

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下山

配布数	回答数	回収率
27	20	74.1%

実施期間 R7.1.7~1.25

① 職員は丁寧な挨拶ができていますか

満足	17	63.0%
やや満足	3	11.1%
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〉

会った人誰もが明るく元気な声であいさつしてくれ気持ちがいいです。

② 職員の接遇（態度や言葉遣い）に満足していますか

満足	18	66.7%
やや満足	1	3.7%
普通	1	3.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

③ 今の面会の方法について満足していますか

満足	9	33.3%
やや満足	4	14.8%
普通	3	11.1%
やや不満	3	11.1%
不満	1	3.7%
わからない		0.0%

〈ご意見〉

・部屋での面会を強く希望する。
・室内等、確認したいです。
・出来れば居室での面会を希望します
感染対策のため現状とは承知していますが家族としてはリビングや居室など母の普段の生活が見える場所で面会できればと思います。

施設からの回答

ご意見ありがとうございます。

少しずつではありますが、面会制限の緩和を行ってきました。皆様のご意見も参考にさせていただき、新年度からは居室で面会できるよう、検討しております。今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	11	40.7%
やや満足	3	11.1%
普通	1	3.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	5	18.5%

〈ご意見〉

⑤ 日々の健康管理に満足されていますか

満足	12	44.4%
やや満足	5	18.5%
普通	3	11.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・時々、顔のあたりがカサついている場合がある。
- ・時間を遅らせてマンツーマンでの食事介助に感謝しています
- ・変化があると都度連絡して頂いているため安心しています。

⑥ 施設の事故安全対策に満足していますか

満足	9	33.3%
やや満足	4	14.8%
普通	3	11.1%
やや不満	1	3.7%
不満	0	0.0%
わからない	3	11.1%

〈ご意見〉

- ・介護事故等は事故防止等の職員様共有して見える化をお願いします。
- ・母の生活場面を拝見していないので判断いたしかねます。しかしながら、面会時の母の様子や職員さんからの情報から母に対する安全対策はされていると感じています。

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	15	55.6%
やや満足	2	7.4%
普通	3	11.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・時間をかけた丁寧な説明でした。

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	14	51.9%
やや満足	4	14.8%
普通	1	3.7%
やや不満	1	3.7%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%

〈ご意見〉

忙しいのである。面会の折、担当の職員が一人もいなかった。（いない理由を話してほしい。）面会の申し込みの際に分からないのか？（残念でした。話が聞きたかったのだ。）

施設からの回答

貴重なご意見ありがとうございます。

面会時にはご家族とゆっくり過ごしていただきたく、面会の前後に日頃の様子をお伝えするようにしています。当日、担当者が付かなかったのは、緊急の要件があったのかもしれません。その場合も、担当者に代わりご報告できるようにいたします。

⑨ いなほの郷下山のサービスに満足していますか

満足	14	51.9%
やや満足	6	22.2%
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〉

- ・あくまでも一人一人個人として大切にしていこうとする姿勢が素晴らしいと感じています。下山さんを選んで良かったです。
- ・日々の様子が解らない中ですが、信じています。

⑩ いなほの郷下山のサービスに何を望みますか

- 本人の居る部屋の様子が見たい。
- お世話をお掛けして大変と思いますが、笑顔で接して欲しい。
(引き続き)
- コロナ前の面会システムにしてほしい。
- 終の棲家として平穏無事の生活です。
- 部屋を見たことがないので部屋で面会できるようになると良い。
- 今のところ特にありませんが、あえて言うとなれば母への話掛け（話し相手になっていただく）をたくさんしていただけるとありがたいです。
- 本人が気持ちよく過ごせれば、それが一番です。
- 現状維持

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。

- 春夏秋冬の施設イベントなどを増やして欲しいです。
- 介護は本人と施設、家族の三者の連携、信頼関係が大切だと思っています。その中で接してくれるヘルパーさんや看護師さんの名前を覚えて、こちら名前で呼びたいな…と思いますが名札などが無いのでお名前を知る術がありません。名札は邪魔だと思いますので、刺しゅうなどご一考いただければより良い施設になるのでは…と考えています。
- 母の様子などをいつも情報提供をありがとうございます。私が遠隔に住んでおりますので、対応に時間がかかりご迷惑をおかけするかと存じますがどうぞご容赦下さい。今後とも引き続きよろしくお願い致します。
- 残された時間が短いと感じていますので会いたいときに会わせてほしい。外出したいときに外泊したい。外泊したいときに外泊したい。（今時点で外泊はできないかもしれない。）この5年間は大きな損失。
- 入退院及び通院等に家族の負担が軽減に努めて下さり大変に感謝しています。
- 皆さまにお世話になりっぱなしで面会にもいかず誠に申し訳ございません。今後とも宜しくお願い致します。

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」をよろしくお願い申し上げます。

施設長 岩村 亮