

2022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：2022年 10月

実施方法：郵送法

郵送総数：50

返送総数：29

(返送率 70%)

選択肢		回答数
1	本人	1
2	家族(親戚・友人等)	28
3	職員代筆	0
4	その他	0
5	未記入	0

問1：回答者はどなたですか？(複数回答あり)

選択肢		回答数
1	良い	25
2	だいたい良い	3
3	あまり良くない	0
4	悪い	0
5	わからない	0
6	未記入	1

問2：電話での対応はどうですか？

選択肢		回答数
1	良い	16
2	だいたい良い	9
3	あまり良くない	1
4	悪い	0
5	窓越し面会は実施していない	4
6	未記入	1

回答	割合
良い	89%
だいたい良い	11%
あまり良くない	0%
悪い	0%

選択肢		回答数
1	良い	16
2	だいたい良い	9
3	あまり良くない	1
4	悪い	0
5	窓越し面会は実施していない	4
6	未記入	1

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
1	良い	16
2	だいたい良い	9
3	あまり良くない	1
4	悪い	0
5	窓越し面会は実施していない	4
6	未記入	1

回答	割合
良い	54%
だいたい良い	30%
あまり良くない	13%
悪い	0%
窓越し面会は実施していない	13%

【施設より】
 感染症対策の為に直接面会が出来ず、入居者様・ご家族様にはご不便お掛けしております。今後ご理解・ご協力をお願いします。

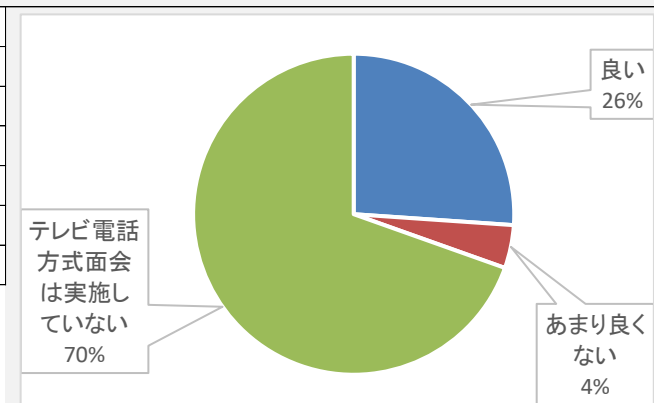
問4：面会対応（テレビ電話式面会）について、いかがですか？

選択肢		回答数
1	良い	6
2	だいたい良い	4
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	16
6	未記入	1

【ご家族より】本人が慣れていないし、耳も不十分な事から通常の電話の方が意思の疎通ができた

【施設より】

感染症対策の為にご迷惑をお掛けしております。入居者様・ご家族様が会話しやすい方を選んでいただきましたら、その都度対応させていただきます。ご意見ありがとうございました。

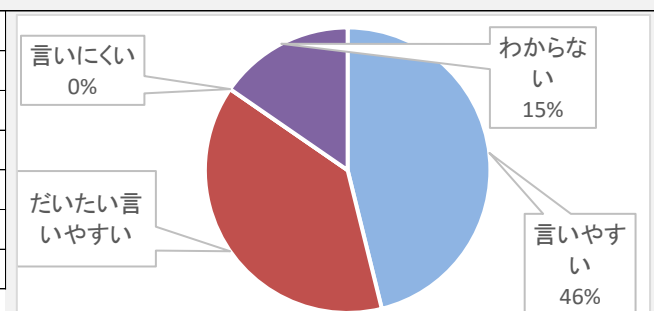


問5：苦情・要望は言いやすいですか？

選択肢		回答数
1	言いやすい	12
2	だいたい言いやすい	10
3	あまり言いやすくない	0
4	言いにくい	0
5	わからない	4
6	未記入	3

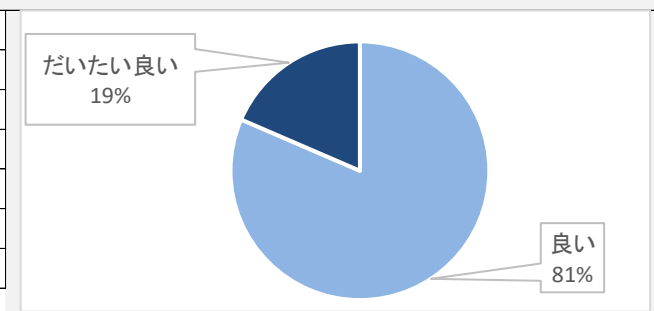
【施設より】

返答ありがとうございます。今後もご意見ご要望が話しやすいような雰囲気作りに努めていきます。



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	22
2	だいたい良い	5
3	普通	0
4	あまり良くない	0
5	わからない	0
6	未記入	2



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	コロナ禍の中、一生懸命対応して下さり家族として感謝申し上げます。	感謝のお言葉ありがとうございます。終わりの見えない感染症対策ですが、今後も頑張らせていただきます。
2	いつもありがとうございます。コロナの時は大変ご苦労様でした。	労いの言葉ありがとうございます。事業所として落ち着きを取り戻してきたところです。今後も頑張らせていただきます。
3	常日頃、窓越し面会に都度丁寧に対応して頂き、大変感謝しております。また、本人の意思やわがままにも充分配慮頂いている職員の皆様、本当にありがとうございます。新型コロナウイルス感染拡大の際にも適切にご対応をして下さりありがとうございます。引き続きこれからも本人が平穏に心落ち着いて過ごせますようよろしくお願いいたします。	感謝のお言葉ありがとうございます。窓越しの面会にご不便をお掛けしております。終わりの見えない感染症対策ですが、今後も頑張らせていただきます。
4	昨年、母親の実兄が亡くなられて、兄弟も3人(妹、弟は県外)になり、寂しい思いをしていると思うが、少しでも長生きしてほしいです。	ご兄弟の方のご冥福をお祈り申し上げます。園で穏やかに生活が続けられるように、今後もお手伝いさせていただきます。
5	仕事の都合で、面会も日曜日になってしまい申し訳なく思います。窓越し面会なので、なかなか会話もはずみませんが顔を見てホッとしています。	窓越しの面会にご不便をお掛けしております。感染等に気兼ねなく面会が出来る日が来るのを職員共々待ち望んでいる所です。
6	いつもお世話になります。コロナの為、なかなか面会等も厳しい状況であったことはわかります。早く直接本人に少しの時間でも面会できることを期待します。職員の皆様も体調にお気を付けください。	お気遣いの言葉ありがとうございます。窓越しの面会にご不便をお掛けしております。感染等に気兼ねなく面会が出来る日が来るのを職員共々待ち望んでいる所です。
7	毎月のつきみ便りが楽しみです。	返答ありがとうございます。3年以上ご家族様には園内に入ってくださいと出来ていないので、少しでも普段の様子を見ていただけるように、今後も頑張らせていただきます。

※ 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。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。