

ご利用者様ご家族様満足度調査 集計結果
(令和3年度 特別養護老人ホーム 楽生苑)

調査方法:紙面による単一回答方式 匿名回答

調査期間:令和3年10月25日発送 令和3年11月28日締め切り

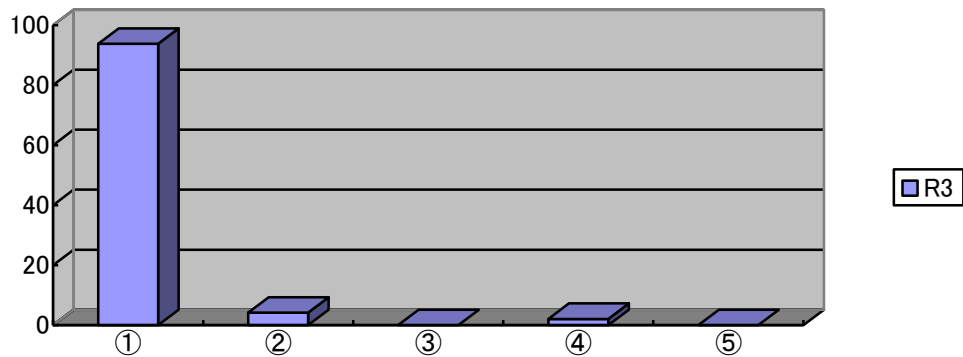
配布 :58件(令和元年度 56件)

回答 :48件 82.8%(令和元年度 40件 71.4%)... 少数点以下2を四捨五入

※ ご質問等の下部(→ ○○○○)に対策等記載しております。

問1. ご来苑時や電話での職員対応や言葉遣いは適切だと思いますか。

① 適切である	93.8 %	45 / 48
② どちらかといえば適切である	4.2 %	2 / 48
③ あまり適切でない	0 %	0 / 48
④ 適切でない	2.1 %	1 / 48
⑤ 無回答	0 %	0 / 48

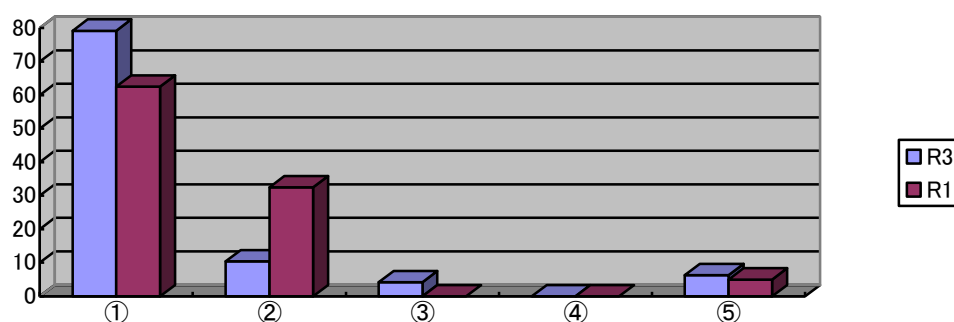


※ご意見ご要望

- ・みなさん、よくして下さいます。
- ・いつもご配慮いただき、ありがとうございます。

問2. 施設サービス計画書（ケアプラン）を作成する際は、ご本人やご家族の意見や要望等を十分聞き入れてもらえ、必要に応じて相談する等意見を伝えられていますか。

① 十分に聞き入れてもらえ、伝えている	79.2 %	38 / 48
② どちらかといえば聞き入れてもらえ、伝えている。	10.4 %	5 / 48
③ あまり聞き入れてもらえない	4.2 %	2 / 48
④ 聞き入れてもらえない	0 %	0 / 48
⑤ 無回答	6.3 %	3 / 48

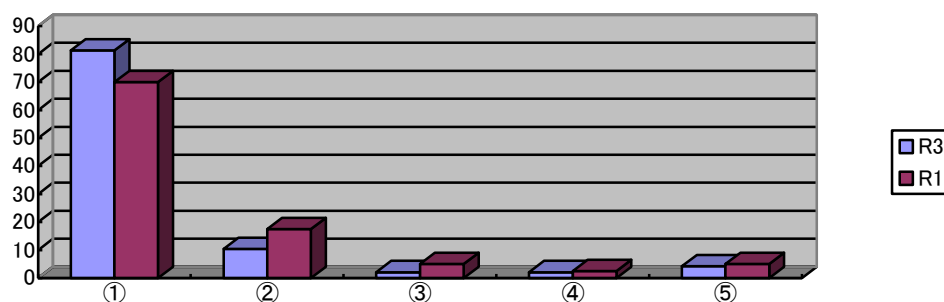


※ご意見ご要望

- 毎年、ケアプランを作成していただき、母の体調と心のケアを尊重していただき、感謝しております。

問3. 疾病への対応や健康状態の説明、薬の管理等入所者の健康管理への配慮は適切だと思いますか。

① 適切である	81.3 %	39 / 48
② どちらかといえば適切である	10.4 %	5 / 48
③ あまり適切でない	2.1 %	1 / 48
④ 適切でない	2.1 %	1 / 48
⑤ 無回答	4.2 %	2 / 48

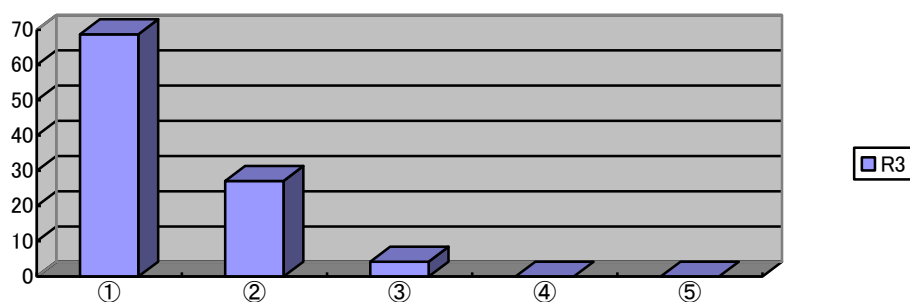


※ご意見ご要望

- 不必要な薬はできるだけ飲まないでいいようにしていただきたいと思います。
→本人様のご状態等十分に観察させていただきながら、本人様、家族様のご意向踏まえ、医師への相談、連携を図ることに努めさせていただきます。
- 本人何もできず、介護して下さっている方に迷惑を掛けていると思います。今後ともよろしく願います。
- 母の疾病への対応に、いつも適切にいただき、感謝しております。

問4. コロナ禍で施設内での生活についてどう感じておられますか。

① 安心している	68.8 %	33	/	48
② まあ安心している	27.1 %	13	/	48
③ やや不安である	4.2 %	2	/	48
④ 非常に不安である	0 %	0	/	48
⑤ 無回答	0 %	0	/	48

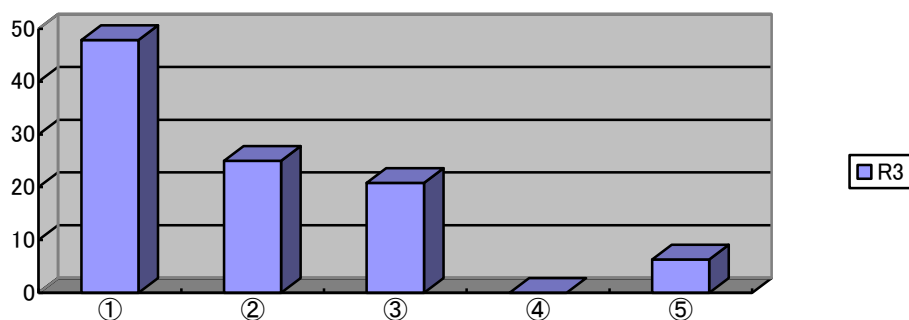


※ご意見ご要望

- コロナ禍の中、母は嫌な顔をせずに、気持ち良く過ごしている様で、安心しております。

問5. 面会方法についてどう思われますか。

① 満足している	47.9 %	23 / 48
② どちらかといえば満足している	25 %	12 / 48
③ どちらともいえない	20.8 %	10 / 48
④ 満足していない	0 %	0 / 48
⑤ 無回答	6.3 %	3 / 48

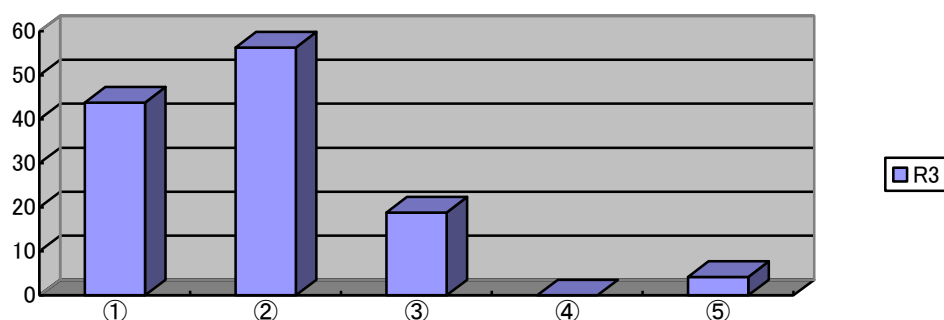


※ご意見ご要望

- 面会はまだ一度もしていませんが、今後、又、行かせていただきます。
- コロナが早く収まってほしいです。
- 今は、コロナなので、面会できないのが残念です。
 - 居室等生活空間に入らせていただくことはできませんが、リモート面会（ZOOM及びLINE）や条件付き特例面会の実施はしております。ご不明な点につきましては、当苑までお問合せください。又、面会方法につきましては、ホームページにも掲載させていただいております。
- オンライン上での面会は、非常に良いのですが、失語症を患っているため、伝わっているのかが不安です。
 - 同様のご意見をたくさんいただいております。早く以前のような環境で面会対応をさせていただければよいのですが、まだまだ予断を許さない状況であり、当面は、現状の面会を継続させていただくことになるかと思っております。職員が立ち合いをさせていただき、少しでもコミュニケーションが図りやすいよう、又、状況の報告ができるよう努めさせていただきます。ご理解の程、よろしくお願いいたします。条件付きの特例面会も対応させていただいております。面会ご予約時等にご相談いただければと思います。

問6. 直接面会ができない状況で気になることはありますか。(複数回答あり)

①	体調面	43.8 %	21 / 48
②	日常の様子	56.3 %	27 / 48
③	特に気になることはない	18.8 %	9 / 48
④	その他	0 %	0 / 48
⑤	無回答	4.2 %	2 / 48



※ご意見ご要望

- 体調や日常の様子を家族の目で見ておきたいのですが、5分～10分程、直接、面会ができませんか？
→面会できない状況が長く続き、会えない事への不安や心配をお掛けしています。面会につきましては、条件付きの特例面会（直接面会）の実施もさせていただいております。面会については、事前のご予約制となっております。その際にご相談いただければ、特例面会の調整もさせていただきます。ただ、地域での感染状況や緊急事態宣言発令中においては、特例面会を中止させていただく場合がございますので、ご理解の程、よろしくお願い致します。
- 直接面会が出来ない状況で、体調面や日常の様子が気になりますが、ホームページやあゆみを見たり、電話で近況を聞くと安心します。
→ホームページや広報誌の発行を定期的にさせていただき、ご様子等のお知らせをさせていただきます。又、上記以外でも、日常のご様子等がお知らせできるような取り組みを検討させていただきます。

問7. その他、ご意見やご要望等がございましたらお聞かせください。

- みなさまに良く面倒見ていただき、感謝しています。
- いつも父がお世話になっております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- 一ヶ月に一回程度、様子を文書などで知らせていただければありがたいと思いますが、日々、お忙しいと思いますので、可能であればお願いいたします。
→会えない状況が長く続く中、体調面や日常のご様子等に対し、非常に不安を感じておられると思います。少しでも家族様のご不安の軽減ができるよう、定期的に状況等のお知らせができるような取り組みを検討させていただきます。

- お世話になりありがとうございます。
- 意思表示が乏しくなっている現在、スタッフ様の気づきがなければと思うと心配ですが、さいわいスタッフ様方のお力でなごやかに過ごしてくれうれしく思います。スタッフの皆様には日々感謝して居ります。たいへんお世話にはお疲れもありましょうが、よろしく願い申し上げます。
- いつも大変お世話になっております。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- お世話になり、ありがとうございます。コロナが落ち着きましたら、会いに行きたいと思っております。どうぞよろしく願い致します。
- ケアプランの計画を立てていただき、ありがとうございます。
- お任せしているので、気になることはありません。いつも良くしてもらっています。
- こちらの家庭の事情でお世話になり、大変助かっております。今後共、宜しく願いします。
- リモート面会では、本人が面会したと思わないでしょう。
→リモート面会については、パソコン等の画面を通じた面会になりますので、ご利用者様においては、状況等のご理解が難しく、上手く話ができないといったこともあります。ご意見のとおり、「面会をした」と感じられない方もおられると思います。面会方法につきましては、条件付きの特例面会（直接面会）の実施もさせていただいておりますので、面会ご予約時にご相談いただければ、特例面会の調整もさせていただきます。
- いつもありがとうございます。
- 入居者と仲良く過ごしている事を願っています。
- 本当に良くして頂いて、都度、連絡も入れて下さり、感謝しております。どうぞよろしく願い致します。ありがとうございます。
- スタッフの皆様、ご苦労様です。これからもよろしく願いします。
- また、前のように面会できるようにして下さい。
- コロナ禍以前の面会方法に早く戻れる様、希望します。
→以前のように、いつでも気軽に面会に来ていただけるようになることが、利用者様、家族様の一番の願いであり、職員一同もそうなることを願っています。ただ、まだまだ予断を許さない状況であり、面会については、現在の方法（条件付き特例面会、リモート面会）を続けさせていただかざるを得ない状況であるとも考えています。皆様には、本当に不安や心配をお掛けいたしますが、何卒、ご理解の程、よろしく願いいたします。
- 何時もお世話様になり、大変感謝しております。
- 衣服の衣替えとかはどうしたらいいのかわからないです。連絡とかはあるのでしょうか？
→衣類の入れ替えやご準備いただきたい品物等がある際には、ご連絡させていただきますので、よろしく願い致します。
- 先日は、外出させて頂き、ありがとうございました。久しぶりに親子が会えて、うれしそうにいました。家にいる以上に元気な様子に安心しました。ありがとうございました。
- コロナ禍でいろいろと工夫されていて、感謝しております。

たくさんの貴重なご意見ありがとうございました。