

令和5年度 ご家族満足度調査の結果（ご報告）

この度は、ご多忙にもかかわらず「令和5年度 ご家族満足度調査」にご協力くださり、ありがとうございました。皆さまからいただいた意見をとりまとめましたので、報告させていただきます。これからはよりよい施設運営を目指し、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

対象者：令和5年10月31日時点で入所日より1カ月以上経過されている方のご家族。

発送日：令和5年12月1日

アンケート調査期間：令和5年12月1日～令和5年12月20日

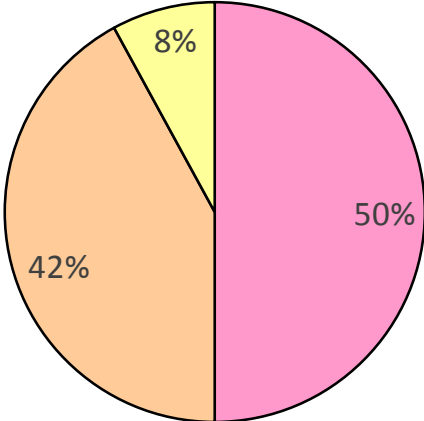
対象人数：131名

回収率：67%（88名）

ご報告の内容でお気づきの点などがございましたら、お気軽に事務室までお問い合わせ下さい。

Q1. 職員はご利用者のご家族に礼儀正しく丁寧に対応していますか？

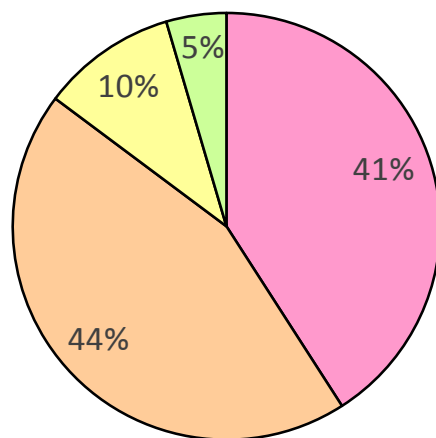
選択肢	回答数	%
非常にそう思う	44名	50%
そう思う	37名	42%
普通	7名	8%
ややそう思わない	0名	0%
全くそう思わない	0名	0%
未解答	0名	0%
合計	88名	100%



ご意見	<ul style="list-style-type: none">・言葉使いから、家族に寄りそってくださっている様子がとれる。・いつも親切に対応してもらえる。お掃除の人など、みんなきちんと挨拶してくれる。・電話の対応が良い。対面でも笑顔で接してくれる。
回答	ご家族からの温かいお言葉に、職員一同とても励まされております。今後も皆さまが安心、安全に過ごせるよう努力してまいります。

Q2. 利用者の情報は職員からご家族へ適切に報告、連絡、相談されていますか？

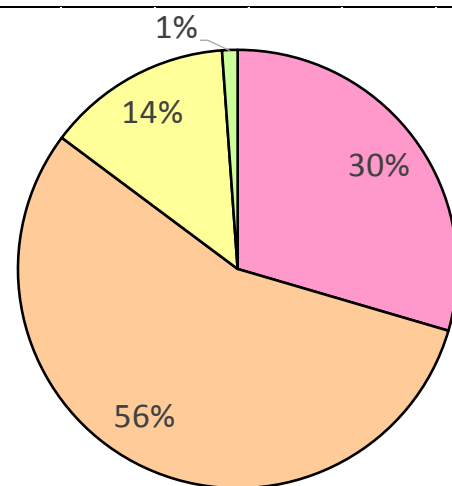
選択肢	回答数	%
非常にそう思う	36名	41%
そう思う	39名	44%
普通	9名	10%
ややそう思わない	4名	5%
全くそう思わない	0名	0%
未解答	0名	0%
合計	88名	100%



ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・電話や面会時などに、近況や心配事など、いろいろ話をして頂いてありがたいです。 ・都度タイムリーにご連絡いただき、ありがたいと思っています。 ・何かあった時の連絡が急だったり、事故報告が多い。
回答	<p>ご利用者の体調変化や事故等については、できるだけ早くご家族にお伝えすることとしており、ご連絡が急になることがございますこと、何卒ご容赦くださいますようお願いいたします。また、事故については発生状況や原因等を分析し、再発防止に努めております。今後とも事故ができるだけ少なくなるよう、取り組んでまいります。</p>

Q3. ホームからお送りしたお知らせ等は分かりやすい内容になっていますか？

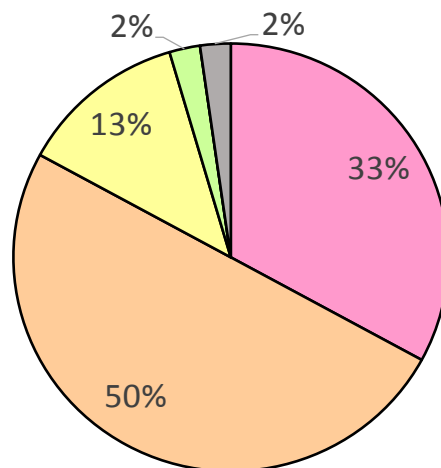
選択肢	回答数	%
非常に分かりやすい	26名	30%
分かりやすい	49名	56%
普通	12名	14%
わかりにくいこともある	1名	1%
非常にわかりにくい	0名	0%
未解答	0名	0%
合計	88名	100%



ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・お知らせを作るのは大変かと思いますが、楽しみにして読んでいます。豊齢だよりの情報量がもっとあっても良いと思っています。 ・行事等の参加の様子、コロナやインフルエンザの対応について詳しく情報を伝えてくれています。
回答	<p>当施設の活動に対しご理解いただき、心より感謝いたします。今後とも季節の行事などを充実させ、ご家族にご報告できるよう取り組んでまいります。</p>

Q4. 職員にご希望やご要望を相談しやすいと思いますか？

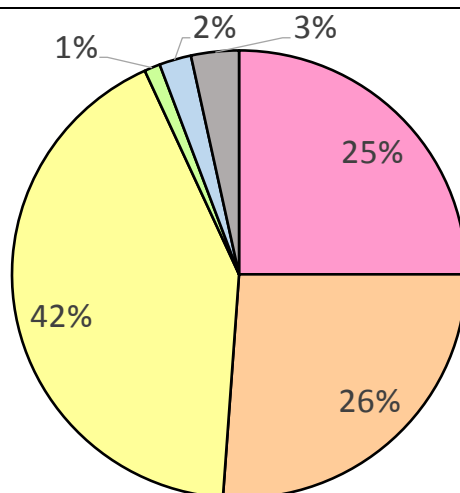
選択肢	回答数	%
非常相談しやすい	29名	33%
相談しやすい	44名	50%
普通	11名	13%
相談しにくい	2名	2%
非常に相談しにくい	0名	0%
未解答	2名	2%
合計	88名	100%



ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・用事で行って事務所で会ったりすると、色々話かけてくれるのでとてもうれしいです。話しやすい。 ・職員の人数が足りているのかと思うことがあるので、相談しにくい。 ・今のところ特段の希望はありませんが、いつでもご相談下さいと、お話をいただき感謝しております。 ・希望、要望は対応して頂いています。
回答	<p>相談をお受けする体制等について不十分な点がありましたこと、大変申し訳ございません。ささいな事でもお話しをさせていただくことで、不安を改善し、良好な信頼関係を築いていけたらと思っております。ぜひお気軽にご相談いただきたいと存じます。当方の都合が即時につかない場合もございますが、あらためてご連絡を差し上げる等対応してまいります。</p>

Q5. 親戚や知人に当ホームのことを紹介したいと思いますか？

選択肢	回答数	%
是非、紹介したい	22名	25%
紹介したい	23名	26%
聞かれれば紹介する	37名	42%
紹介しない	1名	1%
以前、紹介したことがある	2名	2%
未解答	3名	3%
合計	88名	100%



ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・建物は古くなってきましたが、広い敷地と太白山を眺められる自然環境は素晴らしいです。スタッフの皆さんのスキルも対応もしっかりしていて安心です。これで交通のアクセスが良ければ申し分ないのですが…。 ・施設が古いのもものすごく紹介する気にはなれない。介護内容や対応はいいのに残念です。 ・町内でも入所に良いと云っておりますので、是非。
回答	<p>交通の便や施設の老朽化による不具合は否めない部分もございますが、今後とも安心して療養していただける環境の整備、サービスの充実に努めてまいります。</p>

Q6. 職員はご利用者の意思と人格を尊重し、適切に医療ケアと介護サービスを提供していますか？

選択肢	回答数	%
非常にそう思う	27名	31%
そう思う	50名	57%
普通	7名	8%
ややそう思わない	1名	1%
全くそう思わない	0名	0%
未解答	3名	3%
合計	88名	100%

ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・全般的にはよくやっていただいていると思うが、介護士さんによってケアの質が違うと感じることがある。人数的にきめ細かいケアは無理とは思いますが。 ・実際どの程度実行されているのか、本人に直接面会したり身体を見られないので把握出来ていない。 ・適切な医療ケアや機能訓練、介護サービスの提供を実施していて安心できる。
回答	<p>介護サービスの内容につきまして貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。サービスの質につきましては、学会や研修会を通してその向上に努めております。至らない点もございますので、お気付きの点がございましたら、お気軽に職員にお声がけください。</p>

Q7. その他でご意見やご要望があればご記入ください。

ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・対面での面会の実施を強く希望します。 ・土日しか面会できないと、休みが合わないので、平日もできれば良いと思います。 ・介護サービスは十分して頂いていると思いますが、家族対応は本当に少ないと思われます。面会が制限されるなか本当につながりは、職員さんだと思いますので、よろしくお願いします。
回答	<p>介護に関することやスタッフの対応、面会に関することなど、様々なご意見をいただきありがとうございます。今後の対応についてはすぐに改善できないものもございますが、ご利用者やご家族が快適にお過ごしいただけますよう職員一同取り組んでまいります。</p> <p>なお、面会制限につきましては、今後の感染状況を踏まえながら解除に向けた検討を進めてまいります。</p>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・私自身遠方に住んでいるため、いつもご迷惑をおかけしておりますが、それにも関わらず、スタッフの方々はみな親切な対応をいただけます。介護は大変な重労働だと思いますが、みなさんのおかげで助かっている人は山ほどいると思います。 ・古い職員や新しい職員のチームワークがよくとれているように見え、職員一人一人に介護の基本理念がゆきわたっているよう伺える。
回答	<p>ご利用者やご家族が安心してお過ごしいただけますよう、当施設の理念でもある、「一日一日楽しく、気持ちよく暮らせたらなという生きがいを感じられる」ように、今後も職員一同取り組んでまいります。</p>