

令和5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）

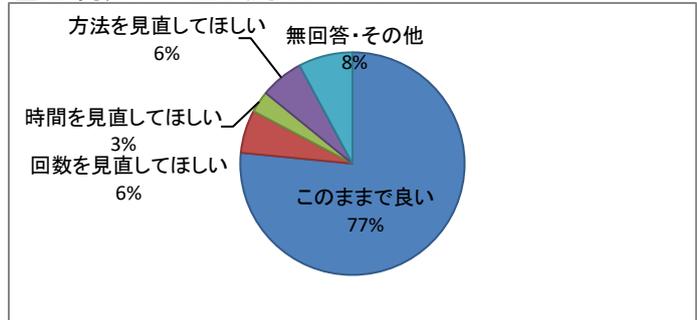
《実施期間》 令和5年10月13日～令和5年10月31日

《配布》73名 《回収》64名 《回収率》87.7%

※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. 感染症予防対策によるオンラインを含む現在のご面会方法について

	人数	構成比
このままで良い	49	76.6%
回数を見直してほしい	4	6.3%
時間を見直してほしい	2	3.1%
方法を見直してほしい	4	6.3%
無回答・その他	5	7.8%
合計	64	100.0%

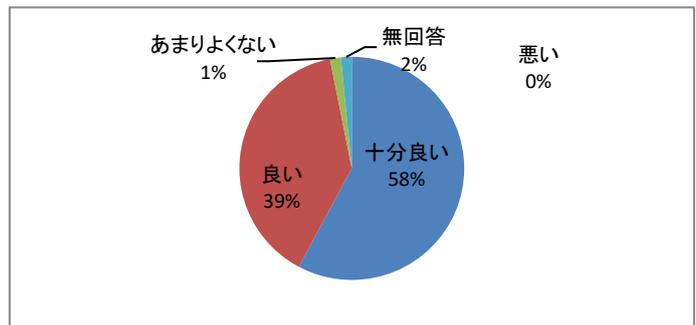


【ご意見】

- なかなか面会に行けないためとコロナやインフルエンザが継続しているため（このままでよい）。
- 感染予防対策中なので仕方ないと思います。早くスキップがとれるようになると良いです。
- コロナ前でいいと思います。
- このままで良いと思います。
- 回数を増やして欲しい。面会人数を増やして欲しい（3→4名に）
- まだコロナに問題があって微妙ですが、早く直接触れ合えるようになってほしいです。
- 聞こえなくなって会話にならないのが残念です。
- 私はまだオンラインをできていないので他に方法があったらと思っています（ケイタイはあるけど使いきれていない）。
- 日頃、職員の方々の努力に感謝しております。
- 感染状況からして現状で良いと思います。
- 20分程度希望
- 使った事がないのでわかりません。
- コロナ感染が落ち着かないので仕方がない！

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	37	57.8%
良い	25	39.1%
あまりよくない	1	1.6%
悪い	0	0.0%
無回答	1	1.6%
合計	64	100.0%

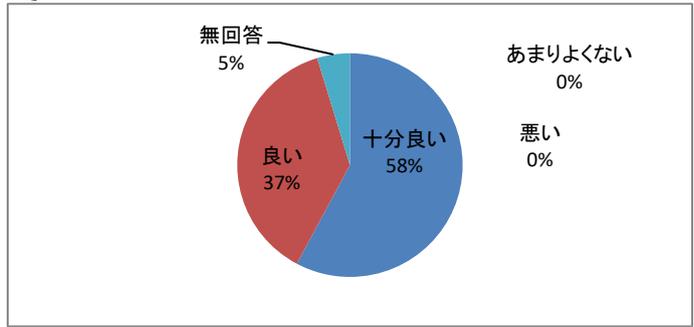


【ご意見】

- 良いと思います。
- ていねいに対応していただいています。
- 大変いいと思います。ていねいに対応して頂いております。
- いつもお世話になり、有難うございます。
- 細やかな配慮をして頂き感謝しています。
- 人によって声が小さい声の時は聞こえづらい時がある。

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	57.8%
良い	24	37.5%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答	3	4.7%
合計	64	100.0%

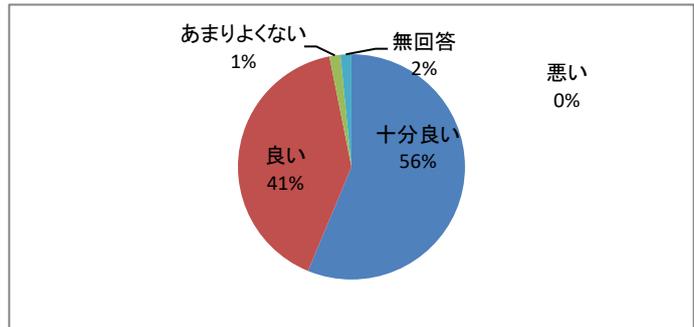


【ご意見】

- ・ 十分良いと思います。
- ・ しっかり見てもらっているようです。
- ・ 対応が良いと感じるのは本人の表情です。以前は不安そうな顔をしていたので（前の施設の時）。
- ・ 中の事は分かりません。
- ・ いつもお世話になり有難うございます。
- ・ 母の気持ちに寄り添った対応をして頂きありがたいです。
- ・ よくわからない

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	56.3%
良い	26	40.6%
あまりよくない	1	1.6%
悪い	0	0.0%
無回答	1	1.6%
合計	64	100.0%

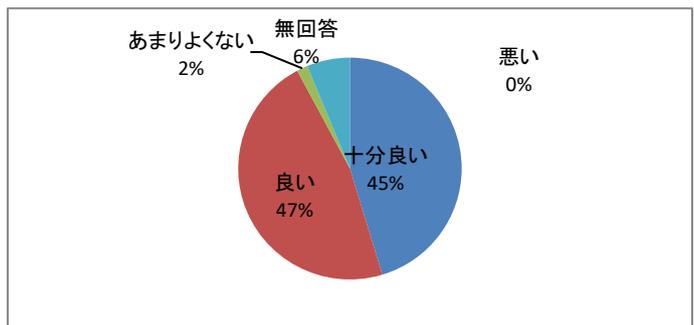


【ご意見】

- ・ 良いと思います。
- ・ 清風苑ニュース、近影を送って頂き、様子もわかりますので感謝です。
- ・ 母の様子や不足しそうな物等々ご連絡頂ける事で母の様子を知ることができるので助かります。

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	29	45.3%
良い	30	46.9%
あまりよくない	1	1.6%
悪い	0	0.0%
無回答	4	6.3%
合計	64	100.0%

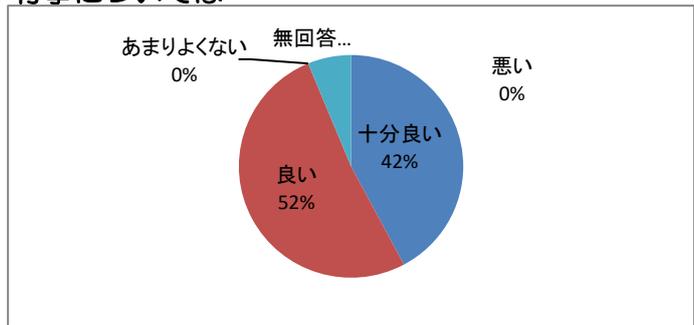


【ご意見】

- ・ 特にありません。
- ・ 気になる事を話したら、すぐに職員さんが検討して下さり対応方法を考えてくれました。
- ・ 要望については良く対応して頂きました。
- ・ 十分良いと思います。

質問6. 感染予防対策のもとで日中の活動や行事については…

	人数	構成比
十分良い	27	42.2%
良い	33	51.6%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答	4	6.3%
合計	64	100.0%

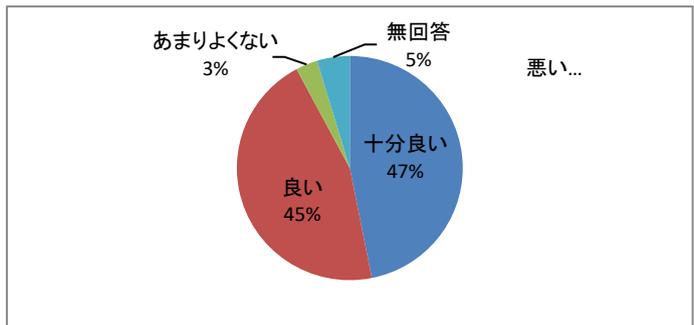


【ご意見】

- まだよく分かりません
- 写真をみると、いつも笑っているので楽しいんだと安心しています。
- 職員の皆様の健康を心配しております。感謝しております。
- あまり良くわからない

質問7. 医療・緊急時の対応については…

	人数	構成比
十分良い	30	46.9%
良い	29	45.3%
あまりよくない	2	3.1%
悪い	0	0.0%
無回答	3	4.7%
合計	64	100.0%

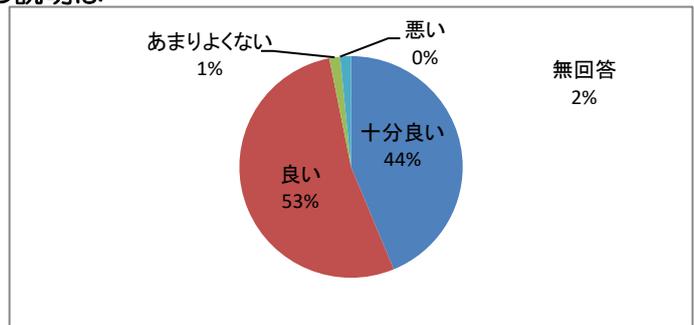


【ご意見】

- 良いと思います。
- まだよく分かりません。

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	43.8%
良い	34	53.1%
あまりよくない	1	1.6%
悪い	0	0.0%
無回答	1	1.6%
合計	64	100.0%



【ご意見】

- 1カ月遅れの支払いで申し訳ありません。
利用料金が高くなっていくのはどうしてでしょうか
- しっかり説明していただきました。
- 十分良いと思います。
- 利用料金の説明はあまり受けていないので良くわかりません。

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。

- ・ご本人は寝たきり状態ですが、外気浴やお花見など時々の季節に触れる機会をつくって下さり、ご本人もとても喜んでおられます。また、いつも清潔を保って下さり、ご本人も気持ちよさそうです。ご本人に代わり皆様の手厚い介護に心より深謝申し上げます。
- ・十分な対応をして頂いていると考えます。職員の皆様によろしくお伝えください。
- ・いつも大変お世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・職員さん、皆さんご苦労様です。介護士が少ない分、個人の負担が多い職場だと思いますが、保護者としては利用者が楽しく面白い生活ができればと願っています。介護士さんも経験が重要です。その指導も今の若い方の理解がなかなか難しいとは思いますが～。
- ・いつもお世話になってます。手がかかるとは思いますが、これからも宜しくお願いします。
- ・今の所ございません。今後ともよろしくお願い致します。
- ・月一回程度ショートステイでお世話になってます。帰宅時に渡されるメモが丁寧に記入されていてうれしいです。一日の流れ、様子がよくわかります。忙しい中作成にお時間がかかると思います。ありがとうございます。コロナ、インフルエンザなど注射もそちらでできたらもっといいです。車いすになっていて医者に連れて行くのにすごく大変です。今は主人と私二人会社を休み市の福祉車両を借りて連れて行っています。
- ・いつも〇〇がお世話になります。ご迷惑等お掛けし大変申し訳ございません。スタッフの方の対応に感謝しております。調査についての問い、コロナ禍のため交流少ないので…。今後とも宜しくお願いします。
- ・いつも親切な対応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。
- ・バルーンカテーテルや褥瘡の処置やケアにと、たくさんの方の手をお借りして、気持ちよく毎日を過ごしていただいていると思います。これからも宜しくお願いします。本当にありがとうございます。
- ・面倒をお掛けしますが、よろしくお願いします。
- ・いつもたいへんお世話になっております。ありがとうございます。お手紙での兄の写真やごていねいなコメントをいつもいただき兄の様子がよくわかってありがたいです。感謝いたします。どうぞよろしくお願い致します。
- ・親切に対応いただきありがとうございます。これからも引き続き宜しくお願いします。大変だと思いますが、宜しくお願いします。職員の皆様も体調には気をつけて頑張ってください。
- ・今後ともよろしくお願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になり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。
- ・私自身では、とうていできない介護をお願いしてすべての事をして下さっている事に本当に感謝申し上げます。仕事とはいえ好きでなければできない事と思っています。お体に気をつけてよろしくお願い致します。

【考察と対応】

質問1

(考察)

- ・ 昨年の調査時はガラス越し面会で月1回、オンライン面会は2週に1回でいずれも10分以内となっていた。回答は昨年比で、このままで良い△2ポイント、回数見直し△3ポイント、無回答+3ポイントとなった。清風苑では過去の施設内感染としてノロウイルスやインフルエンザそしてコロナウイルスがあげられ、お亡くなりになった利用者もいた。施設内感染は外からの持ち込みが主なので、職員の健康観察はもとより、委託業者や納品者、見学打合せ等の出入り者の健康観察や制限もしている。今回の調査では高齢者施設での感染リスクの重大さをご理解頂き、このままで良いという声が多い一方、コロナ5類移行後の個人判断が尊重されるなか面会制限の緩和を希望される方もみられた。

(対応)

- ・ 現在の談話室での面会は、1家族づつ利用者1名につき面会者3名まで30分以内で(月2回まで)お願いしています。この他オンライン面会は週1回まで受付しています。面会頻度については部屋の確保と多くの利用者に面会の機会を確保するための対応となっています。場合によっては職員付添いが必要な場合もあり日時に調整いただく場合もございます。コロナ5類移行後はオンライン面会の利用度が低下してしましたので談話室での面会とオンライン面会を組み合わせると良いかと思っております。面会方法はインフルエンザなど他の感染症の流行状況も見ながら検討していますが、変更がなくても適時面会方法のご案内をしたいと考えています。

質問 2

(考察)

- ・ 十分良い・良いという意見が大半を占めたがあまり良くないという意見もあった。ご意見欄に「人によって声が小さい声が聞こえづらい時がある」とあり、声の大きさや話す速さ等に一層の配慮が必要。

(対応)

- ・ 会話の中で相手に話の内容がしっかり伝わっているか、相手が伝えたい事が自分は誤解せずに理解できたか、表情を見ながら話しのスピードを調整したり途中で質問など交わしたりする。

質問 3

(考察)

- ・ 十分良い・良いという意見を頂いている一方で「わからない・無回答」もある。ご家族が利用者として接している職員の姿を見る機会は感染予防対策の影響もあり、面会や受診付添い等の生活の中でのごく一部からの想像する部分も多いと思われる。

(対応)

- ・ 入所施設は閉鎖的空間とも言われ、特に感染予防によって第三者が施設内に入る機会が減り、職員の感情によって言葉遣いの乱れが細かな配慮に欠いてしまう事のないよう、常に第三者がいても聞き苦しくないような会話や目に余る対応に注意しながら、しっかりと利用者の気持ちに寄り添える様に対応を心がけていきます。また、職員間でも不適切な発言等があれば注意し合える環境を作っていきます。

質問 4

(考察)

- ・ おおむね良い評価を頂けたが「あまりよくない」との評価も前年度より+1ポイントあり、無回答も前年より+2ポイントある。本人の近況については、毎月の定期送付で近影を送る事で様子をが伝わりやすいとの意見も頂けた。

(対応)

- ・ 喜ばれる御家族が多い為、写真については職員負担にならないように継続をしていきます。
- ・ 連絡時には、分かりやすい言葉を選び一方的な報告だけの連絡にならないように注意します。面会制限がある中で御家族の顔を見て話す機会が減っている為、家族の気持ちを察しお話を伺う姿勢を心がけていきます。

質問 5

(考察)

- ・ 十分良い・良いという意見を頂いている一方で「あまりよくない・無回答」もあり、無回答については前年度より+4ポイント増えている。感染予防の生活下で直接利用者に関わる機会が減っている為、直接的に御家族からの要望を聞く機会も減っている。

(対応)

- ・ 直ぐに対応できる事項については検討し対応は行えている。要望についても今後も各職種と相談し早目の対応を心がけていきます。一つ一つの対応を丁寧に行っていきます。

質問 6

(考察)

- ・ おおむね良いとの評価は頂いているが、実際の活動については感染予防で制限もある為、御家族には外出や外泊されていた方には代替案がなく辛い日常を与えてしまった。行事についても、外出行事が行えない事が多く、楽しいという気持ちを実感できる場面が少なかった。

(対応)

- ・ 職員体制もあるが、短時間でも季節を感じられる様に苑庭の散歩やYouTubeを活用し風景鑑賞を行っていきます。レクリエーションや体操については同様にYouTubeを活用しレクリエーションは以前に比べ増えている為、継続をしていきます。活動制限がありましたが、地域の感染状況や体調を考慮して少しでも外出の機会を増やしていきます。

質問 7

(考察)

- ・ おおむね良いとの評価は頂いているが、あまりよくないが前年度より+1ポイント・無回答+2ポイントもあります。あまりよくないとの意見も増えている為、御家族に対しての伝え方に課題があると考えます。その一方で御家族が望んでいるような医療・緊急時の対応が必ずしも行えているとは思えない為、丁寧に対応をしていきたい。

(対応)

- ・ 嘱託医師と相談をしながら御家族に報告し対応をしていますが、発熱等の状況下で病院受診の際に受け入れ先がなかなか決まらない事が増えています。特に搬送時は必ず延命の意向確認をされる為、日ごろからの御家族に対しての連絡を密に行い、常に意向確認も含め事前相談ができるように意識していきます。今後ご利用者の変化には十分注意し伝えるべきはしっかり伝えるように心がけていきます。

質問8

(考察)

- ・紙面でできるだけ簡素に分かりやすく考えているが、制度改定と毎に複雑になっている。前年度に比べ、悪いとの回答はなくなったが、あまりよくない・無回答もある為、説明が必要な場合はしっかり説明を行う配慮が必要。

(対応)

- ・介護保険制度や料金について質問をしやすい環境づくりをしていく。説明を求められた場合はしっかり説明を行う。紙面についてもより簡素で分かりやすい紙面づくりを意識し作成をする。