

# 利用者様満足度調査

## てまり特別養護老人ホームアンケート結果(令和2年度)

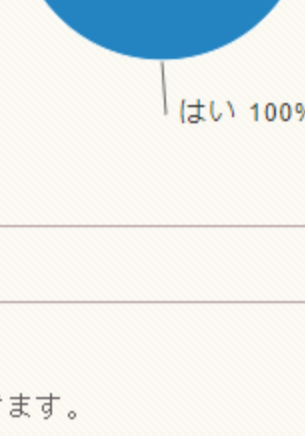
実施日:令和2年9月10日～10月31日 29名に配布 24名回収(回収率82.7%)

入居者ご家族様	令和2年12月吉日 てまり特別養護老人ホーム 管理者 若林 勇希弘
てまり特別養護老人ホームアンケートご協力のお礼	
寒冷の候、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。日頃は大変お世話になっております。	
9月に実施させて頂きました特別養護老人ホームアンケートにおきまして、ご多忙中にもかかわらず多数の入居者ご家族様からご協力頂き心より厚く御礼申し上げます。	
この度、アンケート回収結果とそれに対する施設での対応・回答をまとめさせていただきましたので、ご確認をお願い致します。	
皆様から頂戴しました貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、入居者様及び入居者ご家族様により親しまれ、満足して頂けるようさらなる努力をしていきたいと思っております。施設に来られた際は、気軽にご意見等お聞かせ下さい。今後ともよろしくお願い申し上げます。	

### ■ 職員の接遇について

#### 1:職員は明るく笑顔で挨拶ができていますか。

はい	24
いいえ	0
どちらともいえない	0



#### <ご意見等>

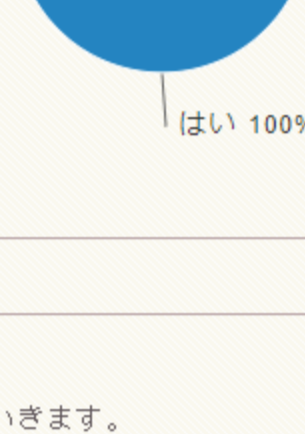
○ 対応とか、良いと思います。

#### 【施設より】

これからも職員から率先して明るく笑顔な挨拶を行なっていきます。

#### 2:職員の言葉遣いや対応には、優しさや思いやりが感じられますか。

はい	24
いいえ	0
どちらともいえない	0



#### <ご意見等>

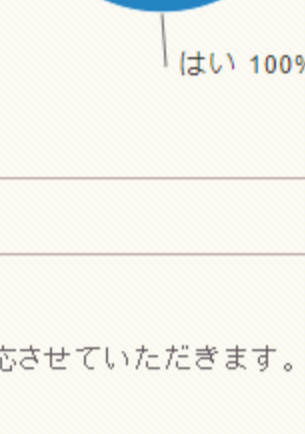
○ いつも対応がすばらしいと感じています。

#### 【施設より】

これからも相手を思いやる心で、親切丁寧な対応を行なっていきます。

#### 3:相談事や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

はい	24
いいえ	0
どちらともいえない	0



#### <ご意見等>

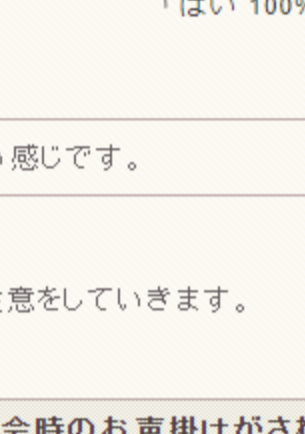
○ 何でも話しやすいと思います。

#### 【施設より】

小さなことでも何でもご相談ください。親身に考え、丁寧に対応させていただきます。

#### 4:職員の服装や身だしなみは好感が持てますか。

はい	24
いいえ	0
どちらともいえない	0



#### <ご意見等>

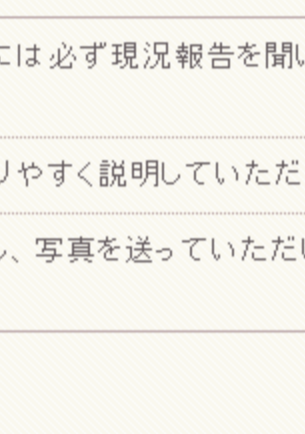
○ 皆様がきちんと制服を着ていて、目立つポロシャツでいい感じです。

#### 【施設より】

第一印象から気持ちよくいられるよう、身だしなみには常に注意をしていきます。

#### 5:日々の身体状況や生活の様子が報告されていたり、面会時のお声掛けがされていますか。

はい	24
いいえ	0
どちらともいえない	0



#### <ご意見等>

○ 今年は面会制限等で会う機会が少ないですが、面会時には必ず現況報告を聞いたり、写真を送っていただけたり、安心しております。

○ 毎月の請求書の中に状況説明があり、大変状況が分かりやすく説明していただいて助かってます。

○ 毎月、本人の様子をいろいろと書いていただいていますし、写真を送っていただいたりして、とても楽しみにしています。

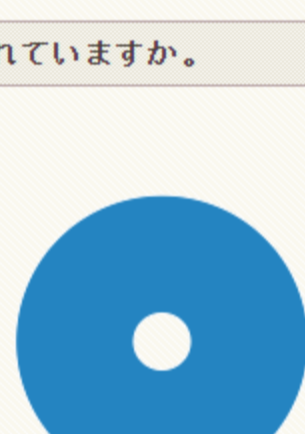
#### 【施設より】

普段の様子を写真や手紙、電話などで報告できるよう、いろいろ工夫をしながら対応を行なっていきます。

### ■ 施設のサービス内容について

#### 6:介護支援計画書(ケアプラン)の内容が、本人様・家族様の意向や要望に沿っていますか。

はい	24
いいえ	0
どちらともいえない	0



#### <ご意見等>

○ きちんとプランに沿って介護していただいているとありがたいです。

これからもよろしく願います。

#### 【施設より】

これからも入居者様が好きなことをして生活できるよう、家族様の思いも組み込んだケアプランの作成と実施を行なっていきます。

#### 7:介護支援計画書(ケアプラン)通りにサービス提供がされていますか。

はい	24
いいえ	0
どちらともいえない	0



#### <ご意見等>

○ 毎月報告して下さる「最近の様子」や看護師さんからのお話、また写真等々から、確認させていただいております。

○ ちゃんと職員の方々がやっていたらいいと思います。

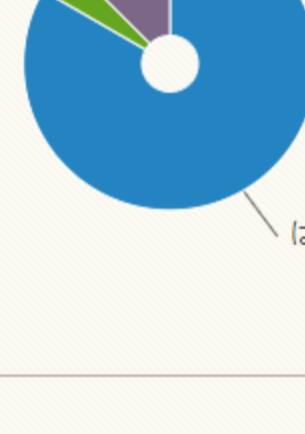
#### 【施設より】

入居者様の思いに沿った大事なケアプラン、変化に注意しながらしっかりと実行していきます。

ページトップへ

#### 8:サービスを受けて健康面・医療面・安全面で心配な点はありますか。

はい	0
いいえ	24
どちらともいえない	0



#### <ご意見等>

○ きちんと対応していただいて、付き添いとかもしていただいて、大変助かります。

#### 【施設より】

これからも日々の体調変化に注意し、早期発見早期対応に努めていきます。

#### 9:家族様や知り合いの方が面会しやすい雰囲気ですか。

はい	20
いいえ	1
どちらともいえない	3



#### <ご意見等>

○ 職員の対応が大変良いと思います。

○ コロナのため。

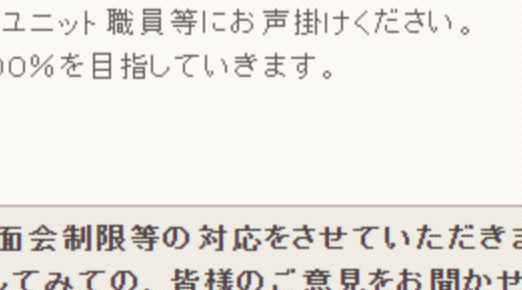
○ コロナ禍の中で、直接顔を合わせることができない。

#### 【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。日々の様子を写真等で見ていただくことや、タブレットを使った面会を活用していただくこと、それ以外にも色々検討してまいりますので、ご協力・ご理解をよろしくお願い致します。

#### 10:当施設を利用して良かったと思いますか。

大変満足	18
満足	5
どちらともいえない	1
やや不満	0
不満	0



#### <ご意見等>

○ 看護師の方とか、病院まで付き添っていただいて、大変ありがたく思っています。

○ これほど金額的に安く入れる所は無いと思います。大変良かったです。

#### 【施設より】

多くの方から喜んでいただける施設を目指し、これからも精進してまいります。細かいことでも、何かありましたら、管理者やユニット職員等にお声掛けください。即対応させていただきます、これからも満足度100%を目指していきます。

### ■ 新型コロナウイルス感染予防のため、面会制限等の対応をさせていただきました。ご協力、ありがとうございます。実施してみても、皆様のご意見をお聞かせください。

<input type="radio"/> 十分な対策を実施していただいていると思います。
<input type="radio"/> 感染予防のため、面会制限は仕方ないと思います。これで良いと思います。
<input type="radio"/> 感染拡大防止のため、制限はやむを得ないと思っております。
<input type="radio"/> 介護量が増える中、きめ細やかな対応、本当にありがとうございます。
<input type="radio"/> コロナ対策、大変お疲れ様でした。
<input type="radio"/> 良かったと思います。
<input type="radio"/> 現在の情勢では妥当な措置だと思います。
<input type="radio"/> 他県では感染の報道も聞きますが、てまり全体が予防のための制限と取られていて、感染者が出ていないし、職員の人たちも気をつけているんだと思っています。
<input type="radio"/> オンライン面会を利用しました。家族全員で母の様子を見ることができて良かったです。ありがとうございます。
<input type="radio"/> スムーズに会えないのが残念。
<input type="radio"/> もう少し近くで顔が見たい。

#### ※原文をそのまま掲載してあります。

#### 【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。

万が一のことを考え、施設職員が一丸となって対策に努めておりますので、今少しのご協力をお願いしたいと思います。

近くで顔を拝見できるような対応の工夫、スムーズに面会のできる工夫を、これからも考えていきたいと思います。

日々の生活支援では、今までと同じように入居者様の笑顔がいっぱいになるよう、一人一人の心に寄り添ったケアに努めてまいります。

身体介助だけでなく、居室や本人様を取り巻く人たちの環境にも注意していききたいと思います。

ページトップへ