〉

- ・コロナ禍で面会時に状況は聞いていますが、入居時に1回しか部屋に入っていないのでわかりかねます。
- ・家よりずっと安全です。
- ・入居時に施設の中を見せてもらい、段差もなく安心しました。

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	46	67.6%
やや満足	8	11.8%
普通	13	19.1%
やや不満	1	1.5%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

無回答2

〈ご意見〉

- ・コロナ禍で書類はいただき説明もありますが、もう少し母の状況を聞きたい。
- ・介護は書類との戦いです。
- ・丁寧に説明していただき、信頼できました。

ご意見ありがとうございました。

わからないことなどがありましたらお気軽にお声がけください。

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	47	69.1%
やや満足	12	17.6%
普通	8	11.8%
やや不満	1	1.5%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

無回答2

〈ご意見〉

- ・意見や要望を伝えやすい職員で、相談しやすい。
- ・面会に行った時など、いろいろ話を聞いてくださりありがたいです。
- ・このような感じだと思います。今はどこも厳しいです。
- ・担当者からはいつも丁寧に対応してもらっています。
- ・昨年の急に病院へ出向いた際、母のベスト、中着が薄汚れていて、面会の時とはあまりに違ってしまっていて心が痛みましたが、お世話になっていることでしたので、思ったことはとても言えず、すべて私が洗い直しました。
- ・相談員の方が笑顔で話しをしてくださり、安心して相談ができそうです。

ご意見ありがとうございました。

受診時の衣類についてですが、当日受診前に嘔吐され、着替えることなく出かけてしまいました。

今後は入院の際に着替えた後、施設に持ち帰り洗濯いたします。ご家族様には大変ご迷惑をお掛け致しました。

今後も笑顔を忘れず、相談しやすい・話しやすい雰囲気づくりに努めてまいります。

ご利用者様・ご家族様からのご意見をサービスに反映させていきたいと思っておりますので、お気軽にご相談下さい。

⑨ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	52	76.5%
やや満足	8	11.8%
普通	7	10.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.5%

無回答2

〈ご意見〉

- ・母を安心してお願いできています。
- ・いくら仕事とはいえ、いろいろ大変でしょう。本当にありがとうございます。
- ・思いやりを望みます。今で十分です。
- ・とても良くしてもらっています。
- ・なるべく認知症が進まないように手を使わせてください。

ご意見ありがとうございました。

日々の生活でご利用者様が笑顔で過ごせるよう、ご家族様が安心してお任せできるように職員一同精進してまいります。

温かいお言葉大変ありがとうございます。

⑩ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・対面での面会を希望します。ガラス越しでもいいので。
- ・施設内に友達を作り、昔話などできる環境。
- ・心穏やかに過ごせること。
- ・コロナのため大変な思いをしていると思う。現状で満足です。
- ・職員の皆様のいつも変わらない接遇をありがたく思っています。
- ・残りの人生、ゆったりと穏やかに過ごせるよう見守っていただけたらと思います。
- ・近くて何よりです。日々感謝しています。
- ・母は健康状態もよく、元気そうで、何より幸せそうな顔で過ごしていますので、有難く思っています。
- ・2年近く本人に会えていませんが、写真等を送っていただき、元気そうなので満足しています。
- ・コロナ対策お願いします。食事をしっかり食べ、毎日気持ちよく過ごすことをお願いします。
- ・穏やかに一日一日を過ごしてもらえるようにサポートをお願いしたいです。声かけなど、体位の交換などもできる限り頻繁にお願いします。
- ・対面して話を聞いてあげたいのですが、それができないため職員の方から母に話しかけてもらえたら願っております。
- ・母が安心して生活できるよう力を貸していただけたら嬉しいです。
- ・アニマルセラピーは可能でしょうか。

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。

- いつもありがとうございます。感謝しています。(10)
- 早く面会ができますように。
- 職員もコロナ禍にあり、大変な日々を過ごされていると思います。感謝しています。
- 優しく接していただき感謝しています。
- おばあちゃんと私たち家族が暮らしていけるのも、いなほの郷のスタッフの皆様のおかげです。コロナ禍の中、皆様のご苦勞にただただ感謝しております。
- なかなか終わりの見えないコロナ禍において、日々いろいろと気を配り、大変な毎日のことと思います。職員の皆様の対応に深く感謝しております。
- コロナが落ち着いたら、直接部屋での面会ができることを望みます。
- 面会やおやつを持参しても、良い対応をしていただき安心しております。
- 個人的な近況や日常生活の様子が知りたい(出来事など)
- 家族に代わって面倒を見ていただいて、感謝しかありません。今後もよろしくお願いします。
- 家族に近くて、入居希望後すぐに入所できてありがたかった。安心して母を預かってもらっております。
- オミクロンによる第6波は、今までより感染者が急増しています。対策を十分にとって気をつけていきたいと思います。元のように自由に面会できる日を楽しみにしています。
- この先短いのに部屋の状況や食事の様子を見れないのが、コロナ禍では仕方ないのですが、会いに行くのもお互い気を使わなければならず行きにくいです。職員の方々は大変だと思います。皆様体に気をつけてください。
- 写真を見て、元気な顔を見てほっとしました。これからも写真を楽しみにしています。
- コロナが広まってから、なかなか会いにいけないのがとても苦しく、施設の方々にうつしてしまったらと思うとなかなか足が向けられません。可能であれば、施設のお便りなどで現在の写真が掲載していただけると嬉しく思います。
- 差し入れの際に少しでも母の様子を聞かせて頂ければ、東京の兄にも伝えたいと思っています。普段から施設の職員さんに良くして頂いていることは感謝しています。
- 大変な介護をしていただきありがとうございます。希望の施設に入居できて助かりました。
- お任せする一方で感謝しています。写真などで元気にしていることがわかり安心してあります。これ以上望むことはありません。何かあれば、お電話でお伺いいたします。

多くの貴重なご意見・ご指摘ありがとうございました。

昨年同様、コロナウイルス感染予防の中アンケートにお答えいただき、誠にありがとうございました。

日頃、ご家族様が不満や不安に感じておられるご意見を施設内で共有し、今後のサービスの向上に職員一同努力してまいります。多くのご意見の中で励ましの言葉もいただき、感謝申し上げます。

コロナウイルス感染が早く終息し、ご利用者様・ご家族様が笑顔でお会いできるようになることを祈念しております。

