

令和5年度 モス・コーラ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

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名様に配布 25名様回答(回収率86.2%)

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 1件 ・やや不満 ・不満

- ・電話や話し方の対応が丁寧です。(5件)
- ・いつ伺ってもにこやかに優しい言葉をかけて接していただき、感謝しています。
- ・分かりやすく説明をしてくれる。
- ・こまめに連絡をいただけるので安心できています。(2件)
- ・担当の方への取次がスムーズで対応も良いです。
- ・「大丈夫ですよ」等、暖かい言葉をかけていただき、安心感ももらっています。
- ・対応に好感をもてます。

【施設より】

暖かいご意見を多数いただき、励みになります。法人理念に掲げている「真心を込め、利用者様の心に添ったより良いサービス」をより一層深められるように毎年実施している接遇研修で学んだ事を活かして参ります。

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 24件 ・やや満足 1件 ・やや不満 0件 ・不満 0件

- ・インフルエンザやコロナウィルス感染症が心配で相談した際、良く話を聞いて下さいました。
- ・本人の具合が悪い時等、優しく接していただいております。
- ・利用者本人のみならず、他の相談にも乗っていただき、大変助かりました。
- ・入所したばかりですが、気持ちに寄り添った介護をしてくれます。
- ・できる事はしますと心強い言葉をもらい、手続きの方法なども相談に乗ってっもらっています。
- ・時々お会いするスタッフが現状を伝えてくれて嬉しく思います。

【施設より】

今後もしも不明な点等ございましたら、お気軽にご相談していただければ幸いです。引き続き、感染対策を万全にした中で、利用者様が安心して暮らせるように支援をさせていただきます。

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 23件

・やや満足 2件

・やや不満 0件

・不満 0件

- ・今までもデイサービスにお世話になっていましたので、安心しています。
- ・本人は車椅子を操作していますが、使い方に指導してもらい、ありがとうございます。
- ・家族の気持ちも聞いてもらっています。(2件)
- ・歯科相談や栄養面でも気配りしていただき、要望に沿って計画してくれている。
- ・本人が満足しているようなので、合っていると思います。

【施設より】

ご意見いただきありがとうございます。今後も利用者様が自立した生活を送れるように支援させていただきます。

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 1件

・やや不満 0件

・不満 0件

- ・毎月写真と手紙で様子を知らせてもらい、ありがたい。(2件)
- ・状態変化をこまめにお伝えしていただき、いつもありがとうございます。(4件)
- ・送られてくる写真を見て、家にいた時よりも良い表情をしているねと、家庭で話しています。
- ・毎回どのようなことで治療したのか分かりやすく報告がある。
- ・具合が悪いことが続くと病院へ連れて行ってくれる。

【施設より】

今後も状態変化やその後の様子など、状態に応じて連絡させていただきます。何か不明な点がありましたら、いつでもお問い合わせください。

(裏面もあります。)

5. 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?

・満足 24件

・やや満足 1件

・やや不満 0件

・不満 0件

- ・家では痰の吸引等ができないので、手厚い看護、介護が受けれて安心しています。
- ・本人からは、話を聞いてもらって有難いと聞いています。
- ・入れ歯を作成していただき、本人の望む食事形態に近づけてくれて良かったです。
- ・本人の健康を保つ為の事なので、このままで良いと思う。
- ・毎月、主治医に診察してもらっているので、安心しています。
- ・転倒だけが心配である。

【施設より】

安心していただいているとの意見を多数いただき、ありがとうございます。転倒について、利用者様の状態に合った支援方法を多職種で検討していますが、目の届かない居室など、危険性が高い傾向があります。防げる事故は未然に予防できるように引き続き、注視していきます。

6. 緊急時や病気・怪我の時の対応はいかがでしたか？

・満足 24件

・やや満足 1件

・やや不満 0件

・不満 0件

・発熱時、医療機関へ連れて行って来て助かります。(2件)

・細かな対応や連絡をして頂いてありがとうございます。

・何かあったら電話をもらえるので、満足している。(2件)

【施設より】

主治医や協力医療機関と連携し、ご利用者様にとって最良を考えて対応して参ります。

今後も緊急時対応が迅速に行えるように、研修や訓練を通して身に付けていきます。

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。

・面会時間が自分の都合に合わず、中々会いに行けなかったので申し訳なく思っています。

・担当者や皆様から支援をしていただき、日常生活を楽しく安全に過ごせてもらい、感謝しています。

・日頃のケアに感謝しています。今後とも宜しくお願いします。(4件)

・感染症が流行した影響で、居住スペースがどこか見れていないので知りたい。

・ラーメンボランティアのイベントに参加させてもらった時、美味しそうにラーメンを完食した姿を見て驚きました。お土産のプリンまで頂き、嬉しかったです。行事の企画、お疲れ様でした。

・当日に連絡をいただいているので安心しています。(2件)

・新型コロナウイルスが5類になったとはいえ、まだまだ感染リスクの不安が残る中でしっかりと対応していただき、大変感謝しています。

【施設より】

多くのご意見や励ましの言葉をかけていただき、誠にありがとうございました。

これからも当施設が福祉の模範となり、地域の方々に求められる施設として皆様に貢献できるよう、より良いサービスを目指していきます。

ご協力ありがとうございました。