

# 令和4年度 てまり特別養護老人ホーム ご利用者様アンケート 集計結果

令和5年2月吉日  
てまり特別養護老人ホーム 管理者 若林勇希弘

過日は、当施設満足度アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

お忙しい中、多くのご回答をいただき、また、貴重なご意見やご要望を頂戴できましたことを感謝申し上げます。結果をまとめましたので、ご覧ください。

実施期間:令和4年10月1日～11月30日 28名に配布 23名回答(回収率82.1%)

## 1. 職員は、明るく笑顔で挨拶ができていますか。

・満足 22件    ・やや満足 1件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

### 《ご意見等》

「満足」・皆様、明るく大変良いと思います。・いつも行くと丁寧に挨拶していただけています。  
・職員の方はどなたも笑顔で挨拶して下さいます。・事務室の態度好きです。  
・面会等でてまりさんへお伺いした時、皆さん笑顔で挨拶して下さいます。  
・満足しています。・会う回数は少ないですが、皆様いつも笑顔です。  
「やや満足」・個人差がかなりあるように感じます。

### 《施設より》

挨拶について、多くの方から良い評価をいただき、嬉しく思います。今後も、特養職員はもちろんのこと、てまり全職員が笑顔で挨拶を行なうよう努めてまいります。

## 2. 職員の言葉使いや対応・接し方は、丁寧ですか。

・満足 22件    ・やや満足 1件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

### 《ご意見等》

「満足」・皆様、明るく大変良いと思います。・会う回数は少ないですが、皆様いつも笑顔です。  
・いつも敬語で話して下さり、こちらから質問も丁寧に教えて下さり、ありがたく思っています。  
・言葉使いも対応もとても丁寧です。話していて嬉しくなります。  
・少々丁寧すぎる感じもある。・いつも丁寧な対応されていて、素晴らしいと思います。  
・わかりやすい説明。質問に対するお答えも早くて良いです。  
・いつも明るく優しく丁寧に対応して下さっています。  
「やや満足」・ほぼ丁寧ですが、やはり個人差があります。

### 《施設より》

良い評価をありがとうございます。態度や印象、言葉遣いなど、相手に対して優しさや思いやりを持って、丁寧な対応を継続していきたいと思っております。

### 3. 職員の電話の対応は丁寧ですか。

・満足 22件    ・やや満足 1件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

#### 《ご意見等》

「満足」・電話対応も良いと思います。・いつも丁寧な対応をしていただいています。

・わかりやすく丁寧に優しい口調で対応していただいています。

・顔は見えませんが、声の雰囲気も良いです。

・会う回数は少ないですが、皆様いつも笑顔です。

「やや満足」・気持ちの良い対応です。

#### 《施設より》

良い評価をありがとうございます。直接お会いしてお話ができない分、しっかりとポイントを押さえてお伝えしたり、話をしっかりと聞くなど丁寧な対応を継続していきたいと思います。

### 4. ケアプランの内容が、ご本人様・ご家族様の意向や希望に沿っていますか。

・満足 21件    ・やや満足 1件    ・やや不満 0件    ・不満 1件    ・未回答 0件

#### 《ご意見等》

「満足」・母に対して寄り添っていただいた対応をしていただき助かります。

・穏やかに過ごせて、スクワットなど取り込まれてもらい、食欲もあり、よく寝ているとのことで、ケアプランを考えてくださっているのがよくわかり、ありがとうございます。

・定期的にお知らせをいただけるので、おおよそ知ることができます。

・とても満足しています。てまりにお世話になって本当に感謝しています。

「不満」・会えてないのでわかりません。

#### 《施設より》

入居者様や家族様の意向を取り入れ、安心して生活できるような支援計画を作り、実践していきたいと思います。面会制限などでお会いする機会が少ない状況ですので、家族への手紙や電話での報告等で、日頃の様子をしっかりと伝えられるように努めてまいります。

### 5. 職員から、日々の身体状況や生活の様子が報告されていますか。

・満足 20件    ・やや満足 2件    ・やや不満 1件    ・不満 0件    ・未回答 0件

#### 《ご意見等》

「満足」・少しの異変があった時とかに連絡いただいて助かります。

・いつも様子を丁寧に教えて下さり、助かっています。本人の笑顔がいつも素敵です。

・お便りを下さり、日常の事が丁寧に書かれて良いと思います。

・お知らせ(郵送分)で報告されています。

・毎月のお便りに家族の様子を書いて下さり、ありがとうございます。

・毎月の「最近の様子」以外にも何かあれば連絡いただけるので安心しています。

#### 《施設より》

良い評価をありがとうございます。直接お会いしてお話ができない分、しっかりとポイントを押さえてお伝えしたり、毎月のお手紙の中に具体的に記載していきたいと思います。

## 6.職員は、希望や要望について話を聞き、迅速に対応してくれていますか。

・満足 22件    ・やや満足 1件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 0件

### 《ご意見等》

「満足」・すぐ対応してくれてと思います。・対応してもらっていると思います。  
・いつも様子を丁寧に教えて下さり、必要なものは言って下さるので助かります。  
・不明な点など相談するとすぐに対応していただけます。

### 《施設より》

良い評価をありがとうございます。これからも入居者様、家族様の意向に沿い、丁寧な対応に努めてまいります。何かありましたら、いつでもお声がけください。

## 7. 感染予防に努めた面会対応・制限（時間・期間・内容等）はいかがでしょうか。

・満足 16件    ・やや満足 2件    ・やや不満 4件    ・不満 0件    ・未回答 1件

### 《ご意見等》

「満足」・感染対応に万全な事だし、素晴らしい対応だと思う。  
・コロナで会えなくて、仕方がないなかで、面会させていただき、ありがとうございます。  
・コロナが落ち着き握手くらいできたらいいなあと思います。  
・コロナ対策としてと認識していますので良いと思います。  
・面会制限は仕方の事と思っています。忙しく大変な時に面会時間をつくって下さりありがとうございます。・感染状況にあわせた対応で良いと思います。  
・急な面会の要望にも対応していただいています。今の状況から見て充分だと思います。  
「やや満足」・時間的に短い感じがする。(老人相手な為、時間を要する。)  
「やや不満」・県外から面会に来たいと思っているのですが、時間とか人数とか制限が無くなる  
といいのですが。・コロナで仕方がないと思いますが…。  
・面会できるだけでもいいけれど、話すことなんか何にも無い。手を取り肩を抱き寄せ  
たい。

### 《施設より》

コロナウイルス対策のため、入居者様やご家族様など、多くの皆様にご不便おかけし申し訳  
ございません。また、多くの方からご理解・ご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。  
地域限定制限は緩和となり、県外の方でも面会は可能ですが、ワクチン接種状況や体調の  
確認は継続して行わせていただいております。アクリル板越しの対面面会やWEB面会の実施  
を行っておりますので、ぜひご予約お問い合わせをお願いしたいと思っております。  
状況が落ち着き、手を取り合って居室で面会ができる日を願っております。

8. 家族会の運営について、ご意見をお聞かせ下さい。

・満足 17件    ・やや満足 4件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・未回答 2件

《ご意見等》

「満足」・まだ入ったばかりであまりわかりませんが、行事がある時に活動ができていますので良いと思います。・すべてお任せです。

「やや満足」・コロナ禍の為、会議に出席できず現状がわからない。

《施設より》

新型コロナウイルス感染防止の為、家族会としての活動が出来ず大変申し訳ございません。今後は、コロナ禍の時代に合った家族会の在り方について検討が必要かと考えております。

9. ホームページをリニューアルしましたが、内容はいかがでしょうか。

・満足 6件    ・やや満足 1件    ・やや不満 0件    ・不満 0件    ・見ていない 16件

《ご意見等》

「見ていない」・これから見ていきます。・すみません、見る道具が無くわかりません。

・すみません、まだ見ていません。

《施設より》

これからも法人内または事業所の情報発信をさせていただきます。お時間のある時にぜひ、リニューアルされたホームページをご覧ください。

自由記載欄 … 普段気になっていること、感じていることをご記入ください。

《ご意見等》

・本人添った変わらぬ介護お願いします。

・よろしく願い致します。

・特にないですが、今まで通り大変な仕事でしょうが、見守り等ご苦勞が色々あるかと思いますが、よろしく願い致します。

・日々迅速な判断と対応をしていただいております。いつもありがとうございます。

・いつも面会に行くと皆さんがよくして下さるから、心配いらないと本人(母親)がいつも言っています。優しく思いやりを持って母親に接して下さるのがよくわかり、とにかく面会に行くと満面の笑顔が見る事が、私にとって涙が出るほど嬉しいです。そして穏やかに過ごせている事が何よりの感謝です。これからもよろしく願い致します。いつもありがとうございます。

・身内のもの以上に良くしていただいてありがとうございます。一人暮らしの時より今の仲間の人たちや介護の人たちと一緒にいられて良かったと思います。

・職員の方たちに大変お世話になっています。安心してお願いすることができています。ありがとうございます。

・介助量が多くなっておりまして申し訳ございません。母にも迅速で濃やかな対応をしていただき、とても感謝しております。

・面会に伺った時、職員の皆さんが母に声かけて下さっている様子がとても微笑ましい。母をかわいがってくださり、どうもありがとうございます。

・立川病院では大変お世話になりました。ありがとうございました。

・日々の様子をお知らせしてもらっていますが、それ以上大変であることはよくわかります。
本当に手を合わせたり頭の下がる思いです。ありがとうございます。母の顔を見に行きたいーというのはもちろんありますが、そのあとの気持ちを思うと行けないなと思ってしまいます。てまりさんのことは安心していられるのですが。(すみません、私個人の気持ちを書いてしまいました。)
・我々よりも健康で快適な生活をしていると思える。
・面会の回数増えることを希望します。せめてLINEだけでも。写真をLINEで添付してほしいと思います。
・コロナのせいにして会いにも行かず預けっぱなし。後ろめたい気持ちです。皆さんによくしてもらって本人は満足しているようです。ありがとうございます。よろしく願います。

《施設より》

多くの方からご理解・ご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。たくさん嬉しいお言葉を頂戴し、職員一同励みになります。また、対応が行き届かなかった点等につきましては、早期改善を図っていきたいと思います。

これからも、入居者様と家族様一人一人の心に寄り添ったケアに努めてまいります。細かいことでも、何かありましたら、管理者や職員にお声掛けください。