

令和5年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

特別養護老人ホームいなほの郷

配布数	回答数	回収率
84	54	64.3%

実施期間 R6.1.1~1.20

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	52	96.3%
やや満足	2	3.7%
普通		
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- いつも笑顔で接している。
- いつも丁寧な対応をしていただき感謝しています。
- いつも挨拶がいいです。
- いつもご丁寧な対応ありがとうございます。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	49	90.7%
やや満足	5	9.3%
普通		
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- 丁寧に接している。
- いつも丁寧な言葉で気持ちがいいです。

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	24	44.4%
やや満足	14	25.9%
普通	9	16.7%
やや不満	5	9.3%
不満	1	1.9%
わからない	1	1.9%

〈ご意見〉

- 一日も早く自由に面会ができますように（2）
- もう少し本人と会う時間が欲しいです。
- 面会希望のスケジュールがしっかりされており満足しています。
- できるだけ早く居室内での日常生活の中で面会したい（3）
- スキンシップを大事にしたい家族なので、触れ合うことで認知してほしいと思います。でも側についているケアマネさんの優しさに感謝することは多々あります。
- 自由に面会できるように願っております。土日での面会がもっとできれば幸いです。
- 感染対策を考えるといろいろと配慮していただいていると思います。

施設からの回答

新型コロナウイルス感染症対策の中、制限付き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、4月以降は面会制限を緩和していくことになりました。コロナ感染も日常となってきましたが、高齢者が感染した時のリスクは変わりませんので、今後もご利用者様に安全な方法で面会していただきたいと思っております。

④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	45	83.3%
やや満足	2	3.7%
普通	3	5.6%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- 個室なので守られていると感じます。
- 信頼しています。

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	45	83.3%
やや満足	5	9.3%
普通	2	3.7%
やや不満		
不満		
わからない	1	1.9%

無回答1

〈ご意見〉

- 感染の対応が早いと感じています。
- 信頼しています。
- とても感謝しています。
- 私がやらなければならない事を全てやってもらい感謝しています。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	42	77.8%
やや満足	4	7.4%
普通	5	9.3%
やや不満		
不満		
わからない		

無回答3

〈ご意見〉

- いつもスタッフが同行されており安全と感じています。
- 適切な対策をしていただけていると信頼しています。
- 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	43	79.6%
やや満足	4	7.4%
普通	5	9.3%
やや不満		
不満		
わからない		

無回答2

〈ご意見〉

- 瑕疵が見当たりませんし、普通かと思います。

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	43	79.6%
やや満足	7	13.0%
普通	3	5.6%
やや不満		
不満		
わからない		

無回答1

〈ご意見〉

- 担当者にしっかりと話を聞いてもらっています。相談しやすさを感じています。

⑨ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	47	87.0%
やや満足	5	9.3%
普通	1	1.9%
やや不満		
不満		
わからない		

無回答1

〈ご意見〉

- 近況をいつも知らせてもらえているので。

⑩ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・ボランティアによる音楽演奏、ゲーム踊り。季節を感じられる企画。花見など
- ・面会の回数の増加
- ・入居の母が安心して健やかに生活できることを望みます。
- ・今まで通りでいいです(2)
- ・ご本人の安心できる生活。後見及び事務所が関わる場合、可能な範囲での配慮をしていただけること。
- ・入所者が高齢であることから健康管理についてしっかり管理してほしい。現状で満足しています。
- ・今まで通り母親が心穏やかに生活できるようよろしくをお願いします。
- ・安心して日々穏やかに過ごせたらと思います。
- ・健康管理に気を配り、本人が穏やかに生活を送れる事。
- ・個室で在りながら家族と一緒に過ごす時間が持てず、年者いてこのままいつか別れの時を迎えるのは大変つらいことだと思いませんか？
- ・パソコンの活字ではなくアナログの手書きによる職員の方々のジャーナル通信が見たいというか読みたいです。
- ・本人が痛がらずゆったりと日々生活できるよう、これからもお願いします。
- ・望みなく穏やかに過ごされているので安心してます。
- ・できるだけ話しかけてください。足が弱らないようできるだけ所内でいいので歩かせてください。
- ・安心して面倒を見てもらえているので、感謝しております。

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。

- ・いつもとっても笑顔で気持ちよく対応して頂き、また日頃の様子も教えて頂き私が考えていた以上に接している様子で安心してます。全く何もわからなくなっている母をケアしていくのは大変なことだと思います。今後ともよろしくをお願いします。
- ・元日の地震で災害対策が気になりました。職員の方々が少ない時に火災や地震があったら避難はどうするのか。家族はどう動けばいいのかわからない。何事もないに限りませんが、教えていただけたらうまく連携できるのではないかと思います。
- ・後見人としての関りですが、ご対応に感謝しています。
- ・コロナ禍は大変であったと思います。日頃より感染症対策は大変だと思います。皆様の努力対応に感謝いたします。
- ・いつもお世話になっております。丁寧に母親の介護をして頂き感謝しています。
- ・高齢者の対応は本当に大変かと思ひます。引き続きよろしくをお願いします。
- ・少しずつこれまでの日常が戻りつつありますが、毎日職員の皆様のご対応に本当に感謝しています。今後ともよろしくお祈りします。
- ・写真ありがとうございました。安心して生活できるようお願い致します。
- ・家族では出来ない丁寧な関わりをして下さり、とても助かっています。本当にありがとうございます。
- ・感染対策は必要ですが、老いは待って欲しくない。
- ・部屋への入室を早めに許可してほしい。
- ・もう少し会える日が多いとうれしいです。
- ・個室がどうなっているのかわからないので、見てみたい。
- ・お部屋で家族での面会ができるようになるとうれしいです。
- ・担当医と接しられる機会がない。多忙とは思いますが、機会を作ることができれば
- ・取り巻く環境が厳しい中でのご苦勞いかばかりかと思ひます。感謝しております。
- ・いつも大変お世話になっておりまして感謝しています。令和6年もよろしくをお願いします。
- ・遠方より1~2ヶ月に一度程度の面会で、本人や家族の気持ちを確かめることができず残念に思っております。又、建物内部や本人の日々の生活状況など具体的に見えないため、上記お答えできない項目が多いです。大変申し訳ありませんが、今回はこれで提出させていただきます。

施設からの回答

今年度、花見や瓢湖ドライブ、お祭り、クリスマス、節分、手作りおやつなどご利用様に楽しんでもらえる活動を行ってきました。新年度も年間活動計画を立て、季節の行事や外出を企画しています。日々の暮らしの中にもほっとする時間をつくり、ご利用者様と一緒に笑顔になる活動をしていきたいと思ひます。

コロナウイルス感染症のクラスターが発生した場合、日常のすべてが一変します。ご利用者様の健康も穏やかな暮らしも感染対策の上に成り立っています。ご利用者様の病状が悪化した場合は、居室で面会していただきました。ご家族様の要望も理解しておりますので、この春からは面会制限を緩和することにしました。別紙「面会のお知らせ」をご確認ください。

1月の能登半島地震により、ご家族様から地震発生時の対応や災害対策についてご心配頂き、ありがとうございました。ハザードマップ、災害対策をまとめ、施設内に掲示することにいたしましたので、面会時にご確認ください。

ご家族様からの個別の要望については、生活相談員にお申し出ください。気になること、ちょっとしたことでもお気軽にご相談ください。

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。皆様から温かい言葉をたくさん頂戴し、感謝申し上げます。アンケート結果及びご意見・ご要望を真摯に受け止め、職員一同、サービスの質の向上に努めて参りますので、今後ともよろしくお祈り申し上げます。

施設長 岩村 亮