# 令和5年度『満足度調査アンケート』
# ご協力のお礼と結果報告について

この度、実施致しました「満足度調査アンケート」に際しまして、お忙しい中、ご協力頂き誠にありがとうございます。

ご指摘頂いた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の励みとなりました。ご家族様から頂きました貴重なご意見・ご指摘・ご要望の一つ一つを大切にまた真摯に受け止め、より一層ご利用者様・ご家族様に満足頂けるサービスを提供して参りたいと思います。

つきましては、アンケートの集計結果をご報告させて頂きますので、ご確認下さい。
その他、ご意見･ご要望等ございましたら、正面玄関に『ご意見箱』を設置しておりますので、是非ご活用下さい。
今後も職員一丸となり頑張って参りますので、宜しくお願い申し上げます。

ケアセンター弘前　職員一同

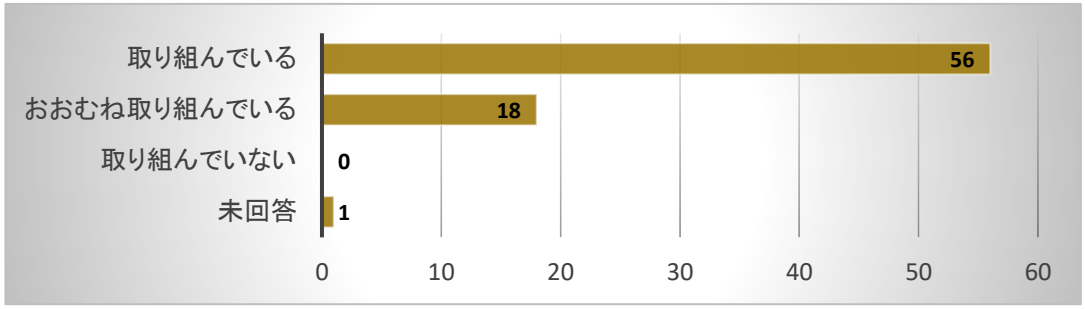
# 令和5年度『 満足度調査アンケート 』集計結果

◎ 対　　象：入所者様（5.4.1現在入所中で、入所期間が1ヵ月以上）のご家族様　　◎ 調査方法：アンケート

◎ 調査期間：令和5年4月4日に発送、4月15日まで投函　　◎ アンケート依頼数：92件　　◎ 回答数：75件　　◎ 回収率：80％

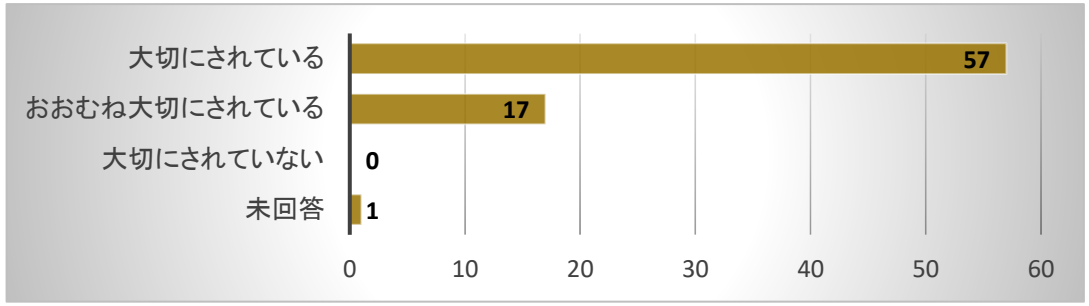
1)　施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 取り組んでいる | 56 | 75% |
| おおむね取り組んでいる | 18 | 24% |
| 取り組んでいない | 0 | 0% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |



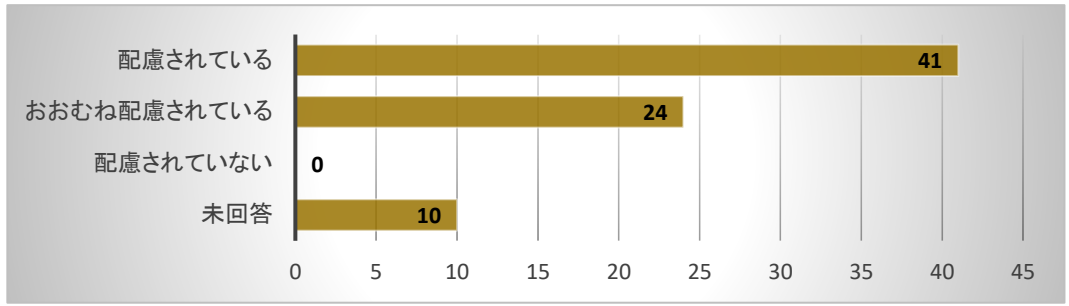

2)　ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 大切にされている | 57 | 76% |
| おおむね大切にされている | 17 | 23% |
| 大切にされていない | 0 | 0% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |



3)　ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 配慮されている | 41 | 55% |
| おおむね配慮されている | 24 | 32% |
| 配慮されていない | 0 | 0% |
| 未回答 | 10 | 13% |
| | 75 | 100% |

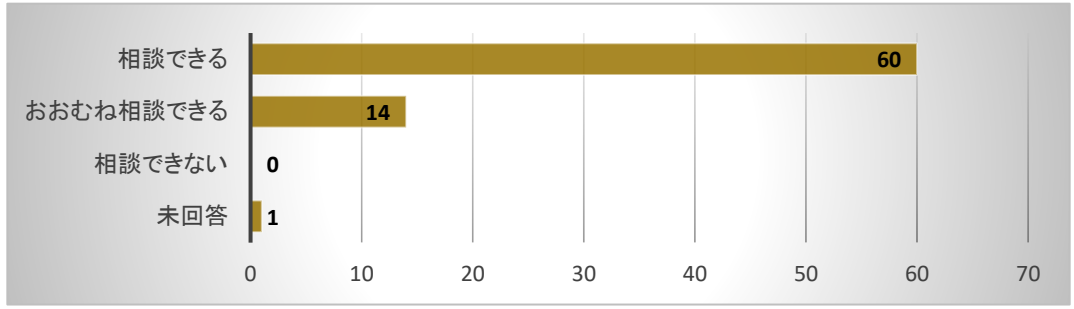



〈ご意見等〉

- コロナの影響で、施設の全体を見ることが出来てないので解答出来ません。
- 施設の中が分からない為、家族としては何もわかりません。
- コロナ禍の中、面会も困難で状況・状態不明。
- 他、同意見2件

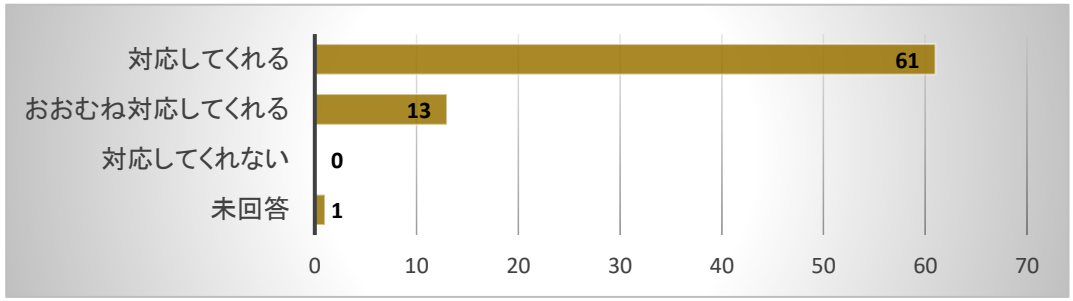
4)　何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 相談できる | 60 | 80% |
| おおむね相談できる | 14 | 19% |
| 相談できない | 0 | 0% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |



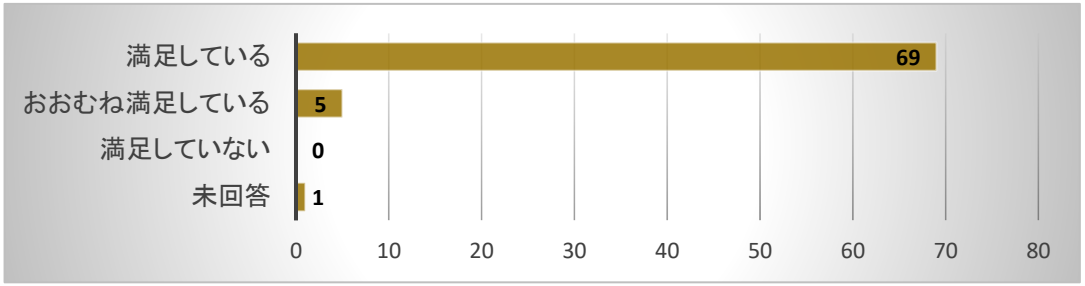

5)　施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 対応してくれる | 61 | 81% |
| おおむね対応してくれる | 13 | 17% |
| 対応してくれない | 0 | 0% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |



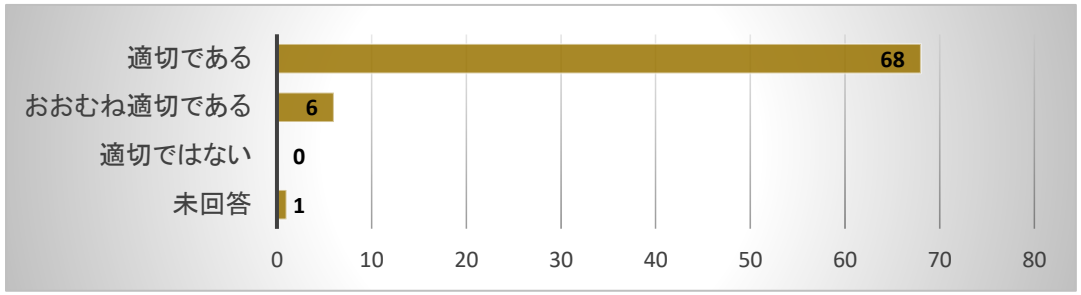
6)　事務室の受付けの対応については、満足してますか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 満足している | 69 | 92% |
| おおむね満足している | 5 | 7% |
| 満足していない | 0 | 0% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |



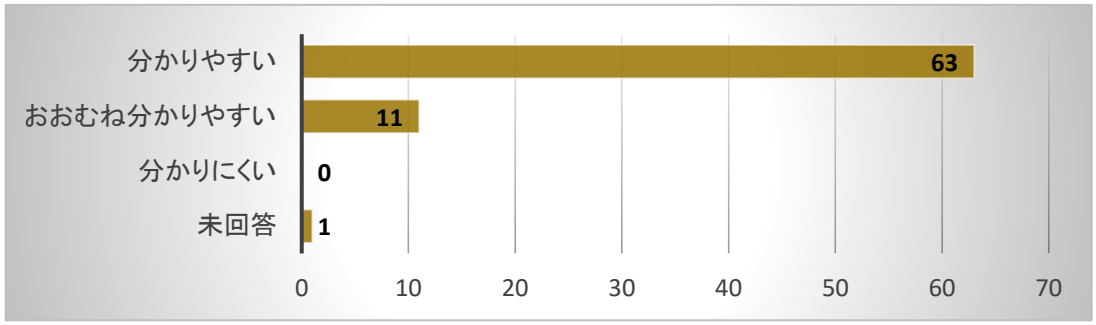

7)　職員の対応(電話対応含む)は適切ですか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 適切である | 68 | 91% |
| おおむね適切である | 6 | 8% |
| 適切ではない | 0 | 0% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |



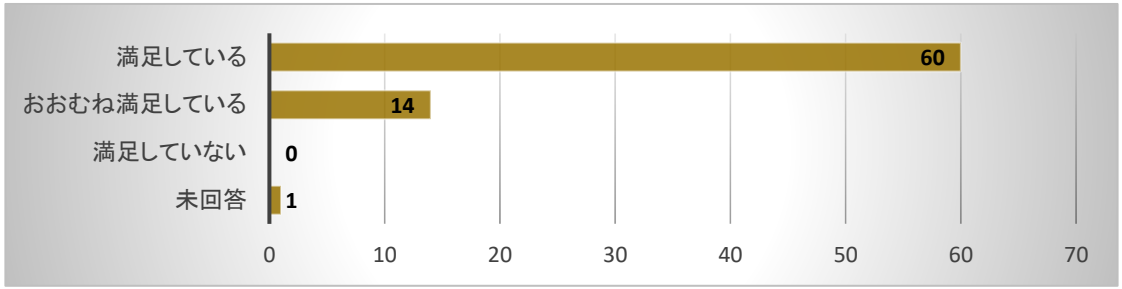

8)　ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 分かりやすい | 63 | 84% |
| おおむね分かりやすい | 11 | 15% |
| 分かりにくい | 0 | 0% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |



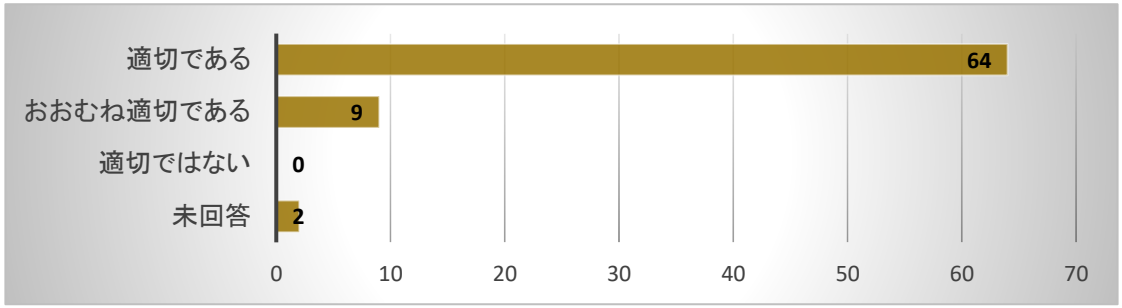
9)　リハビリテーション実施計画書の内容に満足してますか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 満足している | 60 | 80% |
| おおむね満足している | 14 | 19% |
| 満足していない | 0 | 0% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |



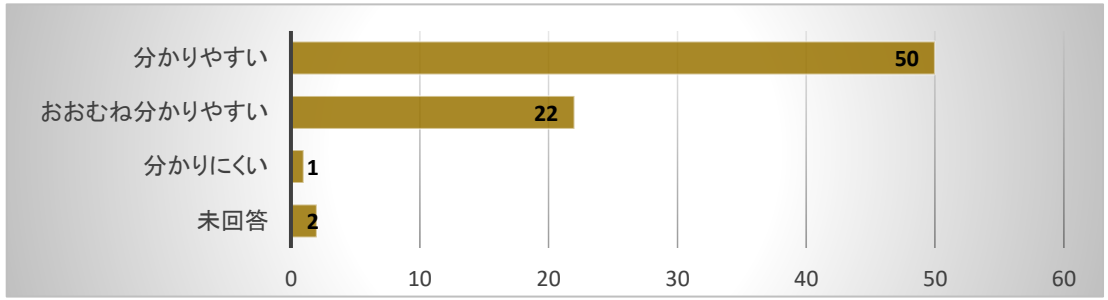

10)　健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかかでしたか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 適切である | 64 | 85% |
| おおむね適切である | 9 | 12% |
| 適切ではない | 0 | 0% |
| 未回答 | 2 | 3% |
| | 75 | 100% |



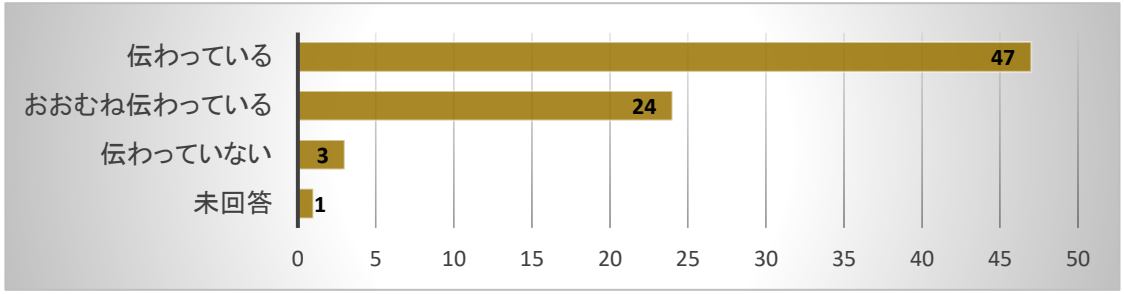

11)　施設の利用料金（費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等）についての説明はいかがでしたか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 分かりやすい | 50 | 67% |
| おおむね分かりやすい | 22 | 29% |
| 分かりにくい | 1 | 1% |
| 未回答 | 2 | 3% |
| | 75 | 100% |



12)　定期的に送付している写真や、広報誌等から、施設での様子が伝わっていますか

| | 人数 | % |
|---|---|---|
| 伝わっている | 47 | 63% |
| おおむね伝わっている | 24 | 32% |
| 伝わっていない | 3 | 4% |
| 未回答 | 1 | 1% |
| | 75 | 100% |




13)　当施設は地域に開かれた施設を目指し、地域貢献の在り方を考えています。
今後、施設に期待するサービス(施設で実施してくれたら嬉しい・助かること等)ございましたらご記入下さい。
その他、施設に対するご意見、ご要望等ございましたら、ご自由にお書き下さい。

- 買い物イベントの回数を増やして下さったら、楽しみが増えると思うのですが…。
  コロナが落ち着いたら、居室を見に行きたいと思います。検討をお願い致します。
- 誰でもお買い物は、楽しいものだと思います。とくに、何かを比べて、選んで、そして買えることは嬉しいと思います。
  １つは、また下着や服などの衣類のショッピングコーナー(イベント)をやって欲しい。
  ２つは、文房具品・マスクなどの備品のショッピングイベントは、どうでしょうか。レターセットなど、小物(糸・布)なども
  あれば、良いかも。利用者さんのイベントを楽しんでおられる様子が、とっても微笑ましく思いました。

☞　昨年実施しました「買い物イベント」は、入所者様からも大変好評でしたので、今後も感染状況を確認した上で、開催を検討して参ります。

- コロナ禍で、なかなか面会できませんでしたが、職員の方から母の様子を教えてもらったり、行事ごとに写真を送ってもらったりして、
  元気に過ごしていることがわかり、安心することができました。今後とも宜しくお願い致します。
- 希望していた写真も時々頂けていますし、月１回の面会も始まりましたので、このまま順調に、普通の生活まで戻れて、
  直接会えますように願います。
- コロナ禍の影響で、残念ながら施設内に入ることができませんので、中の様子をうかがい知ることができません。
  写真を送ってくださるので、元気な様子がわかり、感謝しています。
- いつもありがとうございます。時々でいいので、リハビリ中の写真(様子など)見てみたいと思います。

☞　今後も、定期的に送付して施設でのご様子お伝えします。頂いたご意見のように、リハビリ中の写真が見てみたい等、ご希望がございましたら是非お知らせ下さい。

- きびしいコロナ禍の中、オンラインでの面会、面談室での面会等、対応して頂き、感謝しております。
  一日も早く、直接面会できる日が来る事を願っています。
- 先日、母の体調が思わしくなかった時、直接会うことが出来き、適切な対応に心から感謝しております。
  一日も早く、回数多く母に会えることを期待しております。今後もよろしくお願い致します。
- 電話など丁寧に対応して頂いており、問題ありません。よろしくお願いします。
- よくやってくれていると思います。これからもよろしくお願い致します。
- 先日、面会した時、穏やかな顔をしていたので、日頃、皆とうまく生活していると思い、安心しております。
  これからも引き続き、よろしくお願いいたします。
- 私共が離れているのに、何時も義母にお気遣い頂き、感謝しております。皆様、有り難うございます。
  これからもよろしくお願いします。
- お世話になっております。コロナ禍で出入りが出来ず、皆さんストレスがある中、スタッフの皆様方には大変ご苦労様と
  感謝でいっぱいです。どうぞよろしくお願い致します。
  本人は、職員様より大切にされている様子でありがたく思っています。これからもご迷惑をおかけすると思いますが、よろしく
  お願いします。家族としては、大変ありがたく思っております。どうぞよろしくお願いします。
  職員おひとり、おひとりに、お礼を申し上げたく思っております。
- いつも悩んだ時、電話で答えて頂いており、その場で解決できております。コロナのこの時期、面会できなくても不安はありません。
  日頃、的確な対応をされていると思っています。何か感じましたら、その時連絡します。
- いつもありがとうございます。これからも、よろしくお願いします。
- ご苦労お掛けします。これからもよろしくお願いします。
- 日頃、お世話になっています。今後もどうか宜しくお願い致します。
- 現状で満足しています。

- 対面式面会が再開され、嬉しく思います。手だけでも握れたらさらに嬉しいのですが…まだできないでしょうね。
  何か変化や変更があるとすぐ連絡いただき、いつもありがたく思っています。
  会えない分、送られてくる計画書等で変化や様子を感じ知ることもでき、安心しています。
  これからもご面倒かけると思いますが、よろしくお願いします。
- コロナ禍中の入室で居室など見られておりません。今後、部屋での面会の可能性はありますか？
- コロナが落ち着いてきたので、以前のように居室で面会したいです。
- コロナの中に入所した為、部屋の中や食事、リハビリ室、風呂室など、どういう所で生活できているのか、全然把握出来てません。
  一度、施設内も入所家族に紹介して欲しいです。本人が好きな食べ物等の差し入れもできたら嬉しいです。（月１回でも）

☞ 施設では、入所者様お一人お一人の体調や心身の状態に合った食事を提供させて頂いております。大変申し訳ございませんが、安全面を考慮し、食品の差し入れにつきましては、引き続きご遠慮下さいますようお願い致します。

・ 92才の母がお世話になっています。このまま面会が制限されている中で、母にもしものことがあったら…
と思うと不安です。コロナがもっと下火になったら、面会の制限もなくなるのでしょうか。
食事の様子、居室の状況とか、まだ見たことがないので、見てみたいです。

・ 家族に対する施設の開放(説明)及び懇談の機会があっても良いのでは？(あくまでもコロナが終息してからですが)

この度のアンケートでも、コロナに関するご意見を多数頂戴しました。面会制限が長期間に及び、ご家族の皆様には、ご心配・ご迷惑をお掛けしてますことを改めてお詫び申し上げます。

新型コロナウィルス感染症も5月8日には5類に引き下げられ、各制限も大幅に緩和されて参りました。しかし、新型コロナウィルス感染症の感染力の高さを考えますと、万一、感染した場合、重症化するリスクが高い高齢者様が多く入所されている施設としては、慎重にならざるを得ない状況が続いております。ご面会の解除時期につきましては、県内の感染状況等を踏まえ、法人内会議において慎重に検討して決定して参ります。

ご家族様のお気持ちを考えますと大変心苦しい思いではございますが、詳細が決まりましたら、また改めてご連絡させて頂きますので、何卒、ご理解の程、宜しくお願い申し上げます。

今後も利用者様のお写真の送付や、ホームページ・広報誌等でも、日々のご様子をお知らせして参りたいと思います。また、毎月の行事に関しましては、当法人のホームページでもご確認頂けます。　当法人ホームページ → http://tsugarufujimikai.com/
その他、携帯電話のメール機能を使用した連絡網「マメール」にご登録頂きますと、施設からの緊急時の連絡・定期的なお知らせ・各案内の他、施設行事を月に一度、ご登録頂いた携帯電話に送信致します。ご希望される際は、職員までお知らせ下さい。