

令和4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
86	66	76.7%

実施期間 R5.1/15~2/5

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	58	87.9%
やや満足	3	4.5%
普通	5	7.6%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・明るく詳しく説明してくれる。
- ・スタッフの方々はいつも笑顔で気持ちよく接していただいて大満足しています。
- ・はっきりといつも明るい表情で接して下さるのでありがとうございます。

② 職員の待遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	58	87.9%
やや満足	3	4.5%
普通	5	7.6%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・丁寧な対応をしている。
- ・ていねいです。
- ・早く職員の皆さんと会いたいです。
- ・コロナの関係で仕方がないと思う。

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	25	37.9%
やや満足	9	13.6%
普通	19	28.8%
やや不満	9	13.6%
不満	2	3.0%
わからない	1	1.5%

〈ご意見〉

- ・コロナ禍のため仕方ない。(7)
- ・対面で面会できないのは残念ですが、今はZOOM面会でよいと思います。
- ・PCR検査やワクチン接種で確実な人は面会を可能にしてほしい。
- ・コロナがなかなか収束せず大変ですが、対面での面会が早くできるよう希望します。(6)
- ・面会制限のため利用者の近況が良くわからない。月1回状況を知りたい。
- ・第8波の新型コロナウイルス感染者の急増が続いている状況なので、施設にお任せします。
- ・土曜日など都合をつけてくださり助かります。
- ・予約でいいので、自宅からのインターネット電話。

無回答1

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。
 コロナ禍の面会制限も3年となり、制限と緩和を繰り返しオンラインや対面での面会を行ってきました。今後の面会方法につきましては、行政からの通知や地域の感染状況を踏まえ、ご利用者様に安全な方法で面会を継続します。

④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	46	69.7%
やや満足	4	6.1%
普通	10	15.2%
やや不満		
不満		
わからない	5	7.6%

〈ご意見〉

- ・直接見たわけではないので、わからない

無回答1

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	47	71.2%
やや満足	7	10.6%
普通	10	15.2%
やや不満		
不満		
わからない	2	3.0%

〈ご意見〉

- ・報告書は定期的に郵送されており、満足している
- ・笑顔が多くみられるのはよく管理されているのだと思っています。
- ・定期的にいただく各種計画書で状況が把握できてありがたいです。
- ・入所したての頃体調を崩すことが数回あったが、今は落ち着いているようなので安心している。
- ・個人の体調を考えて検討していると思います。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	47	71.2%
やや満足	5	7.6%
普通	11	16.7%
やや不満		
不満		
わからない	3	4.5%

〈ご意見〉

- ・衛生的であり、安全対策をしっかりとされている
- ・ベッドからの転落防止、車椅子への移動時も注意していただいていると思います。
- ・安心しています。

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	40	60.6%
やや満足	6	9.1%
普通	16	24.2%
やや不満		
不満		
わからない	1	1.5%

〈ご意見〉

- ・文書に明細が記載されており満足している
- ・文書だけの説明でわからない。
- ・書類の文字が小さくて読みにくい
- ・現在のコロナ禍では難しいかもしれませんが、口頭で説明していただくとありがたい。

無回答3

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

計画書の文字につきましては、読みにくい時は拡大コピーした計画書を送付することも可能です。感染予防のため、初回以外は対面での説明をしておりますが、施設に来所いただければ説明いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

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	45	68.2%
やや満足	14	21.2%
普通	5	7.6%
やや不満	1	1.5%
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・担当者も決まっていて話しやすい雰囲気と気軽さがあります。
- ・対応者によって対応（返答）が違う。統一した対応を望みます。

無回答1

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

対応者によって対応が違うとのことですが、窓口、電話の対応は事務員、相談員、介護支援専門員、管理栄養士、用務員等の様々な職種で対応しております。相談員などはご利用者様のご様子や感染状況により臨機応変な対応もしておりますが、ご家族様が心配されないよう、できるだけ統一した対応ができるよう努めてまいります。

⑨ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	47	72.4%
やや満足	8	12.3%
普通	9	13.8%
やや不満		
不満		
わからない	1	1.5%

〈ご意見〉

- ・直接会えなくても、写真入りレポートをもらい近況がわかりやすい

無回答1

⑩ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・コロナが落ち着いてからでいいので、体操やゲーム企画参加できるイベントを希望します。
- ・入居者目線で包摂的かつ安全性を保つ
- ・年齢的にもいつどうなるかわからないので、ゆったり生活できるよう介護をお願いします。
- ・今まで通りアットホームであってほしい。
- ・食事の状況及び普段の生活で気になる点があれば報告してほしい。
- ・早く面会ができ、自由に部屋への出入りができる日を待っています。
- ・コロナ下で難しいとは思いますが、亀田市に元気な時は行って、いろいろな人と話をするのが生き甲斐だったようなので、話がかみ合わないと考えますが、できるだけ話をする機会を作って頂ければありがたいです。
- ・コロナ感染状況が沈静化しましたら、部屋がどのような見せていただきたいと思っています。
- ・請求書といっしょに写真を送付していただくと嬉しいです。2、3ヶ月に1回でも構わないので。
- ・面会の通常サービス※コロナウイルス終息が早期に実現することはないので難しいと思っています。
- ・コロナ対策 会話をお願いします。毎日話しかけてください。
- ・これまでと同様のサービスをお願いします。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

ご利用者様の写真につきましては、レクリエーション活動に参加していただいている写真を送付しておりました。参加されないご利用者様につきましては送付しておりませんが、定期的に皆様の写真を送付できるようにいたします。コロナ禍ではご利用者様の余暇活動に影響が出ていることは否めませんが、ユニット単位でのレク活動や体操、おやつ作りなどをしております。その際にご利用者様が見せる笑顔が私たち職員の励みにもなります。今後もご利用者様と一緒に楽しい時間を作っ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。

- ・メール、SNSでの相互連絡があってもいいと思います。(2)
- ・差し入れはできないですが、たまには好物の団子を食べてもらいたいです。
- ・コロナ禍となり3年経過いたしますが、訪問・面会の制限については仕方ないと思います。日用品、消耗品等の細かなことでも必要あれば連絡していただけたら幸いです。事後連絡でも結構です。
- ・PCR検査やワクチン接種で陰性確認が可能ならば、面会を可能にしてほしい。
- ・コロナの時期で姿を見ることができない分、たまに写真を撮って見せて頂ければ遠方の家族も顔を見て安心すると思えます。
- ・コロナ禍で入所時からどんな部屋で生活しているのか少し気になります。感染が落ち着いたら部屋で面会してみたいです。
- ・認知症でコミュニケーションをとることが難しいと思いますが、よろしくをお願いします。日々どんな様子なのか知りたいです。
- ・今のままでも良いと思うのですが、病院にあるような簡易売店が施設内にあるとよいと思います。日用雑貨（ティッシュ、歯ブラシ、切手等）代金は月の請求払いで・・・
- ・今後とも、コロナ感染対策の徹底を宜しくお願い致します。
- ・コロナ前はどんな面会状況だったのかわからないのですが、早く身近に会えるようになってほしいと願っています。写真などの楽しく暮らしている様子を見ると安心しております。感謝しています。
- ・第8波が高齢者の死亡率が高いとの報告がありますので、これからもよろしくお願いします。
- ・母に優しく接して下さりありがたく思っています。
- ・常々職員の方々に満足の対応をしていただき、感謝しております。母の現状維持を願うばかりです。
- ・コロナになってからの入居になりましたが、施設の方々の温かい対応により安心してお願いできており、感謝しております。
- ・いつ行ってもよくしてもらっているので、ありがたいです。
- ・本人の現在の状況についてもう少し詳しく教えてほしい。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

・面会を制限している中でご家族様との連絡については、病状の変化や日用品の依頼などが中心になり、変化の見られない方への連絡に手が回らない状況です。ご家族様からお問い合わせいただくのが助かりますが、写真の送付なども含めこちらから定期報告できるよう検討いたします。

・日用品の補充が難しい方は施設で購入もできますので、遠慮なくお申し出ください。

面会につきましては、ご利用者様、ご家族様、施設側が安心できる面会の方法を検討する予定であります。

アンケートのお礼

ご家族様にはアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございます。

皆様からの温かい励ましの言葉をたくさん頂戴し、感謝申し上げます。アンケート結果やご家族様のご意見を施設内で共有し、今後のサービスの向上や改善に職員一同努力してまいります。

新型コロナウイルス感染症が収束しないまま5類に引き下げられますが、高齢者施設での感染予防は継続されていくものと思われる。適切な感染予防策を行い、ご家族様とご利用者様が笑顔で会えるように私共ができることを精一杯行っていけたらと思っております。

貴重なご意見を頂きありがとうございました。

施設長 岩村 亮