

# 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

配布数	回答数	回収率
28	26	92.9%

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	22	84.6%	〈ご意見〉
やや満足	2	7.7%	
普通	2	7.7%	
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%	

## ② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	21	80.8%	〈ご意見〉
やや満足	3	11.5%	
普通	1	3.8%	
やや不満	1	3.8%	
不満	0	0.0%	
わからない	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

## ③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	10	38.5%	〈ご意見〉 ・今の状況ではベストな方法。
やや満足	5	19.2%	
普通	7	26.9%	
やや不満	2	7.7%	
不満	1	3.8%	
わからない	1	3.8%	
無回答	0	0.0%	

## ④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	14	53.8%	〈ご意見〉 ・入所したばかりなので、コロナにより面会も見学もできないので正直分かりません。が対応してくださる山口さんや井上さんはとても親切に対応してください。
やや満足	4	15.4%	
普通	5	19.2%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
わからない	3	11.5%	
無回答	0	0.0%	

### ⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	15	57.7%
やや満足	4	15.4%
普通	5	19.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	2	7.7%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・細かい報告がほしい。せめて月1回
- ・爪が伸びていることがある。
- ・ガラス越しの面会ではよくわからない。

#### 施設からの回答⑤

・ご入所者様の報告は体調不良時には必ずご連絡を入れさせていただいております。また、いなほの郷下山では随時（事前予約制）ドア越し面会を実施しております。その際に普段のご様子なども直接ご家族様へお伝えさせていただいておりますので、何かご不明な点などがありましたら、面会時にお声掛けください。

・爪切りについては現在も入浴後に実施させていただいております。また、それ以外にも爪が伸びていることを確認した際には爪切りをさせていただきたいと思っております。

### ⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	12	46.2%
やや満足	4	15.4%
普通	5	19.2%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.0%
わからない	4	15.4%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・施設の中をよく見学できていないので分からない。入口のドアは多くの人々が触っているので風除室に消毒液を設置して欲しい。

#### 施設からの回答⑥

ご意見ありがとうございます。

- ・現在面会時に玄関入口に消毒液を設置させて頂きましたので、ご使用ください。
- ・現在新型コロナウイルス対策にて見学ができませんが、ホームページにて施設内動画をアップしておりますので、ご確認いただければと思います。

### 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	17	65.4%
やや満足	1	3.8%
普通	8	30.8%
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〉

- ・わかりやすい書類等を送ってくださっています。

### 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	17	65.4%
やや満足	6	23.1%
普通	2	7.7%
やや不満	0	0.0%
不満	1	3.8%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

⑨ いなほの郷下山のサービスに満足していますか

満足	18	69.2%	〈ご意見〉
やや満足	3	11.5%	
普通	4	15.4%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
わからない	1	3.8%	
無回答	0	0.0%	

⑩ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・本人が健やかに過ごせればと思っています。
- ・今の所なし（十分です）
- ・根気強く本人の気持ちを尊重して接して欲しい。
- ・安心、安全穏やかな生活
- ・職員様の丁寧なご挨拶の仕方、態度や言葉使いなど気持ちよく建物全体の広さ、雰囲気など清潔感があり好感が保てます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
- ・コロナ禍の中、介護していただいて大変感謝しております。できれば部屋迄言って様子を見たり、会話をしたり出来ればよいのですがそれもかなわずとても残念です。せめて一日のタイムスケジュール的な暮らしぶりをお知らせいただけたらと思います。
- ・早くコロナが終わり、今まで通りの面会ができるようになると良い。

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。  
面会時に可能な限り情報をお伝えしていきたいと思ひますので、今後ともご協力をお願ひ致します。

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。

- ・いつも任せきりで職員の皆様にお世話してもらい感謝しています。施設の様子を伺う機会がないので的確な意見がいえませんが、利用者のために一生懸命やってくれると思います。
- ・時々行事や誕生会など本人の写真がほしい。笑顔で接して頂き感謝しております。
- ・日常生活全て介護していただきありがとうございます。話しかけてもらい言葉をひき出して頂き嬉しく思っています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・長い期間居宅に入れていません。部屋の状況とか確認したい。マスク、手袋をして入れて欲しい。(3回目のワクチン終了後でもいいです。)
- ・この度は年の瀬の何かと大変な時期に入居を受け入れて頂き感謝申し上げます。高齢のため何かとお手数をお掛けいたしますがよろしくお願い申し上げます。
- ・この度は母の看取りに際して、大変親身に対応して頂き感謝しています。家族ではなかなか難しかったと思います。コロナで施設内での母の様子が見れなかったのは残念でしたがどうもありがとうございました。
- ・介護職員を増やして欲しい
- ・長引くコロナウイルス感染で大変ですがいろいろ工夫をしてお世話して頂きまして感謝しております。
- ・日頃よりお心遣い頂き感謝しております。今後ともなるべく病気になることなく穏やかに過ごせることを希望します。

#### 施設からの回答

沢山のご意見をいただきまして、ありがとうございます。

- ・現在ホームページで行事の様子などを掲載しておりますのでお時間がありましたらご確認ください。また、個別で写真のご希望がございましたらお渡すことができますのでご遠慮なくお申し出ください。
- ・施設職員も年度当初に比べて増えておりますので、今後も法令に則った人員基準で運営して参りたいと思います。
- ・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。