

# 令和3年度 満足度調査 集計結果 特別養護老人ホーム清風苑（特養・短期）

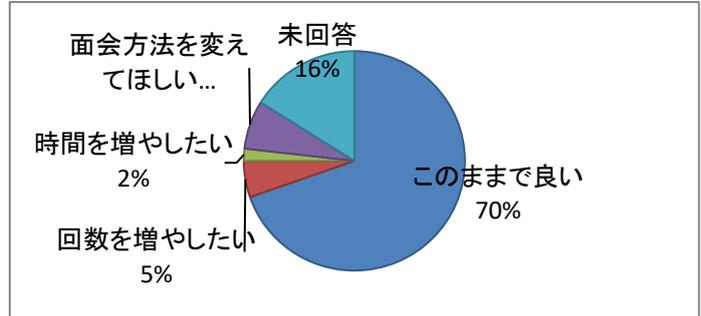
《実施期間》 令和3年12月13日～令和3年12月25日

《配布》80名 《回収》56名 《回収率》70%

※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. 新型コロナ感染予防対策により、ご面会の制限・方法等についてご要望をお聞かせください。

	人数	構成比
このままで良い	39	69.6%
回数を増やしたい	3	5.4%
時間を増やしたい	1	1.8%
面会方法を変えてほしい	4	7.1%
未回答	9	16.1%
合計	56	100.0%

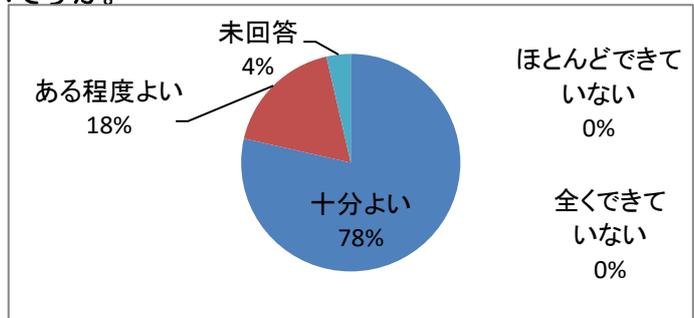


## 【ご意見】

- ・面会場所が少し暗いので改善してほしい
- ・今はコロナ禍で、板を挟んでの対面だったり、現在は窓越しで面会をさせてもらっているのですが、予防対策も必要ですが、せめて同じ部屋で板を挟んでも良いので可能にならないでしょうか？
- ・コロナ禍の今、面会を増やすと職員の心の負担が大変です。
- ・職員の皆様には日頃感染予防にご尽力下さり感謝申し上げます。大勢の患者に気を配り手を尽くして下さるお仕事がどれ程大変な事か私は痛いほどよくわかります。面会はこのままで良いと思います。
- ・このままで良い
- ・窓ガラスが見づらい為、考えて頂けたらありがたいです。
- ・今の方法で良いと思います。
- ・11月から窓越し面会が出来るようになって、もう少し時間を増やせたら良いと思う
- ・本人からの声が聞きにくい
- ・第一にコロナ対策と思いますので、清風苑さんの考えで依存ありません
- ・高齢の方が多く中に外部からコロナは見えないので、持ち込んだりしたら入所者にとっても迷惑だと思います。
- ・満足しています
- ・現状仕方ないと思います
- ・週2回にしてほしい
- ・コロナ感染症が落ち着いてきているとはいえ、もうしばらくは注意が必要かと思います。
- ・このコロナ禍において、入所である母の認知度の低下でオンライン面接もできないと思うので、現状で良いと思います。
- ・仕方のない事だと思っています。今のままで！
- ・できるだけ面会に行きたい
- ・今の所はこれで良いと思います。
- ・現状及び今後のコロナウイルスの影響を考えれば、このままの面会方法を継続することはやむを得ないと思います。
- ・今の状況が落ち着いたら、時間制限で談話室などで面会できればいいと思います。
- ・入所したばかりでまだよく面会制限等理解していません。面会が可能になったら教えてもらえればと思います。

**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	44	78.6%
ある程度よい	10	17.9%
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	3.6%
合計	56	100.0%

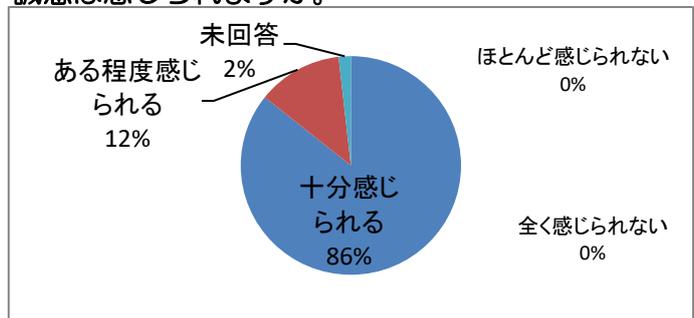


**【ご意見】**

- 日頃の活動に感謝しています
- 面会の時に手を引いて頂いたり、私の言った事にも丁寧に対応して下さい感謝しています。
- 職員の皆様の対応は最高です。荷物を渡しに行く私に対し〇〇の事を“ああだこうだと言も告げないのは老婆の心を察してくれているのだと信じています。
- 良いですよ!!問題ありません
- いつも明るく、あいさつをしてくれます
- 皆さんとても感じよく声をかけてくれます
- 特に問題ないです
- いつも明るい声で対応して頂いています
- 丁寧に気分が良いです

**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	48	85.7%
ある程度感じられる	7	12.5%
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	1	1.8%
合計	56	100.0%

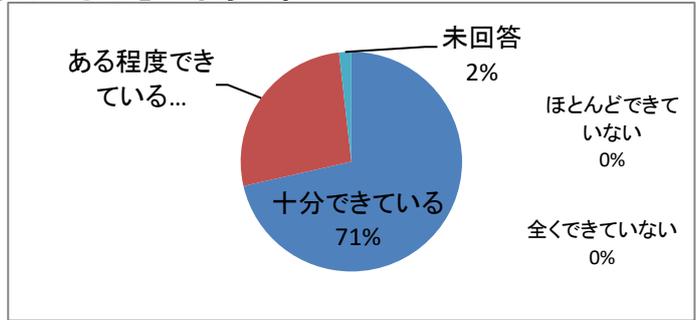


**【ご意見】**

- こちらの気持ちを100%答えてもらえて感謝しています。
- 利用者を見守って頂いてるのを感じます
- 送られてくる写真を見るたび、おいしいものを頂き良い所に入所させて頂いて本当に良かったとつくづく思います。ありがとうございます。
- 直接担当職員さんから話が聞きたい
- 自然な感じで声掛けしてくれているところから推察できます
- 気持ちよく毎回利用させてもらっている
- はっきりした声で名前を呼んで声掛けして頂いているのが利用者にとってはうれしいことではないかと思えます。
- 細かい事まで教えて頂いたり、普段の様子が分かります。

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	40	71.4%
ある程度できている	15	26.8%
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	1.8%
合計	56	100.0%

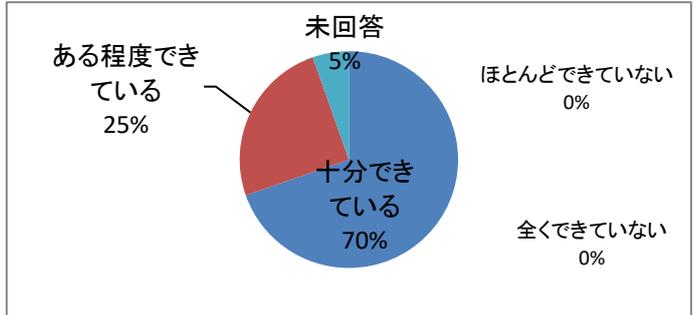


【ご意見】

- 細かな配慮をしてくれていると思います。
- 何の時でも電話をくださったりして十分に連絡があると思います。
- 大勢の患者様を扱う中で、よくそこまでと思うくらい報告、写真、手紙など至れり尽くせりでただただ感謝です。
- 連絡が遅い
- 写真を送って下さり、洋服も違うのを着せて頂いて身ざれいな感じが伝わってきます。
- 母の写真を送付してくれるのはありがたいです。(できれば月に2~3回あれば良いかな)
- 沢山の利用者がある中、良く連絡をして頂いていると思います。毎月のホームでの写真がどんな様子なのか、のぞき見できるように嬉しいです。
- 入所者の様子をもう少し詳しく教えてほしい

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	39	69.6%
ある程度できている	14	25.0%
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	3	5.4%
合計	56	100.0%

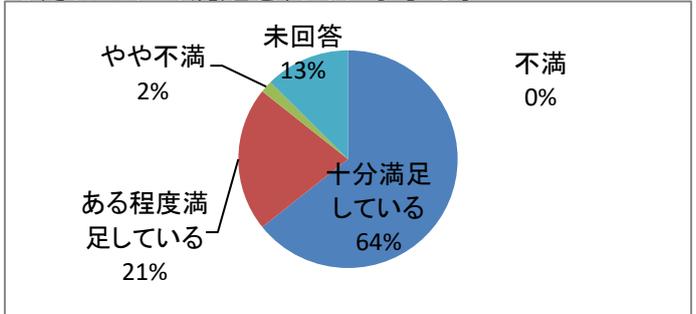


【ご意見】

- 私の気持ちを理解して答えてもらってます
- 現在のところオンラインでない面会をお願いした時もすぐにこちらに合わせての面会にして頂きありがとうございます。
- 自分では手に負えない患者を引き受けて頂き私も息ができるようになりました。本当に限界だった私を救って頂き主人も私も助かりました。
- 苦情などありません。よろしく願いいたします。
- まだ日が浅いので、わかりません。
- お世話して頂けるだけで感謝しております。
- こちらの意見に対し、気をつけてみますといった返事が聞けます。

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	36	64.3%
ある程度満足している	12	21.4%
やや不満	1	1.8%
不満	0	0.0%
未回答	7	12.5%
合計	56	100.0%

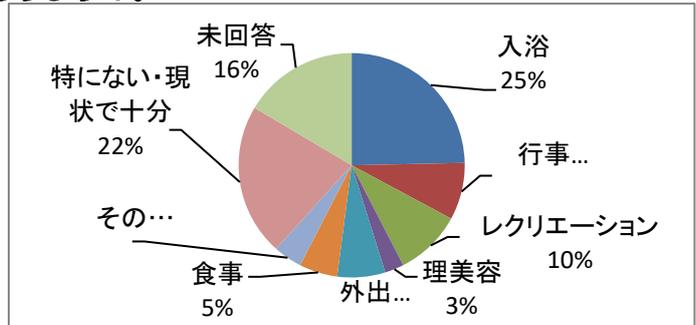


【ご意見】

- 手紙を見て感じるができます。
- 面会が制限されているため、本人からの満足度等は確認できませんがコロナで外出が制限されているなかで外出の機会はできるだけ(安全な範囲で)増やしていただければと思います。
- 楽しそうな写真を送って頂いたりありがとうございます。
- 行事等について本人がどの程度で来ているのかわからず不安
- お誕生日会や施設内行事で寝ぼけた顔の〇〇じいさんの前に立派なご馳走のお膳が並べられて本当に幸せです。
- 「清風」を送って頂き、色々行事をして頂いている様子などを知ることができ、また、写真なども送って頂き満足です(コロナでなければできれば参加もしたいです)。
- 写真を見ると、とても楽しそうな笑顔を見て満足しています。

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	18	24.7%
行事	6	8.2%
レクリエーション	7	9.6%
理美容	2	2.7%
外出	5	6.8%
食事	4	5.5%
その他	3	4.1%
特にない・現状で十分	16	21.9%
未回答	12	16.4%
合計	73	100.0%

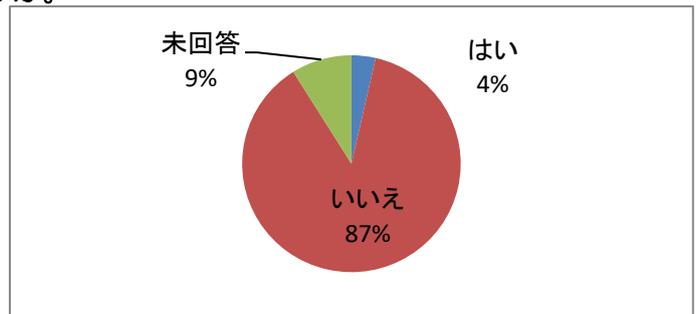


【ご意見】

- ・ ショート2泊3日の場合2回入浴をしてもらいたい。
- ・ 入浴時シャワーをスポンにかけられたりするので注意してほしい。
- ・ 今の所ありません。色々行ってもらっている様なのが分かります。
- ・ 先日の写真を見て、自分自身で制作しているのを見てうれしく元気で過ごしていると感じました。
- ・ もっと体操をさせてほしい
- ・ 実際に見たことがないためよくわからないが、今でも充実していると思う。
- ・ 食事メニューなど、そんなものを食べているのか知りたい
- ・ 父がお世話になっております。日々楽しく過ごせているようです。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・ これから寒さ厳しい日々となりますが、入浴は嫌がるかもしれませんが、体を温めて休めば1日の終わり極楽となりますよね。
- ・ 特にないです。父の表情も穏やかで安心しています。
- ・ 理美容ですが、もっと短く切ってください。

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	2	3.6%
いいえ	49	87.5%
未回答	5	8.9%
合計	56	100.0%

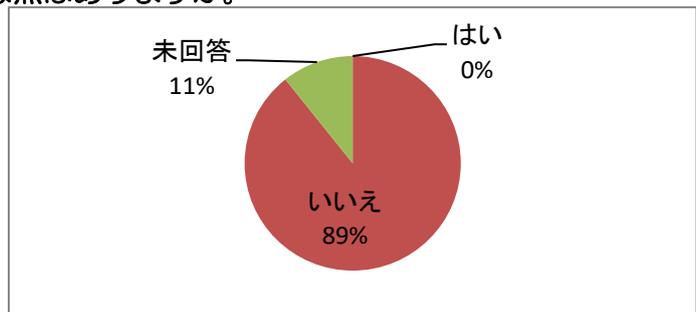


【ご意見】

- ・ 体調不良時に医師に診てもらえているか心配です。（こちらから依頼すればよいのですが）
- ・ 看護師が常駐で安心です。
- ・ 清風苑には立派な先生がいらっしゃいますから何の心配もありません。色々と面倒を見て戴きありがとうございます。
- ・ 先生もすぐ近所にいらっしゃるようで安心しています。
- ・ 怪我をしたときはご親切にして頂き感謝しています。

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	50	89.3%
未回答	6	10.7%
合計	56	100.0%

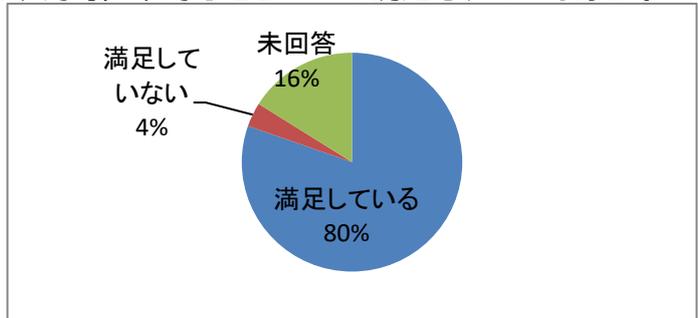


【ご意見】

- ・ 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	45	80.4%
満足していない	2	3.6%
未回答	9	16.1%
合計	56	100.0%



【ご意見】

- ・印刷文字が少し小さく見づらいが今はなれました。
- ・年末調整（確定申告）のため、12月分は早めに
- ・希望としては毎月お知らせ頂けたらありがたいです。
- ・満足しています。来春の申告書にすぐ役立ちます。
- ・レシートを見ているのと同じに満足しています。
- ・確定申告を作るのに不安を感じます。

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。

- ・今後も大変だと思いますがよろしくお願いします。
- ・親切に対応して頂きありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。
- ・通苑して日にちが浅いので満足なアンケートへの協力ができません。ショートステイのケア記録を見て生活ぶりが分かり満足しています。
- ・任せきりで、特にこの2年間近く大変な中、ありがとうございます。
- ・今のままで良いと思っています。
- ・正直なかなか面会に行けず…。でも雰囲気は良いなあ～と感じています。笑顔は良いですね。これからもよろしくお願いします。
- ・写真は1枚づつではなく何枚か頂けると、どういう生活をしているかが良くわかるので送付して頂きたくとうれしいです。料金がかかるのでしたらお支払いいたしますので是非お考え下さい。
- ・からだの不自由な利用者にとって、援助介助の度合いも違い本当に大変な仕事だと思います。でも、ちょっとした事でも声をかけて貰えたら自分のことを見てくれているんだなとうれしい気持ちになります。職員の皆様には本当に感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもあたたかく介護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。
- ・日常の心のこもった介護に加え、お忙しい中写真のご送付ありがとうございます。ご本人の穏やかで安心のご様子に触れ、心から職員の皆様のご健康を心よりお祈り申し上げます。
- ・料金の請求書が届いていないので心配しています。
- ・コロナ禍で大変と思いますが、よろしくお願いいたします。
- ・今は特にありませんが、その時々思いついた時に伝えていきたいと思っています。皆様には日頃大変感謝しております。
- ・直接担当職員さんと面会でできれば詳しい話ができるかなあ～
- ・写真メッセージを月に1回程送って頂きありがたく思います。これからも続けて頂きたくたいです。特にありません。スタッフの皆さんには良くして頂き感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・改善してほしい点等要望はありません。十分に感じております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。現状に大変満足しています。今後とも宜しくお願い致します。
- ・良くして頂いてありがとうございます。
- ・窓越し面会が可能となり、多くの皆様が待ちに待っていたと思いますので、大勢の方たちが押し寄せると思われます。今まで一度も有難うなんて言った事の無い人が心境の変化が有難うを連発していると聞き、穏やかな気持ちになれた主人に逢いたい。
- ・利用させてもらった時がコロナ禍真っ盛りだったために、新しい場所に入所して変化があり、父は心細く思うことがあったのでは？と今になって思います。無理だったとは思いますが、移った最初の時だけでも父ともう少し交流ができたなら良かったと思いますが。
- ・コロナが終息したら面会したいと思います。よろしくお願いいたします。
- ・お世話になります。アンケートの用紙いただきました。まだ利用させて頂いて日が浅いので、主人に幾つか聞いて少し記してみました。ご承知のように以前は〇〇の〇〇園さんにお世話になっていました。その対応は、移動が大変なため、ほとんどを個室にて過ごしていたようです。食事もベッド上にて食べていたようです。こちらでは食堂まで連れて行っていただけると喜んでいました。職員さんも大変良くしてくれると笑顔で教えてくれました。〇〇園と比べてどうですかと聞くと、全然清風苑さんの方が良いと。体重もあり、拘縮もあり、大変だと思います。受け入れて頂いて感謝しております。それから、三日間の主人の様子、詳しく書面にて頂けるのも有難いです。今後とも宜しくお願い致します。

## 【考察と対応】

### 質問1

#### (考察)

- ・ コロナ禍であることに一定の理解やご協力を頂けている一方で、制限下のストレスも感じられている。

#### (対応)

- ・ 感染予防に基づく面会制限下、窓越し面会は付き添う職員の負担がかかるため回数と時間を決めざるを得ない状況。
- ・ オンライン面会の案内を再度行う（面会時の感染リスクだけでなく、ご家族が赴く中での意図しない感染を防ぐ意味もある）

### 質問2、3

#### (考察)

- ・ 不適切という回答はないが、コロナ禍やご家族の配慮及び自己評価から調査結果は良すぎると思われる。

#### (対応)

- ・ 適切な言葉遣いや仕草について研修や啓発を継続し、不適切な支援を許さない環境と個人の振り返りをする。

### 質問4

#### (考察)

- ・ 連絡が遅いという意見は重く考える
- ・ 写真の送付については好評である

#### (対応)

- ・ 連絡の内容によって連絡時期を逃さないようにする。また連絡時間も緊急時を除いて各家族の受けやすい時間帯を考慮して行う
- ・ 写真&メッセージ送付は好評であることから継続していくが、職員負担も大きいので送付方法は要件等。  
【例】日常の様子の写真2～3枚だけにする。またはプラス別紙でメッセージを入れる。（台紙作成の負担軽減）

### 質問5

#### (考察)

- ・ 前回同様にコロナ禍で接触の機会が少なく正確な調査にならなかった可能性がある

#### (対応)

- ・ コロナ禍であるからこそ、一つ一つ丁寧な対応を行っていく

### 質問6、7

#### (考察)

- ・ 職員体制や利用者状況によって日常業務でいっぱいの状況となっている
- ・ 調査結果は入浴の要望が多いが他についての要望もみられている

#### (対応)

- ・ 制限がある中でも利用者の楽しみについて考えていく。楽しいと感じるものは利用者によって内容も異なるので、イベント的なものでなく小さな事でも笑顔がみられる内容を考えていく
- ・ 家族が日常生活の状況を知る術が少ないことから、広報「清風」の継続と「ホームページ・ブログ」の案内をおこなって、日常の様子として食事やレク、理美容、散歩などの紹介をしていく。
- ・ 広報「清風」は特養・ショート家族だけでなく、これから利用するかもしれないデイ利用者等への紹介にも繋がる。これはブログも同じ。

### 質問8

#### (考察)

- ・ 問4や問5の適切な連絡にも関係している

#### (対応)

- ・ 利用者の様子を時期を逃さず、わかりやすくお伝えし、ご家族の気持ちと意向を伺えるようにする。

### 質問10

#### (考察)

- ・ 確定申告の時期は送付を待ち遠しく感じている。

#### (対応)

- ・ 預り金の報告書&領収書の送付は3ヶ月毎に中旬には届くように送る
- ・ 毎月写真を送っているのと一緒に「行事・活動予定表」を毎月送付しては如何か。また、利用料明細領収書は預り金ではないので、毎月送付物があるのであれば同封した方が良いと思われる。写真や郵送費など管理費の見直しが必要であれば見直す。