

ご利用者様およびご家族様へ

社会福祉法人 無量壽会
地域密着型特別養護老人ホーム 寶樹苑いずみ
苑長 只木 和彦

2023年度 アンケート集計結果について (寶樹苑いずみ)

日頃より、当苑の運営にご理解ご協力を頂きまして、厚く御礼申し上げます。

さて、ご協力頂きましたアンケートについて、集計結果をご報告申し上げます。

至らない点に関しては、真摯に受け止めて改善を検討し、お褒め頂いた点は励みとして、今後のサービス向上に活かしていければと、思っておりますので、今後とも宜しくお願い申し上げます。

(頂いたご意見については、極力原文のまま、転記をしております)

【実施】 2024年1月15日～1月31日

【回収数/依頼数】 24名 / 27名 (回収率 88.9%)

【ご記入者】

| ご家族様 (親類) | その他 (成年後見人等) |
|--------------------|------------------|
| <u>23名</u> (95.8%) | <u>1名</u> (4.2%) |

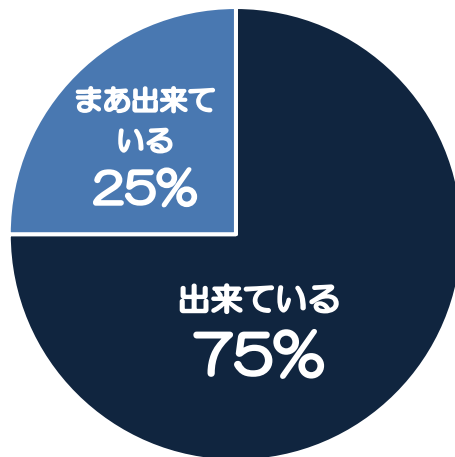
【ご利用期間】

| 1年未満 | 1～5年未満 | 5～10年未満 | 10年以上 |
|-----------------|------------------|-------------------|------------------|
| <u>6名</u> (25%) | <u>12名</u> (50%) | <u>5名</u> (20.8%) | <u>1名</u> (4.2%) |

(1) 介護サービス内容について

① ご本人の様子について

ご家族様が知りたい事を知りたい時に知る事が出来ていますか？



(名)

| | |
|-----------|----|
| 出来ている | 18 |
| まあ出来ている | 6 |
| どちらともいえない | 0 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

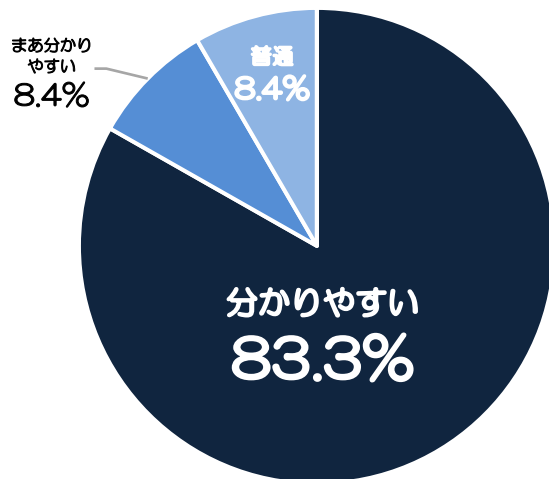
■ 出来ている ■

- 色々話してくれます。
- いつでも連絡が取れる。
- 質問には、きちんと回答頂いています。
- 聞けばすぐ教えてくれる。
- きちんと報告、連絡を下さるので、安心しております。
- その都度、丁寧に分かり易く教えて貰っています。
- 相談員さんからいつも、お電話を頂いたりお手紙を頂いたり、安心してお任せしている状態です。

■ まあ出来ている ■

- 難しい設問です。
面会の折、又は必要な品を持参した折に、努めて本人の様子をお尋ねするようにしております。率直にお話しして下さるものと思っています。
- 本人との面会も10分不足ですし、相談員さんが様子を少し話して下さるので助かっています。

②送付させて頂いている近況報告の内容は分かりやすいですか？



(名)

| | |
|----------|----|
| 分かりやすい | 20 |
| まあ分かりやすい | 2 |
| ふつう | 2 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

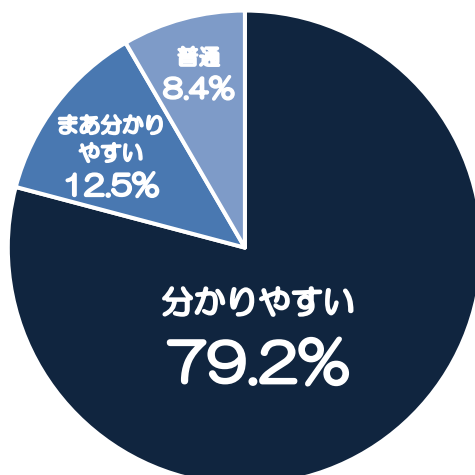
■ 分かりやすい ■

- 説明が凄く分かりやすい、分かりやすい（他1名様）
- 説明や写真等の送付で、良く分かります。
- 状況に応じて、真っ先に連絡をくれる。
- 必要に応じて、報告頂いています。
- 家族が知りたい事が、細かく知れる。いつも有難うございます。

■ 未回答 ■

- ほぼ週一回程度で、面会をしておりますからか、設問の『近況報告』はご送付頂いてはいないと思います。

③ご本人へ提供するケアについてのサービス計画は分かりやすいですか？



(名)

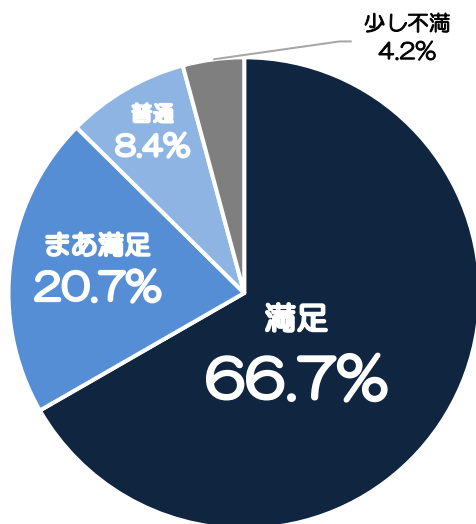
| | |
|----------|----|
| 分かりやすい | 19 |
| まあ分かりやすい | 3 |
| ふつう | 2 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

■分かりやすい■

- 計画の説明や面会時の話など、良く分かります。
- サービス計画表を見ると、分かり易く色々手をかけて下さっており、感謝しております。
- ただどうしても一面、受け身的な部分があるのは否めない事かと思えます。毎日共に暮らしている状態ではない以上、仕方のない事かと思えます。折々、相談員の方からお聞きしている状態でもって、イメージしている訳ですので概ね満足できるものです。今後の事については分かりませんが。
- 色々援助有難うございます。
- 家族からの意見も、取り入れて頂いており、分かり易いです。

(2) 施設環境について

① 面会場所についてのご意見をお聞かせ下さい



(名)

| | |
|------|----|
| 満足 | 16 |
| まあ満足 | 5 |
| ふつう | 2 |
| 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 |

■満足■

- 広々としている。
- 掃除が行き届いていて、清潔で良い。
- 感染予防の為には、良いと思います。
- いつもきれいですし、気配りも感じます。
- 時期的に、まだ感染症が…面会も気を付けなければならないですね。
- 外出許可を頂き、本人の気分転換になっていると思います。

～つづき～

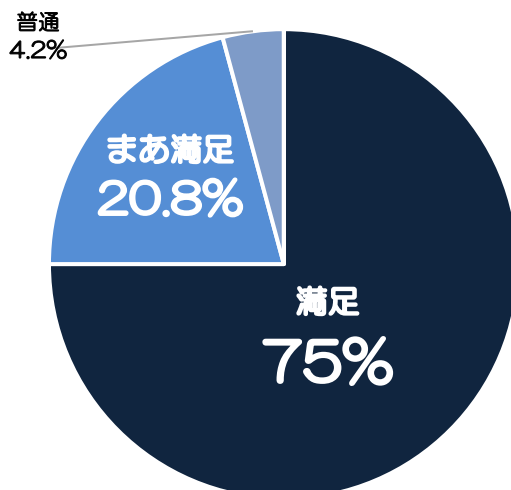
■ まあ満足 ■

- ・コロナが無かったら、居室で話す事が出来たのにと残念です。
 - ・以前、特養への入居の際、契約の折に利用させて頂いた扉のあるお部屋はいいなと思いました。
- ただ、現在の場所についても、人の目が届きやすいという点で、宜しいかと思いますが。
- ・今は仕方ないのかなあと、思っています（コロナ・インフルエンザ感染）

■ 少し不満 ■

- ・寒い

② 駐車場 についてのご意見をお聞かせ下さい



(名)

| | |
|------|----|
| 満足 | 18 |
| まあ満足 | 5 |
| ふつう | 1 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

■ 満足 ■

- ・いつでも利用できるので満足。
- ・いつも駐車可能です。
- ・広さがあり、入りやすく駐車しやすい。満足（他 1 名）

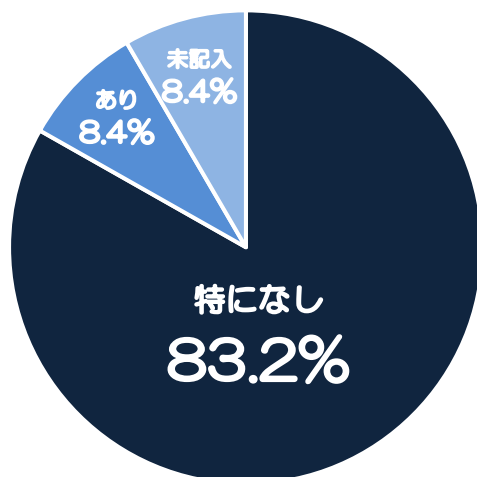
■ まあ満足 ■

- ・冬の雪対策、歩道のスベリ止めが大変かと思われませんが、宜しく。

■ 未記入 ■

- ・私が車を運転しませんので、駐車場を利用する事はありません。意見はありません。

③その他施設・設備等で何か気になる所はありますか？



(名)

| | |
|------|----|
| 特になし | 20 |
| あり | 2 |
| 未記入 | 2 |

■特になし■

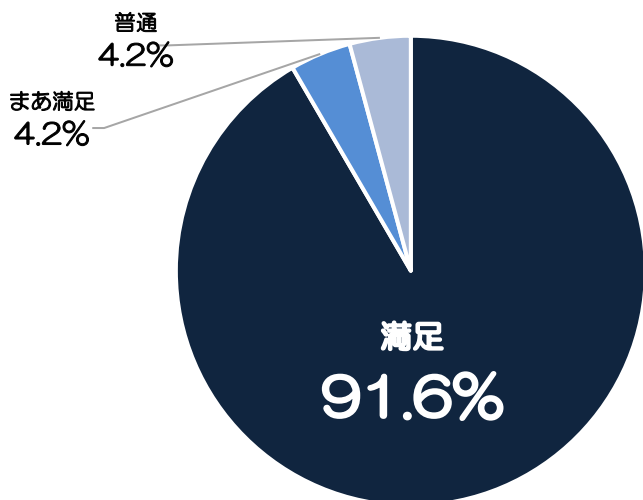
- ・ 特にありません。
- ・ 普段の面会及び、特養への入居が決まった折に、荷物搬入でお部屋に入らせて頂いた折の、限定された経験からお答えするしかありませんが、明るく清潔な感じを受けました。
面会の時に、トイレを利用した事ありませんので、ご了承下さい。

■ある■

- ・ コロナ禍での入所だったため、施設内の見学が出来ませんでした。可能であれば見学したいと思います。
- ・ 利用者の個人情報はもちろんの事ですが、その前に事故が起きた時、原因が分からなければ、何にもならない。
ちゃんとした理由が、説明できるような環境作りをして欲しい。

(3) 職員の接遇について

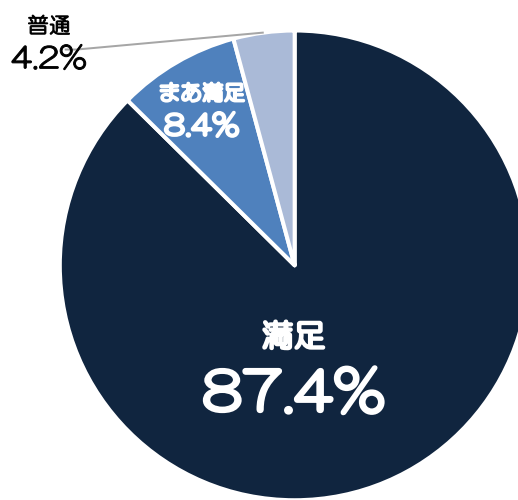
①言葉遣い



(名)

| | |
|------|----|
| 満足 | 22 |
| まあ満足 | 1 |
| ふつう | 1 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

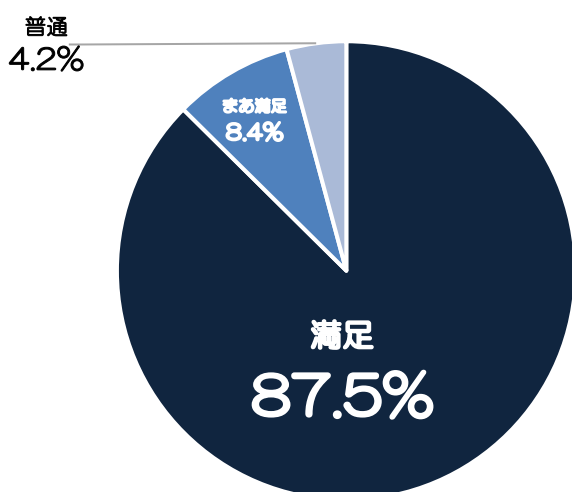
②あいさつ



(名)

| | |
|------|----|
| 満足 | 21 |
| まあ満足 | 2 |
| ふつう | 1 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

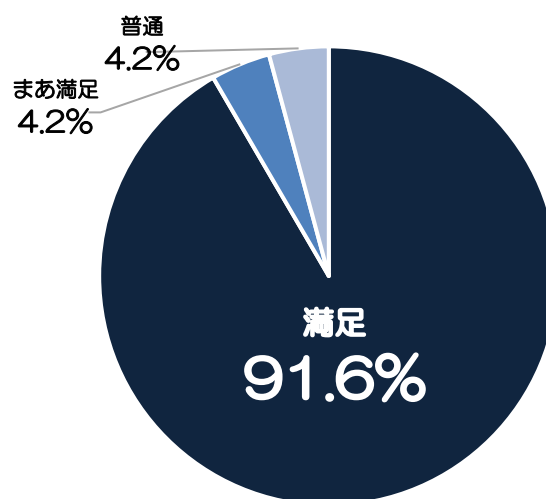
③身だしなみ



(名)

| | |
|------|----|
| 満足 | 21 |
| まあ満足 | 2 |
| ふつう | 1 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

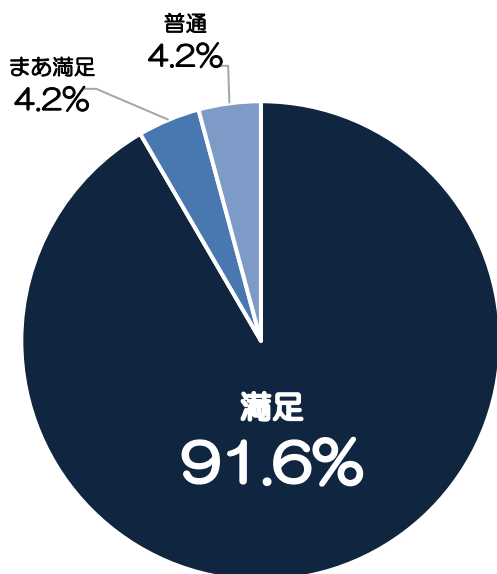
④態度や対応



(名)

| | |
|------|----|
| 満足 | 22 |
| まあ満足 | 1 |
| ふつう | 1 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

⑤電話対応



(名)

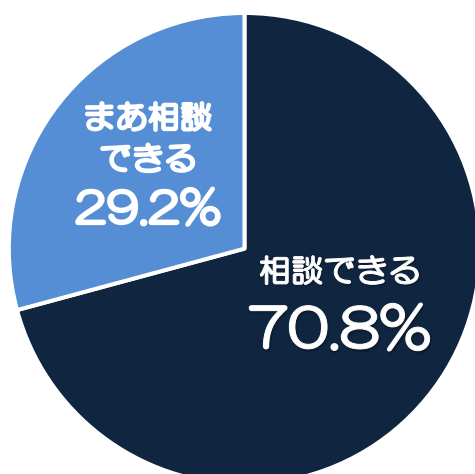
| | |
|------|----|
| 満足 | 22 |
| まあ満足 | 1 |
| ふつう | 1 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

お気づきの点がありましたらご記入下さい

- 皆さんの笑顔にいつも救われます。
- 皆さん、とても親切に対応頂いています。
- いつも優しく、笑顔の接遇に感謝です。

(4) 相談・連絡の対応

①何か相談や困り事があった時、気軽に施設の職員に相談できますか？



(名)

| | |
|-----------|----|
| 相談できる | 17 |
| まあ相談できる | 7 |
| どちらともいえない | 0 |
| あまり相談できない | 0 |
| 相談できない | 0 |

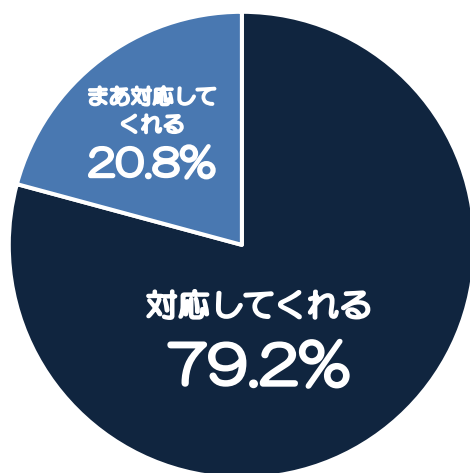
■相談できる■

- 気軽に聞いてくれる
- いつも心よく、電話での相談に応じて頂いています。
- 担当の方が、健康状態等とても良く把握している。
- コミュニケーションが取れていると、考えています。
- 親身になって、声を掛けてくれるので、相談してしまいます。

■まあ相談できる■

- 何か気になった時、自分の中で少し温めてからお話を致しますが、話しにくい雰囲気を感じることはありません。
- 話して下さった方が良いですと、仰言って頂けますので、安心しています。

②施設はご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



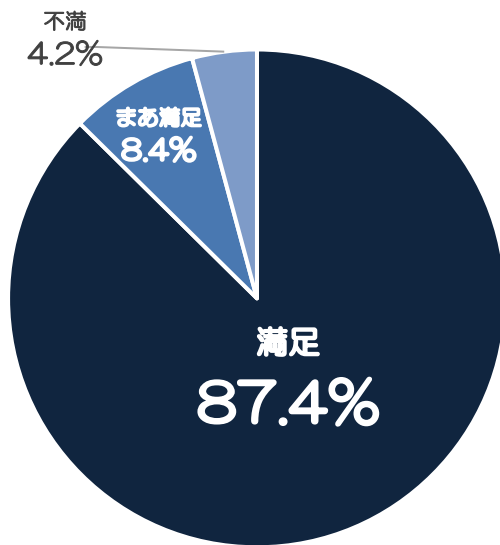
(名)

| | |
|-----------|----|
| 対応してくれる | 19 |
| まあ対応してくれる | 5 |
| どちらともいえない | 0 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

■対応してくれる■

- 今まで、良く対応してくれました。
- 結果は別として、すぐに対応して下さい、お電話の折、又は面会に伺った時にお話を聞かせて頂きますので、概ね満足しております。
- 迅速過ぎる程、迅速な対応で感謝しかないです。
- すぐの対応を有難うございます。

③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？



(名)

| | |
|------|----|
| 満足 | 21 |
| まあ満足 | 2 |
| ふつう | 0 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 1 |

■ 満足 ■

- 怪我など、健康面の連絡は特に速やかにご連絡を頂けて感謝しております。その後の対処でも、再演しないように、配慮して頂いていると思います。
- 小さな出来事も、報告してくれるので、有り難い。
- 職員の対応は親切等、十分満足しております。

ただ、入院した時は大幅に体重体力が減って退院してきましたので医療、病院に対しては不満がありました。

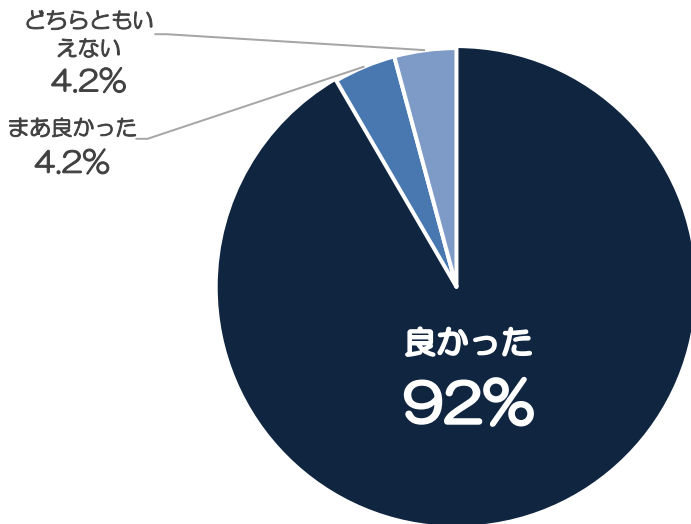
今は元気になっているので、今後は問題ないと思っています。

- 随時、ご連絡を頂いておりますので、こちらは安心しております。今までの所、主に発熱、ちょっとした怪我等がりましたが、具体的にお伝え下さり、有り難く思っております。
- 親身になって、とても迅速に、家族以上の愛のある対応です。
- すぐに電話をしてくれる

■ 不満 ■

- 原因が分からない事故は、どうしようもない。痛い思いをするのは（したのは）本人です。

④この施設を利用してよかったですか？



(名)

| | |
|-----------|----|
| 良かった | 22 |
| まあ良かった | 1 |
| どちらともいえない | 1 |
| 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 |

■良かった■

- ・スタッフの皆様には、大変お世話になり感謝申し上げます。
今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- ・色々対応して頂き、感謝しています。有難うございます。
- ・家から近いので、すごく有り難いです。
- ・デイサービス、ショートステイの頃より施設を利用させて頂いていますが、常に改善を心掛けておられるようです。
家族に対しても丁寧過ぎる位の対応で、本人も落ち着ける居場所を得られて満足しているようです。
- ・面会の折に、本人から聞いている話等も含めて考えて、良かったと思っております。
昨年8月に前倒しでショートステイを利用することになった日『いい所に来た、良かった』と申したとお聞きしましたが、それから今まで本人の話が変わったところはありません。
- ・自宅から近く、必要な場合迅速に対応できるので、助かっています。
職員の方々も親切で安心してお願い出来ます。
- ・物凄く、私が助かっています。大いに感謝しています。
本人も喜んでいるように思います。
- ・スタッフの皆さんにとっても親切にして頂き、本人の話もよく聞いて下さり、面会でも穏やかな顔で、安心しております。
本当に有難うございます。これからも宜しくお願いします。

～つづき～

- 何より、本人はここが一番いいと気に入った様子で、私達家族はとても感謝している。
- 本人がとても楽しそうにしているので、家族としてはとても安心だし良かったと思います。
- もし可能なら、施設内の見学は出来ますか？入所する時に、母の部屋と似た部屋を見せて頂きましたが、お風呂の場所やホールなど、確認したいと思いました。
(無理でしたら良いです)
- いつも、相談員さんを通してお話し頂いておりますが、直接ご苦労頂いている介護士さんや看護師さんから、生のご苦労話を頂く事が出来たら良いなと思っております。
- 言葉では言い表せない、足りないくらいの感謝しかない施設です。
義母がここで過ごせて、本当に幸せです。

(5) 広報活動

ホームページをご覧ください。感想をお聞かせ下さい。

- 見ていない(他1名様)
- すみません。広報誌は良く目を通すようにしているのですが、ホームページは見ただ事はありませんでした。
前者がPUSH型、後者はPULL型と、特性が異なる訳で、気づいた時はホームページも見に行くようにしたいと思います。
- 施設については分かり易く説明され、ショートステイ、日だまり利用者の笑顔も良いですね。
- 初めて拝見しましたが、寶樹苑さんをより身近に感じました。
- 年を取っている為に、近代的なデジタルはほとんど利用できません。
- 文明の利器を利用しておりませんので、残念ながら拝見しておりません。
ご了承下さい。
- 皆の笑顔や空間に、幸せがたくさん感じられます。
- あまり見る機会はありませんが、内容は分かり易いと思います。

(6) ご意見やご要望をお聞かせください

- いつもお世話になり、有難うございます。今後も宜しくお願いします（他2名様）
- 日頃から、手間が掛かる個別メールで母の情報を知らせて頂き、本当に有難うございます。

以前のように、居住スペースでの生活が垣間見られるような、開放的な面会の形態には、なかなか戻せないかもしれませんが、各フロアの居室の前室を使うように工夫も考えられると、窓越しに居住者の動きも見え、より良いように思います。

- いつも大変お世話になっております。

こちらの事情で面会に行けず、申し訳無く思っております。

連絡がない事で、何事もなく、母も生活が出来ているのだと安心しております。

今後とも、どうぞ宜しくお願い致します。

- 年末近くに職員の方が『たまには外に出てみませんか』と、声を掛けて下さった時、本人は『行かない』と、返事をしたようですが、苑内で気分転換になるような事があればいいのかな、と思いました。

感染症が収束していないので、難しい事かと考えますが。

- 家族の病気の事や、個人事業による仕事の手伝い等、いつも忙しくしておりますので、面会に行く回数が少ない事を心苦しく思っています。

2月上旬には家族の入院や手術等々の理由により、任せっきりになると思います。

いつも親切な対応にも、心から感謝しています。

今後とも宜しくお願い致します。

- 些細な事でも、お気付きの事や確認したい事があれば、連絡頂けると助かります。
- 今は無理かと思いますが、母が生活している部屋まで行き、洋服や靴下等の補充が出来ると良いなぁと思っています。
- これ以上を望んだら、バチが当たってしまいます。

今のままで十分過ぎる程、申し訳ない気持ちでいっぱいです。

イベントや誕生日等、幸せな時間を過ごせる義母は幸せです。いつもたくさんのサポートを有難うございます。

これからも、どうぞ宜しくお願いします。