

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(ショートステイ)

配布数	回答数	回収率
21	16	76.2%

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	15	93.8%
やや満足	1	6.2%
普通		
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・本人が非常に満足しています。
- ・笑顔で不安を感じさせない。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	15	93.8%
やや満足	1	6.2%
普通		
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・本人が満足しています。

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	6	37.4%
やや満足	1	6.3%
普通	1	6.3%
やや不満	1	6.3%
不満		
わからない	7	43.7%

〈ご意見〉

- ・前日の申込でも面会できると助かります。
- ・寒い

施設からの回答

・面会対応する職員は通常業務と調整しながら面会対応をしておりますので、前日でも予定がなければ対応できる場合もあります。面会が多くなると通常業務に支障が出たり、ご利用者様の支援ができなくなるためご理解をお願いいたします。
 ・面会の場所が玄関になりますので暖房を設置しておりますが、寒いようであれば暖房を増やしますので、遠慮なくお申し出ください。

④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	9	56.2%
やや満足	3	18.8%
普通	2	12.5%
やや不満		
不満		
わからない	2	12.5%

〈ご意見〉

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	9	56.2%
やや満足	3	18.8%
普通	3	18.8%
やや不満		
不満		
わからない	1	6.2%

〈ご意見〉

・時々FAXなどで近況を知らせてほしい。

施設からの回答

・ショートステイを長期利用している方には、日々のご様子をお伝えする機会が少なくなり申し訳ございませんでした。今後は定期的に近況をお伝えするよう改善します。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	7	43.8%
やや満足	3	18.8%
普通	1	6.2%
やや不満		
不満		
わからない	5	31.2%

〈ご意見〉

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	8	50.0%
やや満足	2	12.5%
普通	6	37.5%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

・わかりやすい

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	11	68.8%
やや満足	4	25.0%
普通	1	6.2%
やや不満		
不満		
わからない		

〈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	10	62.5%
やや満足	4	25.0%
普通	2	12.5%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

・利用者がどのような生活をしているのか全然見えない。コロナ対策でわからないままでも仕方ないと思うが・・・。

⑩ いなほの郷下山のサービスに何を望みますか

- あまりサービスをしていないように感じます。日頃どのようなサービスをしているのかわからない。
- 早く生活の様子を見てみたい。
- 現在のサービスの質の継続

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

サービスしていないとありましたので、サービスとは何かを考えてみました。介護サービスをしていないということはありませんので、デイサービスと併用して方には、レクリエーション活動が足りていないと感じるのかもしれませんが、ご利用者の介護に時間を取られておりますが、楽しめる活動、ご利用者様との会話、機能訓練などサービスについて考え、改善に努めてまいります。

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。

- 入居者が気持ちよく過ごせるように尽くされていて、大変ありがたく思っています。これからもよろしくお願いします。
- とても良くしていただいています。
- 本人の楽しみを見つけてください。そこにいる張り合いを。

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。

当施設の新型コロナ感染予防策のため、ご家族様、ご利用者様には大変ご不便をお掛け致しております。皆様のご理解とご協力があった今日まで運営することができました。改めまして感謝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いたします。