

## 2021年度 特別養護老人ホームおおむら園 満足度調査アンケート（報告）

アンケートへご協力いただきました利用者様、ご家族様、ありがとうございました。  
皆様からの多くのご意見等をいただき、今後に役立てさせていただきたいと思っております。皆様から頂きましたご意見等につきましては、法人及び事業所にて十分に検討し、至らないところは改善いたします。ご回答・ご協力いただきまして誠にありがとうございました。  
なお、皆様からご協力頂きましたアンケートの結果を下記の通り報告いたします。

実施日時：2021年9月

実施方法：郵送法

郵送総数：28

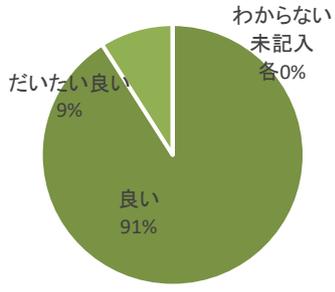
返送総数：22

(返送率 79%)

問1：回答者はどなたですか？（複数回答あり）				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	本人	0	0	0
2	家族（親戚・友人等）	22	25	-3
3	職員代筆	0	0	0
4	その他	0	0	0
5	未記入	0	0	0

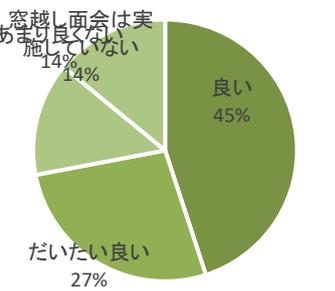
問2：電話での対応はどうですか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	20	20	0
2	だいたい良い	2	3	-1
3	あまり良くない	0	0	0
4	悪い	0	0	0
5	わからない	0	1	-1
6	未記入	0	1	-1



選択肢	割合
良い	91%
だいたい良い	9%
わからない	0%
未記入	0%

問3：面会対応（窓越し面会）について、いかがですか？				
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	10	13	-3
2	だいたい良い	6	3	3
3	あまり良くない	3	1	2
4	悪い	0	0	0
5	窓越し面会は実施していない	3	0	3
6	未記入	0	0	0



選択肢	割合
良い	45%
だいたい良い	27%
あまり良くない	14%
悪い	14%
窓越し面会は実施していない	0%
未記入	0%

**【ご意見・ご要望】**  
窓越し面会では声が相手に通らず会話が続かない

**【施設より】**  
貴重なご意見ありがとうございます。感染症対策の為、直接会ってのご面会を行うことができずにご家族様、入居者様に大変ご迷惑をお掛けしております。以前もこの様なご意見を頂いたこともあり、施設としては、何とか入居者様に会話聞こえるように、イヤホン、マイク付き携帯での対応を行っております。なかなか会話が通じないこともありご迷惑をお掛けしております。窓越し面会時に携帯電話が必要な際には、職員へお伝えして頂けましたら幸いです。ご家族の皆様方にはご理

**【ご意見・ご要望】**  
少し窓を開けて声が聞こえる程度にしてほしい（テレビ電話方式では母の場合、不十分）

**【施設より】**  
誠にお申しわけございません。コロナ禍で直接面会が行えない中、ご家族様のお気持ちお察ししております。感染症対策の為、窓を開けての対応が行えないのが現状です。ご家族の皆様方にはご理解とご協力をお願い致します。

【ご意見・ご要望】

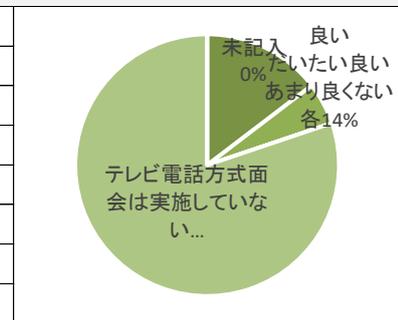
- ・ガラス越しでも面談の方が良い。テレビ電話そのものは悪くはない。
- ・電話で声が聞こえやすくなり、会話がスムーズになりました

【施設より】

貴重なご意見ありがとうございます。コロナ禍で直接面会が行えない中、ご家族様、入居者様には大変ご迷惑をお掛けしております。感染症対策の為、面会については窓越し面会やテレビ電話での対応をさせて頂いています。コロナ感染症が落ち着くまでは、窓越し面会、テレビ電話での面会対応をさせて頂きたいと思っております。ご理解とご協力をお願い致します。

問4：面会対応（テレビ電話式面会）について、いかがですか？

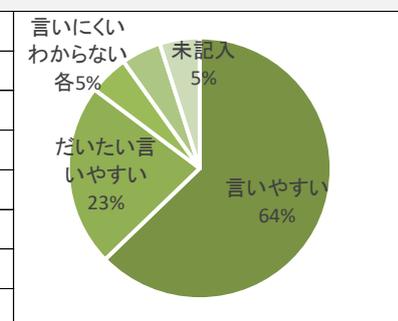
選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	良い	3	1	2
2	だいたい良い	1	1	0
3	あまり良くない	0	1	-1
4	悪い	0	0	0
5	テレビ電話方式面会は実施していない	17	20	-3
6	未記入	0	2	-2



【施設より】

問5：苦情・要望は言いやすいですか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	言いやすい	14	15	-1
2	だいたい言いやすい	5	6	-1
3	あまり言いやすくない	0	0	0
4	言いにくい	1	1	0
5	わからない	1	1	0
6	未記入	1	2	-1

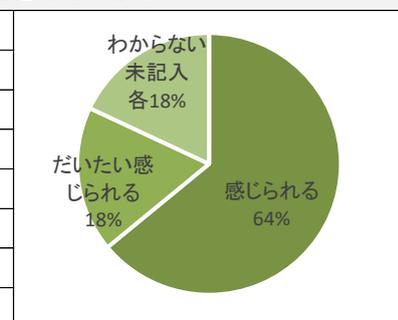


【施設より】

貴重なご意見ありがとうございます。誠に申しわけございません。ご家族様が気軽に話しできるような家庭的な雰囲気を作るように努力してまいりますので今後ともよろしくお願い致します。

問6：地域密着型の施設ですが、地域との繋がりを大切にしていると感じられますか？

選択肢		回答数	昨年回答数	差
1	感じられる	14	16	-2
2	だいたい感じられる	4	5	-1
3	あまり感じられない	0	0	0
4	まったく感じられない	0	0	0
5	わからない	4	2	2
6	未記入	0	2	-2



ご意見・ご要望等への返答

	利用者様・ご家族からのご意見・ご要望 (お寄せいただいたご意見・ご要望を そのまま掲載しております)	返 答
1	<p>コロナが今だ収束しない中、遠く離れている家族としては、施設での生活全般、対応が大変有難く感謝しております。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同大変うれしく思います。遠くに離れていらっしゃる则会える機会が少なく、ご家族様も大変ご心配のことと思います。入居者様の施設での生活の様子をご家族様がわかるように月1回のユニット便り等でお知らせいたしております。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
2	<p>毎日お世話になっております。毎朝6時半から7時までの内に電話で元気確認をします。本人の気持ちが落ち着くのでしよう。今後ともよろしくお願ひします。</p>	<p>いつもお世話になります。電話でお話しされることで、本人様が毎日の活力になると思ひます。今後とも継続していただけたらと思ひます。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
3	<p>今後ともコロナで大変ですので、予防対策よろしくお願ひします。いつもありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症対策として法人の感染症対策委員会を活用し感染症対策に努めております。また、ご家族様にも大変ご迷惑をお掛けしております。窓越し面会、テレビ電話面会についても感染症対策の一環としてご理解とご協力をお願ひ致します。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
4	<p>敬老会の記念品ですが、布地を変える事は出来ないのでしょうか？フワフワで気持ちいいのですが、水分を吸収しないので、使い勝手が悪いです。別の物ではダメでしょうか？タオルもいっぱいあります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。入居者様が生活するうえで一番使用する物がタオルだと考え、記念品として贈呈させて頂いております。布地につきましては、今後様々なものを検討し、より良い記念品となるように検討させて頂きます。</p>

5	<p>いつもお世話になります。          コロナ禍で思うように母に何もしてあげられない中、母が元気で生活していただけるのも職員の方のお陰だと感謝しています。          今後とも宜しくお願ひします。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同、大変うれしく思います。今後もお一人お一人にしっかりと寄り添い、入居者様に合った支援ができるように努力して参ります。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
6	<p>入所して1年たっていないのでイベントなどに出席できていないのでまだ何もわかりません。お世話になっている事、本当にありがたく思っています。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同大変うれしく思います。新型コロナウイルス感染症対策の為、行事やイベント等についてはご家族様の参加なしで行っている状況です。ご家族様が参加できな分、入居者様に「良かった」と言って頂けるように職員で盛大に盛り上げて参ります。          今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
7	<p>母がいつもお世話になっています。常日頃より、利用者の事を考えた介護をしていただいていると思っています。今後ともよろしくお願ひします。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同、大変うれしく思います。入居者様の一言一言に耳を傾け、施設での生活を楽しく過ごして頂けるように努力してまいります。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
8	<p>お世話になっております。〇〇の弟です。毎月のけやき便り、尼崎にいる姉、弟と三人とも楽しく読ませて頂いています。ありがとうございます。姉の毎月の笑顔も一人暮らしの頃には見れなかった素晴らしい自然の笑顔です。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、けやき職員一同大変うれしく思います。県外にいらっしゃる都合で合える機会が少なく、ご家族様も大変ご心配のことと思います。施設での毎月の生活の様子を少しでもご家族様へお知らせしようとの思いから毎月のユニット便りを送らせて頂いています。また、今後もご家族様が安心して頂けるように毎月のけやき便りで状況報告をさせて頂きたいと思ひます。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>

9	<p>コロナ禍の中、刺激が少ないので認知度が進みやすいところ、職員様方が頑張ってくださいのおかげで平穏な日々を過ごしている事感謝しております。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同、大変うれしく思います。コロナ禍の中でも何とか入居者様に楽しんで頂きたいとの思いから職員で日々、考えながら支援を行っています。</p> <p>今後もお一人お一人にしっかりと寄り添い、入居者様に合った支援ができるように努力して参ります。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
10	<p>いつもお世話になり、職員の皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。入所させて頂いた頃はもうあきらめなければいけない状態までできていました。でもその後、どんどん食欲も出てきて、元気になっていく母をみて本当に驚いています。今では涙する事もなく、私に手で大きな〇を作って「最高」と言っています。また月のお便りとても楽しみにしています。ちょっと短気なところや口が過ぎる事もあると思いますが、聞き流してやってください。これからもよろしくお願ひします。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同、大変うれしく思います。今後もお一人お一人にしっかりと寄り添い、入居者様に合った支援ができるように努力して参ります。また、入居者様の一言一言に耳を傾けて、施設での生活が楽しく過ごして頂けるように努力してまいります。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>
11	<p>いつもありがとうございます。よろしくお願ひします。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同、大変うれしく思います。今後もお一人お一人にしっかりと寄り添い、入居者様に合った支援ができるように努力して参ります。</p>
12	<p>遠方の為、なかなか会えないでいたのですが、コロナの為それにも増してあえなくなりました。先日、ケアマネジャーの方に電話で話せないか相談した所、快諾して頂き話す事ができました。本人は面倒くさそうでしたが、私はちょっと安心しました。</p>	<p>ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同、大変うれしく思います。コロナ禍でもあり遠方にいらっしゃるとますます合える機会が少なく、大変ご心配されていることと思います。入居者様とお話がしたいときにはぜひご連絡下さい。対応をさせていただきます。また、入居者様のご家族様とお話をしたいと言われた時にはご家族様へ電話をすることがございます。その時にはご協力をお願ひ致します。今後ともよろしくお願ひ致します。</p>

13	早く以前のような面会ができることを願っております。職員の方々が利用者が少しでも園での生活を楽しく過ごせるように配慮していただいていることに感謝しております。	ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同、大変うれしく思います。今後も入居者様が楽しく生活が過ごせるように、入居者様お一人お一人にしっかりと寄り添い、入居者様に合った支援ができるように努力して参ります。また、早く以前の様に面会が行える日が一日でも早くできることを願っております。今後ともよろしくお願い致します。
14	いつもお世話になりましてありがとうございます。またよろしく申し上げます。※職員の皆様の笑顔でお心遣いで元気が出ます。ありがとうございます。	ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同、大変うれしく思います。今後ともご家族様が気持ちよく接して頂けるように、職員一同笑顔で対応して参ります。今後ともよろしくお願い致します。
15	窓越しでも顔は見られる。耳が遠いので、スマホのスピーカーや、マイク・スピーカーを利用できないか？（白板やメモ用紙での筆談はしている）	貴重なご意見ありがとうございます。施設としては、何とか入居者様に会話が聞こえるように、イヤホン、マイク付き携帯での対応を行っております。なかなか会話が通じないこともありご迷惑をお掛けしております。窓越し面会時に携帯電話が必要な際には、職員へお伝えして頂けましたら幸いです。また、今回のご意見について検討させていただきたいと思っております。ご理解とご協力をお願い致します。
16	面会に行ったがなかなか面会ができず30分程度待たされたことがあった。（お盆で妻、長女が面会の際）	貴重なご意見ありがとうございます。大変申し訳ございません。ご迷惑をお掛けしました。事務職員がお休みで不在な時はおおむら園玄関口に事務職員が不在時用に連絡先を掲示しております。そちらへ連絡いただけましたら当日の職員にて対応いたします。ご理解とご協力をお願い致します。

※ たくさんのご意見やご感想を頂きましてありがとうございました。皆様から頂いたご意見やご感想を活かし、より良い生活を送って頂けるように職員一同努力して参ります。

私達職員も様々なことを考え、意見を出し合いながら支援させて頂いておりますが、自分達では気づかなくなっている部分も多くあるかと思っております。今後もお気づきのことなどありましたら、お気軽にお申し付け下さい。ご協力ありがとうございました。