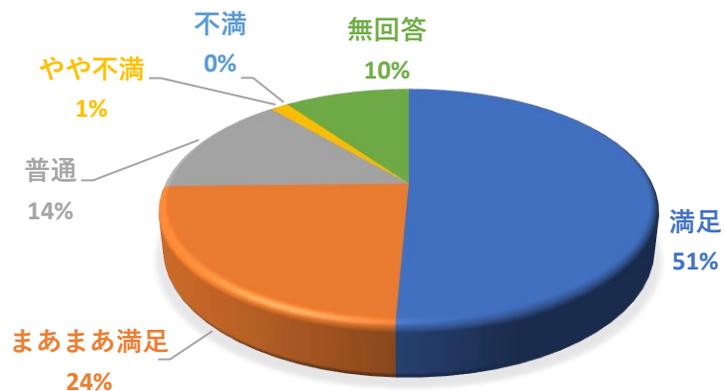


# 令和3年度 特別養護老人ホームつきおかの里 ご家族満足度アンケート集計結果

調査実施：令和3年10月1日～11月30日

## ①職員の対応や言葉づかいについて、どのように感じていますか？



|          |     |
|----------|-----|
| 対象者（配布数） | 87  |
| 回答者数     | 71  |
| 回収率      | 82% |

|        |    |
|--------|----|
| 満足     | 36 |
| まあまあ満足 | 17 |
| 普通     | 10 |
| やや不満   | 1  |
| 不満     | 0  |
| 無回答    | 7  |

71

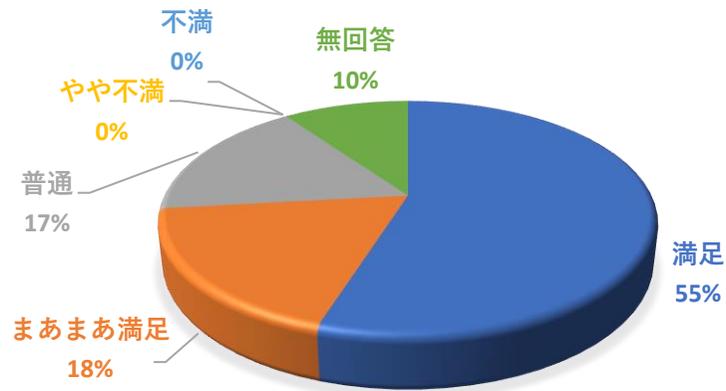
### ①についての理由

- （満足） いつ行っても笑顔で対応してくれるので。
- （満足） 電話対応がとても親切で気持ちがいい。
- （満足） 挨拶はしっかりされていて好感がもてます。
- （まあまあ満足） 特に気になるような所はないです。
- （まあまあ満足） 訪問時ほとんどの職員が挨拶をしてくれるから。
- （普通） シロシロと見ている人が多々いる。 回答①
- （普通） 皆さんが声掛けあいさつしてくれる。
- （普通） コロナ禍でしばらく行ってないので判断できません。

### ご意見への回答

- ①失礼をいたしました。気を付けて行きたいと思います。

## ②職員には気軽に声を掛けやすいですか？



|        |    |
|--------|----|
| 満足     | 39 |
| まあまあ満足 | 13 |
| 普通     | 12 |
| やや不満   | 0  |
| 不満     | 0  |
| 無回答    | 7  |

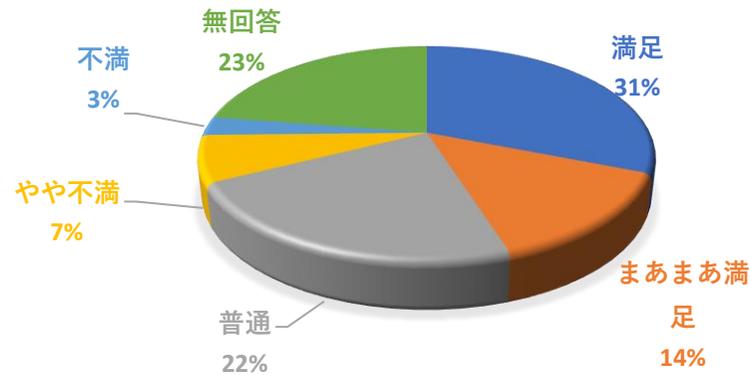
71

### ②についての理由

- (満足) こちらの聞きたいことをわかりやすく話してくれるので助かります。他2名
- (満足) 私の聞き間違いでも快く対応してもらいました。
- (満足) 訪問した時すぐ気が付くと声を掛けてくれるから。
- (まあまあ満足) 事務室の前に立った時、職員の人が出てくれて話しやすかった。
- (普通) 「すみません」って言うとすぐ気付いてくれるのは良いです。
- (普通) ひたすら机に向かっていて声掛けしづらいです。回答②

ご意見への回答 ②窓口に来られた際に直ぐに対応できるように努めていきます。

### ③窓越し面会・テレビ面会はいかがですか？



|        |    |
|--------|----|
| 満足     | 22 |
| まあまあ満足 | 10 |
| 普通     | 16 |
| やや不満   | 5  |
| 不満     | 2  |
| 無回答    | 16 |

71

#### ③についての理由

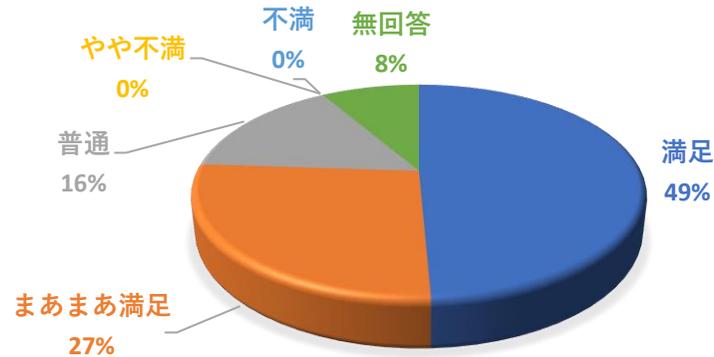
- (満足) 私はテレビ面会しかした事はありませんが良かったと感じています。
- (満足) 窓越し面会は直接顔が見れるのでありがたいです。
- (満足) 毎週テレビ面会ができ父母の顔を見ることができるのでありがたいです。
- (満足) 柔軟に対応していただいております。
- (満足) お願いした時間にきちんと対応していただいております。普段の様子も聞かせていただき感謝しています。
- (まあまあ満足) すぐ近くで手とか握れたら嬉しいです。
- (まあまあ満足) コロナ禍において面会ができてよいと思うから。
- (普通) 早くコロナ禍が終わり、ゆっくり面会したい。
- (普通) 認知症のため私たちのことはわからないようです。直接面会できればと思います。
- (やや不満) 窓越し面会を改善してほしい。個室などで面会ができるようになればと願っています。
- (やや不満) 入所者は耳が遠く声も小さいので会話がしづらい。
- (やや不満) 土日も面会できるようにお願いします。
- (不満) 電話が苦手な私にはテレビ電話、予約を入れないと会えないのはすごくさみしいですね。

#### ご意見への回答 (全般について)

皆様からの面会のご要望について大変申し訳なく心苦しい思いではございますが、ご利用者様を感染から守るための最善の策として、ご理解を頂きたいと思っております。

なお、地域の感染状況に応じて制限の緩和やご要望の内容について対応して行きたいと思っておりますので、ご理解の程よろしく申し上げます。

④年2回お送りしている近況報告の内容はいかがですか？



|        |    |
|--------|----|
| 満足     | 35 |
| まあまあ満足 | 19 |
| 普通     | 11 |
| やや不満   | 0  |
| 不満     | 0  |
| 無回答    | 6  |

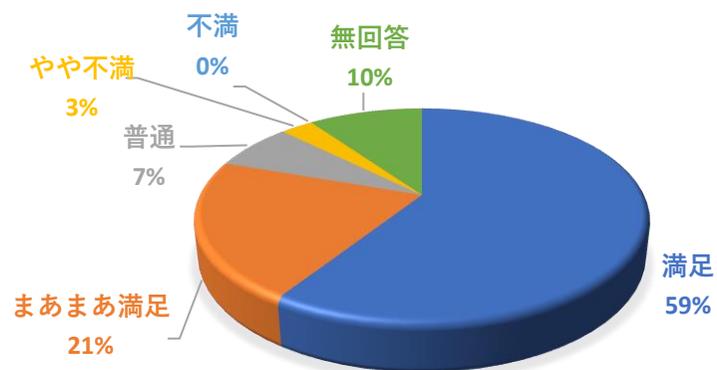
71

④についての理由

- (満足) 細かく記載して頂き、安心して甘えさせて頂いております。
- (満足) 普段の生活等の写真も見れるとありがたいです。
- (満足) 欲を言いますと月一くらいで写真や簡単な日頃の様子など伺えたらありがたい。回答③
- (満足) 写真で様子を教えていただけてありがたいです。
- (満足) 母が元気そうで安心できる。
- (満足) 本人の様子がよくわかり安心しています。
- (まあまあ満足) 面会時だけでは分からないことが分かり、現状の把握ができるためありがたいです。
- (まあまあ満足) 詳しく教えて下さり大変ありがたいです。
- (まあまあ満足) コロナ禍で近況報告ありがたいです。
- (普通) コロナで面会がなかなかできないので増やしてほしい。回答④
- (普通) まだ1回しかもらってないためわかりません。

ご意見への回答 ③④普段の様子については、電話でもお伝えできますのでお気軽にお問い合わせ下さい。

⑤状態や病状が変化した時の説明や連絡方法は適切ですか？



|        |    |
|--------|----|
| 満足     | 42 |
| まあまあ満足 | 15 |
| 普通     | 5  |
| やや不満   | 2  |
| 不満     | 0  |
| 無回答    | 7  |

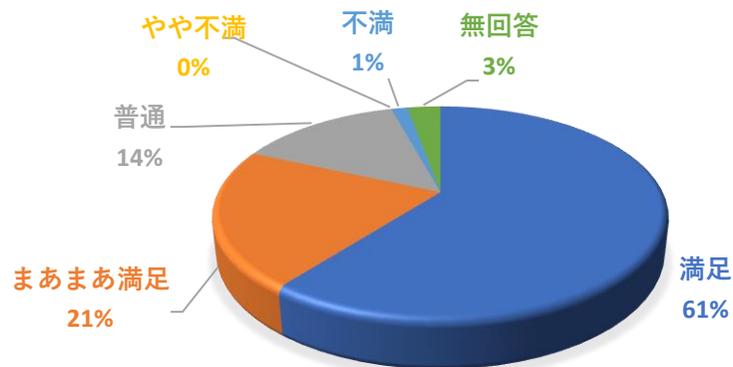
71

⑤についての理由

- (満足) 診察、その他看護師の方から丁寧にご連絡頂き感謝しております。
- (満足) 前にベッドから転落した時の対応は素晴らしいと思っております。
- (満足) 連絡も早く、しっかり説明して下さるので助かります。他4名
- (満足) 食欲がない時には迅速に連絡いただき感謝しています。
- (満足) 電話等で詳しく教えてもらっています。
- (満足) 些細なことまで報告、説明してもらっているから。
- (満足) 理解できる。
- (普通) 特に変化ないので。
- (やや不満) 連絡が遅く医師への対応も気分が悪いときがありました。回答⑤

ご意見への回答 ⑤迅速かつ丁寧な対応に努めさせていただきます。

⑥施設サービス計画書等の説明はわかりやすいですか？



|        |    |
|--------|----|
| 満足     | 43 |
| まあまあ満足 | 15 |
| 普通     | 10 |
| やや不満   | 0  |
| 不満     | 1  |
| 無回答    | 2  |

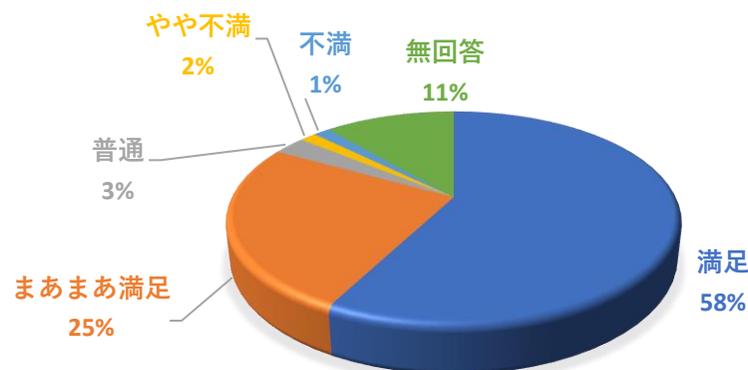
71

⑥についての理由

- (満足) 明確に書いているため。
- (満足) とてもわかりやすいです。他3名
- (満足) とても良くしてもらっています。(食事等も)
- (満足) 本人の言葉や様子がよく書かれていてよくわかります。
- (満足) 本人の状態を考えて作成してくれてるのが良くわかります。
- (満足) 母が好きな食べ物を用意していただきありがとうございます。
- (まあまあ満足) ちょっとこまかしいかな?って思います。
- (まあまあ満足) いつも詳しく内容が記入されています。
- (まあまあ満足) 良くしていただいておりますがもう少し密にしてほしい。
- (普通) なんかもうちょっと工夫してくれたらもっといいかな?回答⑥

ご意見への回答 ⑥計画書の内容につきましては、気になることがありましたらお気軽にお話し下さい。

⑦つきおかの里は居心地のよい暮らしの場になっていると思いますか？



|        |    |
|--------|----|
| 満足     | 41 |
| まあまあ満足 | 18 |
| 普通     | 2  |
| やや不満   | 1  |
| 不満     | 1  |
| 無回答    | 8  |

71

⑦についての理由

- (満足) すこしの事でもすぐ連絡してくれるので。
- (満足) 職員の皆さんのプロ仕事に頭が下がります。安心しています。
- (満足) いつもありがとうございます。非常に助かっております。
- (満足) 高齢なのに職員に声掛けや気にかけてもらいありがとうございます。他1名
- (満足) 父母同室で父は毎晩晩酌ができ母も元気で過ごしているのです。
- (満足) 送られてくる写真を見ると優しい笑顔で良くしてもらってるのが伝わってきます。
- (満足) 家での様子と変わりなく過ごせているように感じています。
- (満足) 全ての職員の方々の対応がいいから。
- (まあまあ満足) 良くしていただいておりますがもう少し密にしてほしい。
- (まあまあ満足) よい暮らしになっているのか不安でもありますが面会できたら本人の口から聞きたいと思います。
- (まあまあ満足) 本人の状態を考えると本人も満足していると思います。
- (まあまあ満足) 長期に渡って面倒を診ていただけてます。きっと本人は居心地が良いと思います。

⑧お気づきの点があれば、どんなことでも構いませんので、ご自由にお書きください。

- ・ 全介護に近い形で、家族であればこれだけの事は難しいと思われる事をお任せしてしまい、本当に感謝しかございません。
- ・ 職員さんの対応がとてもやさしく、母も気分よく過ごせてる感じが窓越し面会でわかりました。今後もよろしくお願い致します。
- ・ いつもお世話していただき職員の皆さんに感謝しています。気になっているところは、直接介護して下さっている職員さんのお名前とお顔がわかるとよいなあと以前から思っておりました。回答⑦
- ・ 早く直接面会が可能になると良いです。できれば本人の好物を持参して食べさせてあげたいです。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。コロナ禍いつまで続くかわかりませんがこれからもよろしくお願い致します。他12名
- ・ コロナ禍ということもあり、職員さんもとても大変だと思います。そんな中、コロナワクチンもいち早く接種していただき、安心安全な生活を送れるよう手配して下さい母親も感謝していると思います。家族としては素晴らしいホームに母親を預けることができとても満足しています。
- ・ 入所させていただきありがとうございます。今現在ホームに入れていただいたことが1番の満足です。
- ・ コロナでなかなか母の顔をゆっくり見られませんが、毎日のように母が心配になりますが、1日でも長生きを願っています。職員の皆様も健康にはご留意ください。
- ・ 先日は面会ありがとうございました。曾孫も久しぶりにばあちゃんに会えて良かったと喜んでおりました。

ご意見への回答

- ・ ⑦ご意見ありがとうございます。今後対検討させていただきたいと思います。