

令和2年度 満足度調査 集計結果 特別養護老人ホーム清風苑

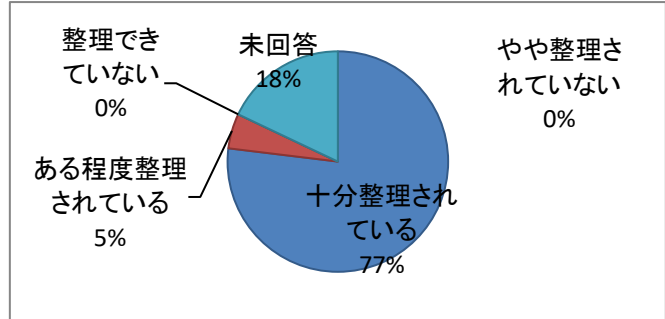
《実施期間》 令和2年12月7日～令和2年12月25日

《配布》47名 《回収》39名 《回収率》82.9%

※ご意見や自由記入欄の項目については、全て原文のまま記載してあります。

質問1. 施設内・居室は整理整頓ができ清潔感がありますか。

	人数	構成比
十分整理されている	30	76.9%
ある程度整理されている	2	5.1%
やや整理されていない	0	0.0%
整理できていない	0	0.0%
未回答	7	17.9%
合計	39	100.0%

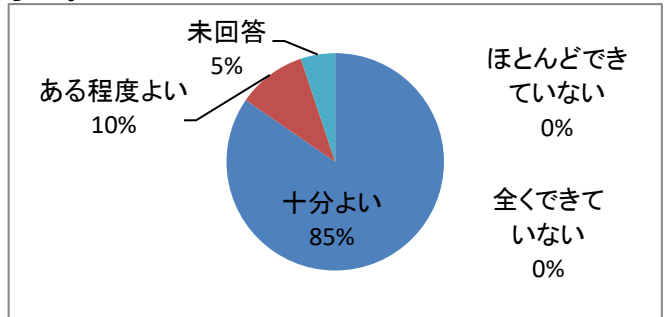


【ご意見】

- ・コロナ禍で見学や面会ができないのでわかりません。
- ・玄関に入っただけで清潔、整頓が良くわかります。

質問2. 職員の言葉遣い、礼儀、態度はよいですか。

	人数	構成比
十分よい	33	84.6%
ある程度よい	4	10.3%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
未回答	2	5.1%
合計	39	100.0%

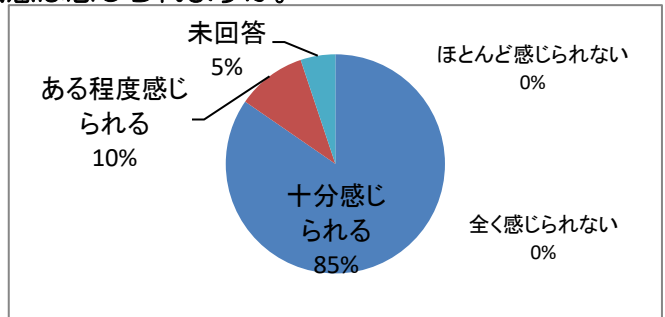


【ご意見】

- ・介護職員と話したことがないのでわかりません。
- ・丁寧に礼儀正しく接してくれます。
- ・感謝の気持ちしかありません。皆様が親切で癒されます。職員の皆様は立派です。

質問3. 職員の態度から、利用者への配慮や誠意は感じられますか。

	人数	構成比
十分感じられる	33	84.6%
ある程度感じられる	4	10.3%
ほとんど感じられない	0	0.0%
全く感じられない	0	0.0%
未回答	2	5.1%
合計	39	100.0%

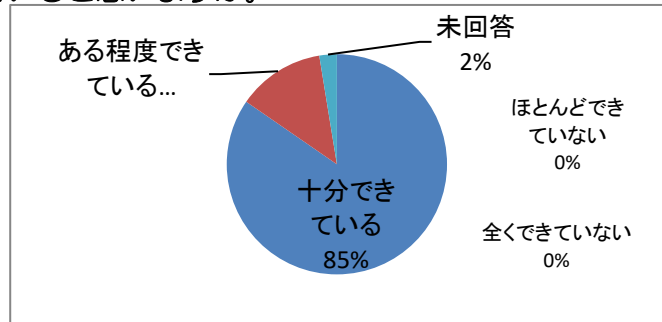


【ご意見】

- ・いっぱい喋りかけてくれてありがとうございます。
- ・面会できた時など父のひざ掛けなどを持ってきてくださるなどの寒さへの配慮などを感じ、ありがたいです。
- ・相手に優しく接することの大切さは言葉にできないほどの重労働だとつくづく思います。

質問4. ご家族への報告、連絡、相談はできていると思いますか。

	人数	構成比
十分できている	33	84.6%
ある程度できている	5	12.8%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
未回答	1	2.6%
合計	39	100.0%

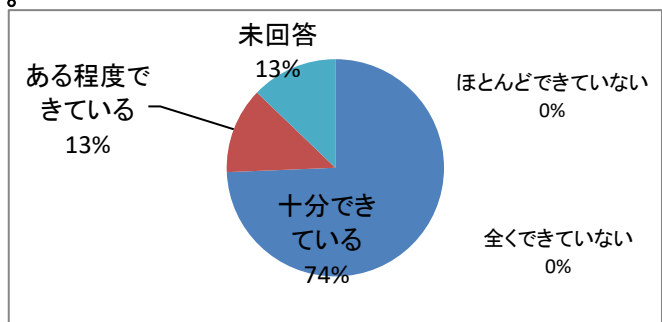


【ご意見】

- ・細かい事でも連絡をくれるので申し訳ないのと安心感があります。
- ・写真を送っていただき、元気な様子が見れて嬉しいです。良くして頂いていると思います。
- ・毎月、写真とともに日々の生活が記されており、家族もみな安心して喜んでいきます。
- ・写真付きの連絡ありがとうございます。楽しみにしております。大変と思いますが今後も宜しくお願いします。

質問5. 苦情や要望への対応はできていますか。

	人数	構成比
十分できている	29	74.4%
ある程度できている	5	12.8%
ほとんどできていない	0	0.0%
全くできていない	0	0.0%
未回答	5	12.8%
合計	39	100.0%

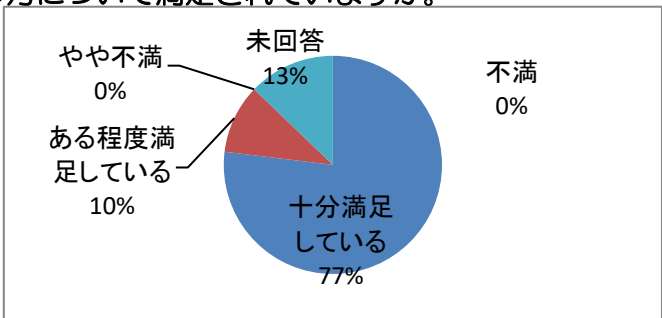


【ご意見】

- ・苦情はありません。話しやすい雰囲気なので、できていると思います。
- ・現在、苦情や要望がないため、対応については不明です。
- ・話好きのお父さんが糸口切らず喋りまくるので、介護の人や隣に座る方に迷惑だろうかと心配になります。

質問6. 行事やレクリエーションなど、過ごし方について満足されていますか。

	人数	構成比
十分満足している	30	76.9%
ある程度満足している	4	10.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
未回答	5	12.8%
合計	39	100.0%

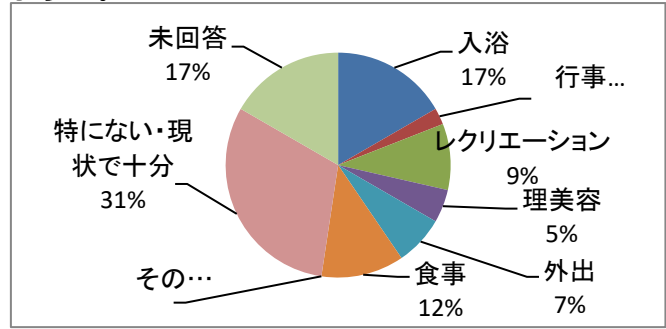


【ご意見】

- ・本人が満足であれば良いと思います。
- ・毎月送って下さる写真を見て、いろいろなイベントを催し参加させていただいて本人も嬉しそうです。
- ・毎日穏やかに過ごさせてもらい、私達も満足しています。
- ・コロナが改善されれば、また変わると思うので。
- ・写真や文章でよくわかります。
- ・本人は十分満足していると思います。
- ・イベントに参加した写真を送ってもらいありがとうございます。
- ・楽しく参加して嬉しそうです。
- ・今はコロナ禍のため行事に家族が参加できませんが、写真付きのお手紙で様子が分かり嬉しいです。
- ・今の状態では無理だと思います。
- ・わからない

質問7. より充実させて欲しいサービスはありますか。

	人数	構成比
入浴	7	16.7%
行事	1	2.4%
レクリエーション	4	9.5%
理美容	2	4.8%
外出	3	7.1%
食事	5	11.9%
その他	0	0.0%
特にない・現状で十分	13	31.0%
未回答	7	16.7%
合計	42	100.0%

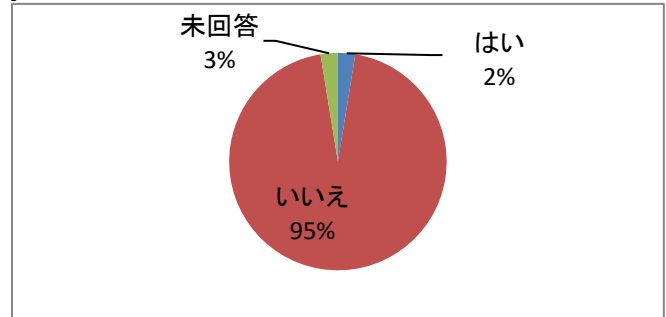


【ご意見】

- ・家庭にはできなかった事を施設で全部やって頂いて私たちは満足しています。
- ・コロナ禍で大変ですが、外出は今後の希望です。
- ・外出です。先日、本人がそう言っていました。
- ・本人に聞く機会がないのでわかりません。

質問8. 医療面について不安な点はありますか。

	人数	構成比
はい	1	2.6%
いいえ	37	94.9%
未回答	1	2.6%
合計	39	100.0%

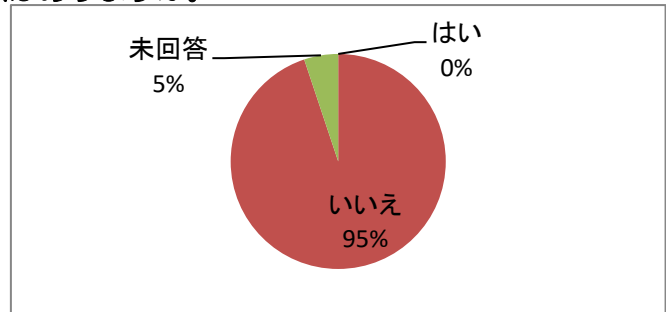


【ご意見】

- ・状況に応じて連絡をもらえるので安心しています。
- ・お忙しいでしょうが本人の意見も考慮して。
- ・小さな異変にもすぐに連絡をいただいて、少しの傷にもすぐに対応下さり、お医者様や看護師さんがいるのでとても安心しています。
- ・パーキンソンの薬を飲んでないようですが、本当にそうなのか
- ・コロナが増えてきているので感染が広がらないか心配。
- ・先生が近くにいらっしゃるのと事で安心しています。

質問9. 料金や介護保険制度について不明な点はありますか。

	人数	構成比
はい	0	0.0%
いいえ	37	94.9%
未回答	2	5.1%
合計	39	100.0%

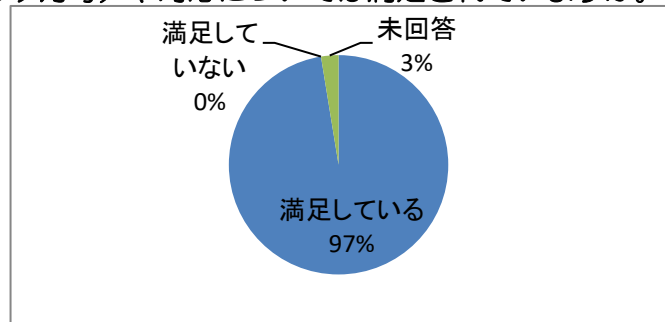


【ご意見】

- ・不明な点はございません。

質問10. ご利用明細等の定期送付の期間（3ヶ月毎）や対応については満足されていますか。

	人数	構成比
満足している	38	97.4%
満足していない	0	0.0%
未回答	1	2.6%
合計	39	100.0%



【ご意見】

- ・納税申告の時、少し早めに
- ・まだわからない
- ・利用明細書などきっちり送付していただき、ありがとうございます。
- ・3ヶ月に1回で十分です。わかりやすくとても良いです。

改善してほしい点等、どんな事でも構いません。ご記入下さい。

- ・いつも写真ありがとうございます。コロナの中、職員の皆様の対応、感謝しています。ありがとうございます。
- ・良くしていただきありがとうございます。
- ・コロナ対応で大変と思いますが、よろしくお願い致します。スタッフの皆様の御健勝を祈念致します。
- ・住所変更により、郵便物を送って頂き、お手をかけありがとうございます。今後もよろしくお願い申し上げます。
- ・十分満足しています。ありがとうございます。
- ・特にありません。たくさんの方の利用者のご対応本当にありがとうございます。皆様もお体大切にしてください。
- ・先日、食物を差し入れに行った時に、相談員さんと看護師さんとの話しが少し違いがありました。
- ・いつも、毎日、母の面倒を見ていただきありがとうございます。皆様には感謝しかありません。
- ・施設内も良くできていると思います。施設の皆様、コロナで大変と思いますが、宜しくお願い致します。
- ・特にありません。
- ・月1回の写真付きの状況をいただきありがとうございます。
- ・今後とも宜しくお願いします。日々、穏かに過ごしてくれている様子、安堵しています。
- ・十分満足しています。今後も宜しくお願い致します。
- ・現在、面会ができないわけですが、オンラインでも私の場合できないので、話はしなくても、差し入れなどの時、父を玄関の所まで連れてきていただき私は外から私は外から、父の顔だけでも見せていただけたらと思いますが無理ですか？（できるとしたら2週間に一度くらいでもかまいませんか？）12/17より2週に1回程度で対応
- ・特にありません。今までどおりよろしくおねがいします。
- ・コロナで長時間にわたり、いつ終わり、面会に1日も早く、施設の行事や1日の流れを、過ごし方、見学をしたいです。お願いします。
- ・コロナやインフルエンザの予防の為、1年以上会えず、写真にも笑顔が見れず、心配していましたが、久しぶりに笑顔の母を見れてうれしかったです。これからも写真を楽しみにしております。母の事、宜しくお願いします。
- ・皆様には感謝申し上げます。今後、お身体に気を付けて頑張ってください。

【考察と対応】

質問1

(考察)

- ・見学や面会がコロナ禍で制限されている為、御家族の機会が減っている。

(対応)

- ・環境委員会を中心にし今年度目標に沿って随時、居住空間の整理整頓を行っている。
- ・未回答もある為、次年度も引き続き居住空間の整理整頓に注意して対応します。

質問2、3

(考察)

- ・指摘事項はないが、日常の利用者様に対しての態度に疑問が残る。

(対応)

- ・虐待防止委員会を通して次年度も言葉使いや接遇に注意し、虐待の芽を摘める様に啓発活動を行い職員意識を高めていく必要がある。

質問4

(考察)

- ・ある程度できているとの意見が5件ある。報告・連絡・相談について十分ではないと受け止める。

(対応)

- ・生活の様子等、今まで以上に御家族へ伝えられるよう家族連絡について配慮していきます。また、面会が可能になった際は面会時に日常の様子を伝えていきます。

質問5

(考察)

- ・コロナ禍で面会制限があり、職員が家族・利用者と接する機会がない為、適切な評価はできていない。

(対応)

- ・実際に要望や苦情があれば速やかに対応をします。

質問6、7

(考察)

- ・令和2年は定期的に外気浴を取り入れている。誕生者を個別に祝う事にしたが、計画書が食事に偏ったり、全員で集まってお祝いをする等、対応が同じになってきている為、個別のお祝いとして検討が必要。

(対応)

- ・令和2年度同様に計画を毎月入れていく。行事参加者の偏りがない様に注意する。できるだけ外気浴は継続し外に出る事を習慣化していく。また、行事には職員全体で関り、楽しめる雰囲気を作る。

質問8

(考察)

- ・本人の意向や薬の変更があった際の家族連絡・説明が足りない為、変更等があった際は看護職員より報告を受けて連絡を入れる事を必ず行う。家族からの説明依頼があればしっかり応じる事が必要。

(対応)

- ・薬剤情報等の変更があった際は看護職員より連絡を受けて家族報告を行い記録に残す。記録に残す事で家族からの問合せ等に対応をする。