

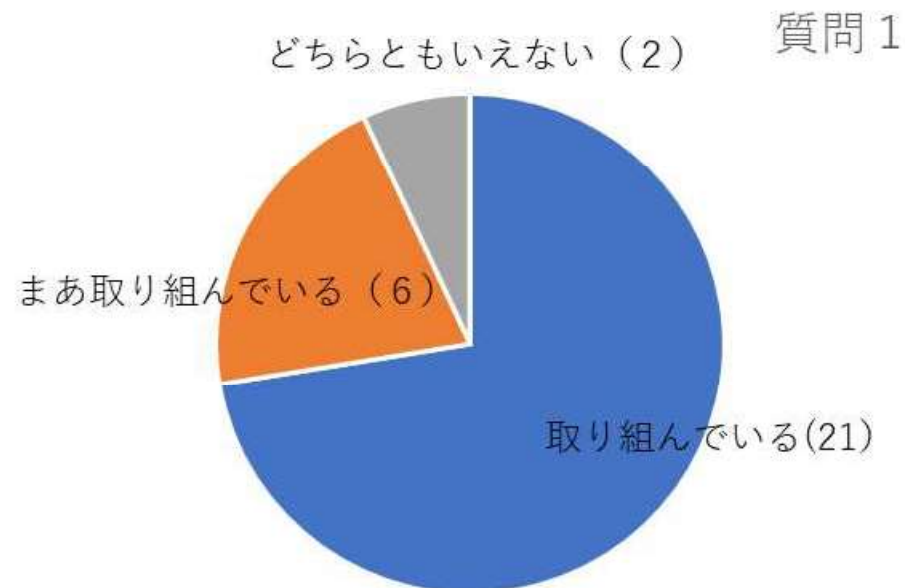
# 令和3年度 家族満足度調査 結果

アンケート依頼：34名 回答数：20名

特別養護老人ホームめざめ  
ショートステイめざめ

## 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か？

- 好きな物しか食べない父にこまめに対応している。
- 音楽を掛けたり、テレビをつけたりし快適に過ごせるようにしてくれている。
- 退院後、病状が変わった後も様々に対応している。
- 表情が明るくなった。
- 本人に合ったケアをしている。
- 本人から不満をあまり聞かない。



## 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か？

## 質問2

- 本人が楽しそうにしている。
- ニュースレター等、丁寧な対応。
- 様子を見守ってくれたり、話をきいてくれたりしている。
- 身体が硬くならないように、床ずれができないように工夫している。
- 何か変化があった時など、すぐに連絡をもらったり、ニュースレターで本人の様子が知れる。
- 好きな物を工夫して提供してくれたり、本人に合う車椅子の検討もしてくれる。
- 転倒する母に、よく対応してくれている。



## 質問3 電話や差し入れ時の職員の対応はどうか？

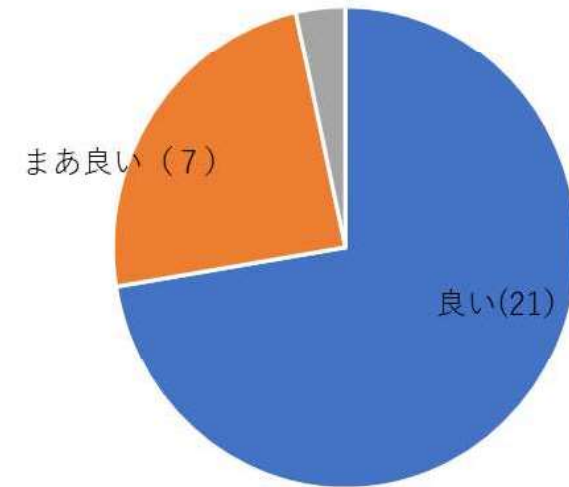
- いつも親切に対応してくれる。
- 電話では本人の様子を詳しく教えてくれる。
- いつも笑顔で接してくれる。
- 忙しいとは思っているが、電話の時に長く待たされる。

→ご不便をおかけして申し訳ありません。お待たせの時間が長くないように努めます。

- 土曜日の電話対応がうまくいかなかったときがある。

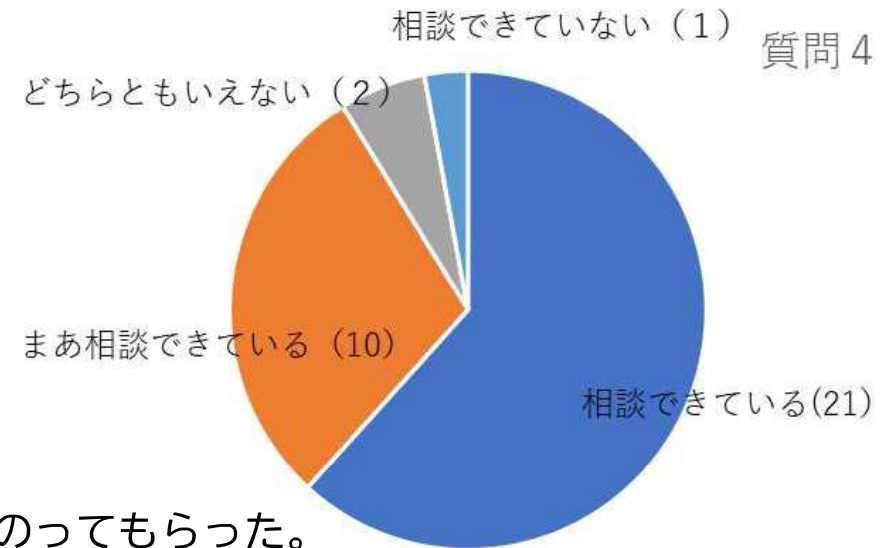
→時間帯によってはスタッフの入れ替わり、うまく引き継いでいない事がありご迷惑おかけしました。

お電話が繋がらず折り返しを頂く場合は他のスタッフへも引き継ぐよう周知しました。



#### 質問4 気軽に施設職員に相談できるか？

- 話しやすい接し方をしてくれる。
- それぞれの担当がいて、きちんと説明してくれる。
- 都度対応してくれる。
- 姉が何でも相談している。
- 相談することはあまりないが、入所時には丁寧に相談にのってもらった。
- あまり困りごとがない。
- 今のところ相談事がない。



## 質問5 ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれるか？

質問5

- 適宜携帯に連絡してくれる。
- 本人の様子が分からないので。
- 職員数が少ないにもかかわらず出来る範囲で対応してくれている。
- コロナ禍で本人の要望が解らない。
- おやつを提供をお願いしたが当施設での提供はしていないと断られる。
- 入居者より差し入れを依頼されるので少量でも良いので対応してください。

→当施設ではイベント時（ユニット単位でのおやつ会を実施）以外に嗜好品の提供は行っておりません。  
ご家族様よりご本人様への差し入れをお願いしております。

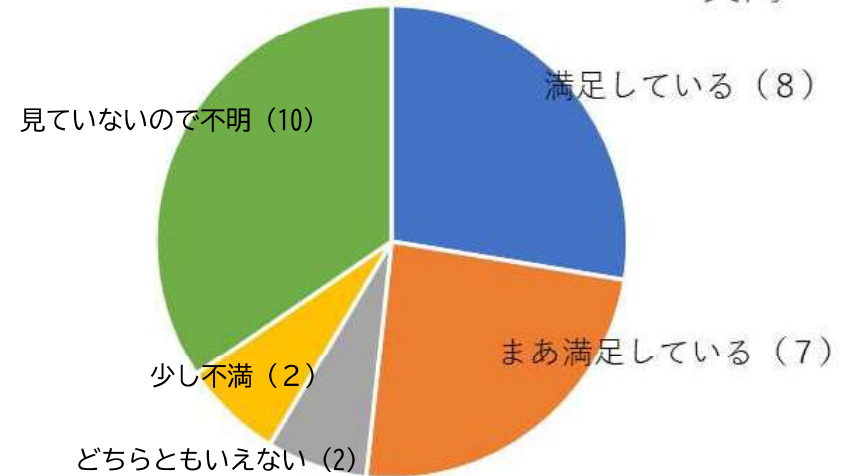


## 質問6 施設内は清潔か？

質問6

- 清潔感が感じられる。
- 上靴等も毎日洗ってもらい、行き届いていると思った。
- エントランスしか見ていないのでわからないが、綺麗にされていると思う。
- シーツ等は置かれていて残念。

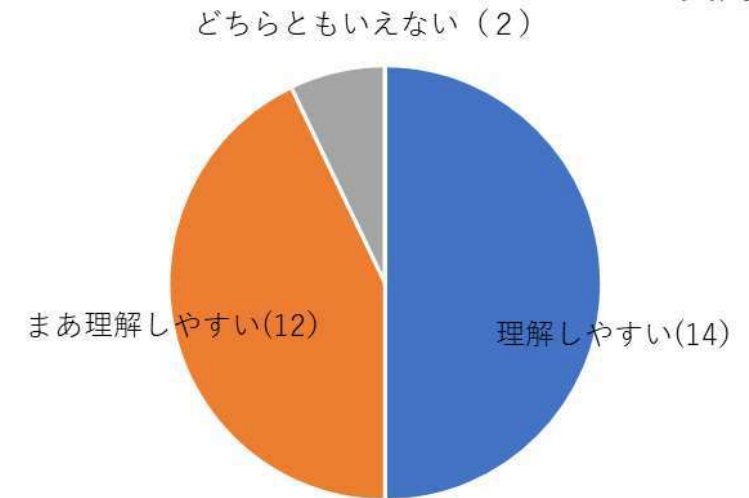
→コロナ感染予防対策で外部の業者の出入りを禁止にしていたが、現在は感染対策をした上で入館できるようになっています。  
シーツは撤去しています。



## 質問7 サービス提供に関するケア計画はわかりやすいか？

質問7

- 必要に応じ補足説明している。
- 介護、リハビリ、栄養とそれぞれに詳細な計画を戴き、本人の現状がよくわかる。
- 経過記録で状況がわかる。
- 具体的な内容になっている。
- 書面での説明書は送付されているが、対面で説明してほしい。  
→以前は対面にて対応していましたが、コロナ流行により現在は面会の制限もあり郵送しています。詳細のご説明については面会時や電話にて対応致しますので気軽にお声かけ下さい。
- 普通だと思う。





## 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どうか？

- すぐに連絡をもらえるので安心
- すぐに報告があり、その後の対応もよい
- 病院があるという事で迅速に対応している。
- 内容に不満がある。50代が食べる食事ではないので、副食を考えてもらいたい。

→給食につきましては外部業者委託により提供しております。献立が全国统一になっており、個別での変更対応をお受けできないためご迷惑をおかけし申し訳ありません。  
また、老人ホームであるため嚥下や咀嚼が困難な方に合わせた食事内容となっております。健康状態に問題がない方に関しましては、ご家族様からの差し入れは承っております。

- 取り換え用のガーゼの依頼をされたが、驚いた。施設長の説明で「家庭と同じ状態なので」とも言われたが、臨機応変の対応があってもよいのではないかと。他施設に預けている方に聞いたが、ガーゼ持参は言われたことがないとの事だった。

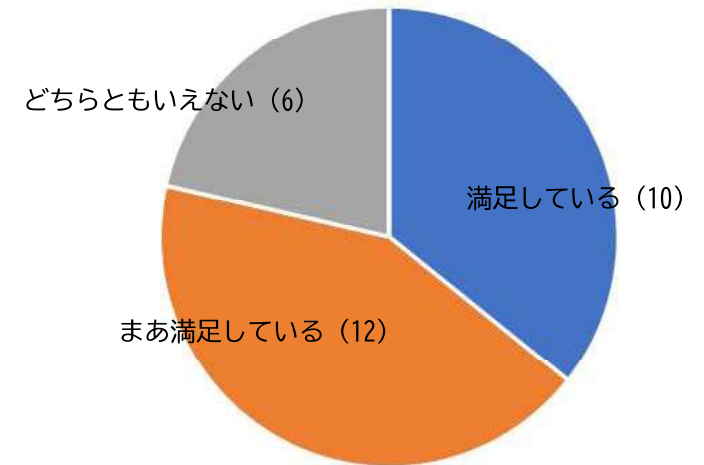
→ご指摘の通り柔軟な対応ができず、ご家族様にご負担を掛けてしまい申し訳ございませんでした。衛生材料につきましては、ご自身にご負担いただく場合があるため、今後必要時にはご理解いただけるようご説明いたします。



質問9 施設の利用料金についての説明はどうか？

質問9

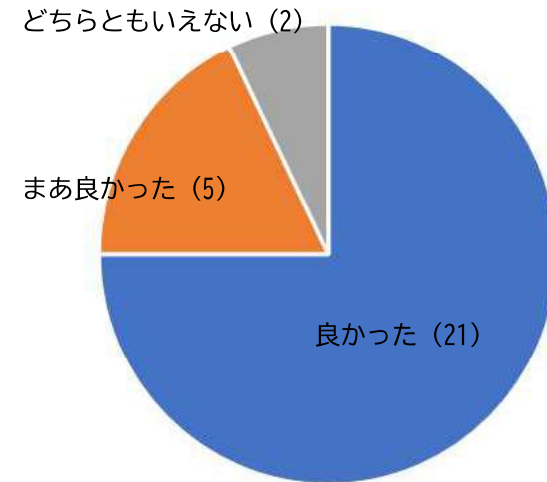
- 前もって文書で通知をいただき、分かり易い。
- 普通に聞いて納得した。
- 説明はあったが、全額増加は辛い。



## 質問10 当施設を利用して良かったと思うか？

質問 1 0

- 施設が大きくないので、入所者同士の面識や職員との触れ合いも多い。
- 本人も家族も良かったと思っている。コロナが治まり、少しでも家族の者がお手伝いできるといいなと思う。
- 職員の対応の良さと交通の利便性の良さ。
- 本人が楽しく過ごしているように感じる。
- 安心して預けられているので。
- 自宅に近く、両親が同じ施設に入れた。
- 医療、介護、介護と細やかに配慮していただき安心して居る。2、3年繰り返している床ずれの治療状況を計画書で知り、毎日の洗浄、処置、補助食品と、多方面から手当してもらい、本人の体重も増加し、身体もしっかりしてきているようで喜んでいる。
- 症状が変化した時に迅速に対応してもらえるので、安心して居る。
- 前の施設は寝たきりという事で離床がほとんどなかったが、時々、車椅子に移乗したりして、大切にしてもらっている
- とても助かっている。
- 他施設の利用をしたことがない。

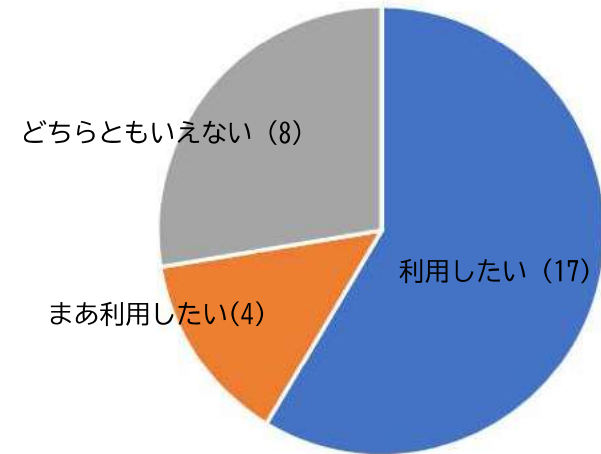


## 質問11

ご家族様が介護を必要になった場合、この施設を利用したいと思うか？

質問 1 1

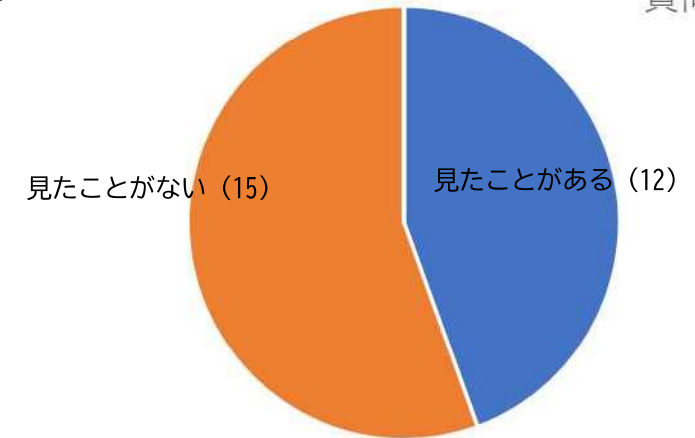
- 母の認知度がコロナで低下してきたので、申し込みはしておきたい。親子で入所できると共に良い影響があると思う。
- ぜひ利用したいと思う。
- 本人の状況を見ていて安心できるから。
- 職員が優しい。
- 家からも近く、主人がよくしてもらっているので、自分もここが良いと思う。
- 私本人はまだ考えていないが、父をぜひ入居させたい。
- 現在、父子でお世話になっています。願わくば、家族の認識が薄れない内に、私もお世話になりたいと望んでいる。
- まだ考えていない
- その時々で合う施設が違うと思うから。



## 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？

質問 1 2

→施設での出来事や取り組み、季節の行事や活動などなども掲載しております。  
是非ご覧ください。



## 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か？

- リハビリの写真等を載せるとリハビリにも力を入れている事が分かると思う。職員がどのような資格を持っているか、資格を持っている人の人数等乗せると安心するのでは。
- 本人の状況や写真等、アップされる頻度が早いと嬉しい。

→ご意見ありがとうございます。

ホームページの更新がなかなかできておらず申し訳ございません。職員の協力を得て充実したホームページ作成に取り掛かっております。皆様のご様子をできるだけリアルタイムに更新できるように努力して参りますのでご覧ください。

#### 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

- 毎月ニュースレターが届くのを楽しみにしています。施設での様子が分かりやすく写真で本人の様子も分かります。
- 施設内での様子を知る機会がないのでニュースレターはとても楽しみにしています。手書きのコメントを書いて下さる職員の皆さんの優しい気持ちを表しているようで温かい気持ちになります。
- 写真と近況を書き添えて頂いているので大変ありがたい。
- 施設での様子がわかって嬉しい。
- 最近の様子や日常事柄などを写真で見ることが出来てうれしいです。
- とても楽しみにしています。ハガキもよく考えられており、本人からの言葉をみると安心します。
- 面会できないので写真をみると安心できる。
- 唯一母の状況が写真等でわかるのでありがたいです
- 職員よりひとことは良いですね！
- お忙しいと思うのですが、コロナで日々の様子も解かりません。もう少し生活の状況が解かれれば有難いです。
- 現在の状況が分かりやすく掲載されていて非常に助かります。
- 会えない日々がつづいているのでとても楽しみにしています。今月の写真父は魚つりがとっても好きだったのを思い出しました。

#### 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

- ニュースレターは家族皆で共有出来るので大変ありがたいです。いつも楽しみにしています。
- 毎月送られてくる日を楽しみにしております。写真を近くにかざり毎日ながめたり声をかけたりしております。毎月ありがとうございます。
- コロナで会えない時期には様子がわかってよかった。写真での様子でも見れるとうれしかった。
- 毎月楽しみにしております。8月のスイカ割り、気合の入った顔、構えをみて嬉しくなりました。手間のかかる行事を計画して日々の生活に変化を設けていただき感謝しています。入所して5ヶ月になりますが、未だお部屋には行けませんので、お部屋での何気ない日常も見せていただけたらと思っています。

## 質問15 オンライン面会に関するご希望、ご要望

- スマホではないので無理だと思います。
- 現在は1か月2回ですが少しずつ回数を増やして週に1度とか増やしていられると思いますが、早くその時がくる様に願って居ります。
- オンライン出来ないのではわからない。
- 寝たきりなのでオンライン面会は利用していません。
- 出来るだけ対面形式が良いですね！
- 機会があれば利用したいです。
- また利用させていただきたいと思っております。毎回ありがとうございます。



## 質問16 コロナの状況の中で家族様が施設に対しての要望、不安はないか？

- 引き続き衛生管理をお願いします。
- コロナが収まっている状況で母の調子が良ければ短時間で構わないので自宅に一度連れて帰ってあげられればと思っています。車椅子に座っておくことも難しいので今後の母の回復にもよるとは思いますが…。
- コロナの状況の中では要望があっても無理ではないでしょうか？
- なかなか面会できないので淋しがっていないか気になります。
- 玄関フロアにアルコール消毒にプラスして手洗いと靴底の消毒も必要ではないかと感じます
- 生活用品やおやつの差し入れ用ボックスを準備いただくことで介護スタッフの方が余裕のある時間に取りに来ていただけるとと思います。
- 緊急事以外の連絡はショートメールなどを利用していただけると助かります。（発信のメールでも構いません）
- 部屋に家族もいける時が来る様にとまって居ります。ありがとうございます。宜しくお願い致します。
- 父のわがままに耳をかたむけて下さり感謝しています。
- オンラインではなく早く面会が出来てお部屋で会えるようになるといいですね。
- このような状況なので面会できないのはしかたないと思っています。

## 質問16 コロナの状況の中で家族様が施設に対しての要望、不安はないか？

- コロナの状況が落ちついたらできるだけ面会回数を増やしてほしい。又1度も部屋に入っていないので、回数制限をされてもいいが部屋での母の様子をみてみたい。
- 特にありません。
- ワクチンを接種している家族に対して面会の許可があれば嬉しいです。
- コロナ禍の中大変と思います。いろいろな対応宜しくをお願いします。
- 早くお部屋でゆっくり面会ができるようになるといいですね。
- コロナの間に職員さんが変わられていて差し入れの時に初めてお会いしたりして、前の職員さんはおられないのかなとか、名前がわからず頼み事がしづらい感じですが、何でも坂口さんに頼らざるを得なくなりますので申し訳ないです。
- いつも適切な対処をしていただき安心しております。ありがとうございます。よろしくお願いいたします。
- コロナの状況の中、2人を見守っていただき、本当に感謝しております。まだまだ先行き不透明ですが、家族が忘れられる前に部屋で会話やちょっとしたお世話をしたり、一緒に行事に参加したり、自宅へ外出できたりそんな日が来るとを毎日願っています。