

令和6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
90	66	73.3%

実施期間 R6. 12. 26～R7. 1. 20

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	59	89.4%
やや満足	5	7.6%
普通	2	3.0%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・ごく当たり前で飾ることなく、とても感じが良いです。
- ・皆さん気持ちよく挨拶してくれます。
- ・一度嫌な言葉遣いを聞いて少し驚きました。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。

職員の言葉使いで不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後も接遇教育をしっかりと行い、ご利用者の皆様には気持ちよく過ごしていただけるよう努めてまいります。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	59	89.4%
やや満足	4	6.1%
普通	3	4.5%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・ごく当たり前で飾ることなく、とても感じが良いです。
- ・多忙な中、いつも丁寧に接していただき、またわからない事なども教えていただきありがとうございます。

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	36	54.5%
やや満足	9	13.6%
普通	15	22.7%
やや不満	5	7.6%
不満		
わからない	1	1.5%

〈ご意見〉

- ・12月末に面会に行った時、写真が展示してあり、もっといろいろな写真を見たい。
- ・インフルエンザやコロナの影響と思いますが、仕事の都合もあるため、休日の面会も増やしていただくと助かります。
- ・感染対策のマスクなどは仕方ないですが、個室で面会できると嬉しいです。ゆくゆくは自由に面会したいです。
- ・時間帯、土日の面会の回数を増やしてほしい。(2)
- ・会えないことが多いのでは？
- ・生活の様子が見たい。(個室の中とか)
- ・コロナで仕方ないですが、回数を多くしてもらいたい。個室での面会をお願いします。
- ・コロナの影響とは理解しているが、自室で面談等早くできるようにお願いする。
- ・満足とは言えませんが、このご時世だからしょうがないです。

施設からの回答

ご意見ありがとうございます。また、感染症発生時には面会制限にご協力いただき、感謝申し上げます。

今年度は少しずつではありますが、面会時のルールの緩和を行ってきました。次年度は皆様のご意見も参考にさせていただき、面会方法について検討のうえサービスの向上に努めてまいります。

④ プライバシーは守られていると感じますか

満足	46	69.7%
やや満足	6	9.1%
普通	10	15.2%
やや不満		
不満		
わからない	4	6.1%

〈ご意見〉

- ・実際に生活の様子を見ていないので、わかりません。
- ・目に見えないのでわからない。

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	52	78.8%
やや満足	11	16.7%
普通	3	4.5%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・人それぞれ感じ方は違うと思うので、今のままでいいと思う。自分の親でもよくわかりません。我慢しているのかなと思う時もあります。
- ・ゆくゆくは歩行のリハビリができるようになればと思いますが・・・。
- ・変化がある都度、ご連絡をいただきありがとうございます。
- ・何かあれば連絡が来るので満足。
- ・体に不調があったり、薬が変わったとか教えてほしい。
- ・書類上と現状の状況から判断して（やや満足）

施設からの回答

ご意見ありがとうございます。

ご利用者の健康状態に変化があった時は、ご家族様に報告をしておりますが、薬の変更まではご報告していない場合もありました。ご利用者様、ご家族様に安心していただけるよう、日々の健康管理に努めてまいります。

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	9	13.6%
普通	4	6.1%
やや不満		
不満		
わからない	3	4.5%

〈ご意見〉

- ・実際の様子はよくわからないので、何とも言えませんが、充分に対策してくださっていると思います。

無回答3

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	52	78.8%
やや満足	5	7.6%
普通	8	12.1%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・契約の時に全部読んでくれたので、本当に良かったです。

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	51	77.3%
やや満足	5	7.6%
普通	6	9.1%
やや不満		
不満		
わからない	2	3.0%

〈ご意見〉

- ・電話すると誰でもすぐに答えられることが安心です。

無回答2

⑨ いなほの郷のサービスに満足していますか

満足	54	81.8%
やや満足	9	13.6%
普通	2	3.0%
やや不満		
不満		
わからない		

〈ご意見〉

- ・様子を見てないので何とも言えないのですが、ほぼ満足だと思います。
- ・利用者と職員の会話が（コミュニケーション）良くなされてる。
- ・面倒をよく見ていただいて、とてもありがたく思っております。
- ・いつも笑顔で接していただき感謝しております。

無回答1

⑩ いなほの郷のサービスに何を望みますか

- ・アットホームな雰囲気
- ・今のところ何を望むとかわかりません。プロが考えてやっていることなので、これでいいのでは？
- ・面会について、こちらの仕事の都合もあり、土日しか面会できないため、居室での面会も可能にいただけるとありがたいです。
- ・今のところ、③面会と⑤リハビリのことで、何か思いつくことがあれば、お伝えしたいと思います。
- ・コロナ対策をちゃんとしてください。たくさん家族と会いたいので。
- ・心配症な性格の母が、今やっと皆さんのおかげで快適な日常生活を送ることができていると思い感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしく願いいたします。
- ・他に比べることができないので満足しています。
- ・天気の良い日には外で日光浴ができれば
- ・いつも大変お世話になっております。本人が楽しく過ごすことができていますので十分です。
- ・安全・安心
- ・本人の穏やかな生活
- ・安心して暮らせるように
- ・利用者さんが集まるホールに高齢者向けおしゃべりロボットがあれば、会話の幅も広がると思います。

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。

- ・日ごろの食事の内容（メニュー）を教えていただけると差し入れの内容も変化があるかなと思います。
- ・施設での生活なので仕方ないのですが、気楽に当たり話したり出来たらうれしく思います。よくお世話してくださり感謝しています。
- ・職員の皆さんにネームプレートを。名前と顔が一致しない。
- ・家族が多いといろんなことが起こり、なかなか面会に行くことができません。でも何かあるとすぐに連絡をくださるので大変満足しております。
- ・施設に入ってから4ヶ月が経ちましたが、私がまだ母親が施設にいることに慣れません。いつも何をしているのか、何を着ているのかと考えてばかりで、急に入れたことを申し訳ないと思っています。どうぞ皆様方によりしくお願いいたします。
- ・コロナ禍の入所のために見学をしていないので、部屋の様子や日中の居場所を見たいと思います。
- ・施設内のきれいさ、対応、運営の仕方、広さ、いつも感心しています。
- ・形式的な対応でなく、いつもありがたく感じております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも良くして頂きありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・後見人としての関わりですが、ご対応に感謝しております。
- ・いつも心ある介護ありがとうございます。
- ・いつも親切で、ていねいに接していただき感謝しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・面会に行った際に、母が圧迫骨折しているので部屋での面会となりました。その際、持ち込みの衣類が足りているのか、整理されているのか気になって引き出しを開けてみたら、丸めてあったトレーナーがあったので、たたみ直そうと思ったら、胸元が食事の食べこぼしなのか口から出したものかわかりませんが、汚れていました。

施設からの回答

ご意見ありがとうございました。
ご指摘いただいた汚れた衣類に関しましては、行き届かない面が多くご迷惑をおかけいたしました。早速、サービス向上委員会にて報告し、汚れたものはそのままにしない、都度洗濯に出すよう周知しました。
食事のメニューにつきましては、施設内の掲示を検討します。日々のメニューのほかにも季節ごとの行事食やおやつなど、写真を交えて発信出来たらと考えております。
感染対策をしっかり行うようご意見もありましたが、コロナ・インフルエンザの感染発生時の怖さは施設全体で共有しています。今後も感染対策については研修・訓練を重ね、感染予防、発生時の拡大防止に努めてまいります。
次年度もご利用者様に楽しんでいただけるよう、レクリエーション活動を計画しております。施設内行事や外出レク、食に関する楽しみ、お散歩や日光浴、日々の関わりの中で笑顔になる活動をしていきたいと思っております。

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願い申し上げます。

施設長 岩村 亮