

満足度アンケート結果のお知らせ

雨水の候、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は社会福祉法人 松光会の運営に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、先日はご多忙の中、特別養護老人ホーム 静原寮のご利用に関する満足度アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。集計ができましたので、よろしければ、ご高覧ください。いただきました貴重なご意見につきましては、今後のサービスの向上や業務改善に役立てて参ります。今後ともご指導、ご鞭撻のよろしくお願い申し上げます。

略儀ながら書中をもちましてお礼申し上げます。

令和6年2月吉日

社会福祉法人 松光会
特別養護老人ホーム 静原寮
施設長 奥本 喜裕

・アンケート依頼数：72件 ・回答数：41件 ・回答率：57%

【このアンケートに回答された方は、どなたかお聞かせ下さい】

サービス利用者ご本人（ご家族が聞き取りながら）	1
ご本人がご家族や介助者と相談しながら	3
ご家族がご本人の気持ちを推察して回答	36
その他（成年後見人）	1

【問1】入所時の契約内容や利用方法、利用料金等についての説明はわかりやすかったですか

わかりやすい	33	・疑問があってもすぐに説明してもらえて安心しました。 ・（説明はしてもらっているが）料金設定が複雑で理解しづらい。 ・こちらも知識不足はあるが、「どちらとも言えない」。
どちらとも言えない	8	
わかりにくい	0	
わからない	0	

【問2】施設サービス計画書（ケアプラン）を作成する際は、ご本人様やご家族様等の意見や要望等が十分聞き入れられ、想いが反映されたケアプランになっていますか。

なっている	38	・ケアプランの内容がわからない。 ・体操など身体を動かしているのか心配。 ・こちらの要望に丁寧に答えていただき、大変感謝しています。 ・本人の気持ちを最優先に考えてもらっている。
どちらとも言えない	2	
なっていない	0	
わからない	1	

【問3】静原寮の玄関、廊下、居室、トイレ等、施設内の設備や清掃の行き届きについてどのように感じられますか

満足している	33	・（面会の時に）きれいにされていると思います。 ・玄関はきれいですが、何かすっきりしすぎている感じがします。 ・居室、トイレ等の生活空間にはコロナのため、入ったことがないので、わかりません。 ・本人の部屋に行ったことがなく施設の中もしっかり見学したことがありません。 ・居室の見学を希望します。
どちらとも言えない	5	
不満足である	0	
わからない	3	

【問4】 食事の献立や食事介助等について満足されていますか

満足している	22
どちらとも言えない	7
不満足である	0
わからない	12

- ・この食事はおいしいと言っています。
- ・献立内容を知りませんので、わかるといいです。
- ・年々たべる量は減っている様で、その様子が分かれば教えてください。
- ・不満は聞いていません。
- ・分からないから

【問5】 入浴の設備や待ち時間、入浴介助等について満足されていますか

満足している	22
どちらとも言えない	6
不満足である	0
わからない	13

- ・どんな浴室の設備でどのような介助をされているのか知りません。
- ・入浴については把握していないため。
- ・広くて気に入っている様子です。
- ・入浴時、職員さんとお話できるのを楽しみにしているようです。

【問6】 行事やレクリエーション等の内容について満足されていますか

満足している	18
どちらとも言えない	9
不満足である	1
わからない	13

- ・季節ごとによく楽しんでいた。
- ・本人は「何もない」と言っている。
- ・恐らくコロナで何もされていないと思っています。
- ・コロナ前はレクリエーションもあってよかったと思う。
- ・秋の収穫祭？若いころから土いじりがすきでした。

【問7】 健康状態への配慮、薬の管理、緊急時の病気やケガ等の対応は、適切に行われていますか

適切である	36
どちらとも言えない	2
適切でない	0
わからない	3

- ・よく気にかけていただいていると思います。
- ・担当の方が連絡をくださいますので、適切と思います。
- ・薬の内容が分からないので、必要でないと思えば、評価して医師にも意見を看護師からでも伝えてもらえたらいいと思います。
- ・運動はしているのでしょうか

【問8】 事故（転倒・転落・誤薬等）が発生した際、適切な対応がとられていますか

適切である	29
どちらとも言えない	2
適切でない	0
わからない	10

- ・事故の経験がないため、4にしました。
- ・転倒した時に、連絡をいただき、報告を聞いて、安心しました。
- ・現状のままでお電話いただければ、結構です。
- ・適切で素早い対応をしていただいております。

【問9】 事故や病気等のお身体の状態に変化があった際、ご家族様等へ速やかな報告がありましたか

はい	36
どちらとも言えない	3
いいえ	0
わからない	2

- ・腰痛で寝たきりだったが、車椅子に座れるようになり、少し楽になっているということで、ホッとします。
- ・体調の変化があった時に連絡はいただけましたが、今の状態なので、面会ができなかったのが、仕方がないが、残念でした。
- ・こちらが気になることを聞くと一緒に考えてくださいます。

【問10】 職員の介護・医療の知識や技術等について満足されていますか

満足している	33
どちらとも言えない	3
不満足である	0
わからない	5

- ・予防接種等しっかりと受けさせていただいており、お風呂もちゃんと入れてもらっていると聞いています。
- ・よくアドバイスしていただいております。
- ・よく勉強なさっていて、なるほどと思うことがあります。
- ・本当に満足しています。いつもありがとうございます。

【問 1 1】職員は、ご利用者様の羞恥心やプライバシーに配慮した対応をしていますか

できている	29
どちらとも言えない	2
できていない	0
わからない	9
無回答	1

- ・やさしく親切に対応していただいております。
- ・どのように対応されているか知りません。信頼をしているので、お任せしています。

【問 1 2】職員に困りごと等を相談したり、意見や要望を気軽に伝えやすいですか

伝えやすい	35
どちらとも言えない	3
伝えにくい	0
わからない	2
無回答	1

- ・職員の方には本当に感謝しております。
- ・全て受け入れていただいておりますので、伝えやすいです。
- ・皆さんの対応にとっても満足しています。
- ・遠方で仕事をしているため、なかなか電話ができないので、ラインで対応いただいて、とても便利です。

【問 1 3】職員の言葉遣いや態度、身だしなみ、電話の応対等、礼儀正しく丁寧に対応していますか

できている	39
どちらとも言えない	1
できていない	0
わからない	0
無回答	1

- ・何も言うことはありません。
- ・毎回礼儀正しく親切に対応していただけています。

【問 1 4】職員はご利用者様、ご家族様等の気持ちを大事にしてくれていると感じますか

感じる	37
どちらとも言えない	2
感じない	0
わからない	1
無回答	1

- ・すべて長男に連絡していただくことになっていたはずが、長女に連絡があり、私たちも驚きました。
- ・職員全ての方々にやさしく対応していただいています。
- ・いつもきちんと聞いてもらえて対応してもらっています。
- ・本人の気持ちが一番ですが、家族の意見も大事にしてくださっていると思います。

【問 1 5】職員はご利用者様、ご家族様等の個人情報について、適切に扱っていますか

はい	35
どちらとも言えない	2
いいえ	0
わからない	3
無回答	1

- ・一度も問題はありません。
- ・適切に扱っていただいております。

【問 1 6】現在の面会方法について、満足されていますか

満足している	33
どちらとも言えない	6
不満である	0
わからない	1
無回答	1

- ・宿泊など感染対策をした上で、気軽に行けるとうれしい。
- ・LINEもすぐに対応していただいております、満足しています。
- ・居室を見たことがないので、見てみたいと思います。
- ・面会が規制されているので、満足とはなかなか言えない。本人の部屋でゆっくり話をしたいです。

〔1〕 特別養護老人ホーム 静原寮の利用について総合的にみて、どの程度満足していますか

大変満足	おおむね満足	どちらとも言えない	不満	大変不満	無回答
24	16	0	0	0	1

〔2〕 ホームページやブログについて、ご感想やご要望がございましたらお書き下さい

- ・ 知らなかったので、拝見してみます。
- ・ イベントだけではなく、日常の様子も見せてほしい。
- ・ 今の様子をLINEに写真を撮って送ってほしい。
- ・ できるだけ更新していただき、最新の情報が知りたいです。
- ・ これを書くにあたり、初めてHPを見ました。施設内の様子もよく分かり、利用者さんのいきいきした様子が伝わってきました。新しいスタッフさんの紹介もとてもよかったと思います。

〔3〕 利用して印象に残ったことや今後やってみたいこと、やってほしいこと等、ご意見、ご要望がございましたら、ご忌憚なくご記入下さい

- ・ 入居者に対し、非常に居心地がいい環境をつくっていただいていたと感謝しています。
- ・ 本人にやさしく対話をしてもらうことが、うれしく思いありがたいです。
- ・ 本人との意思疎通ができにくい状態でアンケートの回答も「わからない」が多いですが、スタッフさん達のことを信頼し、安心して生活しているように見受けられます。
- ・ 入所後から運動機能の低下と体重減少が目立つ。
- ・ 面会時、職員さんがきちんとあいさつしてくださり、すばらしいと思いました。
- ・ マイナンバーカードは必要になるのか教えてほしい。
- ・ 亡くなった時にどうすればいいか具体的に教えてください。
- ・ レクリエーション内容や食事の内容が分からないので、家族にも伝わるように毎月の請求書と共に送ってもらえたら、様子がよく分かると思います。
- ・ 他施設に入所している本人の姉に会わせに行ってもらい、大変うれしく思います。
- ・ できるだけ、外気に触れさせてほしい。
- ・ 冷暖房の整った所で生活させていただき安心ですが、ゆっくり動作する入居者は足元が冷たそうに感じました。膝から下が冷たくてレッグウォーマーを使ってください。
- ・ 以前、お花見に連れていただいたことが印象に残っています。誕生日会などはうれしく思います。
- ・ 入所後初めて面会に行き、事務所の方、全員が対応していただき、びっくりときれいになっている母を見て、手厚い介護をしていただいているのだなと感謝しました。母も日一日と老いていきます。お世話になりますが、よろしく願いいたします。
- ・ 入寮させていただき、本当に感謝しております。家族を老人ホームに入れるのは思い切りが必要でしたが、面会に行くたび、母の笑顔でその選択が正しかったなあと実感させられます。
- ・ 年末年始に体調を崩し、ご迷惑をおかけしましたが、母や私に寄り添ったあたたかい対応をしていただき感激しました。母は幸せです。ありがとうございます。このまま母が平穏な日々を送れば、十分です。

ご協力ありがとうございました。今後もサービスの向上に努めてまいります。