

2021年度 特別養護老人ホームつきみ園 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：50

返送総数：35

(返送率 70%)

選択肢		回答数
1	本人	1
2	家族(親戚・友人等)	34
3	職員代筆	0
4	その他	0
5	未記入	0

選択肢		回答数
1	良い	27
2	だいたい良い	7
3	あまり良くない	1
4	悪い	0
5	わからない	0
6	未記入	0

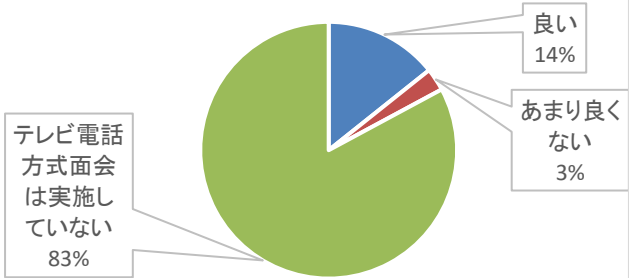
選択肢		回答数
1	良い	18
2	だいたい良い	12
3	あまり良くない	2
4	悪い	1
5	窓越し面会は実施していない	2
6	未記入	0

選択肢		回答数
1	良い	18
2	だいたい良い	12
3	あまり良くない	2
4	悪い	1
5	窓越し面会は実施していない	2
6	未記入	0

【施設より】
 色々なご意見を頂きましてありがとうございます。ご面会に関しましてはご家族様にご大変、不自由をお掛けしております。コロナが早く終息することを願いながら園の方でも、ご面会に関しましては少しでも満足して頂けるよう工夫していきたいと思っております。

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
1	良い	5
2	だいたい良い	0
3	あまり良くない	1
4	悪い	0
5	テレビ電話方式面会は実施していない	29
6	未記入	0

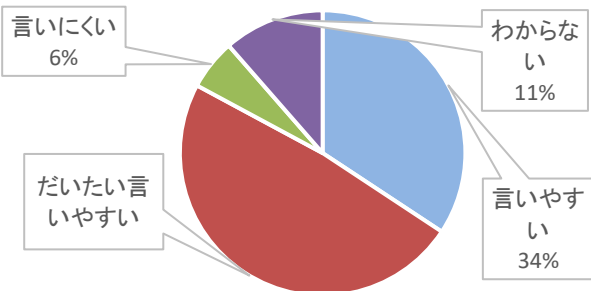


【施設より】

いくつかの方法で面会を実施しておりますが、窓越し面会が多いようです。携帯電話での会話をされている方々もいらっしゃいます。思うように行かないとは思いますが、ご協力をお願いします。

問5：苦情・要望は言いやすいですか？

選択肢		回答数
1	言いやすい	12
2	だいたい言いやすい	17
3	あまり言いやすくない	0
4	言いにくい	2
5	わからない	4
6	未記入	0

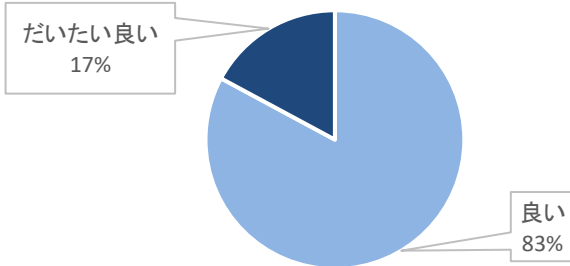


【施設より】

コロナ禍でご意見・要望があまりなかったように思います。一日でも早く元の生活に戻れ、面会等も直接会えるようになればと思います。

問6：「つきみ便り」の内容はいかがですか？

選択肢		回答数
1	良い	29
2	だいたい良い	6
3	普通	0
4	あまり良くない	0
5	わからない	0
6	未記入	0



ご意見・ご要望等への返答

回答者： 相談員 北村 尚久

	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	毎月、「つきみ園便り」楽しみにしております。 園での様子（写真と担当の方の言葉）が少しわかり嬉しく思います。職員の皆様には、迷惑をかける事もあると思いますが、宜しくお願い致します。	毎月の「つきみ便り」を楽しみにして頂きありがとうございます。本来なら面会ができる環境や生活に早く戻ればと思っておりますが、なかなかそうは行かないようです。面会ができない分、少しでも現状をわかって頂きたいと思い、職員も手書きのメッセージを載せて頑張っております。これからもどうかよろしくお願いいたします。
2	つきみ便りを写真入りで送って下さるので家族としては嬉しく思っております。母の体調を良く見られて、感謝しています。これからもよろしくお願い致します。	
3	毎月のお便りを拝見するたびに、職員の方々の気配りの素晴らしいことに感謝しています。今は、母と直接会うことはできませんが、安心して職員の方々にまかせております。これからもよろしくお願い致します。	
4	対応がすごく良いと思います。いつもお世話して下さい感謝しております。安心して預けています。	
5	個別のつきみ便りありがとうございます。毎日、LINEで全国の家族におくってます。	
5	面会もあまり出来ず、つきみ園さんへ頼りお願いしているだけで大変助かっております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。	
6	いつもお世話になり、ありがとうございます。コロナで直接面会が出来なくて、母もイライラして色々、ご迷惑をおかけしているのではないかと思っています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。	ご意見ありがとうございます。一番寂しい思いをされているのが、入居者様とご家族だと思います。確かに入居者様も外出ができない。家族に直接会えないと、ストレスが溜まっているかもしれません。早く直接面会ができる世の中になるまで職員一同頑張っておりますのでよろしくお願い致します。また、職員の事は気にされず、土日の面会に来られてください。
7	土日の窓越し面会は職員さんが少なく、お願いするのも恐縮しております。早くコロナが収束することを今、一番願っております。お互いの意思疎通が思うように出来ず、対応して下さい職員さんに申訳なく足が遠のいてしまいます。もうしばらく我慢ですね。	
8	窓越し面会時に、イヤホンの使える機種にて対応をして頂きたいです。	ご意見ありがとうございます。園で検討させていただきます。

9	<p>コロナの影響で面会も、なかなか対面で出来なくて残念。相手が年寄りの為、耳が遠いので伝わりにくい。（以前、入院した時に対面で行うと言葉がスラスラと浮かんでいるのですが…）</p>	<p>誠に申し訳ございません。直接会える面会ができるまで、今しばらくご協力お願いいたします。</p>
10	<p>早くコロナ禍が収束してほしいです。前途したとおりですが、以前からコミュニケーションをとるのが難しい父ですが、窓越しになり大変さが一層、増した感があります。耳元で話すなどしてやり取りができないのが仕方がない事ですが残念です。何かよい器械があればよいのでしょうか…</p>	<p>ご意見ありがとうございます。何か園でもよい方法がないか検討していきたいと思えます。一番は直接の面会ができれば良いのですが、時期的なことが不透明で申し訳ございません。どうかご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
11	<p>職員の皆様方には大変お世話になっております。今回、私なりに感じたことを書かせていただきます。最近、誕生会やっただき有難うございます。その時の写真を頂きました。その写真には数字のバルーンを首にかけている親が写っていました。私はとってもショックを受けました。首に数字のバルーンをかけられた本人はどんな気持ちだったのかと悲しくなりました。数字バルーンはあくまでも飾りとしてのもので首にかけるものでしょうか？誕生会で入居者（利用者）に楽しんでもらうため、喜んでもらうためのアイデアであったとしても家族としては見たくない写真でした。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。写真も少しでも楽しんでほしいとの思いからの行動で配慮が足りませんでした。誠に申し訳ございません。このご意見を真摯に受け止め、職員にも伝え、一人ひとり考えてもらいました。これからは違う形で喜んでもらえるような企画を考案し、ご家族にも喜んでいただけるように頑張って支援に努めていきます。配慮が足りず、ご家族様には悲しい思いをさせて申し訳ありませんでした。</p>

※ 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。ご意見といたしましてやはり、コロナウイルスによる面会制限の事が一番多くご意見が寄せられていました。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しまう部分も多くあるかと思えます。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。