

令和4年度 特養 和見山苑についてのアンケート調査

(1) 介護サービスの内容・提供方法について

①介護サービスについて満足されていますか？

満足 = 28 ・ やや満足 = 3 ・ 普通 = 6 ・ やや不満 = 0 ・ 不満 = 0

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせ下さい

1. 連絡をもっとまめに欲しい 1
2. いつも同じ職員から連絡してもらいたい
3. 聞きたいことが聞けない
4. 連絡内容に納得出来ない事が多い
5. 事故やケガの連絡の際は、その後の様子についての報告も欲しい
6. その他 (説明がないのでよくわかりません 1)

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

満足 = 21 ・ やや満足 = 8 ・ 普通 = 6 ・ やや不満 = 2 ・ 不満 = 0

③皆様の知りたい情報は伝わっていますか。

満足 = 21 ・ やや満足 = 5 ・ 普通 = 9 ・ やや不満 = 2 ・ 不満 = 0

④どのような情報を知りたいと思いますか。 ※複数回答可

1. 健康状態 = 30
2. ケアの現状や変更 = 12
3. 行事の予定と参加の声掛け = 6
4. 身体面、精神面の状況 = 22
5. その他(何かありました時のご連絡のみですのでよくわかりません 1)

~~(2) 施設内環境について~~

~~①居室の整理や清掃に満足されていますか？~~

~~満足 = 1 ・ やや満足 = 1 ・ 普通 = 1 ・ やや不満 = 1 ・ 不満 = 1~~

~~「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。~~

~~()~~

②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

満足 = 22 ・ やや満足 = 4 ・ 普通 = 6 ・ やや不満 = 0 ・ 不満 = 0

「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。

()

③面会がしやすい環境ですか？

満足 = 13 ・ やや満足 = 3 ・ 普通 = 11 ・ やや不満 = 4 ・ 不満 = 0

「やや不満・不満」と感じられる原因についてお聞かせ下さい 複数回答可

1. ゆっくり話せる場所がない = 4
2. 面会の際職員の関わりが少ない = 0
3. 聞きたいことがあっても職員に聞きにくい = 1
4. その他 コロナがおさまったらゆっくり会いたいです 1

ワクチン未接種者でも面会(オンライン遠くから拝見する等)などの方法をできたらお願いします。 1

(3) 職員の接遇について気になる事(いやな思いをすること等)がありませんか。

1 から 7 の項目をお答えください。

- | | | | | | |
|-----------------|-----------|--------|--------|-------|-----------|
| 1. あいさつ | (とても良い=17 | ・良い=13 | ・普通=7 | ・悪い=0 | ・とても悪い=0) |
| 2. 利用者に対しての言葉遣い | (とても良い=14 | ・良い=11 | ・普通=10 | ・悪い=0 | ・とても悪い=0) |
| 3. ご家族に対しての言葉遣い | (とても良い=16 | ・良い=12 | ・普通=9 | ・悪い=0 | ・とても悪い=0) |
| 4. 服装 | (とても良い=14 | ・良い=11 | ・普通=10 | ・悪い=0 | ・とても悪い=0) |
| 5. 身だしなみ(頭髪・化粧) | (とても良い=16 | ・良い=11 | ・普通=9 | ・悪い=0 | ・とても悪い=0) |
| 6. 職員の表情や対応・態度 | (とても良い=13 | ・良い=14 | ・普通=9 | ・悪い=0 | ・とても悪い=0) |
| 7. 電話対応 | (とても良い=14 | ・良い=16 | ・普通=7 | ・悪い=0 | ・とても悪い=0) |

(4) 苦情、要望への対応について

①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

はい = 21 ・ 普通 = 13 ・ いいえ = 2

「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない 2
2. 伝える手段がわからない
3. 遠慮してしまっている 1
4. 言っても改善されない 1
5. 言っても回答がない
6. その他 ()

②苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

とても速い = 6 ・ 速い = 11 ・ 普通 = 12 ・ 遅い = 1 ・ とても遅い = 0

③苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

とても満足 = 7 ・ 満足 = 9 ・ 普通 = 13 ・ 不満 = 2 ・ とても不満 = 0

◇その他、和見山苑についてどんなことでも、ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・制限のある中ではあるが、何とか工夫するなどして面会が行える方向を考え検討してほしいです。
- ・早く面会したいです。方法は何かあると思いますが、検討してほしい。
- ・1日も早く自由に面会、居室訪問できる事を願います。また、スタッフの皆様には日々の介護、ケア、心より感謝申し上げます。
- ・今はコロナで面会はできないと思いますが、そろそろ少し面会がしたく思います。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。コロナのためなかなか面会できませんが、これからもよろしく願いいたします。
- ・利用料金が値上げする時(以前食事の値上げ)にきちんと詳しい説明がされないままに急に上がったので今後は事前に説明してほしいと思います。
- ・体調変化についてこまめにご連絡をいただき所内の様子が良く理解できます。ご迷惑をお掛けすると思いますが、よろしく願いいたします。
- ・いつもお世話様になっております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・いつもお世話になっております。母ちゃんはもともと写真嫌いは、聞いています。母ちゃんの笑顔が増えたら…。
- ・いつもありがとうございます。
- ・大変助かっております。
- ・とてもよくやってくれてありがとう。
- ・骨身惜しまず優しく接して下さっているスタッフの皆様には心より感謝申し上げます。
- ・いつも丁寧な対応をして頂き、ありがとうございます。
- ・毎日大変お世話になっております。ありがとうございます。分かる範囲内で回答させていただきましたのでどうかご了承ください。
- ・入所してからの日が浅いので、色々なことが良く分かりません。でも本人が楽しく生活できればそれでいいです。
- ・この1年カメラに向かって笑顔の写真が1枚もなかったのは、本人にとって毎日不安で過ごしているのではないかと心配なところでもあります。

アンケート回収率 62%

アンケートのご協力ありがとうございました。また、貴重なご意見をありがとうございました。

少しでも改善できるように施設全体で検討させていただき、入居者様、ご家族様に反映できるように努めてまいります。