

令和4年度 モス・コーラ特別養護老人ホーム 満足度調査集計結果

令和5年2月吉日

モス・コーラ特養 管理者 高津 秀基

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(93.1%)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、御覧ください。

実施期間:令和4年10月1日~11月30日 29名様に配布 27名様回答(回収率93.1%)

1. 職員の接し方(電話対応など)はいかがですか？

・満足 24件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

【ご意見・ご要望】※原文をそのまま記載させていただいています。

- ・丁寧な電話対応をしていただきました。
- ・いつも丁寧に接してくれています。
- ・いつも余裕をもって丁寧にお話して頂いてありがとうございます。
- ・丁寧な対応とこまめな連絡をいただいている。
- ・姉は職員の皆様のことを「いい人ばかりで有難いや」と申しております。
- ・面会で帰る際、外にまで送ってもらったことがありがたく、この人たちのお世話になっている主人は幸せだと思いながら帰宅しました。
- ・電話対応はこちらのお願いした時間内に連絡をいただいているので助かっています。

【施設より】

暖かいお言葉をいただき、職員一同励みになりました。職員教育として接遇対応研修に力を入れて丁寧な対応を実施していきます。今後、ご不明な点等ございましたら、お気軽にご連絡下さい。

2. 職員に要望や困りごと等の相談はしやすいですか？

・満足 23件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 1件

【ご意見・ご要望】

- ・親身になって相談、対応をしていただいています。
- ・こちらからお願いしたことは受け入れてもらっています。
- ・私自身が病院を受診しなければならなかった時、職員方で病院付き添いをしてくれて有難かったです。
- ・色々なお願い事をしているのですが、よりいい方向を捜して下さっている様に感じます。
- ・突然の訪問にもすぐ対応してもらえます。
- ・窓口で対応して下さる職員の方に相談しやすいです。
- ・早急に対応していただいています。

【施設より】

満足とのご意見を多くいただきありがとうございます。今後も臨機応変に対応できるように各専門職で話し合い、検討して参ります。

3. ケアプラン(介護支援計画書)の内容がご本人、ご家族の意向や要望に沿っていますか？

・満足 26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・ご要望】

- ・計画書通りの内容で行ってもらえています。
- ・入浴、理髪、食事、歯のこと等細かく配慮していただきありがとうございます。
- ・本人の要望がしっかりとしているのでなるべく浴うようにしたいです。
- ・丁寧に説明していただいています。
- ・車椅子の扱い方等、運動機能に無理が無いようにしていただき、感謝しております。
- ・体力が衰えていく中で、少しでもやれることを引き出してもらっていることに感謝しています。
- ・ケアプラン内容には大変満足しています。
- ・家族が思いもつかない所まで支援していただいている。

【施設より】

ご意見いただきありがとうございます。利用者様がどのような暮らしを望んでいるかを考え、安心してサービスを受けていただけるように、ケアプランを作成しております。今後も定期的に評価を行い、ご本人様の状態に適した支援内容を多職種で検討して参ります。

4. 普段の様子や医療面等の情報提供量はいかがでしょうか？

・満足 24件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

【ご意見・ご要望】

- ・今の提供量で満足しています。
- ・1か月ごとの通信で本人の写真付きで様子を聞かせていただき、いつもと変わらない顔や様子に安心しております。
- ・毎月写真を送って頂き、有難く思っております。
- ・義歯の経過が少し分りづらかったです。体重測定の経過が知りたい。
- ・毎月送られてくる報告書で情報は満足しています。
- ・些細に思われることまで丁寧に報告していただいととても安心です。
- ・細かく説明していただいている。

【施設より】

・今年度、家族会費から写真プリンターを購入して頂き、ありがとうございました。また、敬老会のプレゼントとして、お一人ずつアルバムを贈呈させていただきましたので、思い出の写真を綴っていきたいと思います。

・義歯の経過について報告が滞ってしまい、大変申し訳ございませんでした。体重の経過は、今後分かりやすくお伝えできるように検討してまいります。不明なところがありましたら、いつでもお問い合わせください。

5. サービスを受けて健康面・医療面・安全面で心配な点がありますか？

・満足 23件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 1件

【ご意見・ご要望】

- ・サービスを受けて心配、不安はないです。本人が超高齢になり、医療面その他が心配です。
- ・認知症が進み、忘れっぽくなり、人様に迷惑をかけて嫌われないか心配しています。
- ・よく見て頂き、何かあったらきちんと対応して頂いているので心配はありません。
- ・今まで事故など起きていないので満足しています。
- ・今後マイナンバーカードの取得をしていないとどうなるか心配です。

【施設より】

・たとえ認知症状が進んでいる方であっても、生活している皆様が気持ち良く暮らしていただけるように支援させていただきます。

・マイナンバーカードのお問い合わせについて、貴重なご意見ありがとうございました。昨年10月に取得申請手続きのご案内をさせていただいた結果、17名様から希望があり、手続きを行っています。

6. 緊急時や病気・怪我の時の対応はいかがでしょうか？

・満足 25件 ・やや満足 2件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

【ご意見・ご要望】

- ・転んだ時に迅速な連絡をいただきました。
- ・すぐに連絡を入れてくれます。
- ・怪我、発熱等で対応して頂いております。
- ・体調不良時、病院に入院かと心配しましたが、適切な判断をいただき、大事には至りませんでした。大変満足のいく対応でした。

【施設より】

急な体調変化に対応できるように、緊急時の訓練や対応の見直し、評価を実施しております。今後も緊急時対応と連絡が迅速に行えるよう、研修等で学んでいきます。

7. 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 8件 ・やや満足 4件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・見ていない 15件

【ご意見・ご要望】

- ・インターネットをやっておりません。
- ・入所者、デイサービスの方々の明るい笑顔が見られて満足してます。
- ・後日拝見いたします。

【施設より】

ホームページをご覧いただきありがとうございます。活動内容や広報誌など随時更新しておりますので、活用していただけたら幸いです。

【自由記載欄のご意見・ご要望】

- ・とてもきめ細かく丁寧に対応していただいています。
- ・なかなか面会に行くことができず、本人がどのように思っているか気になります。
- ・仕事とは言え、大変ありがたく思っております。
- ・写真をいつも楽しみにしています。専門の方にお世話していただき、安心です。
- ・コロナで会えないのは残念ですが、大変な中で接していただき、感謝しています。
- ・毎月送られてくる写真を有難く拝見し、本人の様子が良く分かります。
- ・新聞を届けた際に近況を教えて下さり、様子が分かりました。
- ・写真から表情が伝わってきました。

【施設より】

面会制限へのご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。コロナウイルスに加えて、インフルエンザウイルス、ノロウイルス感染症の流行が懸念されていますので、面会再開については今しばらくお待ちください。ウェブ面会は継続しておりますので、ご連絡いただきたいと思います。私共は施設内で感染症クラスターが発生しないように、引き続き対策を徹底して参ります。