

# 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下山

配布数	回答数	回収率
28	16	57.1%

実施期間 R5. 12. 26～R6. 1. 20

## ① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	13	46.4%
やや満足	3	10.7%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

・自動ドアの開閉をしながら、笑顔で接して下さり、寒いのに申し訳なく思っています。

## ② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	13	46.4%
やや満足	3	10.7%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

・本人の名前を何回も呼び、会いに来た家族と本人が短い時間に精一杯会話が楽しめるように配慮してくださっている。

## ③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	8	28.6%
やや満足	0	0.0%
普通	4	14.3%
やや不満	2	7.1%
不満	1	3.6%
わからない	1	3.6%

〈ご意見〉

・現在の面会方法が感染予防の観点からであることを理解していますので、特に不満ということはありません。  
・コロナがら類に移行して半年経過し今だにコロナ禍と変わらない面会に不満です。感染リスクは理解できますが、各部屋での面会なら職員の負担もありませんし、マスクをしていれば飛沫感染リスクは低いです。入所者の方が全員部屋に入っている時間帯はないのでしょうか。  
・コロナ、インフル、他流行性疾患の中、これ以上は無理と思います。  
・面会の日や時間がもう少し自由になるとありがたい。

### 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。ご家族様からのご要望、ご意見も増えておりますので、4月以降は面会制限を緩和していくことにいたしました。コロナ感染と共存する社会となりましたが、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ます。

## ④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	9	32.1%
やや満足	0	0.0%
普通	4	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	5	17.9%

〈ご意見〉

・守られていると思います。

複数回答2

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	11	39.3%
やや満足	3	10.7%
普通	2	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・十分気をつけてもらっている。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	9	32.1%
やや満足	4	14.3%
普通	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	2	7.1%

〈ご意見〉

- ・長い間施設に入っていないので分かりません。
- ・満足しています。
- ・地震、洪水等の避難時のサポート体制が不明です。

無回答1

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	10	35.7%
やや満足	2	7.1%
普通	3	10.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・しっかり説明していただいている。

無回答1

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	39.3%
やや満足	2	7.1%
普通	2	7.1%
やや不満		0.0%
不満		0.0%
わからない		0.0%

〈ご意見〉

- ・なんでもお話をさせてもらっています。

無回答1

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	35.7%
やや満足	3	10.7%
普通	2	7.1%
やや不満		0.0%
不満		0.0%
わからない		0.0%

〈ご意見〉

- ・十分満足しています。

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

- ・コロナ禍前と同じ面会を望みます。
- ・面会時の穏やかな顔や、お聞きする施設での普段の状況から貴施設の運営方針のサービスケアが実行されていると感じており、満足しておりますので特にごさいません。
- ・本人がこころ安らかに生活させていただきたい。今のように。
- ・気持ちを大切に笑顔で接して頂けることに感謝しております。これからも同じように接して頂ければありがたいです。今年誕生日の写真がなく残念でした。1月が誕生日ですが、本人の写真を送って頂けると嬉しく思いますが無理でしょうか。
- ・口腔ケア、排泄、見守り、健康管理等よろしくをお願いします。
- ・特になし
- ・体調を管理しながら本人の望みを聞いていただき感謝しております。

## 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。

- ・コロナ最中の入所だったので、面会に制限があるのは理解しています。ただどのような部屋で過ごしているのか、見ておきたいと思う事もあるので、一度位は居室を見させてほしいです。
- ・皆さんに感謝しています。これからも宜しくお願いします。
- ・高齢者ばかりで多くの方は残された時間は短いです。人の人生の最後に子供にも会えないのはかわいそうでたまりません。毎日面会に行くからと施設に入所する事を承諾してもらったのに、母との約束を果たせないまま見送る最後にしたくありません。少しでも「私の人生幸福であった」と思ってもらいたい。この文章を書いていて涙が出てきました。
- ・月2回の面会では様子が分からない事があるので、早く居住スペースでの面会が自由にできる様になると良いと思います。
- ・部屋では寝ていることが多いようですが、部屋の様子の写真もあればありがたいと思いますが無理ならいいですが。
- ・施設、部屋の内覧等希望しています。

## 施設からの回答

面会についてのご要望が多く、ご家族様のお気持ちを思うと心苦しい限りです。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、感染した方の多くが元の状態に戻ることはありませんでした。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、居室で面会するなど臨機応変に対応しておりましたが、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の声を寄せいただき、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。

## 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した。皆様からの貴重なご意見や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。今後とも、「いなほの郷下山」をよろしく願い申し上げます。

施設長 岩村 亮