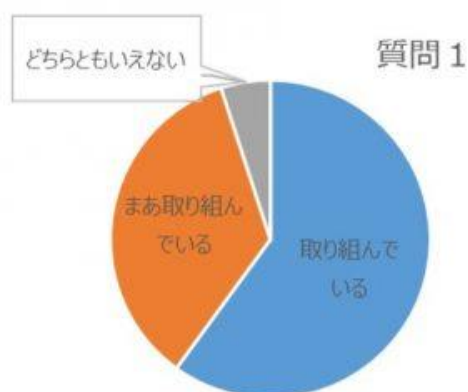


特養めざめ満足度調査

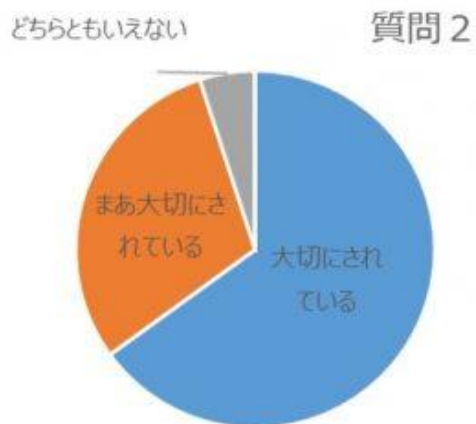
令和2年10月家族満足度調査 結果

質問1 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？



- 担当者会議の時の説明が丁寧で熱意が感じられた(1.取り組んでいる)
- 大変よくして頂いております(1.取り組んでいる)
- 本人も嫌がる様子もなく安心しております(1.取り組んでいる)
- 本人がにこにこしているから(1.取り組んでいる)
- 足りないものの連絡などきちんと頂いています(1.取り組んでいる)
- どんなに身体が不自由でも人間らしく扱ってもらっている気がします(1.取り組んでいる)
- ズームでの面会やハガキなど具体的に色々取り組んで下さる(1.取り組んでいる)
- 認知症もあり意思表示が出来ないので本人の満足度が分からない(2.まあ取り組んでいる)
- 入所している皆様に優しく対処してもらっているとと思います(2.まあ取り組んでいる)
- 久しぶりの面会時、顔の色艶が良く変わりない様子を見て嬉しかったです…残念ながら言葉の発声はなかった (2.まあ取り組んでいる)
- コロナのため思うような面会が出来ず確認できないため(3.どちらともいえない)
- 取り組んでいると思うが今は面会の時だけで詳しいことは分かりません (チェックなし)

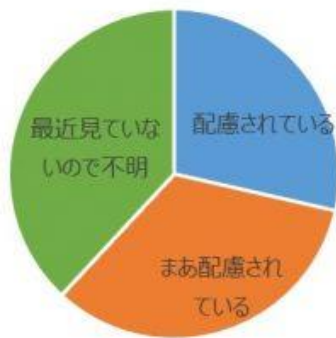
質問2 ご家族からみて、ご本人は職員から大切にされていると思いますか？



- 本人の顔が穏やかで要求をきちんと伝えているので(1.大切にされている)
- ニュースレターを見ると良くしてくださってる様を感じる(1.大切にされている)
- 見ている限りとても丁寧に対応していただいていると感じています(1.大切にされている)
- いつ行ってもピカピカ。きれいにしてもらってます(1.大切にされている)
- 声掛けもして頂いているようで安心しております(1.大切にされている)
- 色々と面倒見て頂いております(1.大切にされている)
- 本人が暗い顔をしていない(2.まあ大切にされている)
- 直接訪問できませんがそう感じております(2.まあ大切にされている)
- 職員の対応を見ていないので分からない(3.どちらともいえない)
- 大切にされていると思いますが今は面会の時だけなので詳しいことは解りません (チェックなし)

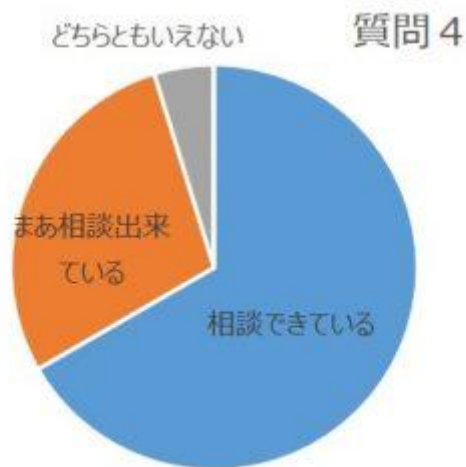
質問3 施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか？

質問3



- 最近中は入れませんが写真などで確認しております(1.配慮されている)
- 居室及び施設の使用状況、入所してからコロナウィルの影響で見てないがおおよそ配慮されているのではないかと思います(2.まあ配慮されている)
- 最近居室の方の様子は分かりませんがこれまでの印象では明るく家庭的な雰囲気だと感じています(2.まあ配慮されている)
- コロナ禍の中居室に入ることが出来ないため分からない(6.最近見ていないので不明)
- 以前の様子しか解りません (6.最近見ていないので不明)

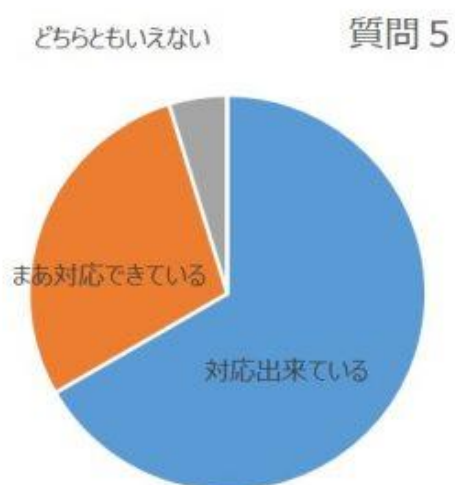
質問4 気軽に施設職員に相談できますか？



- どの職員も話しやすいので相談しやすいです(1.相談できている)
- 差し入れは何か良いか相談に乗って頂いている(1.相談できている)
- 不明な点などは電話連絡していますがいつもきちんと対応して頂いています。(1.相談できている)
- 相談事に対して適切に対応して下さいととても相談しやすい雰囲気です(1.相談できている)
- それほど困った事がないので相談した事はありませんが相談しにくいという印象を持った事はありません。(2.まあ相談できている)
- 必要な時は電話をします(2.まあ相談できている)
- 今はコロナの状況で難しい (3.どちらともいえない)

◎現在は毎月ニュースレターを発行しており、その中に一言様子などを入れる事で状況をお知らせいたします

質問5 ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応していますか？



- 本人に変化があれば電話を頂いている(1.対応できている)
- すぐに返事などを頂いております(1.対応できている)
- このコロナの状況で要望するのも難しい(3.どちらともいえない)

◎日用品であればユニット職員が直接電話をし、受け取りの際もユニット職員が対応します。また必要があれば看護職員がお話をさせていただきます。

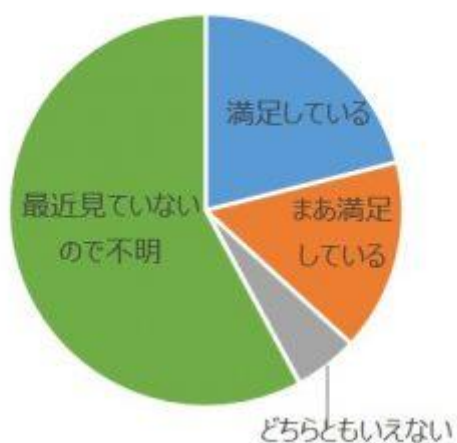
質問6 職員の接遇、身だしなみには満足していますか？



- 特に気になることはありません(1.良い)
- 皆さんとても感じが良いと思います(1.良い)
- 面会の時しか会えないので(3.どちらともいえない)

質問7 施設内は清潔だと思いますか？

質問7

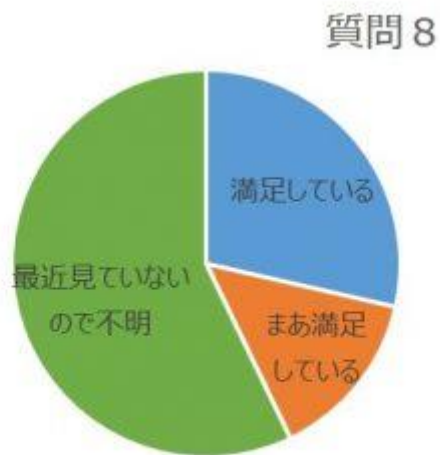


- 最近中は入れませんが写真などで確認している(1.満足している)
- いつも掃除がきれいにしてあります(1.満足している)
- 半年以上施設に入っていないので最近の事は分かりませんが冬場、室内の隅に埃が溜まっていました。(2.まあ満足している)
- 最近面会できていませんが言っていた時は部屋の床の埃が目立ちました(2.まあ満足している)
- 清掃がいきとどいていない所があり塵と埃が気になります(3.どちらともいえない)
- 施設内に入れないので分からない(6.最近見ていないので不明)
- エントランスしか見れてないが清潔にされていると思う(チェックなし)

◎目についた塵や埃はすぐに取り除くようにします。

◎洗面台やトイレは使用時にすぐに汚れを取り除くようにします。◎フロアについては夜勤者が自ユニットの床をモップやクイックルワイパーで清掃を行います。

質問8 食事に満足していますか？



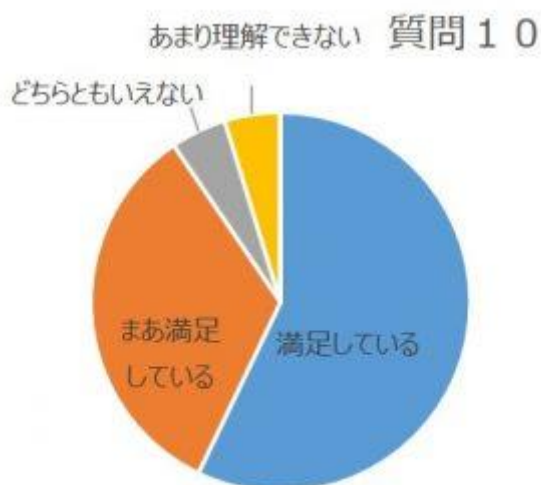
- 食器や食品の彩りにも工夫されていたと思う(1.満足している) ▪ 本人が残さず食べている(1.満足している)
- 栄養士の方が管理をして下さっているので安心しております。夕食の時も家庭での時と同じ時間なので満足しております(1.満足している)
- 食事をあまり食べないので気がかりでしたがしっかり食べているようで安心しております(2.まあ満足している)

質問9 ケア計画はわかりやすいですか？



- 最近では電話や文書での説明ですが特にわかりにくく感じたことはありません(1.理解しやすい)
- それぞれ分けてあるので分かりやすいです(1.理解しやすい)
- 具体的に計画していただいている(1.理解しやすい)
- 丁寧に説明して下さいます(1.理解しやすい)
- 月1回のニュースレターで父の様子が見れて嬉しいです(2.まあ理解しやすい)

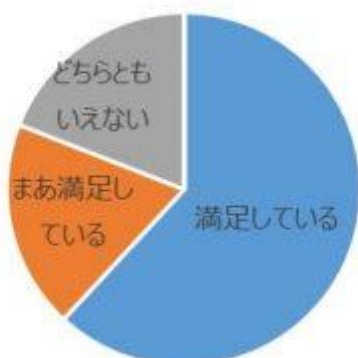
質問 10 状態変化や事故発生時の対応はいかがでしょう？



- 電話やメールで詳しく説明がありました。(1.満足している)
- ちょっとした変化など気付かれた所を教えてもらい安心している(1.満足している)
- 体調の変化があった場合連絡をすぐにして頂いてその対処にも満足しています(1.満足している)
- 電話にて連絡していただいている(1.満足している)
- すぐに対応して下さるので満足しています(1.満足している)
- 状態が変わると電話をいただき説明して頂いてます(1.満足している)
- 最近では発生していないけど、以前転倒した時は連絡をいただき状況説明を頂きました(2.まあ満足している)
- “▪ すぐ電話連絡してくれるがそもそも手が足りないために発生することだと思うので改善できればベストだが現状、そうもいかないことも理解している(2.まあ満足している)
- 細かく連絡をくださるので安心しています(2.まあ満足している)
- 前回の対応が遅れた為、状態が悪くなりました初期対応に注意を払ってください(4.少し不満がある)
- 肺炎の兆候が有る時すぐ連絡をくださる (2.まあ満足している)

質問 11 施設の利用料金についての説明はどうでしたか？

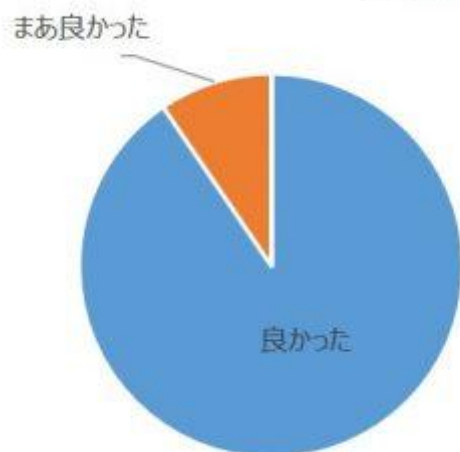
質問 1 1



- 介護に関しては自分では出来ないので特に問題ありません。(1.満足している)
- 仕方ないと思っています(3.どちらともいえない)

質問 12 特養めざめを利用してよかったと思いますか？

質問 1 2



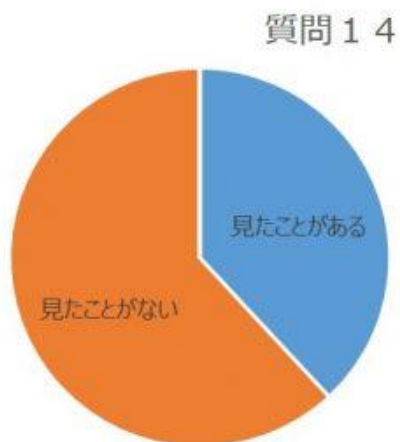
- 本人が落ち着いて暮らせてる、職員の皆さんに親切にしてもらってるから(1.良かった)
- トータルして不満を感じることはありません、本人がどう感じているは分かりませんが(1.良かった)
- 自宅から近くとても良かった(1.良かった)
- 良かったと思ひ安心しています(1.良かった)
- 主治医との関連施設ということで連携がとれやすい(1.良かった)
- 施設も新しく病院との連携が取れていて安心、何より近いから(1.良かった)
- 井上病院の先生が定期的に診て頂いているので安心(1.良かった)
- 本人の不満を聞いたことがありません(1.良かった)
- 自宅から近く、いつでも行けるという安心感がある (1.良かった)

質問 13 ご家族自身がこの施設を利用したいと思いませんか？



- 井上病院との連携があるので安心(1.利用したい)
- 職員さんの対応の良さ、交通の利便性(1.利用したい)
- 近いし、キレイだしぜひお願いしたいと考えております(1.利用したい)
- 明るくてキレイで職員さんの印象も良いので(1.利用したい)
- 医療と介護の両方が必要な状況ならぜひ利用したい(1.利用したい)
- 主人を見ていて安心して利用させていただいているので私もお世話になることがあった時はお願いしたいと思っております。(1.利用したい)
- 地域密着型で良いと思う。
- 私自身(独身)のためそう思います(2.まあ利用したい)
- 明るくオープンな感じが良い、ただ食事の盛り付けや形態、お風呂の後でも頭など洗い残しがあるため細かいところが気になる (2.まあ利用したい)

質問 14 当施設のホームページをご覧になったことはありますか？



- ちらっと見た事があります。今後よく観てから

回答します

- 施設の利用者の方に知り合いがおらず他の方の思いなども知ることができて良かったです
- イベントの写真などもっと整理すると見やすいと思います

質問 15 当施設のホームページにどのような情報があると良いですか？

- ちらっと観たことがあります。今後よく観てから回答いたします。
- ホームページをみせていただきました。施設の利用者の方に知り合いがおらず、他の方の思いなども知ることが出来てよかったです。
- 見てみました。イベントの写真などもっと整理すると見やすいと思います。

質問 16 「めざましオンライン8月号」で案内しているオンライン面会に関するご希望

ご要望をお聞かせください

- 面会の時間帯が2回の為なかなか折り合いがつかず面会が出来ていない。日頃のお仕事大変とは思いますが会える時間が増えればと思います。また面会者2名までなので間隔をあけて人数を増やせればと思います(当面3~4名)。オンライン面会については未だ試していませんが入所している父親の状況からしてこちらの一方通行としかならないようなので、できれば直接面会してお互い顔を見れたらと思います。
- まだチャレンジしたことはありませんが1度チャレンジしたいと思います。
- 私自身、機器使用できず。又父も多分分からないと思いますが他の入居者にとっては良いことだと思います。
- いつ会えるかわからないと不安が大きくなる中オンライン面会を実施していただき姿を見、声を聞くことができ、家族一同喜んでおりました。また父も目が見えないという事で音声の配慮もしていただきありがたかったです。本当にありがとうございました。
- 出来る事なら直接本人と面会できる方が良いです。
- 今回、動画を送ってもらってとても嬉しかったです。面会でなくても動画見られたらいいです。
- ロングステイで母もお世話になり2階と3階でオンライン面会をやっていただいていると聞きとても感謝しております。