

令和5年度家族様満足度アンケート

1	ご来園時や電話での職員の対応や言葉遣いは適切だと思いますか	適切である	どちらかと言えば適切である	あまり適切ではない	適切ではない	無回答	
		74	6	1	0	0	81
		91%	7%	1%	0%	0%	100%
2	施設サービス計画書（ケアプラン）には、ご本人やご家族の意見や要望などを十分聴き入れてもらえ、必要に応じて相談する等意見を伝えられていますか	十分聴き入れてもらえ伝えている	どちらかと言えば聴き入れてもらえ伝えている	あまり聴き入れてもらえない	聴き入れてもらえない	無回答	
		55	23	0	0	3	81
		68%	28%	0%	0%	4%	100%
3	疾病への対応や健康状態の説明、薬の管理など入居者の健康管理への配慮は適切だと思いますか	適切である	どちらかと言えば適切である	あまり適切ではない	適切ではない	無回答	
		59	18	1	2	1	81
		73%	22%	1%	2%	1%	100%
4	コロナ禍で施設内での生活についてどう感じておられますか	安心している	まあ安心している	やや不安である	非常に不安である	無回答	
		53	24	4	0	0	81
		65%	30%	5%	0%	0%	100%
5	各種感染症拡大に対する施設の対応はどう感じておられますか	安心している	まあ安心している	やや不安である	非常に不安である	無回答	
		58	21	2	0	0	81
		72%	26%	2%	0%	0%	100%
6	面会方法についてどう思われますか	満足している	どちらかと言えば満足している	どちらともいえない	満足していない	無回答	
		42	23	11	3	2	81
		52%	28%	14%	4%	2%	100%
7	居室内での面会が出来ない状況で気になることはありますか (複数回答有)	居室の事	日常の様子	気になる事は無い	その他	無回答	
		23	43	19	1	1	87
		26%	49%	22%	1%	1%	100%
8	当施設に入居して良かったと思われますか	満足している	どちらかと言えば満足している	どちらともいえない	満足していない	無回答	
		66	10	5	0	0	81
		81%	12%	6%	0%	0%	100%
計		430	168	43	6	7	654

●職員の対応について

・連絡をこまめにもらっているが、同じ内容の連絡がいろんな方からある時がある。

→連絡が重複してしまった件、大変ご迷惑をおかけしました。今後は職員間で連絡・伝達を十分に行い、そのようなことがないように努めてまいります。

●面会方法について

・どんな方々と過ごしているのか知りたい。

・居室の様子、日常の様子が知りたい。

・面会が制限なく、自由にできるようになれば、今以上に安心できると思う。服なども足りているのか心配。新しいものを届けたいのですが、どのようなものが必要か知りたい。

・感染症予防は理解できるが、居室での面会ができるようになってほしい。

・面会回数を週1から週2、または間隔を4、5日くらいにしてほしい。

→面会方法に関しましては、面会者様のご希望に沿えず、予約も取りにくい状況で大変御迷惑をおかけしております。

個室での面会につきましては多数ご意見をいただいておりますが、感染症予防のため現状の面会方法で継続していきたいと思っております。今後も感染症の状況をみながら、入所者さまにとって最善の方法で面会が行えるよう、検討をしていきたいと思っております。

●ケアプランについて

・感染症予防のみ過剰に対応するのではなく、入所者の認知症の進行を抑えたり、精神安定を図るためにもそろそろ個室での家族との面会や外での散歩も検討して欲しい。

・できるだけレクリエーションを増やして欲しい。

・入所した頃は入所できて幸せと言っていたが、慣れてきたようで外に出たいと言っている。

→ご迷惑、ご心配をおかけしており申し訳ございません。引き続き前向きに検討させていただきます。

面会時の散歩や、外出についてもご本人・ご家族様の希望に、随時添えるようにしていきたいと考えておりますので、事務所にて又は電話予約の際に、お声をかけていただきますようお願い致します。

体操・歌・塗り絵・季節の催し、その他入所者様によっては洗濯物たたみや清掃等も、生活の一部又はご自身の役割としてご協力いただいているケースもございます。生活の質にも引き続き配慮出来るように、ケアプランを考えて参ります。

●コロナ禍での生活について

・下着や靴下、服、タオルなど新しいのが必要かどうか。

・タンスの中の衣類の傷みやほつれがあるものは取り替えたいがわからないため、伝えてもらえたら新しいものを届けたい。

→衣類の件、傷んだ物などはご相談の後、家族様に返却、又は施設で処分させて頂くことも可能です。不足分などについても随時ご相談させていただきます。

●その他

・年に1回くらい面談(保証人と施設)があれば、嬉しい。

→現段階では、特別に面談は行っておりませんが、ご希望がありましたらご相談ください。随時の意見交換が出来ればとても嬉しく思います。

・利用料が高く、年金だけでは足りない状況。昨今の物価高騰は理解しているが、厳しいと感じる方々が多いと思う。

→ご利用料に見合うと思って頂ける施設となる為に、サービスの質を高められるように尽力致します。引き続き入所者様・ご家族様の声をお聞かせ下さいますようお願い申し上げます。

・差し入れた食べ物や衣類の管理がどうなっているのかよくわからない。

→差し入れの食べ物に関しましてはご本人の希望時に、その時の体調をみて提供させていただいております。

差し入れや衣類含め、日々のご様子をお伝えできるようにつとめます。また、気になる点がございましたら、面会や電話でお気軽に声をかけてくださいますようお願い致します。個別の返答になりますが、安心して頂けるように随時ご説明させていただきます。

貴重なご意見ありがとうございました。これからも一層精進し、ご利用者が安心、安全に過ごせるように支援させていただきます。