

ご利用者様ご家族様満足度調査 集計結果
(令和4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4年12月25日発送 令和5年1月15日締め切り

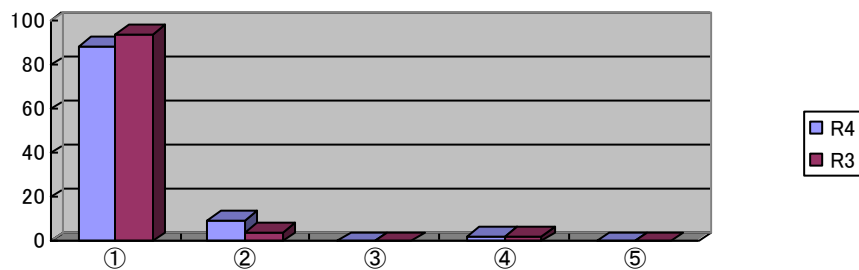
配布 :60件(令和3年度 58件)

回答 :43件 71.7%(令和3年度 48件 82.8%)... 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。

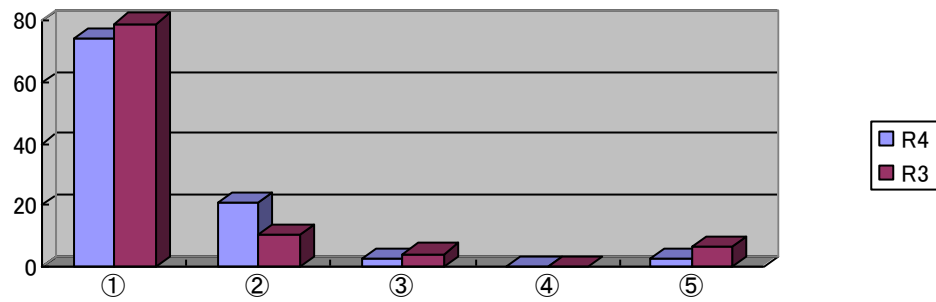
① 適切である	88.4 %	38 / 43
② どちらかといえば適切である	9.3 %	4 / 43
③ あまり適切でない	0 %	0 / 43
④ 適切でない	2.3 %	1 / 43
⑤ 無回答	0 %	0 / 43



※ご意見ご要望

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。

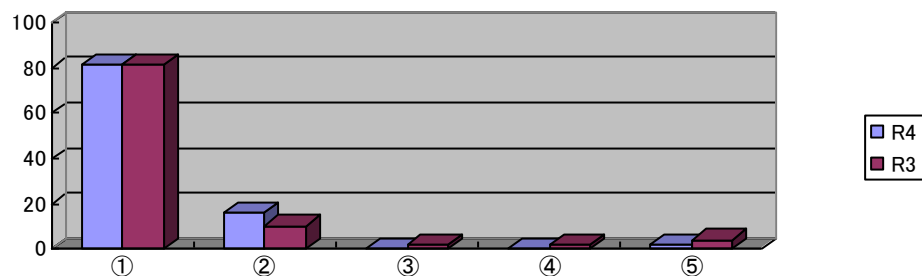
① 十分に聞き入れてもらえ、伝えている	74.4 %	32 / 43
② どちらかといえば聞き入れてもらえ、伝えている。	20.9 %	9 / 43
③ あまり聞き入れてもらえない	2.3 %	1 / 43
④ 聞き入れてもらえない	0 %	0 / 43
⑤ 無回答	2.3 %	1 / 43



※ご意見ご要望

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。

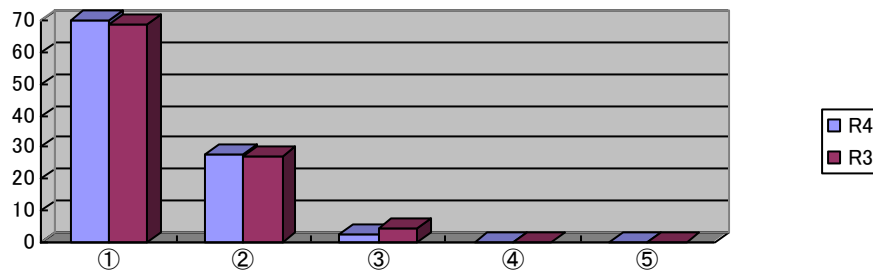
① 適切である	81.4 %	35 / 43
② どちらかといえば適切である	16.3 %	7 / 43
③ あまり適切でない	0 %	0 / 43
④ 適切でない	0 %	0 / 43
⑤ 無回答	2.3 %	1 / 43



※ご意見ご要望

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。

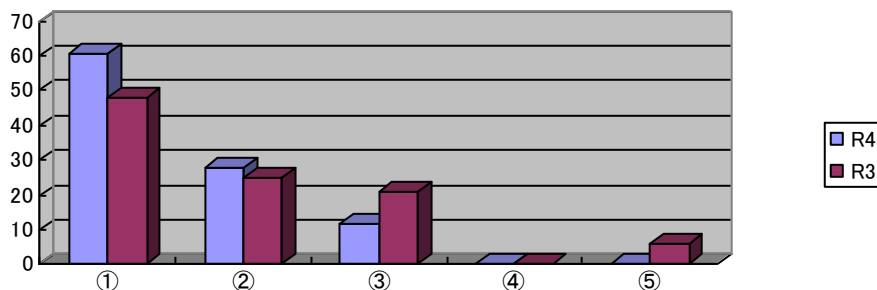
① 安心している	69.8 %	30 / 43
② まあ安心している	27.9 %	12 / 43
③ やや不安である	2.3 %	1 / 43
④ 非常に不安である	0 %	0 / 43
⑤ 無回答	0 %	0 / 43



※ご意見ご要望

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	60.5 %	26 / 43
② どちらかといえば満足している	27.9 %	12 / 43
③ どちらともいえない	11.6 %	5 / 43
④ 満足していない	0 %	0 / 43
⑤ 無回答	0 %	0 / 43



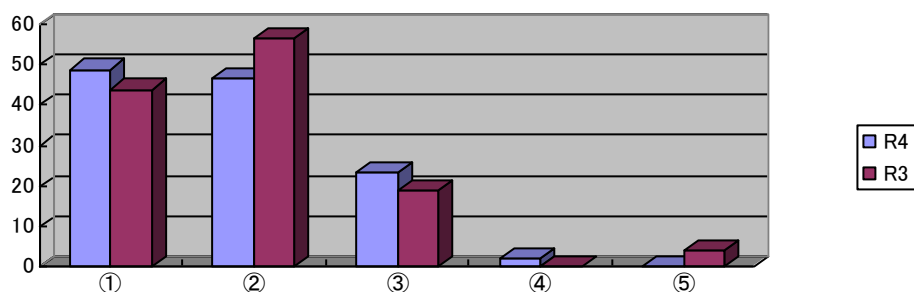
※ご意見ご要望

- もう少しコロナが落ち着けば、3人そろって話をしたい。
→以前のように人数や時間、場所等何も制限なく、ゆっくりとお話する機会を作れることを職員も願っています。ただ、まだまだ予断を許さない状況でありますので、現時点での対応にご理解ご協力の程、よろしくお願いいたします。
- 面会方法をいろいろ考え、工夫していただき、ありがとうございます。ビニール越しの対面で声が聞こえにくいなどはありますが、顔を見られるだけでも嬉しいです。
- 母の声が小さく、何を言っているのか聞こえないので、マイクなどを使ってもらえるのでしょうか。
→同様のご意見をいただいています。もう少し話がしやすい、聞きやすい環境をつくれるよう、検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。

- コロナで仕方ありません。

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	48.8 %	21	/	43
②	日常の様子	46.5 %	20	/	43
③	特に気になることはない	23.3 %	10	/	43
④	その他	1 %	2.3	/	43
⑤	無回答	0 %	0	/	43



※ご意見ご要望

- 少しでいいので、簡単に様子を聞かせてもらえたら嬉しいです。
→ホームページや広報誌以外でも、日常のご様子を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。
- 職員の皆様に無礼なことをしていないか心配しています。
→すべてのご要望にお応えすることができないこと、また、ご要望にすぐに対応できないこともあり、ご不満を持たれていたり、気分を書かれていることもあるかと思ひます。皆様に安心していただけるようなサービス提供ができるよう努めさせていただきたいと思ひます。

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。

- 面会時間も15分と短いので、ホームページなどで見られたらいいなと思ひます。
→行事だけでなく、日常のご様子もホームページに掲載させていただきます。
- いつも疾病の事で、大変お世話になっております。色々と報告を受け、安心しております。
- 3Fと2Fの雰囲気は違うのでしょうか。
→3階：36床、2階34床とベッド数はほぼ変わりないのですが、2階は34床のうち10床を短期入所（ショートステイ）の方がご利用されます。そのことだけではないですが、雰囲気の違いはあります。
- 認知症は進んでいるのですが、話し相手が居ないと淋しそうです。
→座席配置の検討や職員が間に入り、交流が図りやすいようお手伝いさせていただきます。

- カラオケはないのでしょうか。
→カラオケの機械はあるのですが、現在は、感染防止対策として、マイクの使用を中止させていただきます。音楽を流すのみとなっています。
- スタッフの方々、お礼と感謝を申し上げます。ありがとうございます。
- 安心して、日々、過ごさせていただき、感謝しております。
- 毎日、大変お世話になっています。
- トイレに行く回数が多いと、「今、行ったでしょ。」とすぐに対応してもらえない。
→時間帯等に対応できる職員が少ないこともあり、すぐに対応できず、待っていただくこともあり、ご不満に感じておられることもあるかと思えます。ただ、声掛けの仕方に配慮が欠けていた部分もあり反省しています。本人様にご納得いただける声掛けに努めさせていただきます。
- お世話になりますが、よろしく願いいたします。
- 母の対応につき、よく対応して下さっております。
- 食事の内容がいつも同じ（味付けも同じ）
→お食事を楽しみにされている方もたくさんおられます。皆様に喜んでいただく、満足いただけるよう、食事内容の検討や工夫に努めさせていただきます。
- 事務関係の書類は、まとめて送付いただければ、ありがたいです。
→書類については、できるだけまとめて送付させていただきます。
- いつも丁寧な対応をしていただき、感謝しています。本人が話せないので、介護士さんが傍で本人の日々の様子を話してくださるので、ありがたいです。
- 良くしていただいて、感謝しています。
- お世話をしていただきまして、ありがとうございます。職員の皆様には、感謝の気持ちで一杯です。これからもどうぞよろしく願いいたします。
- ティッシュをもらえるも枚数が少ない。
→できる限りご要望に沿えるよう対応に努めさせていただきますが、誤飲等事故につながる可能性が考えられる際は、安全を最優先の対応をさせていただきます。ご理解の程、よろしく願いいたします。

たくさんの貴重なご意見ありがとうございました。