

# 令和4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）

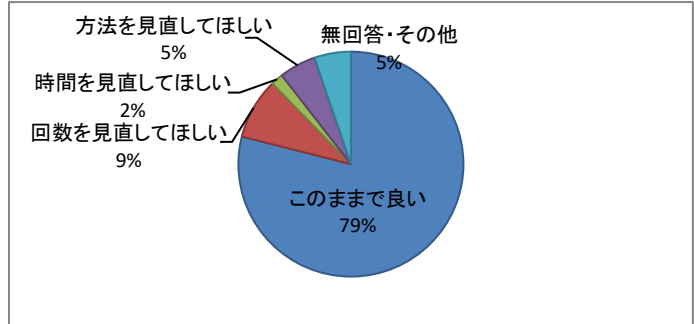
《実施期間》 令和4年10月13日～令和4年10月31日

《配布》78名 《回収》57名 《回収率》73%

※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. 新型コロナウイルス感染症予防対策により、ご面会の方法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	45	78.9%
回数を見直してほしい	5	8.8%
時間を見直してほしい	1	1.8%
方法を見直してほしい	3	5.3%
無回答・その他	3	5.3%
合計	57	100.0%

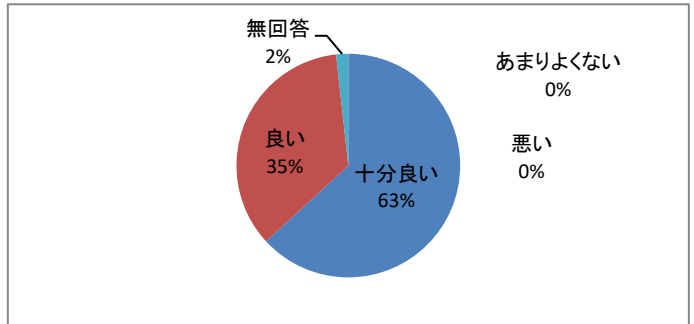


**【ご意見】**

- 回数と時間を見直してほしい
- きびしい現状のなか感謝しております。
- 面会方法の周知がない。是非周知をして下さい。
- なかなか面会に何えず申し訳ありません。
- 月に2回位機会があるとうれしい。
- できれば、回数を増やしてほしいです。
- 現状面会を直接に徐々に徐々に変えて行く事を常に検討してほしいと思います。
- 感染予防が第一と考えます。苑の皆様の努力に感謝です。
- 窓越し面会が2週間に1回となっていますが、1週間に1回と時間も15分にして欲しいと思います。
- 窓ガラス越しの面会をしています。月に1回なのでできるのでしたら1ヶ月に2回程度を希望します。
- 週1又は週2に増やして欲しい
- 感染予防対策は必要のため、その時の対応でいいです。ですが、これからの寒さに短い時間外での面会は少し年若い方には辛いかと思ひます。イスもあると助かります。ですが、むりではないので宜しくお願いします。
- ? ショートステイなので、このままで良いと思ひますが

**質問2. 職員の言葉遣いや対応などは…**

	人数	構成比
十分良い	36	63.2%
良い	20	35.1%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答	1	1.8%
合計	57	100.0%

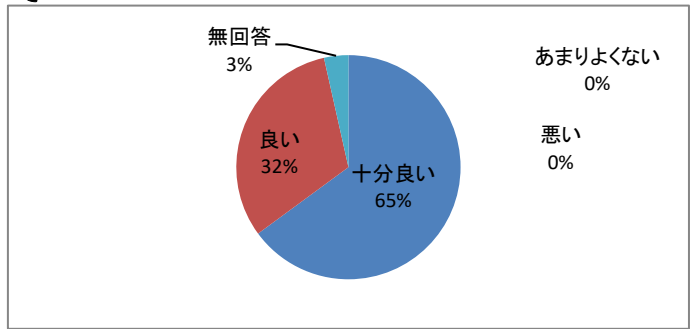


**【ご意見】**

- 電話連絡した時も、優しい言葉遣いで対応して下さいます。
- いつも心良い会話が出来て良いと思う。
- 全然問題はありませぬ。
- 直接の介護職員との様子を知らぬことが無く解り兼ねます。
- 家族への対応もすごく良くしてくれます。

質問3. 職員のご利用者へ対応について…

	人数	構成比
十分良い	37	64.9%
良い	18	31.6%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答	2	3.5%
合計	57	100.0%

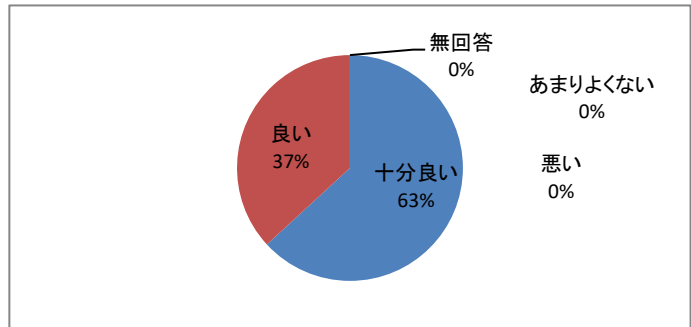


【ご意見】

- ・面会にできないので1度施設に見学に行ってみたい。
- ・詳しくおばあちゃんの様子を知らせて下さいませ。
- ・本人の職員の方への信頼が厚い様に思えます。
- ・手をつないで歩いて下さったり有難いです。
- ・直接の介護職員との様子を知ることが無く解り兼ねます。
- ・父に良くして頂いていると聞いております。ありがとうございます。

質問4. ご家族への連絡や相談について…

	人数	構成比
十分良い	36	63.2%
良い	21	36.8%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%

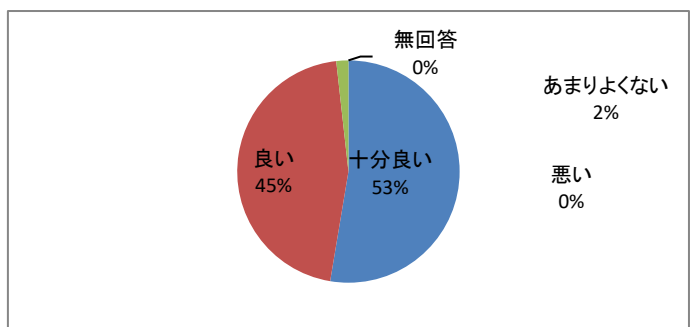


【ご意見】

- ・いつも本人の写真付きのお手紙をいただきありがとうございます。
- ・丁寧な文面から本人の様子がとてもよくうかがえます。
- ・お迎えに来てくれた時の〇〇（職員）さんがおばあちゃんにやさしく接してくれたり必ず声をかけてくれたりと、とても感謝しています。〇〇（職員）さんにおばあちゃんを預けられて安心しています。ありがとうございます。
- ・連絡帳及び電話で綿密に連絡頂いて有難いです。
- ・体調不良の時などの連絡も良くして頂いている様に思います。
- ・常にていねいに対応して頂いております。
- ・適時的確な対応をして頂いていると感じています。
- ・すごく、ていねいに優しく対応してくれています。

質問5. 要望や苦情に対しての対応は…

	人数	構成比
十分良い	30	52.6%
良い	26	45.6%
あまりよくない	1	1.8%
悪い	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%

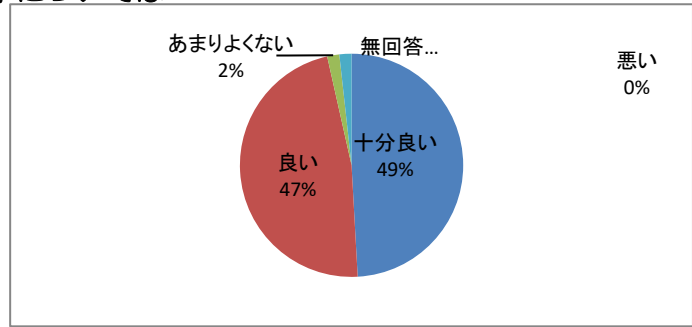


【ご意見】

- ・苦情は特にはないです。
- ・即時の対応でありがたいです。
- ・コロナにかかった時、家族からの要望をきいて頂き、良くしてもらったと思います。ありがとう御座居ました。
- ・施設内の様子はわかりませんが、コロナ禍等で、行事等もできる事をやってもらっていると思います。
- ・相手利用者さんが病気(?)だから仕様が無いで済ませる事無く、双方が理解頂く迄話し合いを…。

質問6. コロナ禍における日中の活動や行事については…

	人数	構成比
十分良い	28	49.1%
良い	27	47.4%
あまりよくない	1	1.8%
悪い	0	0.0%
無回答	1	1.8%
合計	57	100.0%

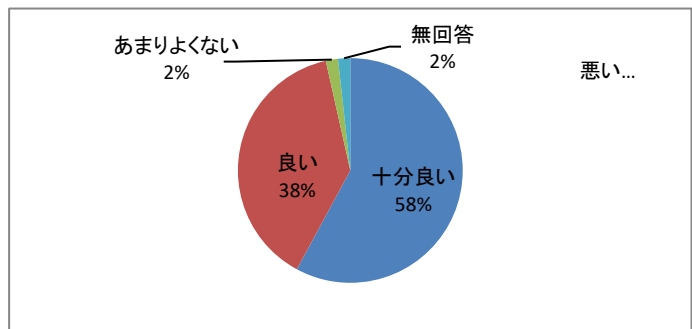


【ご意見】

- ・室内での活動は良いと思いますが、屋外での活動もお願いします。
- ・大変な中、良くして頂いて思う。
- ・コロナ禍でお誕生日祝いを職員の方にして頂き感謝しております。
- ・人に困って違いはあるかと思いますが、本人の気持ちは姨捨山の思いがある方もいるかも知れません。その日1日が楽しく過ごせる日々が続けば…。

質問7. 医療の対応については…

	人数	構成比
十分良い	33	57.9%
良い	22	38.6%
あまりよくない	1	1.8%
悪い	0	0.0%
無回答	1	1.8%
合計	57	100.0%

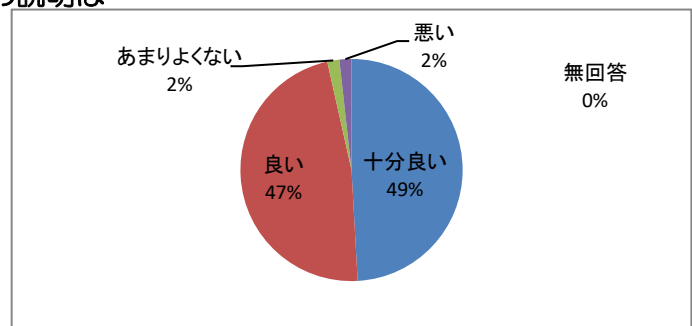


【ご意見】

- ・いままで歯科医院に連れていくの大変だったので歯科診療もして頂き助かっています。
- ・電話、連絡帳で綿密な連絡対応ありがたいです。

質問8. 介護保険制度や利用料金についての説明は…

	人数	構成比
十分良い	28	49.1%
良い	27	47.4%
あまりよくない	1	1.8%
悪い	1	1.8%
無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%



【ご意見】

- ・介護保険制度とかわかりづらいし理解しにくい所はケアマネージャーさんに聞いたりしています。
- ・紙面での説明では理解できないが質問はしづらい。

上記の設問にない事項について要望や不満などご意見をお聞かせください。

- ・手厚く介護して頂き、ご本人にかわり心よりお礼申し上げます。
- ・いつもお世話になっています。この間は3泊と長い間お世話になりました。根気強く面倒をみて頂きありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- ・現状のままで十分満足しています。引き続き宜しくお願い致します。
- ・職員の皆様の対応、いつもありがたく思っています。感謝感謝です。今後もよろしくお願いします。
- ・これからも大変良くしていただきありがとうございます！細かい所まで気をくばって頂き有難うございます。これからも宜しくお願い致します。
- ・いつも大変お世話に成っております。引き続き、これからも宜しくお願い致します。
- ・特にありません。いつもありがとうございます。よろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます

- ・誕生日のお祝いまでしていただき、大変感謝しております。いつも、ありがとうございます。
- ・構造的に無理とは思いますが利用者の生活様子を外から短い時間でも良いので見たいと思います。全体の様子が判ると良いな～と思います。あるいはスマホの動画を撮ってホームページに上げるのは如何でしょうか。
- ・末永くよろしく願い致します。家族一同より
- ・ほとんど「良い」の評価とさせていただきますが、コロナ禍で施設内の対応状況が把握できない中での評価は困難であるというのが正直な思いです。窓口での対応や入所家族の状況説明等からおおむねの評価をさせていただきます。
- ・コロナ対応で大変と思いますが、これからも宜しく願い致します。
- ・特に何もありませんが、これからもお世話になっていて、変化があった時又、家族に何か意見がありましたら話して下さい。
- ・職員の皆さん大切なお仕事をなさって下さいまして感謝申し上げます。色々な利用者がおられます。無視されていることも有るでしょう（忙しすぎて）。無視された側には気持ちが良くありません。「ちょっと待ってね～」とずう～と忘れてしまうことも多いと思います。様は重症者に対して人員が不足していると判断されますが…（風呂にも入れないとも聞いています）。
- ・野菜と果物の量とバリエーションを増やしてもらいたい（食事）
- ・もっと歩く時間と量を増やしてもらいたい。
- ・いつも大変お世話になります。本当に有り難く感謝しております。これからもよろしく願い致します。
- ・いつも親切にいただき感謝しています。
- ・いつも丁寧な対応をして頂き有難うございます。今後も色々ご迷惑等をお掛けすると思いますが、よろしく願い致します。
- ・皆様大変良くやっているといます。今後ともよろしく願いします。

## 【考察と対応】

### 質問1

#### (考察)

- ・感染症予防対策のひとつとご理解をいただいている一方、長期間になり「もっと会いたい」「実際に触れたい」というご意見も頂いた。

#### (対応)

- ・面会方法（利用者に対してオンライン面会は2週に1回までで1回10分程度、窓越し面会は1ヶ月に1回までで1回3名までで10分程度、看取り期の面会は個別にご案内）について文書で再周知を行う。
- ・頻度については全ての利用者に機会が設けられるよう、利用者支援や日常業務への支障や職員負担を考慮して設定している事をご理解いただく。
- ・ご利用の様子だけでなく施設内の様子もわかるようオンライン面会のご利用をお勧めいたします。

### 質問2、3

#### (考察)

- ・コロナ禍において、電話や玄関先等での限られた部分での対応が主となっている現状で、ご家族に日常の利用者支援の場面での評価をすることは困難と思われる。
- ・ショートステイについてはご利用者からお聞きして回答が可能だが、特養については情報が少ない中での回答と思われる。

#### (対応)

- ・職員は、「表情」「話す音量、口調、速さ」「目線」に気を配りながら、お待ちいただく時には理由や時間を伝えたり、できない事には代替案を示すなどしてコミュニケーションを心がける。

### 質問4

#### (考察)

- ・おおむね良い評価を頂けた。
- ・ご利用者の写真や担当職員からのコメントは評価して頂けてありがたい。

#### (対応)

- ・写真やコメントの送付については職員負担に配慮しながら継続していく。
- ・連絡時には一方的な連絡にならないよう、施設からの報告や相談ごとの後には御家族からのお話を伺うようにする。

### 質問5

#### (考察)

- ・感染予防の生活下で不自由な事が増えることで利用者やご家族のストレスも増えているようです。

#### (対応)

- ・限られた環境や資源のなかで、要望の本質を理解して代替案も含めて対応をしていく。

### 質問6

#### (考察)

- ・おおむね良い評価を頂いていますが、ご利用者の身体状況によってはコロナ禍での制限ある活動ではご不満の方もいらっしゃると思います。ご家族と自由に外出・外泊されていた方には代替では埋めきれない辛い日常とお察しします。

(対応)

- ・短時間ですが苑庭の散歩で気温の変化や季節感を感じていただいたり、YouTubeを利用した風景鑑賞やレクリエーション、体操を取り入れて季節を感じていただけるよう工夫しています。継続して工夫をしていきます。

質問7

(考察)

- ・おおむね良い評価を頂いていますが、あまりよくないというご意見もあるので丁寧に対応していきたい。

(対応)

- ・囑託医師と相談しながらご家族にご報告して対応していますが、病院の受診については受け入れ先がなかなか見つからない事が増えています。今後ご利用者の変化には十分注意していきます。

質問8

(考察)

- ・紙面でできるだけ簡素にわかりやすくと考えているが制度改定とともに複雑になっている。

(対応)

- ・質問をしやすい環境づくりをしていく。