

令和5年度 満足度調査アンケート 結果報告

特別養護老人ホームめざめ
ショートステイめざめ
満足度向上委員会

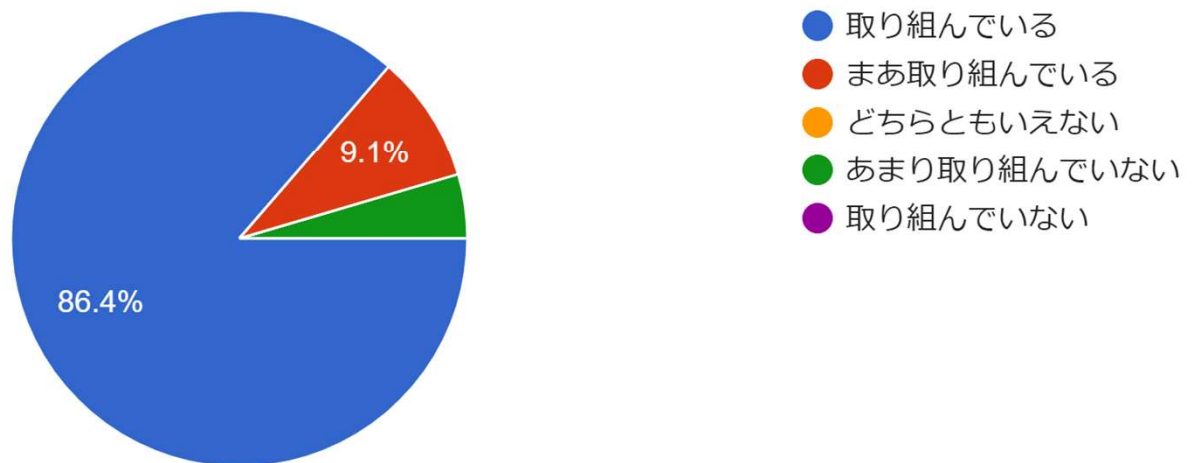
アンケート配布

特養：25家族 ショートステイ：8家族

回収率：66.6%

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？

22件の回答

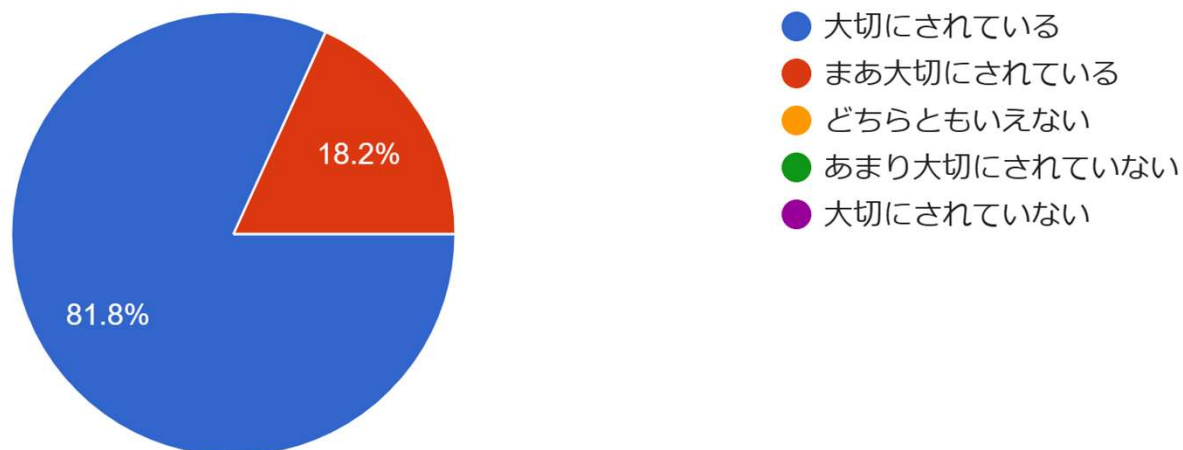


【理由】

- ・本人が楽しそうにしているように見受けられる。
- ・本人の希望にそって、対処されている。
- ・利用者が楽しいと話す。
- ・ニュースレターを見るたびに感謝しています。
- ・本人の好きなことを生活に取り入れようとしてくれている。
- ・行事ごとなど定期的開催されているから。
- ・いろいろと季節ごとや行事ごとに楽しい体験をさせて頂いているようなので。
- ・面会時の本人の服装などきちんとお世話してくださってるので、気持ちよく過ごしていると感じます。
- ・義姉が普通に静かに時間を過ごしている様に見受けられる。

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？

22件の回答

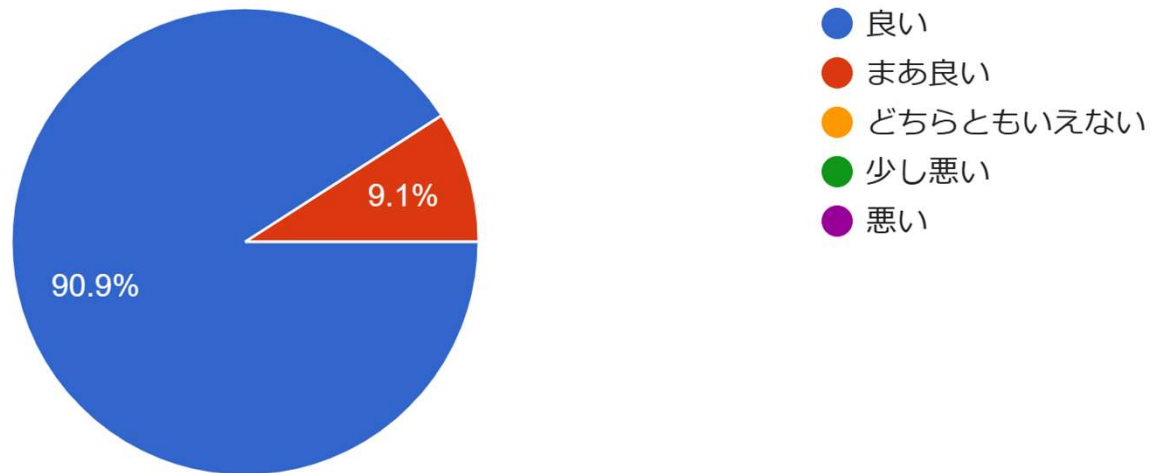


【理由】

- ・福助事業で1時間もかけて〇〇まで連れて行ってもらいました。有り難かったです。
- ・良くしてくれると話す。
- ・母との話しの中で感じてます。
- ・優しく介護してくれるのを見ているから。
- ・本人も話をしているようなので。
- ・いつも綺麗に洋服を着せて頂いて、髪も爪も整えて下さっているの。
- ・職員の皆さんから受ける印象がとてもいいのでそう感じます。
- ・ほぼ寝たきりではあるものの運動機能維持に取り組んで頂き、福助企画実現にも尽力して頂いている。
- ・大切にしてもらっていると思います。声掛けをたくさんしてあげてください。
- ・皆さん笑顔で対応している。
- ・年々、手足のコントロールが不自由になっているようですが、食事中のテレビの向き、テーブルの高さ、部屋での動線と日常生活を細やかに工夫してくださり感謝しております。
- ・居室での面会時、自宅に来て下さった時、とても優しくして下さいました。
- ・担当の介護士が特に本人の希望に添う事をしてくれているので大変感謝しています。
- ・できる限り、痛みのない様に工夫してもらっていると思う。
- ・食事形態や食事摂取量増加のための差し入れの提案等、母の現状に適した方法を取ってくださっている（私の関心が食事のことが大きいので）。交換日記という私のお願いに忙しい中協力していただけること（母と繋がれる、母の認知への働きかけのために）。

3) 電話や差し入れ時の職員の対応はいかがですか？

22件の回答

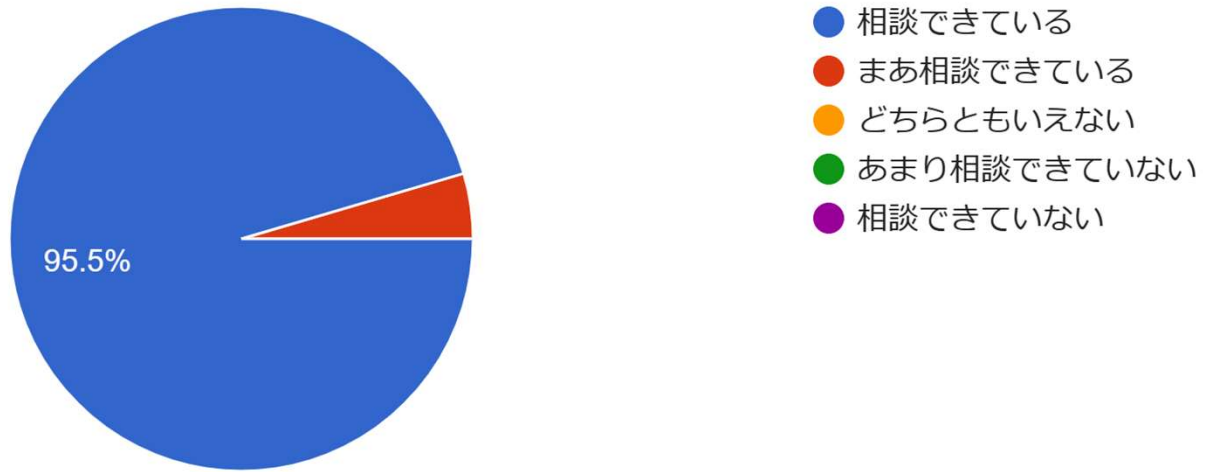


【理由】

- ・忙しいとは思っているので仕方ないけど早く降りて来て欲しいと思う事がある。
 - ・重たくても笑顔で受け取る。
 - ・笑顔で対応してくれます。
 - ・いつもきちんと対応してくれる。
 - ・尋ねた事にきちんと答えてくださるから。
 - ・皆さん明るくて優しいと思います。
 - ・電話口の応対も気持ちがいいです。
 - ・毎回、丁寧に対応して頂いてます。
 - ・問題ありません。
 - ・お忙しい中、いつも丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。面会予約の電話の件、前月15日以降とはっきりしていて申し込みやすくなりました。
 - ・事務の方々いつも対応ありがとうございます。
 - ・いつも明るく、丁寧に対応してもらっている。
 - ・どの時間帯にお持ちしたら迷惑が掛かりにくいかわからず、私共の都合で訪問してしまいますが、気持ちよく対応してくださりほっとします。手作りの総菜等は施設で準備してくださっているのにと申し訳なく思いつつ、母に私の（我が家の）味を食べて欲しい気持ちを優先しています。
- 早朝や夕方以降は人員が少なくなりますので9:00～17:30の間に持ってきて頂くと助かります。

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？

22件の回答

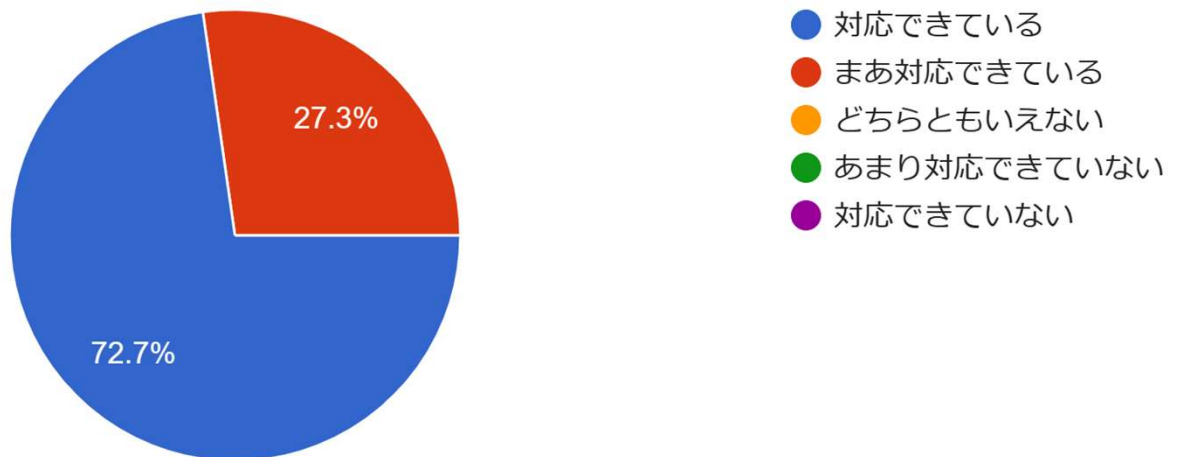


【理由】

- ・遠慮してないので。
- ・親切に何でも聞いてくれる。
- ・何でも相談しやすいです。
- ・気になった事などその都度お尋ねしてるので問題はありません。
- ・問題ありません。
- ・本人抜きで眼鏡を作った時には合うかどうか心配でしたが、担当スタッフの方から使用状況などお知らせいただき安心できました。
- ・相談員が直に対応してくれるので感謝しています。
- ・話しやすいので。
- ・6/10母の孫夫婦と3歳のひ孫が県外から来崎し、母との面会をさせていただきました。その折、前もっていただき打ち合わせをさせていただき、施設側と私共の状況をすり合わせていただき、思い出深い面会をさせてくることが出来ました。皆様本当にありがとうございました。

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？

22件の回答

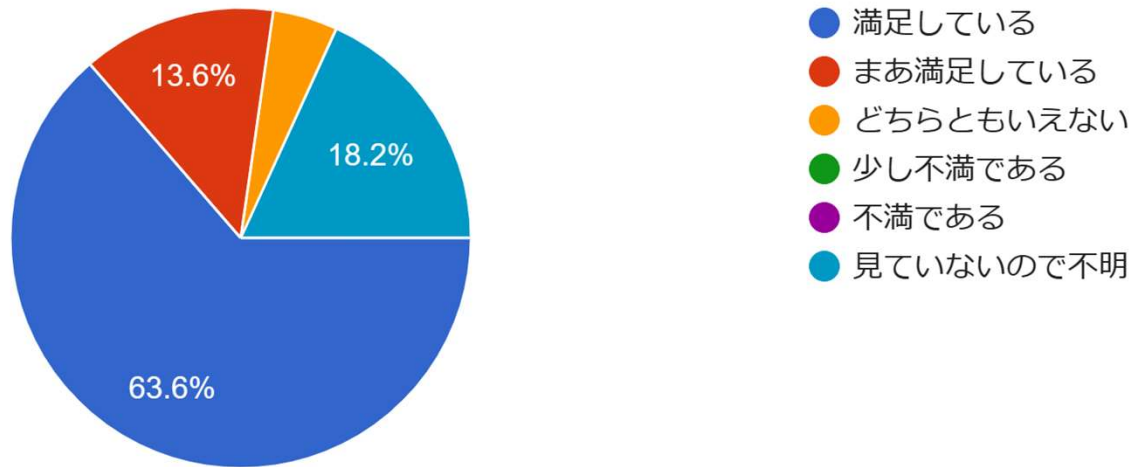


【理由】

- ・もう少し髪を綺麗にしたいとカラーが出来ないのか聞いたら対応が早く次月からしてもらえた。
- ・満足している。
- ・今はコロナの関係で、迅速にはいかないと思いますが、出来ることはして下さっています。
- ・きちんと対応してくださるので安心してます。
- ・面会の予約の際も迅速かつ柔軟に対応いただいた。
- ・結婚式の写真撮影に来ていただいた。
- ・本人の興味の対象を解って頂き、好きな地図など貼って下さったり、CDをセットして下さったり、自室での楽しみを多く用意していただいております。
- ・福助等、お願いしたことを叶えるように努力して頂いています。
- ・いつも自然に対応してくださり、あえて迅速だと思ったことはありませんでしたが、逆に待たされて遅いなどと思ったことはありません。例えば面会の前に翌月の希望日時をお伝えしたら、面会終了時間にはお返事を頂けます。

6) 施設内の清潔さはいかがですか？

22 件の回答

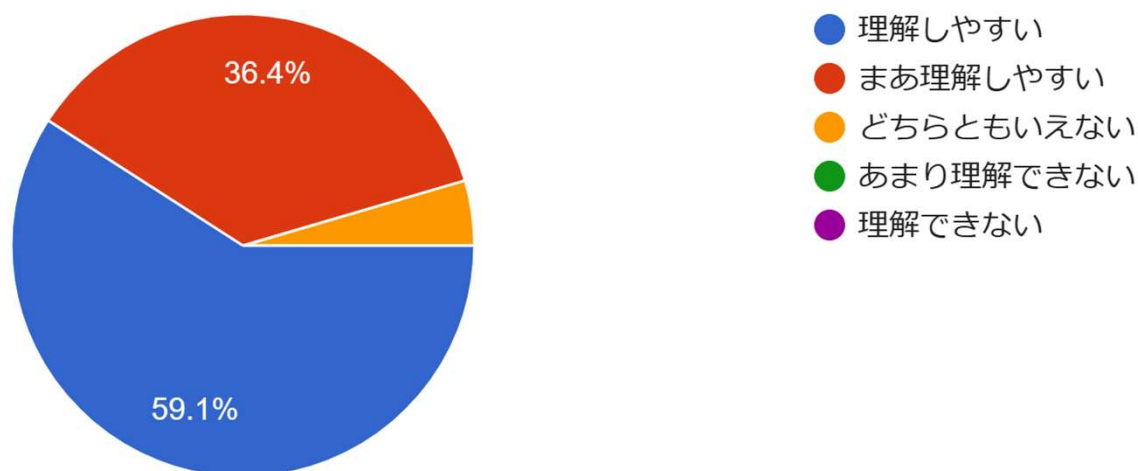


【理由】

- ・ 最近部屋まで行って無い。
- ・ 最近は室内に入ることが出来ませんが、掃除も行き届いていると思う。トイレなど清掃されている。
- ・ 建物も新しく、お部屋も個室なのでいつも気持ちがいいです。本人の部屋はきちんと整理整頓されてます。コロナ禍で施設内の見学はしてないように思うのでよくわかりません。
- ・ 尿などで迷惑をおかけしています。臭いなど不愉快だと思いますが、よろしく願いいたします。
- ・ 問題ありません。
- ・ エントランスの内外、ドア等きれいに拭いてあり、清掃中に出入りする時にも手を止めて気持ち良く案内してくださり、ホッとします。
- ・ コロナ後は特に気を使っていると思う。
- ・ 居室内での面会時、室内の清掃はいきとどき、また棚に並べていただいた小物等も埃もなく飾ってありました。エレベーターホールや1階のトイレもきれいです。一度、学生さんのような方々が掃除用具を準備され上の階へ行かれるのをお見受けしました。

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？

22件の回答

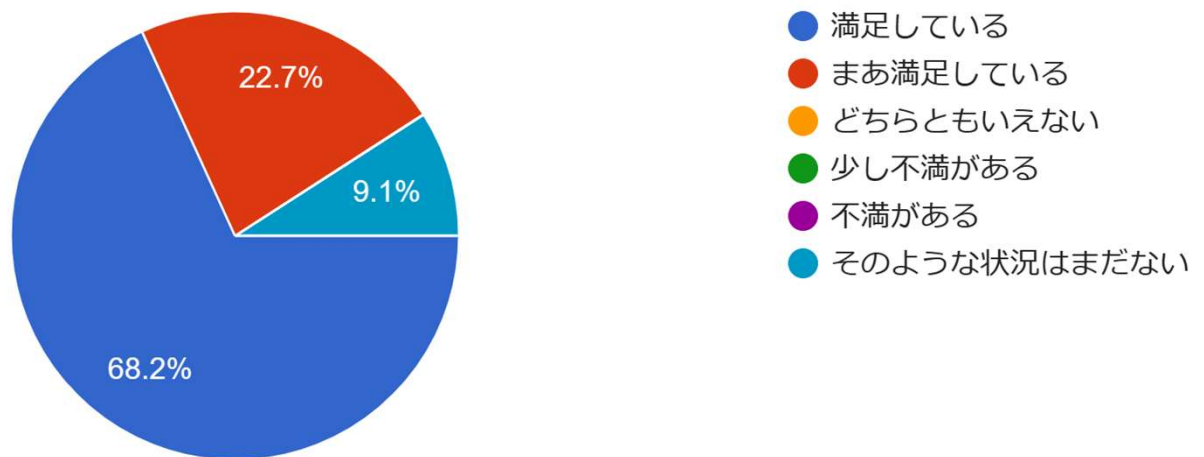


【理由】

- ・ 96歳なのでそんなにケア計画も変えようがないと思う。
- ・ 丁寧に説明して下さる。
- ・ 本人の状態に合わせて計画されてるので、安心してます。
- ・ どうぞよろしくお願い致します。
- ・ 問題ありません。
- ・ 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現状がよくわかります。
- ・ 特にわからない所は無いので。
- ・ ケアプランセンターひまわりさんが作成してくださっている書類のことでしょうか。それについて長期間分の「居宅サービス計画書」は私共の希望を端的に表現していただけています。毎月分の「サービス利用表（兼サービス計画）」は書式に則ってという事でしょうか、よくわかりません。よって、あえて確認はしていません。

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？

22件の回答

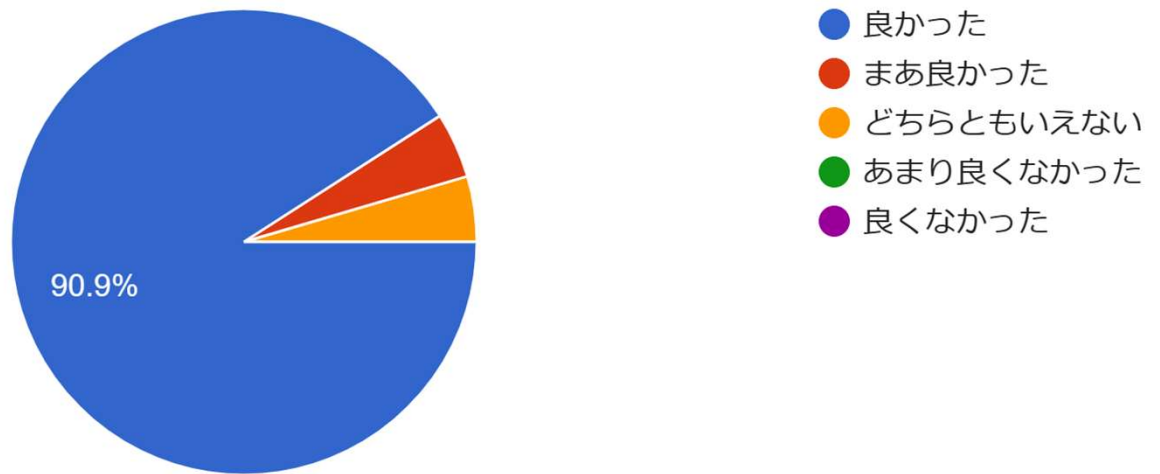


【理由】

- そこまでの連絡は要らないという程連絡いただいております。
- 病院と良く連携が取れている。
- コロナに感染した時、LINEで状態を教えて下さったり、薬を服用させて様子を見て頂いたので安心出来ました。
- 発熱時すぐ電話があり、本人の状態を知らせてくださったのでホッとしました。
- 病院と連携しているので安心できます。よろしく申し上げます。
- 1月の入院時には、貴所から連絡をいただいた後は、その都度、井上病院の各部署から病状、容体など電話連絡いただき安心しました。コロナ禍の中、家族の負担も極力少なくして下さい助かりました。
- 連絡が少しだけ遅い時があった。
- 2/19（日）母の指が化膿しているので翌日病院への付き添い可能かとのお尋ねの電話。2/20（月）朝から病院の予約ができたとの連絡で直接井上病院にて落ち合う。4日間の通院に同行させていただき、母の状態、お医者様の説明を直接伺えました。

9) ご家族様から見て当施設を利用して良かったと思いますか？

22件の回答

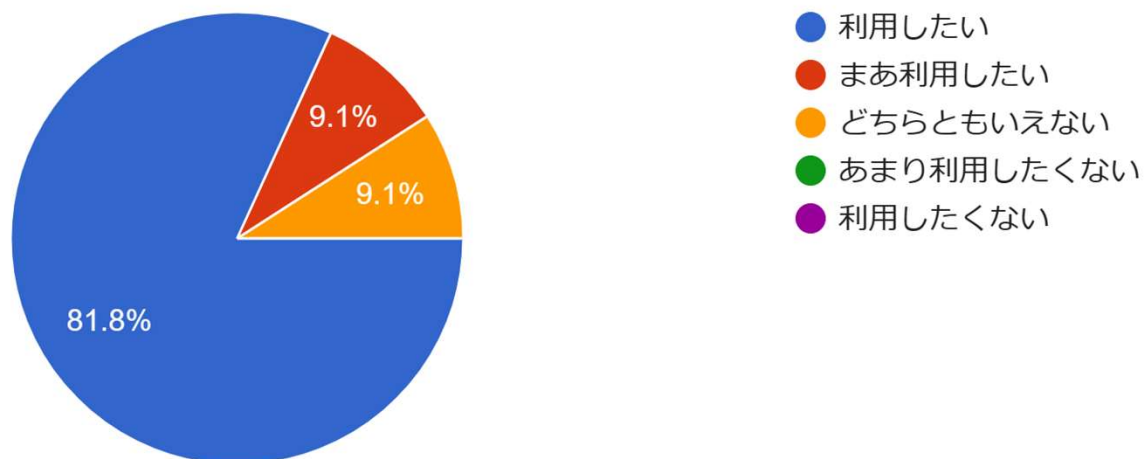


【理由】

- ・家から近い。
- ・利用者本人が満足している。
- ・迅速な対応をして頂きました。
- ・職員さんが行き届いている。医療面でも安心できる。
- ・新しい施設、医療機関関係なので、もしもの時の対応が安心。
- ・日頃すぐに行ける距離だし、スタッフの皆さんも優しくて感じの良い方ばかりなので、入所できて本当に良かったです。お薬も出して下さるので、家族の負担がなく安心です。
- ・医療と介護の連携が取れているので、非常に安心です。
- ・医療と連携されているので安心できます。
- ・看護師の方が常駐し、井上病院と連携しているので安心感がある。
- ・とても、ありがたいと思っています。
- ・職員の対応がいいです。
- ・在宅時の外来通院の苦勞、困難さを思う時、井上病院との連携、訪問歯科、衛生用品、リハビリ用品購入の充実、とくし丸の楽しみと家族の負担が各段に減りました。
- ・元々の主治医の病院と同じ系列だから連携がとれていて安心。
- ・私が入所を願った白鳥蘆花の会を法人名とする貴施設。こちらにご縁をいただいたこと、母を託せることに感謝しかありません。母の娘を思ってくれる気持ちと強運、そして私の一念そして皆様の福祉のお力で現在の安泰があります。

10) 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いますか？

22 件の回答

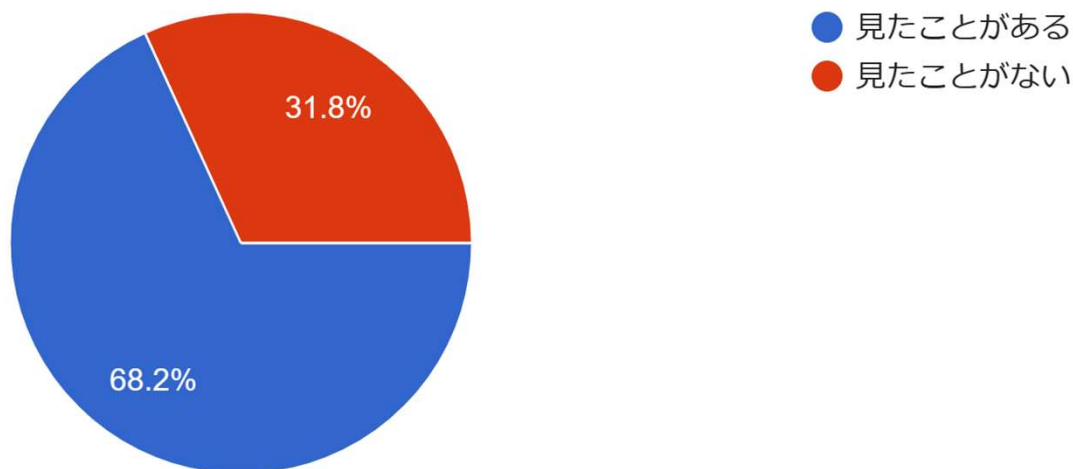


【理由】

- ・個室でプライバシーが確保されていると思う。
- ・こじんまりとしていて、静かにゆっくりと時間が流れてる感じが良い。対応が良いから。
- ・職員の対応などのソフト面は文句無しですが、ハード面が...便利な場所ではあります。
- ・職員さんの感じが良く、医療面でも安心なので。
- ・安心感があるから。
- ・個室でゆっくり過ごせるので良いと思います。
- ・地域型密着の方針や医療と介護が連携してるので安心です。
- ・看護師の方が常駐し、井上病院と連携しているので安心感がある。
- ・自分には介護してくれる人がいないのでこのような施設に入れると良いなあと思います。
- ・顔見知りの方、知っている方に囲まれる安心感があるかと思います。屋上から周りの山や、なじみの景色を眺められたら嬉しいと今は思いますが・・・（できれば、介護が必要にならずに入所中の家族のサポートできる立場でいられるよう健康に留意してすごしたいと思っています）
- ・これまでちゃんと対応して頂いているので、信頼している。
- ・私は子供を育てる中での悩み、母との暮らしのでの確執、そんなときに助けていただいたのが「次郎物語」その作者であられる下村湖人先生の愛用された言葉とのご縁。ただ「他人様にちゃんとする」母に比べて「好いたごとさせて」と自分中心の私、ご迷惑をかけてしまいそうです。

11) 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？

22 件の回答



【理由】

- ・ 特になし。
- ・ わかりやすくできていいと思います。
- ・ 入居するにあたっての詳しい情報があればと思います。
- ・ チラッとだけ見たことがあります。
- ・ 特にありません。
- ・ すみません、今度見ます。
- ・ ホームページについては特にないが、LINEに関しては、特にこのアンケート記入の仕様は、記入の途中で閉じてしまうとそれまで記入したものがすべて消えてしまってやり直しになるのは腹が立った。これだけの量を書き込むには時間がかかって一度に終わらせるのは無理がある。改善してほしい。
→この度は大変ご迷惑をおかけしました。また、貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございます。
一時保存について確認したところ、Googleアカウントをお持ちでGoogleアカウントにログインした状態であれば自動的に一時保存になるようです。アンケートに関しまして改善点があれば今後も検討して参ります。

12) 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がございましたらご記入ください。

17件の回答

- ・生活の様子がわかるので、ありがたいです。
- ・写真があるので嬉しい。
- ・もう少し日々の情報が有れば嬉しい。
- ・施設内の様子や出来事など楽しそうな様子で、ほっとする。
- ・これは素晴らしいプレゼントです。
- ・丁寧にお手紙もつけていただいております。ありがとうございます。
- ・日頃どんな様子なのかよくわかるので楽しみにしています。今のままで十分です。職員のつぶやきやメッセージがあったら一層楽しみに見るんじゃないかと思います。
- ・毎月とても楽しみにしています。まだコロナも安心できない状況ですがイベント楽しんでいる様子ありがとうございます。
- ・施設での生活の様子や楽しいイベントの様子、義姉の反応がよくわかるので嬉しいし、安心です。
- ・本人の写真と近況が添えられていて大変ありがたく拝見しています。
- ・様子が分かるので楽しみにしています。
- ・早く普通に返ると良いですね。
- ・毎月、楽しみにしています。季節毎にイベントを用意して下さり、日頃とは異なった遊びを楽しんでいるように見受けられます。ロビー面会では見られない表情も見え嬉しく思います。寝ているのが一番の心情でも、手近に覚えのある物にふれることで過ぎた日を思い起こし、頭の回転に繋がっているような気がします。
- ・毎月、送ってくるのを楽しみにしています。スタッフが毎月イベントを考えて本人が参加している様子を見ることが楽しみです。
- ・写真をプリントアウトしてほしい。
→施設での入居者様の写真につきましては、個別にご相談をお願いします。
- ・毎月の写真が楽しみです。共に暮らすことがない中で日常のあるいは行事の時に写る表情を見られ嬉しく思います。日常のお世話で皆さん忙しくお疲れも多いでしょうにそんな中であつても家族のためにまで時間を心をかけてくださいますことに感謝いたします。大変ですが、入所している母たち、そして私たち家族のためにも行事の開催やニュースレターもよろしく願いいたします。家族皆で写真、お言葉を見、読んでいます。

13) ご面会についてご意見・ご要望等がございましたら ご記入ください。

15件の回答

(※アンケート実施時は1階にて15分面会の状況でした。)

- ・室内へ入れないのは感染状況によって仕方ないのかもしれませんが、15分はあっという間です。
- ・パーテーションが外されていたら嬉しい。
- ・部屋での面会に早くして欲しい。
- ・出来たら30分は面会したい。
- ・1日でも早い「部屋での面会」です。
- ・コロナが落ち着いた期間に居室で面会できたのは良かった。またそうなるといいなと思います。
- ・都合がついた時に予約をしたくても空きがないことも多い。仕事柄、先の予定を立てにくいので難しい。
- ・特にありません。
- ・部屋での面会が実現できるよう希望してます。
- ・一日も早い居室での面会の再開を願ってます。
- ・早くお部屋で面会出来るようになるといいなあとと思います。
- ・コロナ、インフルエンザと心配は尽きませんが、やはり部屋での面会が一日も早く再開できるよう願っています。ロビー面会では話題がとぎれがちで本人達も疲れるように思えます。
- ・面会時間が30分になると良いですね。
- ・居室での面会ができるようになった時に面会をしたいと思います。コロナ対応お疲れ様です。
- ・面会の時間を作ってくださいありがとうございます。コロナ禍等、スタッフの皆様は大変な努力の中で実施していただき頭が下がる思いです。もちろん家族の私たちも母に会いに行けるよう、皆で協力し健康に気を付けながら暮らしています。先日、結果的に3週間ほど会えなかった後に面会した母の認知の衰えに驚きました。前回の面会時はしっかりとっていたので、面会が続けられる必要性を強く感じました。「面会」が私の「最終目標」(ちなみに、前回面会日は再開から約1か月6回目の接見になりました。)

面会に関しましては今後の感染状況により変化すると思いますが、引き続きご協力をお願い致します。

14) その他、当施設へのご意見・ご要望等がございましたら お聞かせください。

9件の回答

- ・特に有りません。
- ・面会日から面会日までの、健康状態を教えて欲しい。体重や食事量など。
→スタッフへお声掛け頂ければ、それぞれの専門職より気になる点などをお伝えさせていただきます。お気軽にお声掛けください。
- ・職員のみなさんが気持ちよく対応してくださるので家族は安心して預けることができます。よろしくお願いします。
- ・難しいと思いますが、入浴を週3回に増やして頂けますと喜ぶと思います。
- ・計画書などの同意サインですが、毎回書面上だけになっています。せめて半年に一回程度、直接対面で説明を受けたいと思います。(毎月は無理なので日程調整をしてもらえれば)
→計画書について直接ご説明すべきところコロナ禍で今まで出来ておらず大変申し訳ございません。今後再開してまいります。
- ・迷惑をおかけすると思います。どうぞよろしくお願いいたします。
- ・入所して2年半、多くの病を持つ2人ですが、それぞれ十分なあたたかい手当をいただき、心より感謝しております。ありがとうございます。コロナがおさまり気軽に帰宅したり、また、家族もニュースレターで伺う楽しそうな行事に協力したり参加したりする日がくれば・・・と思っております。
- ・何時もお世話様です。写真で想像できますのでありがとうございます。楽しそうです。
- ・現在、毎日LINEでのビデオ通話していますが、操作ができない時や会話もままならない時が増えてきました。本人の希望や要望を把握しずらいため、LINEメールで連絡いただければありがたいです。

お忙しい中アンケートにご協力頂き
感謝申し上げます。

