

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下山

配布数	回答数	回収率
28	19	67.9%

実施期間 R5.1/10~1/31

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	18	94.7%
やや満足		
普通	1	5.3%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・面会のたびに丁寧に挨拶して下さいます。こちらがお世話になっているのに。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	18	94.7%
やや満足		
普通	1	5.3%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・本人にそつなく接して頂きありがとうございます。
- ・面会や電話で詳しく父の話を伝えてくださり感謝しています。

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	10	52.7%
やや満足	2	10.5%
普通	5	26.3%
やや不満		
不満	2	10.5%
わからない		

〈ご意見〉

- ・コロナで未だにオンライン面会や月1回の施設も多い中で、ガラス越しではありますが直接面会できることは、とてもありがたいと感謝しています。
- ・マイクではありますが話もできて、顔、様子がわかり満足しています。
- ・ガラス越しの面会をしていただき感謝しています。
- ・面会時に有料でPCR検査をして、直接面会できるようにしてほしい。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。面会につきましては行政からの通知や感染状況を踏まえ、面会制限を緩和していくことになります。当面は現在の面会方法を継続しますが、ご家族様の気持ちに配慮した面会の方法について検討しておりますので、もうしばらくお待ちください。

④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	12	63.2%
やや満足	1	5.3%
普通	2	10.5%
やや不満	1	5.3%
不満		
わからない	2	10.5%

〈ご意見〉

無回答1

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	15	78.9%
やや満足	2	10.5%
普通	1	5.3%
やや不満		
不満		
わからない	1	5.3%

〈ご意見〉

- ・元気に過ごせていることは、皆様の見守りあってと感謝しております。
- ・時折、手の爪が伸びていることがあります。顔や足を引っかいたりすることがありますので、時々チェックしてください。
- ・施設の中での様子がわからない。

施設からの回答

ご指摘ありがとうございました。

- ・爪切りは入浴後に介護職員が行っておりますが、配慮が足らず申し訳ありませんでした。整容、入浴時に確認し、適宜爪を切るよう改善します。
- ・体調不良時には電話報告していますが、安定している場合は面会時などにご様子をお伝えしています。ご利用者様の生活の様子につきましては、生活相談員、ケアマネージャーが対応いたしますので、いつでも遠慮なくお尋ねください。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	15	78.9%
やや満足		
普通	3	15.8%
やや不満		
不満		
わからない	1	5.3%

〈ご意見〉

- ・このコロナの中すごい！

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	15	78.9%
やや満足		
普通	3	15.8%
やや不満	1	5.3%
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・3か月に1回の計画書の説明がない。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

計画書につきましては、感染予防の観点から郵送で行っております。基本的に初回と変更時に説明をしておりますが、計画書も細かく読みにくい書式になっておりますので、ご不明な点があればいつでもお問い合わせください。毎回の説明が必要でしたら、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	15	78.9%
やや満足	1	5.3%
普通	2	10.5%
やや不満	1	5.3%
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・何でも相談させていただきありがとうございます。

⑨ いなほの郷下山のサービスに満足していますか

満足	17	89.4%
やや満足	1	5.2%
普通	1	5.2%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・よくやったださり感謝しています。
- ・他の施設との比較ができない。

無回答1

⑩ いなほの郷下山のサービスに何を望みますか

- ・食事・間食などの食べ物のおいしさにこだわってほしい。いなほの郷の食べ物は美味しいと評判になるくらい取り組んでみたらどうでしょうか？
- ・忍耐強く、優しい見守りをしていただければありがたいです。
- ・面会をもっと直接できるようにしてほしい。
- ・安心安全、健やかな生活
- ・健やかに毎日を過ごしていければと思います。
- ・安全に健やかに過ごせるよう希望します。
- ・本人の心安らかな生活を望みます。(今まで通り)
- ・中の様子をもう少し伝達してほしい。例)夜のヘルパーさんが何人とか、1か月の献立表とか
- ・コロナ禍でターミナル期になった場合、部屋で会うことは可能でしょうか。

ご意見ありがとうございました。

- ・食事に関しては、「美味しいものを食べていただきたい」という思いは当然あります。季節の食材や郷土料理などをメニューに取り入れ、手作りおやつなどを提供しています。現在の食費の中でできる範囲の提供をしておりますが、美味しさにこだわるとなるとご家族様から費用面での協力も必要となります。「健やかな生活は食事から」ということも理解しておりますので、今後の課題として施設全体で考えていきたいと思っております。
- ・年々、施設で看取りをさせていただく方が増えています。ターミナル期には感染予防をして、ご家族様に居室で面会していただいております。

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。

- ・まだ入所して間もないですが、いつも良き対応をしてくださりありがとうございます。
- ・自分自身、介護等の知識が乏しく、理解できない部分がありますが、職員の方には丁寧な対応をいただき大変感謝しています。
- ・面会の折など笑顔で迎えてくださり感謝しております。
- ・いつも新型コロナウイルス感染予防に努めていただきありがとうございます。居住個室でゆっくり面会ができる日を期待しています。
- ・部屋に入ることができなくなって3年になります。下着や洋服、日常の様子を知るために部屋に入れたらありがたいです。母がいない状態で構いません。
- ・昼夜関係なく、また話も通じないような母をお世話していただき感謝しています。これからもよろしく願いいたします。
- ・介護職員さんを増やしてほしい。

この度はアンケートにご協力いただきましてありがとうございました。

感染予防のため面会制限をしている中でも、ご家族様からの温かい言葉をいただき感謝申し上げます。ご家族様からのご意見を日々のケアに反映できるよう努めてまいります。今後もご利用者様のより良い暮らしを目指し、職員一同努力してまいりますのでよろしくお願いいたします。

施設長 岩村 亮