

令和6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）

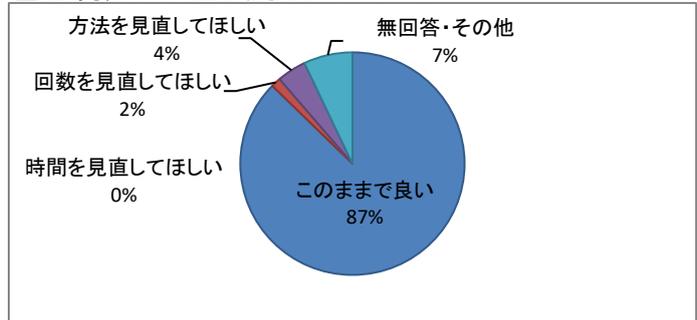
《実施期間》 令和6年10月11日～令和6年10月31日

《配布》90名 《回収》71名 《回収率》78.9%

※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. 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	62	87.3%
回数を見直してほしい	1	1.4%
時間を見直してほしい	0	0.0%
方法を見直してほしい	3	4.2%
無回答・その他	5	7.0%
合計	71	100.0%

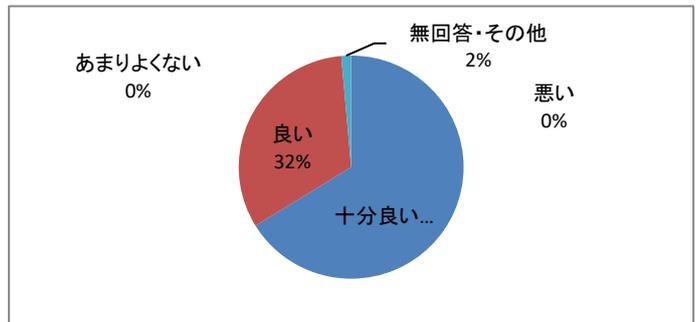


【ご意見】

- ・面会の人数を増やしてほしい（1回の面会で会える人数）。
- ・コロナ対応、通常であれば無い事で緊張感推察申し上げます。
- ・面会予約を電話で1週間前に出来るようにしてほしい。現在3名の面会人を屋外であれば6名位まで可能にして欲しい。
- ・面会時に持参したお菓子等を面会しながら一緒に食べる事許可されると嬉しいです。予約なしで面会したい時に会えるようにしていただけると良い。

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	47	66.2%
良い	23	32.4%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	1	1.4%
合計	71	100.0%

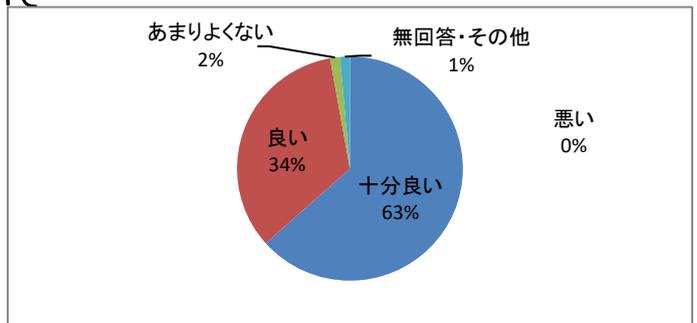


【ご意見】

- ・Tel等申し分ありません。
- ・笑顔が足りない（少し暗さを感じる）。
- ・十分位良すぎて、あまり気をつかい過ぎる感じがしますので、気をつかわないで下さい。こちらはお世話になっているのでありがたく思っています。

質問3. 職員のご利用者へ対する対応について…

	人数	構成比
十分良い	45	63.4%
良い	24	33.8%
あまりよくない	1	1.4%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	1	1.4%
合計	71	100.0%

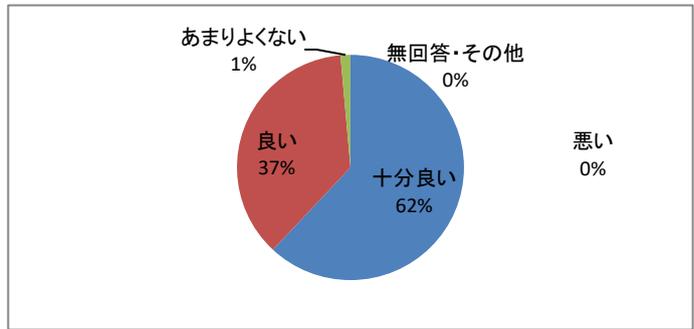


【ご意見】

- ・いつも有がとうございます。
- ・面会時に職員に対する愚痴を良く聞かすが、実施のところはわからない。
- ・以前の施設では本人からの不満も聞かれたが今の所では本人からの不満は聞かれないのでこのままで。
- ・人手不足、不慣れな職員さんが多いと聞きました。私も内様（様子）を見た事が無いのでよく解りません。

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	44	62.0%
良い	26	36.6%
あまりよくない	1	1.4%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	0	0.0%
合計	71	100.0%

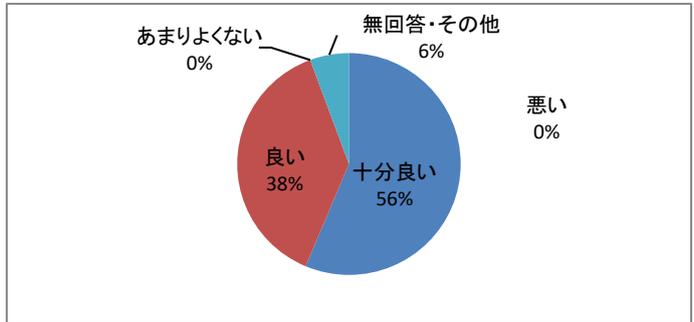


【ご意見】

- Tel対応して下さり大変助かっております。

質問5. 要望や苦情に対するの対応は…

	人数	構成比
十分良い	40	56.3%
良い	27	38.0%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	4	5.6%
合計	71	100.0%

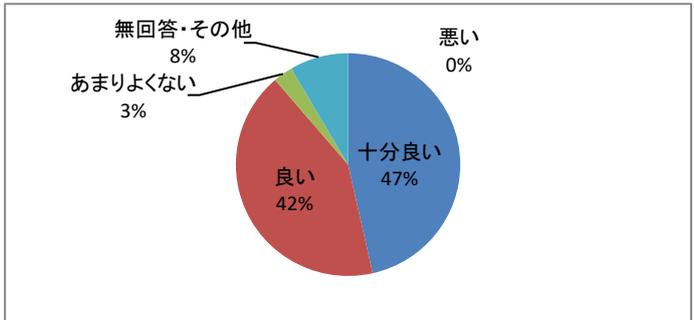


【ご意見】

- 苦情は特になし。
- 苦情は特にありません。又、要望（お尋ね質問について）は説明をして頂けるので特にありません。
- 要望に対してめんどろな事でも対応してくれる。

質問6. 日中の活動や行事については…

	人数	構成比
十分良い	33	46.5%
良い	30	42.3%
あまりよくない	2	2.8%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	6	8.5%
合計	71	100.0%

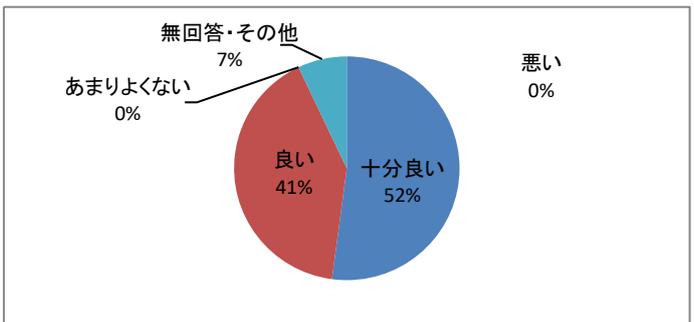


【ご意見】

- わかりません。
- 見ていないのでわからない。
- 活動や行事の内容がよくわからない。
- 歩行訓練をお願いします。
- コロナの関係もあり難しいと思うのですが、利用者を家族が外（苑外）に散歩や食事に連れていけると良いのですが。
- 天気の良い日外の空気にふれられる機会があると喜ぶと思います。

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	37	52.1%
良い	29	40.8%
あまりよくない	0	0.0%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	5	7.0%
合計	71	100.0%

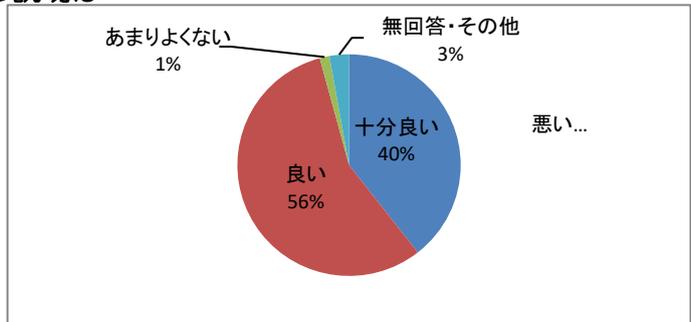


【ご意見】

- わからない。
- 良く説明して頂き大変助かっております。これからも宜しくお願いします。

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	39.4%
良い	40	56.3%
あまりよくない	1	1.4%
悪い	0	0.0%
無回答・その他	2	2.8%
合計	71	100.0%



【ご意見】

- ・ 個別の問題に当たった時に再度説明がほしい。
- ・ 徐々に上がってきていますが説明に関する書類は送付されているのでしょうか。

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。

- ・ 職員さんがよく見て頂けるので安心です。
- ・ 個別ケアでもリハビリ、庭散歩ぐらいはお願いしたいですが…。デイサービスにて条件付でも良いので周回散歩を許可して欲しい。
- ・ いつもお世話になっております。これからも宜しくお願いします。
- ・ 季節の変わり目で体調の変化も起こりやすいと思います。沢山の方に手を借りてご厄介に成る事と思えますが引き続き宜しくお願い致します。
- ・ 職員の方の対応がとても良いので言うことなしです。
- ・ なし。いつも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。
- ・ いつもありがとうございます。皆様のお陰でご本人様が穏やかで安心の生活が送れていると思います。ご本人様もご満足されていると感じます
- ・ いつもお世話になっています。母の様子を教えてください写真と同封頂きありがとうございます。トイレットペーパーの袋もありがとうございます。今後共宜しくお願い致します。
- ・ 施設内での日常行動等をお聞かせいただきたい。部屋を確認したい（3ヶ月に1回位）。面会時に本人が希望する食べ物を食べさせてあげたい（先がみじかいので施設での提供物の他に好きな物を食べさせてあげたい。
- ・ 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。
- ・ なかなか面接に行けないのですが、写真を送ってもらってますので大切にしています。様子が伺えて安心しています。これからも宜しくお願い致します。次兄より
- ・ いつも優しく丁寧な御対応して下さい感謝して居ます。今後共宜しくお願い致します。大変お世話になっております。介護の大変さ、いろいろTV等で放映されていますが本当に大変と思えます。頭の下がる思いでいっぱいです。これからも宜しくお願い申し上げます。
- ・ いつもお世話様になりありがとうございます。ショートステイのみお願いしていますので上記の質問等分からないこと多いです。清風苑の職員様にはとても良くしていただいていると主人より聞いております。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつもお世話様です。義母から毎日楽しく過ごせる事をうれしく思っています。
- ・ 特にありません。面会時もいつも優しい対応してくださりありがとうございます。
- ・ いつも大変お世話になっております。家族としても安心して居ます。今後共、よろしく宜しくお願い致します。家族一同より
- ・ 父が大変お世話になっております。寒くなりますが職員皆様もお体に気をつけて引き続きよろしくお願い致します。
- ・ 大変だと思いますがこれからも宜しくお願いします。
- ・ いつもお世話になっております。本人も安らかに過ごしている様子です。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・ いつもありがとうございます。今後ともよろしくお祈りします。
- ・ 特にありません。
- ・ 面会の人数を最大3名を最大5名にさせていただけるとありがたいのですが。
- ・ いつも献身的なケアと温かい対応に心から感謝しています。これからも何かとご迷惑をおかけするかと思いますが宜しくお願い致します。
- ・ 利用者の健康状態や介護状態をよく把握して介護者、看護師、ケアマネージャーさんとの連携を大事にして利用者、家族の安心安全を大切にしたいです。よろしくお願いします。
- ・ 現在歩行が不自由です。中々ひとりにずっと対応は難しいでしょうが少しでも歩行ができるようにして頂けると嬉しいです。後、手が上がらなくなり服等が自分自身で着れなくなっています。1人で出来るよう面会時に手の上げ下げの指導はしていますがこれも上手にできておりません。4月の病院に入院するまでは両方出来ておりましたのでよろしくお願いします。

- ・月に2回程SSを利用しているものですが、毎回ケア記録を読むのを楽しみにしています。細かい観察ありがとうございます。これ以上お願いしては申し訳ないのですが、1食分だけでよい（昼食など）ので献立を書いていただけないでしょうか

【考察と対応】

質問1

(考察)

- ・面会については引き続き感染予防と面会室の広さから前回調査と同じ頻度・方法であるが「このままで良い」が11ポイント増えた。一方で、ご意見欄に屋外の面会人数や1週間前に予約できるようにしてほしい等の現在対応していることが記載されており、方法・頻度の周知不足がうかがえた。

(対応)

- ・インフルエンザやコロナ等感染症はこれまでの冬に限らず年間を通じて発生している。耐性の弱い高齢者が集団で生活する場においては殆どがクラスター化となり、利用者はもとより職員においても大きな負担となることを再度周知ご理解いただく。そのために面会スペースや利用される方が等しく面会の機会となるよう条件設定している旨を記載し面会方法を再度文書で案内する。

- 【検討事項】
- 談話室の亚克力板を外すか？
→マスクの着用をもって亚克力板は「無」とする
 - 面会後の手指消毒の徹底
→面会後に利用者の手指消毒を徹底する
 - 面会時に家族が利用者に飲食をさせることを可能にするか
→事故防止の視点より飲食はご遠慮いただきお預かりする
 - 面会時に希望する家族が部屋を見ることを可能にするか
→希望があれば現在も案内している

質問 2

(考察)

- ・全開調査同様にほぼ全員が「十分良い」「良い」という回答となった。しかしながら、笑顔が足りない（少し暗さを感じる）といった意見があった。忙しい中での対応や困難な案件等の他、その時の職員自身のメンタル含む体調などの様子を感じさせてしまったかもしれない。

(対応)

- ・印象については個人差があるものの、人と人との関わりである事から常に明るく（作り笑顔）だけでなく「困難な案件には検討させていただく時間をもらう」や「他者の援助によって利用者家族にとっても気持ちのよい（納得できる）やり取りができるようにする。希望に添えない場合には理由をしっかりと伝えてご理解いただくとともに代替案なども検討していく。

質問 3

(考察)

- ・「十分良い」「良い」という回答が多かったが1名の方から「あまり良くない」という回答があった。意見欄には「面会時に職員に対する愚痴を良く聞く」とあり、より具体的な内容は不明であるが振り返りを行う必要がある。

(対応)

- ・ご家族がこの質問に対して知るすべが少ないため、面会時や変化があった時等のご家族連絡や家族の受診付き添い等で利用者の日常の様子を伝えていき、その中で家族の知りたい事も聞き取っていく。さらにその内容については記録やプランに繋げる。家族面会時に希望者には利用者のお部屋の見学を検討する。

質問4

(考察)

- ・「十分良い」「良い」という回答が多かったが昨年同様1名の方から「あまり良くない」という回答があった。意見欄には記載されていませんでしたが必要な連絡が抜けていたり、ご家族の思う必要な連絡レベルに到達していない可能性がある。

(対応)

- ・ご家族によっては施設から電話があると何かと心配になるという話も聞くが必要な連絡は抜けのないように行う。例えばお小遣い残高の連絡であっても最近の様子を加えてお伝えする等。

質問5

(考察)

- 回答欄が「空欄」3件を除き「十分良い」「良い」であった。空欄の方は要望・苦情等がなかったのかそれともこちらの設問のしかたが悪くて回答できなかったのか。

(対応)

- 面会や電話連絡の際には要件のほか、何か気になる事などございませんか等の一言を加えるなどして話やすい環境をつくっていく。

質問6

(考察)

- 「十分良い」「良い」という回答が殆どであるが、意見欄には「見ていないのでわからない」「活動や行事の内容がわからない」ほか具体的な要望のご記入がいただけました。毎月の郵送物やホームページ内のブログで活動の紹介はしている。

(対応)

- 職員による施設敷地内の散歩は随時行っていますが、ご意見欄にあるように家族との外出（食事含）については近隣の感染状況をみながら検討していく。まずはご家族との施設敷地内散歩は可能である旨をご案内する。

質問7

(考察)

- 「十分良い」「良い」という回答が殆どであるが、意見欄に「わからない」という記載があったのが説明はしているも、ご家族がしっかりご理解されるような説明が必要と思われる。

(対応)

- 体調変化で連絡する際にはその対応について今まで以上に丁寧な説明を行うとともに受診時の家族の付き添いにも積極的にお願ひして様子をご理解していただく。また入所時説明の際にはリスクとともに丁寧に説明を行う。最後には理解の確認と質問の受付を忘れない。

質問8

(考察)

- ほとんどの方が「十分良い」「良い」であったが、この質問と日中活動の質問6については「十分良い」の割合が低かった。いずれも説明（アピール）不足が一因にあると思われる。

(対応)

- 機会ある毎に不明な点があるか確認するとともに後日もう一度確認する。