

令和5年度 てまり特別養護老人ホーム ご利用者アンケート集計結果

令和6年1月吉日

てまり特別養護老人ホーム 管理者 笠井菜美子

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5年10月1日～11月30日 29名に配布 27名回答(回収率 93%)

1. 職員は、明るく笑顔で挨拶ができていますか。

・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

《ご意見等》

「満足」・特に不快に感じたことはありません。

- ・いつも面会に行くとき丁寧に明るく笑顔で挨拶していただきます。ありがとうございます。
- ・事務所の人がとても良い。 ・いつも明るく玄関から迎えてくれて嬉しいです。
- ・いつも笑顔で、こちらも明るい気持ちになります。 ・入口の職員で判断。
- ・面会で伺った時など、施設の内外どこでも挨拶していただいています。
- ・皆様の笑顔いいですね。 ・遠くにいても挨拶してくれる。

《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. 職員の服装や身だしなみは適切ですか。

・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

《ご意見等》

「満足」・特に不快に感じたことはありません。 ・清潔感があって良いと思います。

- ・動きやすい服装で、清潔感があります。 ・入口の職員で判断。
- ・すっきりして良いのですが、できれば名前がついていると良い。

《施設より》

良い評価をありがとうございます。常に見られているということ意識し、適切な身だしなみで対応を継続していきたいと思っております。

3. 職員の言葉使いや対応・接し方は、丁寧ですか。

・満足 26件 ・やや満足 0件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・特に不快に感じたことはありません。 ・とても丁寧に親切にしてくださいます。
・丁寧に優しく接していただいております。ありがとうございます。
・面会時、気軽に話ができています。 ・入口の職員で判断。
・明るく丁寧に説明してくれます。面会に行った時、母の様子や服、食事など。
・わからないことや普段の本人の様子を聞かせていただき、ありがとうございます。

《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。

4. 職員の電話の対応は丁寧ですか。

・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

《ご意見等》

「満足」・特に不快に感じたことはありません。 ・とても良い、満足。
・わからないことを聞くと丁寧に教えて下さりありがとうございます。
・面会の予約などで電話をさせていただいていますが、とても丁寧に満足です。
・明るく簡潔に対応していただきありがとうございます。

《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、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っております。

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 22件 ・やや満足 5件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・今のところ本人は穏やかに過ごしているようです。現状の報告状況で問題ありません。
・お便りに細かく書いてあり、日々の様子が浮かびます。ありがとうございます。
・手紙などで報告してもらっている。 ・写真までありがとうございます。
・面会の時、体のことや食事のことなど聞かせてくださり、ありがとうございます。
・毎月届く近況報告で母の状態がわかり助かっています。また、何かあれば、すぐに電話連絡もあり、今のところ十分満足しています。
・何か起こったらすぐに連絡してくれる。
・体調、日々の暮らし、食事等、きちんと書かれてあって良くわかります。母の様子をイメージができます。
・用意する物や日々の何気ないことを丁寧に教えてくださいます。
「やや満足」・面会時に聞くと教えてもらっているが、明るい話題が嬉しい。

《施設より》

良い評価をありがとうございます。電話での報告や毎月のお手紙の中で、具体的な報告や記載に注意していきたいと思っております。過ごしている様子がイメージできるような報告に努めてまいります。

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 23件 ・やや満足 3件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・本人入居の際に希望や要望をお伝えしましたが、きちんと対応してくれているという印象はあります。 ・わからないことを丁寧に教えていただいています。
・いつも面会の予約等、急にお願いすることが多いのですが、対応していただいております。
・対応が早い。 ・困ったことや心配事など、ずうっと聞いてくださいます。安心できます。
「やや不満」・要望やお願いしても、職員の数がいないのでと言われると何とも言えない気持ちになる。

《施設より》

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。家族様等の要望に、細かく対応することができない状況があったこと、申し訳ございませんでした。
「できない」ではなく、「できるように」を考えて日々努めてまいります。

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 21件 ・やや満足 2件 ・やや不満 3件 ・不満 1件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・とても妥当な対応だと思います。 ・良く対応してもらっている。
・無理でしょうが、握手くらいできるといいなあと思います。
・感染予防を考えれば、致し方ないと感じています。
・マスク無しでと思う時もありますが、コロナやインフルエンザのことを考えると施設の判断でお任せします。 ・少しずつでも感染予防が緩和され、握手くらいできたらと思います。
「やや不満」・もう少し自由に面会できるよう考えてほしい。 ・現状ではやむを得ない。

《施設より》

新型コロナウイルスや他の感染症対策のため、入居者様や家族様など、多くの皆様にご不便を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。
感染対策を実施した対面面会やWEB面会の実施は継続しております。今後も対応緩和を検討していきたいと思っておりますので、ぜひご予約お問い合わせをお願いしたいと思います。
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 20件 ・やや満足 3件 ・やや不満 2件 ・不満 0件 ・不明 2件

《ご意見等》

「満足」・家族会とは直接の関わりが無いので何とも言えませんが、適切に運営はされているのだろうという印象はあります。 ・感染とか心配なので、今のままでいいです。
・感染とか心配なので、今のままでいいと思います。
「やや満足」・よくわからない。
「やや不満」・良く内容がわからない。
「不明」・関与していない。(自分の体調で困難) ・家族会のことはよくわかりません。

《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、コロナ渦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。

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。

- ・今のところ不満点は全くないです。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも面会に行くと笑顔でみんなが優しくしてくれてご飯も美味しくありがたいと言っています。本当に良くしていただき、ありがとうございます。感謝しています。穏やかに過ごせてよかったと思っています。これからもよろしくお願い致します。
- ・面会の時、いつも体をきれいにしていただいていると感じます。ありがとうございます。
- ・いつも親身に優しく接してくださり、母にも温かく介護してくださり感謝しております。ありがとうございます。
- ・本人の状態を教えていただくのはありがたいですが、色々言われてもどうすることもできません。お手数をかけて申し訳ない気持ちになったり、本人をかわいそうに思ったりで落ち込みます。例えば、こんな風なことで大変だけど、話しかけたらニコニコしたなどといったように、大変なことばかりでなく、家族を安心する話が聞けたらと思っています。面会も色々な方が通る場所ではなく、本人と向き合って面会できると良いと思います。いつになったら部屋のほうまで行き、接することができるかと期待しています。よろしくお願い致します。
- ・面会の時や近況報告の内容などから、母が皆さんにかわいがってもらっているのを感じます。今年は面会の時に、私のことを分かっていることも多く、しばらくはこの状況が続いてほしいと思っています。
- ・コロナのため、現状が余りわからない。この点はやむを得ないと思う。イベルメクチンを試してみたいと思うが仕方がないか。(本来、自己決定権の問題)
- ・不満に思うことは何もありません。良く介護していただいています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。今後よろしくお願い致します。
- ・いつも手厚く介護看護していただき、感謝しております。敬老会では下着(ワンタッチ前開き)、日用品のプレゼントをいただき、ありがとうございました。面会に行こうかと思いましたが、その様子を写真で見えて安心しました。これからもよろしくお願い申し上げます。
- ・病気が発見されてから、色々大変だと思っていたのですが、職員の皆様のサポートで、大過なく過ごすことができ感謝しています。よろしくお願い致します。
- ・少しずつでも慣れてきているようで、良かったと思っています。面会に行くといつも良くしてもらっていると言っています。本当にありがたいです。ありがとうございます。感謝しています。大変だと思いますが、なにとぞよろしくお願い致します。

《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。