

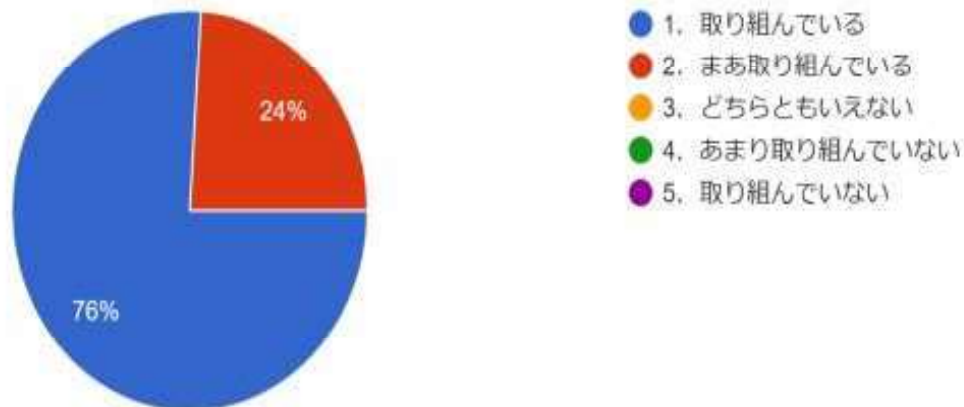
令和4年10月 家族満足度調査結果

アンケート依頼： 37 名 回答： 25名

特別養護老人ホームめざめ

質問1. 当施設は、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？

25件の回答

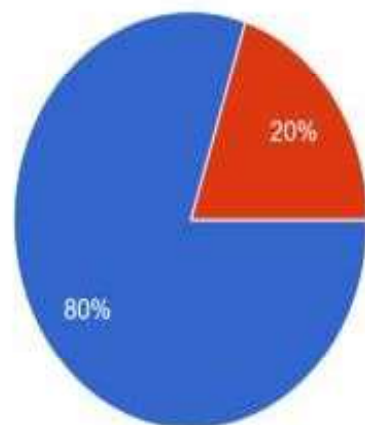


質問1について、その理由を具体的にご記入ください（7件の回答）

- ・ニュースレターの手書きの職員さんの言葉などから丁寧に支援していただいていると感じています。
- ・94歳で体や足が動かさなくて不自由をしている姉を職員様全員が親切に介護していただき感謝致します。
- ・季節に応じた行事を行っております。
- ・ニュースレターに母の写真を入れて下さり、どういう状態であるのかを知ることができて安心しております。
- ・本人の思考がはっきりしている状態ならば、意向に反して生かされている生活だと思うので。スタッフ皆様は、本当にしっかり取り組まれていると思っています。
- ・転倒防止のため部屋の場所を考えていただき、交替に際しては、他の入所者様にまでご迷惑をおかけしましたが、ご配慮大変ありがたく、お礼申し上げます。
- ・ストマーがあるので臭いなどで迷惑をおかけしています。嫌わないでくださいね。
 - ↳換気などの対策もしておりますのでご安心ください。

質問2. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか？

25件の回答



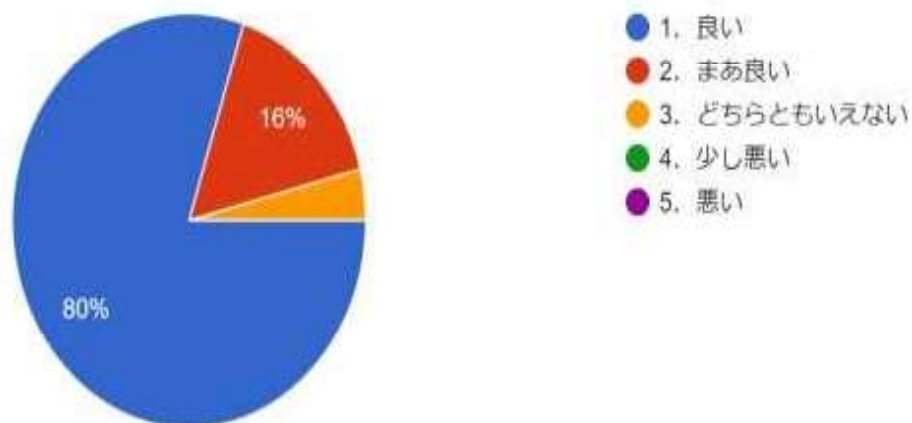
- 1. 大切にされている
- 2. まあ大切にされている
- 3. どちらともいえない
- 4. あまり大切にされていない
- 5. 大切にされていない

質問2について、その理由を具体的にご記入ください（6件の回答）

- ・いつもお世話になっています。認知症もある姉を職員様全員が手厚い介護を下さって家族も大変ありがたく思っています。ありがとうございます。
 - ・本人の希望をかなえようと考えて下さっている。
 - ・2回のみのお面会が出来た時に母に楽しい？居心地がいい？と尋ねたことがあります。よくしていただいていると申しておりました。
 - ・母の状態を保つために、しっかりケアをしてくださっているので。
 - ・大切にされていると思うが面会などが出来ないので様子が分からない。どうぞよろしくお願い致します。
 - ・本人の性格、能力不足の面を理解していただき、移乗・移動・食事の介助等気長に手伝って下さっている様子がうかがえます。
- 誕生日には本人の希望で長時間のドライブまでしていただき、どんなに嬉しかったことかと、スタッフの方々の家族も及ばぬ思いやりに、心から感謝申し上げます。

質問3. 電話や差し入れ時の職員の対応はいかがですか？

25件の回答

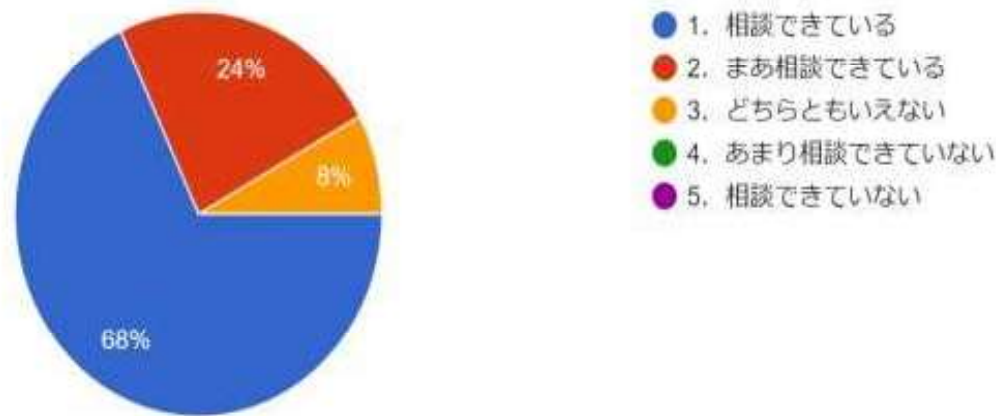


質問3について、その理由を具体的にご記入ください（9件の回答）

- ・言葉遣いや対応が丁寧だと思うから。 ・挨拶が良い。 ・丁寧にお話しして下さっています。
- ・職員の方が姉の言葉に癒されると申ししていました。 ・詳細にお話をしてくださるので。
- ・どの時間帯に出向いてよろしいのかわからず、到着してからお電話をして1階へお出でいただいた時、どの方もお忙しいのにも関わらず、気持ちよく預かって下さいます。
- ・コロナ禍の中大変だと思いますが、数少ないコミュニケーションの場において対応する姿勢にはいつも感心しています。
- ・本人に合わせて預けてあるおやつなどを提供して下さる。助かります。
- ・入所して1年4か月過ぎ、スタッフの方々のお忙しい時間帯を、家族もどうやら把握できたような気がします
が、、、実際どうでしょうか？いつもお忙しいのではないかと不安はあります。→すぐに対応できずお待たせすることがあり大変申し訳ございません。17：30以降は特に職員数が減りますので、事前にお知らせ頂けると助かります。

質問4. ご相談や困りごとがあった時に、気軽に当施設の職員に相談できていますか？

25件の回答

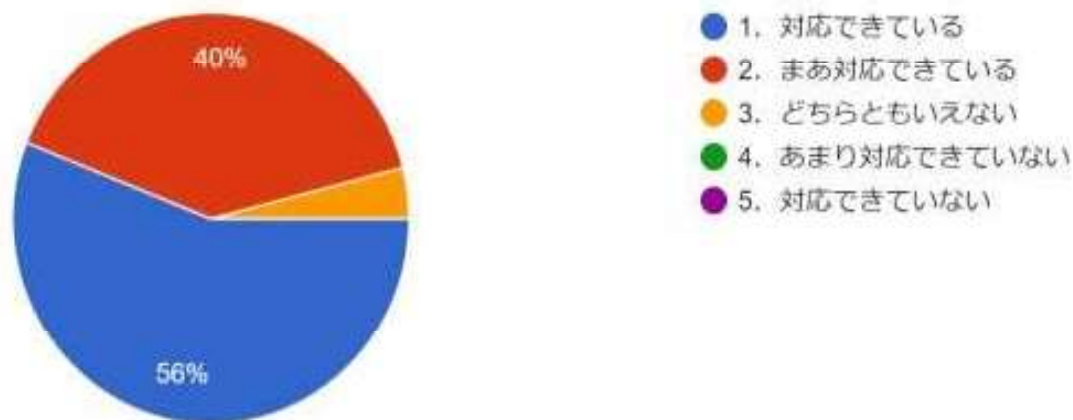


質問4について、その理由を具体的にご記入ください（5件の回答）

- ・特に困りごとなど感じたことがないので相談したことはありません。
- ・面会の日を決定していただく時に何日の何時と即決して頂きました。良かったです。
- ・生活相談員からの連絡を受けた際にお伺いしたり、ケアプランセンターひまわりのスタッフを通じてさせていただいています。フランクに接して下さるので話しやすいです。
- ・個人的な問題、不必要なことがらにも面倒を厭わず対応していただき、専門的なご意見や、あたたかいお言葉をいただき、家族の有り方も徐々に解ってまいりました。

質問5. 当施設や職員は、ご本人やご家族のご要望に対して迅速に対応できていますか？

25件の回答

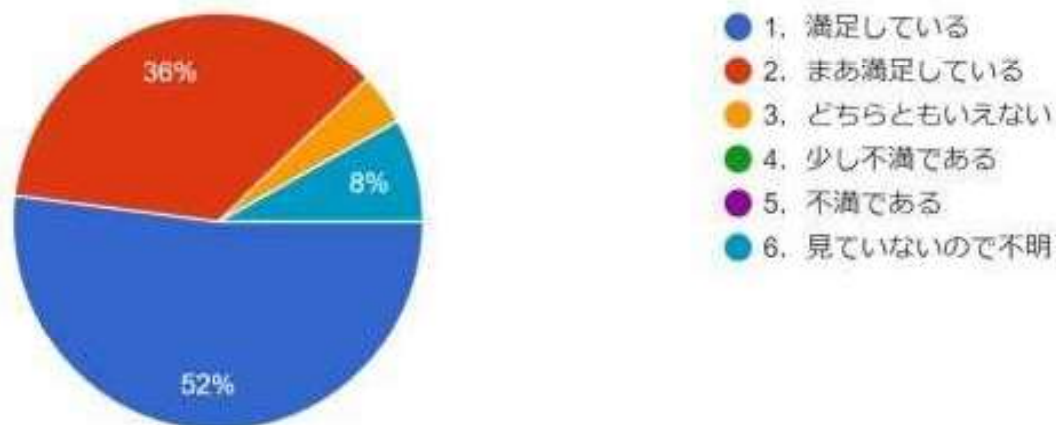


質問5について、その理由を具体的にご記入ください（4件の回答）

- ・特に対応を要するようなことはありませんでした。
- ・姉に1日5～6回電話をかけても通じなくて職員様に伝えてやっと通話ができ姉が何事もなかったので家族は安心いたしました。
ご迷惑をお掛けしました。
- ・最近、食べ物が喉を通過しにくいことで食事の面に気を配っていただいていますのでありがとうございます。
- ・新聞購読のため、新聞受けを設置していただいたり、本人達への手渡しなど、お手数をおかけしておりますが、家での習慣が続けられることをありがたく思っております

質問6. 施設内の清潔さはいかがですか？（エントランス等）

25 件の回答

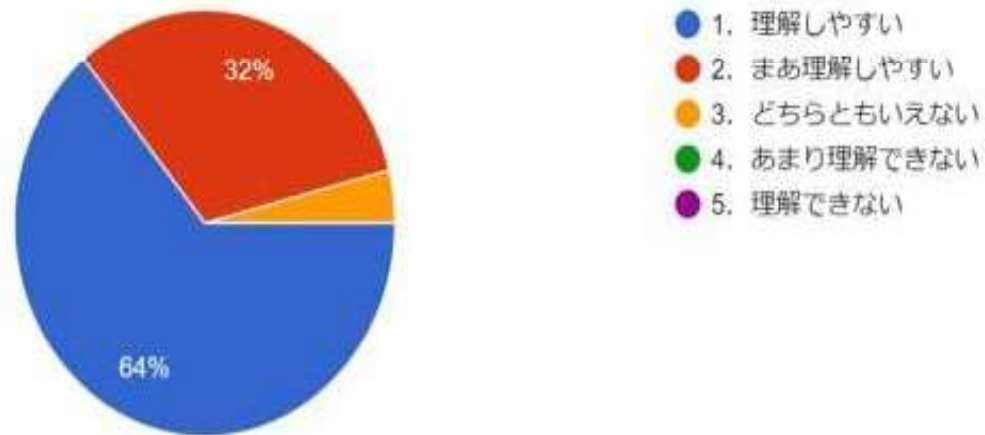


質問6について、その理由を具体的にご記入ください（5 件の回答）

- ・清潔でないと感じたことはありません。
- ・エントランスはいつも綺麗にお花など飾られていました。
- ・建物が明るい雰囲気です気持ちも明るくなります。
- ・今は中に入らないのでよくわかりません。
- ・余計なものがなく、すっきり清潔に保たれていると思います。

質問7. ご本人へのサービス提供に関するケア計画はわかりやすいですか？

25件の回答

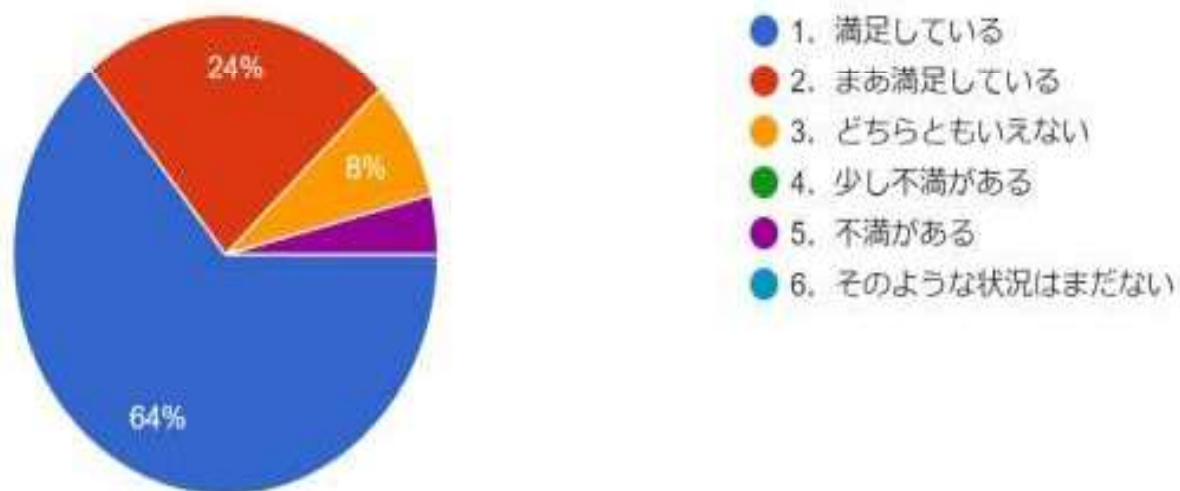


質問7について、その理由を具体的にご記入ください（4件の回答）

- ・読んでみて分からないと思ったことがないからです。
- ・個別機能訓練計画書を頂いていますので担当の方に教えていただき本人もリハビリを頑張っていると申ししております。
- ・表で確認できます。
- ・介護、リハビリ、栄養と、それぞれ定期的に詳しい計画書をいただき、本人の目標・現状などよく解ります。

質問8. 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか？

25件の回答

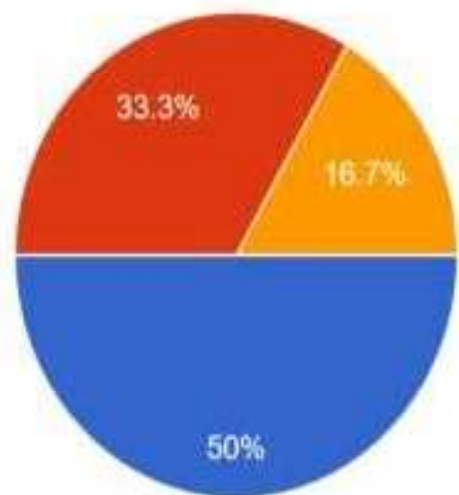


質問8について、その理由を具体的にご記入ください（6件の回答）

- ・トイレで転倒していた時すぐにお電話がありました。申し訳ないと言われました。こちらこそお世話になります。
- ・転倒した時、薬の変更時はすぐに電話で知らせて下さる。
- ・病院まで連れてきていただけることが何より助かります。送迎していただけますので安心です。
- ・すぐに電話連絡してくれる。
- ・すぐに連絡をいただきました。ありがとうございます。
- ・血液検査の結果も前回に比べ、数値が減っていてホッとしました。4月には休日に救急外来受診、5月には井上病院外来検査と大変お世話になりました。
- ・家族ができる会計など早めに気付くべきでした。長時間付き添っていただき、申し訳ありませんでした。

質問9. 施設の利用料金（費用負担の変更、介護報...定、加算等）についての説明はいかがでしたか？

24件の回答



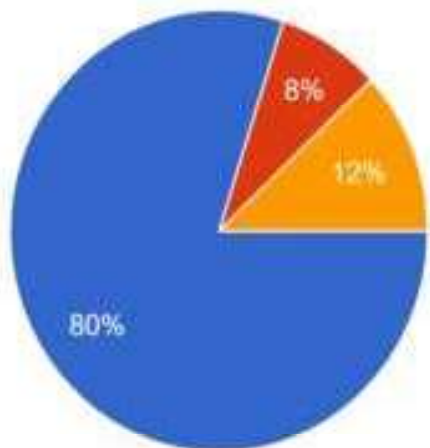
- 1. 満足している
- 2. まあ満足している
- 3. どちらともいえない
- 4. 少し不満がある
- 5. 不満がある

質問9について、その理由を具体的にご記入ください（4件の回答）

- ・職員の方がとてもお忙しいので職員様の増員と人件費のベースアップを望みます。
- ・働き方改革や現状に合った
- ・決まっている事ですし日割りでは少額ですが、支払う側としては金額は低い方が良いので。
- ・文書で通知していただき解り易いです

質問10. 当施設を利用して良かったと思いますか？

25件の回答



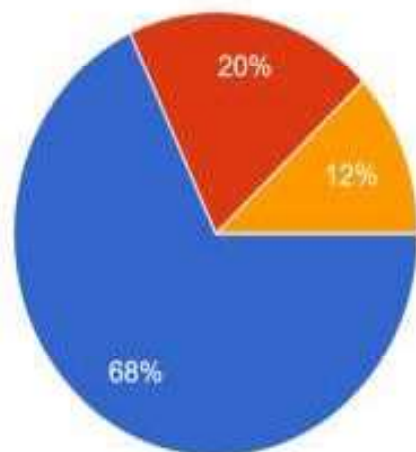
- 1. 良かった
- 2. まあ良かった
- 3. どちらともいえない
- 4. あまり良くなかった
- 5. 良くなかった

質問10について、その理由を具体的にご記入ください（8件の回答）

- ・施設の方、皆さんが親切で楽しく生活できているので。
- ・体調面で何かあってもすぐ受診できるのがいいと思います。
- ・安心してお任せしていただけます。お世話になります。
- ・かかりつけが井上病院で長い間通院していましたので、同じ春回会様にお世話になりたかったです。主治医も馴染みの先生で、その先生の日以外に具合が悪くなっても行こうとしなかったぐらいでした。
- ・コロナで出来なくなったことは多いが、それ以前では運動やレクリエーション等してもらっていたし、家族も参加出来ていたし、施設も新しく綺麗だしそういう面で良いと思う。病院と連携がとれている面においても。
- ・お世話になります。よろしく願いいたします。
- ・医療・看護・介護と細やかに配慮していただき、安心しています。床ずれもくり返しがちのようですが、洗浄、処置、補助食品、ベッド、車いすと多方面から手当てを考えていただきありがとうございます。・入所者が満足していればいいと思うので、入所しないといいかどうかはわからない →「ご家族からみて」良かったと感じて頂いているかをお尋ねする質問でした。質問の言葉が足りておらず申し訳ございません。今後のアンケートには「ご家族からみて」と付け加えさせていただきます。

質問11. ご家族様自身が介護を必要になった場合、この施設を利用したいと思えますか？

25件の回答



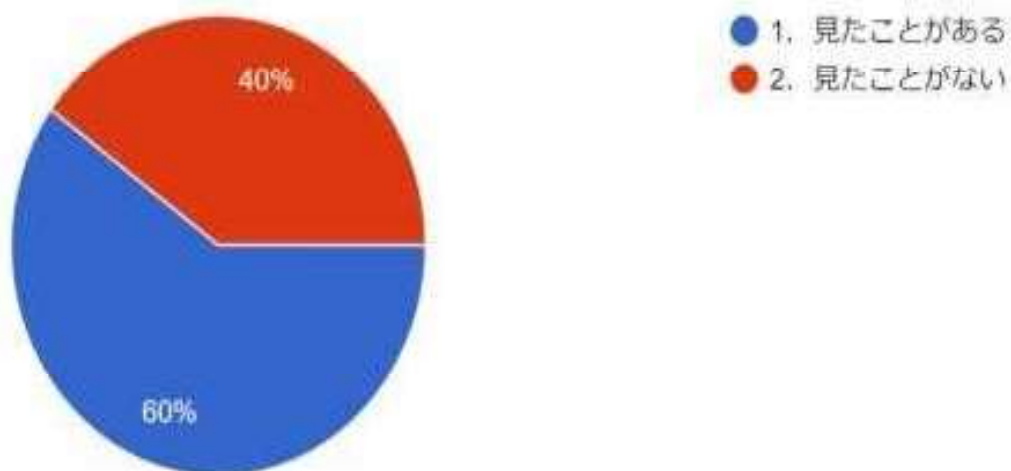
- 1. 利用したい
- 2. まあ利用したい
- 3. どちらともいえない
- 4. あまり利用したくない
- 5. 利用したくない

質問11について、その理由を具体的にご記入ください（8件の回答）

- ・安心出来利用したい
- ・利便性が良い。ユニットでの生活が穏やかでほのぼのしている。
- ・アクセスがよく病院が母体なので医療との連携がとれているからです。
- ・職員様、皆様とても親切で優しいので介護が必要になった時はよろしくお願いします。
- ・私自身、母を見ていて、こちらならば...と思っています。できれば健康で最後まで歩けることが望ましいですが。
- ・ソフト面では文句の付けようはありませんが、ハード面での立地環境が・・・(贅沢ですね)
- ・個室である。トイレ、洗面がついているのでありがたいと思う。
- ・父子でお世話になっております。80歳の私も、要介護になった時には、せめて同じ建物に暮らし、同じように看護・介護を受けたいと希望しています

質問12. 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？

25件の回答



質問13. 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？（6件の回答）

- ・入所者の家族限定で日々の様子などが見れるといいなと思います。
- ・インターネットを持ってないので。
- ・関連する病院や施設の紹介はもちろん、コロナワクチン接種をスタッフの方々が終了されたことなど、全て報告がなされ、安心を与えて下さるので、やはり、不安が入所するにあたってあられる方々が多いと思いますので、わかりやすくしてあれば素敵な内容になっているので今のところ特にはありません。
- ・特に思いつかない。
- ・毎月楽しみにしております。
- ・月や年間行事の予定とか(参加するという訳ではありませんがどのような活動が予定されているのかと思います。)

↳ホームページに行事予定を掲載するかを行事委員会で検討いたします。

質問14. 毎月お送りしているニュースレターに関してご感想やご要望等がございましたらご記入ください。(14件の回答)

- ・写真付きで様子がみられるのが嬉しいです
- ・毎月楽しみにしています。家族、兄弟姉妹で共有して見えています。コメントが嬉しいです。
- ・いつもありがとうございます。会えない分様子を知る唯一の方法なので毎号楽しみにしています。一人分ずつ作成されるのは大変かと思いますが家族としては様子が知れて嬉しいです。
- ・その時の様子がわかる写真を見れるので家族で喜んでいきます。笑顔の写真は嬉しいです。
- ・ニュースレターは楽しみに見せて頂いてます。いつもお写真付きでショートメッセージの説明付きでよくわかります。いつもありがとうございます。
- ・写真入りで義姉の様子が良くわかるので嬉しいです。
- ・入居者である母の近況が書かれていて大変ありがたいです。直接会えないので安心できます。
- ・毎月楽しみに見せて頂いてます。ホームでの様子がわかりやすく安堵しています。

質問15. オンライン面会を受付中ですがオンライン面会に関するご希望、ご要望等がございましたらご記入ください。(6件の回答)

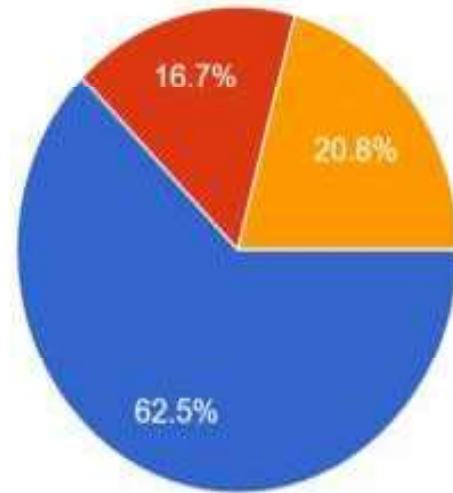
- ・オンラインでは、中々おしゃべりしないので、終了した後に淋しくなりそうで。
- ・してみたいとは思いますが、母は耳が遠くて話がスムーズに運ばない(笑)かと。早く面会が出来るようになることを望みます。
- ・ZOOMアプリは入れてますが画面越しの対面では認識できないと思い二の足を踏んでいます。
- ・ありがたい事と思っています。
- ・スマートフォンが苦手で申し訳ありません。早く面会出来るとありがたいです。
- ・入所者も家族も、うちは全員アナログでオンラインになじめずにおります。すみません

質問16. コロナの状況の中でご家族様が施設に対しての要望、不安があればご記入下さい。12 件の回答

- ・良く対応してくださっています。
- ・早く直接会えるようになってほしいです。
- ・現状で満足しています
- ・コロナで会えませんでした。家族も4回注射しているのでこれからは安心して施設に入れていただきたいと希望しています。
- ・母の体調が悪化した場合、直接会えるか心配。
- ・今まで通り、きちんとして下さっているので、今のところ特段ございません。
- ・よくやっていただいて有難く思っています。大変なご苦労だと思いますが今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・何か変わった事があれば連絡して下さいと信じています。とにかく元気で落ち着いてくれていたらありがたいです。
- ・施設の方々と触れ合う機会を設けていただきたいと思う反面やはり感染は心配です。
- ・長びくコロナ禍の中、2人を守ってくださりありがとうございます。それぞれの部屋、リビングでの面会など、家族が気軽に尋ねて直接会話ができる日を待っています。行事も楽しそうで、家族も参加できたらな、と思っています（コロナ前はどうだったのでしょうか？コロナ渦での入所でしたのでわからなくて、、、）
- ・面会が出来ない状況中に、母の様態が悪くなった時に母の側に行けない、看取れない等お互いはコロナではないのに部屋に入ること
が出来ないから 近づけない時はどうなるのか？まだ先のことは思いますが今から不安に思います。
 - ↳看取りになると特例面会がございますので、不安な時には遠慮なくご連絡ください。
- ・一度も部屋に行ってません。どの様な生活をしているのか見てみたいものです。母の一日をかいま見たいと思っています。(今はとても無理でしょうが。)
 - ↳オンラインでお部屋の様子を見ていただくことも可能ですのでご相談下さい。

質問17. 今後、用紙記入だけでなくQRコードを活用したアンケートも検討しています。もしQRコードでのアンケートを実施する場合、利用したいかご意見をお聞かせください。

24件の回答



- 1. 利用したい
- 2. 利用したくない
- 3. 利用できない (QRコードがわからないなど)

質問18. 本アンケートに関してご希望、ご要望等がございましたらご記入ください（5件の回答）

- ・母をおまかせっきりのような感じで、私自身、悩むこともありましたが、真面目に取り組んでくださる姿勢が
ありありとわかりました。
自宅にひとりぼっちでいるよりは、貴施設の方々とお話しさせていただく方が母にとっていいと思います。何も
してあげられない私ですが、施設長様はじめスタッフの皆様、どうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・特にありません。
- ・すみません。苦手です。
- ・毎月送られてくるニュースレターやケア計画など確認する事で床ずれもなく食事をとれているようなので安心
しています。面会も月3回でき、顔色や肌つやもよく、十分に ケアして頂いているのは感じられます。ただ、
本人の意思疎通が難しいので分からないことも多く生活の様子も(環境・部屋の様子)も実際には 見れ
ない状況なので、アンケートに答えるのは難しかったです。
- ・毎回同じ内容を尋ねられてもそうそう大きく変わるものではないと思います。その度に理由を尋ねられるの
も同じような内容にしか
なりません。時には「何か言いたいことはないですか」というような意見がある人のみが答えるようなアンケー
トでもいいのではないで
しょうか。
↳サービスの質の確保のため毎回同じ内容となってしまいますが、新規入居の方も居られるためご協力をお
願いいたします。