

令和4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いただきますので、ご確認下さい。その他、ご意見・ご要望等ございましたら、施設正面玄関 風除室内に『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お参りますので、宜しくお願い申し上げます。

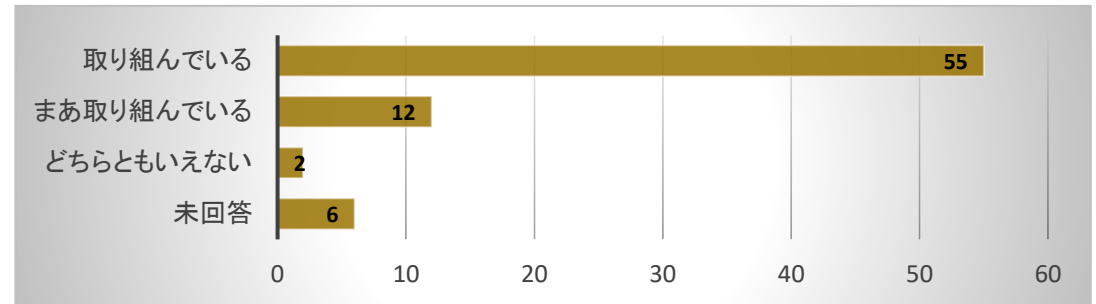
ケアセンター弘前 職員一同

令和4年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:入所者様(4.5.1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4年5月2日に発送、5月13日まで投函 ◎ アンケート依頼数:86件 ◎ 回答数:75件 ◎ 回収率:87%

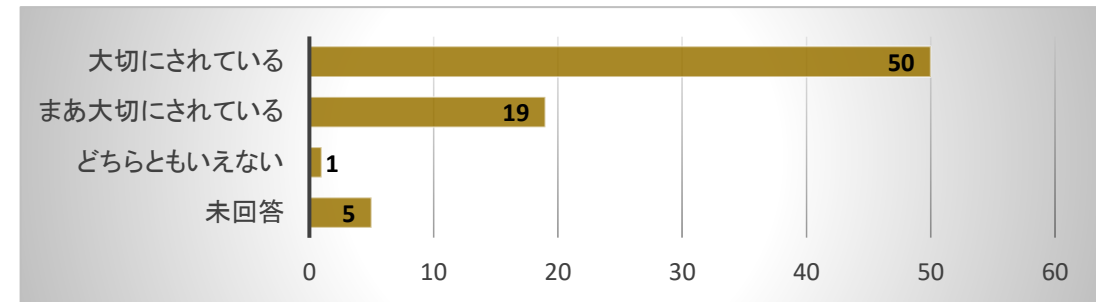
1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	55	73%
まあ取り組んでいる	12	16%
どちらともいえない	2	3%
未回答	6	8%
	75	100%



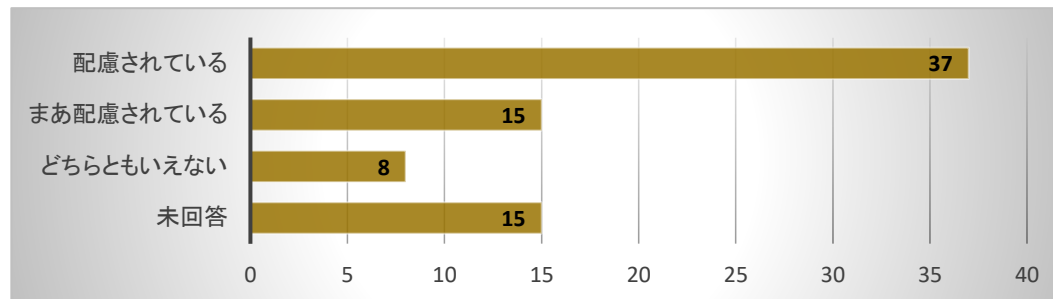
2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	50	67%
まあ大切にされている	19	25%
どちらともいえない	1	1%
未回答	5	7%
	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

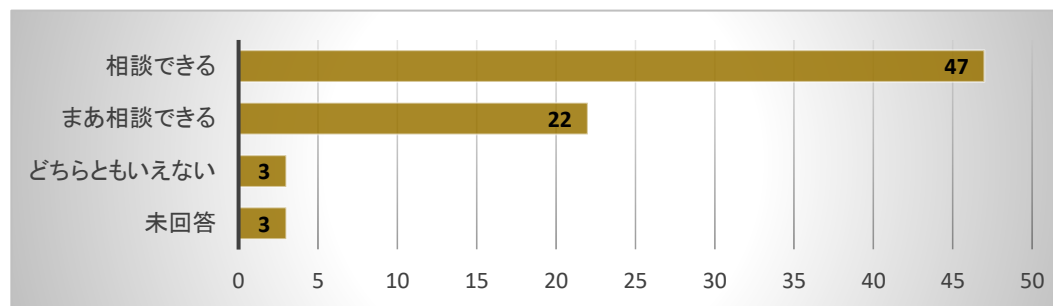
	人数	%
配慮されている	37	49%
まあ配慮されている	15	20%
どちらともいえない	8	11%
未回答	15	20%
	75	100%



- 〈ご意見等〉
- ・ 中を見学出来ないなので返答出来ず
 - ・ 居室は見ていないので評価できませんが、お庭や玄関周辺を見て
 - ・ まだ居室を見たことがない

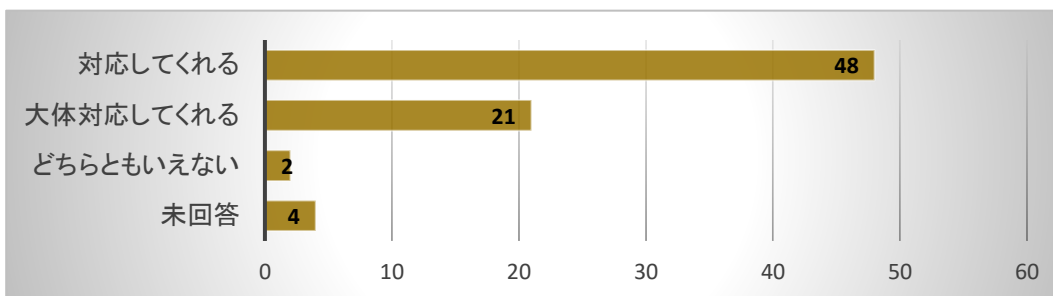
4) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

	人数	%
相談できる	47	63%
まあ相談できる	22	29%
どちらともいえない	3	4%
未回答	3	4%
	75	100%



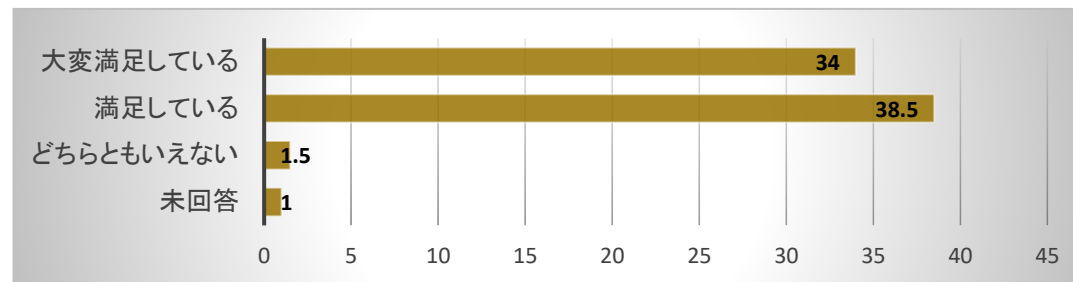
5) 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	48	64%
大体対応してくれる	21	28%
どちらともいえない	2	3%
未回答	4	5%
	75	100%



6) 事務室の受付の対応については、満足していますか

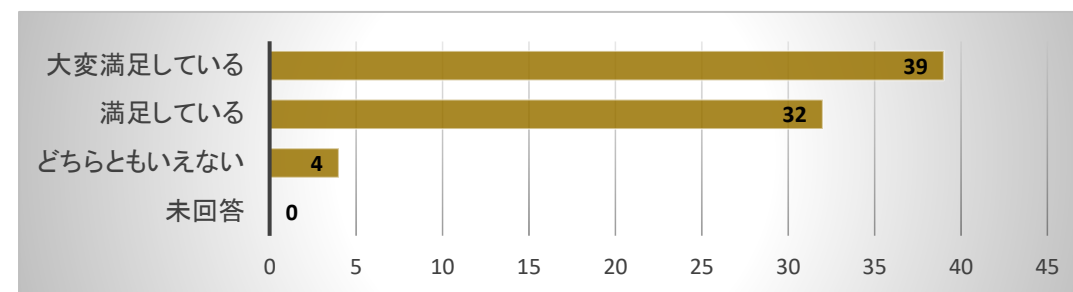
	人数	%
大変満足している	34	45%
満足している	38.5	51%
どちらともいえない	1.5	2%
未回答	1	1%
	75	100%



※「満足している」と「どちらともいえない」の間のご意見がございましたので、各項目0.5人で計算し、計上させて頂きました。

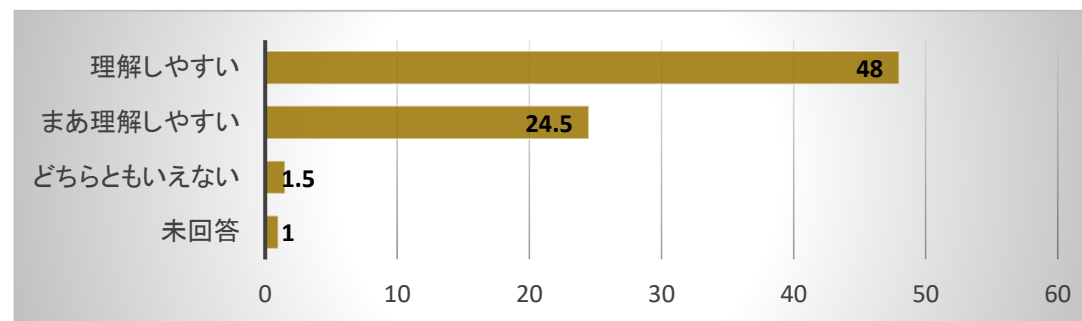
7) 職員の対応は適切ですか

	人数	%
大変満足している	39	52%
満足している	32	43%
どちらともいえない	4	5%
未回答	0	0%
	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

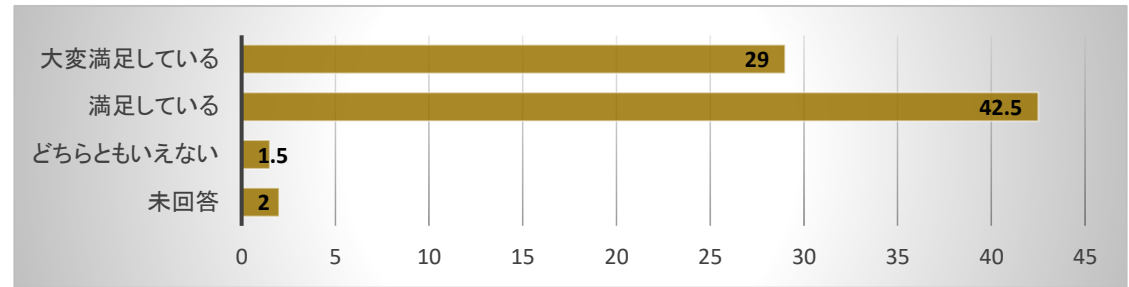
	人数	%
理解しやすい	48	64%
まあ理解しやすい	24.5	33%
どちらともいえない	1.5	2%
未回答	1	1%
	75	100%



※「まあ理解しやすい」と「どちらともいえない」の間のご意見がございましたので、各項目0.5人で計算し、計上させて頂きました。

9) リハビリテーション実施計画書の内容に満足していますか

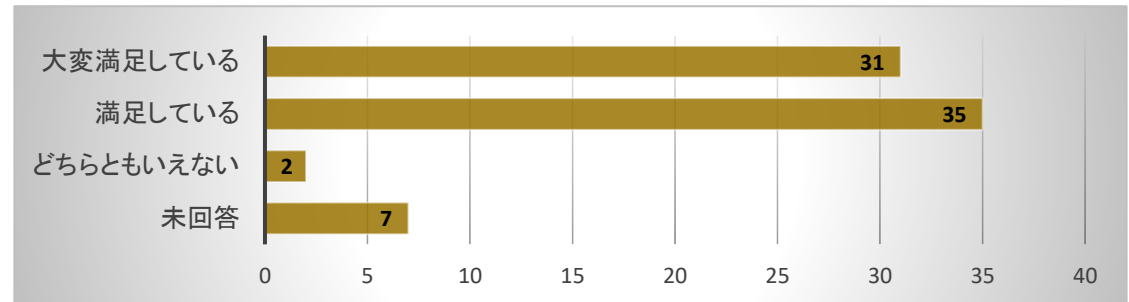
	人数	%
大変満足している	29	39%
満足している	42.5	57%
どちらともいえない	1.5	2%
未回答	2	3%
	75	100%



※「満足している」と「どちらともいえない」の間のご意見がございましたので、各項目0.5人で計算し、計上させて頂きました。

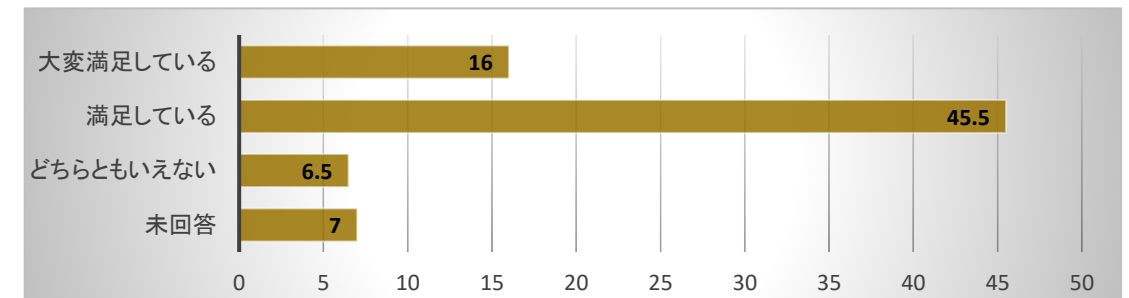
10) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	31	41%
満足している	35	47%
どちらともいえない	2	3%
未回答	7	9%
	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	%
大変満足している	16	21%
満足している	45.5	61%
どちらともいえない	6.5	9%
未回答	7	9%
	75	100%

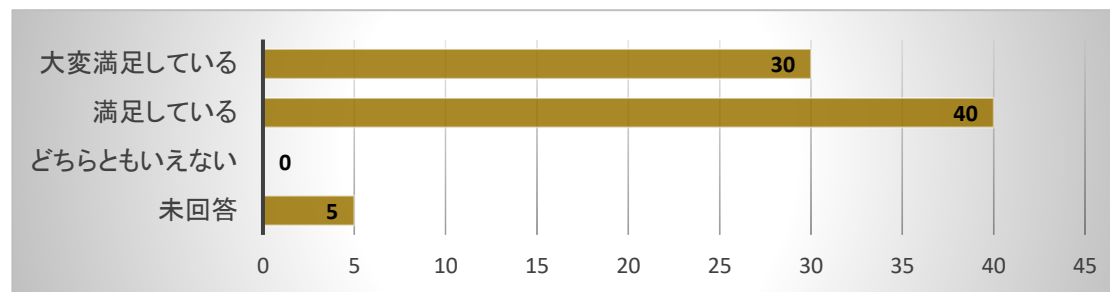


〈ご意見等〉 加算が分からない

※「満足している」と「どちらともいえない」の間のご意見がございましたので、各項目0.5人で計算し、計上させて頂きました。

12) 施設を総合的に評価すると、どの程度満足されていますか

	人数	%
大変満足している	30	40%
満足している	40	53%
どちらともいえない	0	0%
未回答	5	7%
	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。

- 家族から「どうしていますか？」と誰に聞けばいいのか？(お仕事忙しそうです)コロナで面会もなく居ますが、本人から何かの要望が聞こえず、その分、皆様のお世話を受けていると、安心しています。季節の行事、誕生会とか行っていると思うので、様子を伺いたと思います。(コロナで会えなくても、支払い等で施設に行った際、玄関内に掲示して頂けたらと思います)暑くなります。服装のアドバイスをお願い致します。(昨年、10月入居の為、慣れていません)

☞ ご心配をお掛けしております。施設にお越し頂いた際やお電話で、事務職員にお申し付け下さい。担当職員にお繋ぎし、対応させて頂きます。また、利用者様からのご要望や、衣替え時期に必要な衣類に関しましては、相談員よりご連絡させて頂きます。その際は、お手数でもご準備をお願い致します。行事予定に関しましては、今後、正面玄関内に掲示させて頂きます。また当法人ホームページからもご確認頂ける他、「マメール」にご登録頂きますと、月に一度登録した携帯電話に送信致します。詳細は、最終ページの  内をご参照下さい。

- 今回のアンケートには返送の封筒は入っていましたが、他の書類の返送の時に封筒が入っていないこともあるので、返送封筒が入っているととても助かります。

☞ お手数をお掛けしまして、申し訳ございません。ご希望される場合は、返信用封筒を同封させて頂きますので、職員までお申し付けください。

- 下着とか服とかスラックスとか、古くなった物がありましたら、いつでも新しいのを持っていきますのでTELLしてほしいと思います。よろしく願います。

☞ いつもご協力頂きまして、ありがとうございます。今後も利用者様のQOL(生活の質)を大切に支援させて頂きたいと思っております。

- 入所当初、4人部屋に入室したときは、戸惑っている様子でしたが、個人部屋に入室してからは、落ち着いてきました。リハビリがとても良く、食事もおいしいと聞いています。退所に向けて、様々な調整等をしていただき、ありがとうございます。退所後も、通所でお世話になります。引き続き、よろしくお願いいたします。

☞ 施設退所後も、引き続き、当事業所のサービスをご利用頂きまして誠にありがとうございます。通所リハビリでも、ご要望にお応え出来るよう努めて参りますので、今後共、宜しくお願い致します。

- コロナ禍で、長いこと面会できず、Zoomでの面会でしたが、早く直接会話ができるようになって欲しいものと思っております。Zoomでは、耳が遠いこともあり、聞き取りにくいようなので、イヤホンやヘッドホンなどで対応できないものでしょうか。

☞ ご不便をお掛けして、申し訳ございません。イヤホンをご用意しておりますので、ご希望される場合は、職員までお願い致します。

- ・面会できない状態が長く続いているので、どうしているのかと心配になります。せめて写真でも見る事ができたら…といつも思っています。お忙しいかと思いますが、数ヶ月に1度でも請求書と一緒に、写真が入っていたらなあと思います。職員の皆様、コロナが収まらない中、大変なことが多いかと思いますが、感染者が出ず、健康で過ごせるよう祈っております。今後ともよろしくお祈りします。
- ・今、現在はコロナ禍ということもあり、いわゆる普通の状況というのを見たことがないので判断しづらい点もあるが、その中でもできることを、しっかり判断して取り組んでいる点は非常に良いと思われまます。今後、期待するサービスとしては、面会以外にも書類送付の際などに、現在の写真を送ってくれるなどしてくれたら家族としては嬉しいのかな…と思います。現在の状況では、仕事もあり、平日のZoom面会も厳しい時もあるので。職員様には、このコロナ禍、非常に良くしてもらっていると思います。
- ☞ **ご心配をお掛けしております。利用者様のお写真は、今後も継続して送付させていただきます。**
- ・本人が転倒、肌の表皮剥離なども、すぐ連絡を頂くので、こちらが気をもむ事、心配する事は特にありません。入所時が本人との対面が最後となりました。面会OKになりましたら、姉と私と一度、対面会したいと待っております。性格上、難しいとは思いますが、本人の気持ちを尊重しモチベーションを維持して頂き、本当に感謝しております。リハビリ後の疲労除去の昼寝に対策などございますか？いつもありがとうございます。これから先もよろしくお祈りします。
- ☞ **ご本人様の体力・能力に応じた訓練内容を提供させて頂いておりますが、リハビリ後の疲労感に関しましては、お一人、お一人異なりますので、状況に応じて休息して頂くようにしております。**
- ・理・美容を利用した際の日を、請求書、領収書に書いていただけたら助かります。
- ☞ **ご希望される場合は、お手数でも事務職員までお申し付け下さい。早急に対応させていただきます。**
- ・家族がお世話になっており大変感謝しています。職員の方々は本当に良く、働いていると思っています。要望ですが、郵送されてくる文書類(同意書や計画書等)の㊟は省略しても良いのではないのでしょうか。まあ、重要な契約書は必要でしょうけれども、ご一考くださいませ。
- ☞ **当施設においても押印が必要な文書を除き、今後は押印を省略とさせていただきます。ご意見ありがとうございます。**
- ・施設の中を一度も見た事がないので、見学会とかあったら嬉しく思う。(コロナが落ち着いたら)一日も早く面会ができるようになったら嬉しい。
- ・コロナ禍の中、施設見学ができないままの入所となりましたので、どんな所で、どんな風に生活を送っているのか、見学できる日がやってくることを願っています。何かあったら連絡いただいていますし、こちらからの様子伺いに対しても丁寧に伝えて下さり、会えてはいないのですが、様子が目に浮かび、安心と共に感謝でいっぱいです。これからも、どうぞよろしくお願いいたします。
- ☞ **面会が解除となりましたら、随時、見学可能となります。その際は、是非ご来所下さい。**
- ・本人をお世話して下さっている、そのこと自体、感謝してもきれません。会えないことが、本人の心のストレスになっているかも知れません。コロナが憎いです！
- ・私共の代わりに、義母を介護してもらい、大変感謝しております。これからも本人が、快適に生活していける様、勝手ではございますが、よろしくお祈りします。
- ・お世話になっており、感謝しております。母がどんなことを思っているのかと思うと心配がいっぱいです。会って、話せなくても、姿だけでも見られたらと思っております。外に出て、空気を肌で感じられたらと思っております。施設の総合的評価、その他、回答ができず申し訳ありません。施設のことが、あまりよく分かってなくて、すみません。今後ともよろしくお願い致します。
- ・長い間、母のケアをして頂き、ありがとうございました。コロナの状況での制限は、とても厳しく、状況に合わせた対応ができれば嬉しいなと思います。(他の方でも、会いたいと思う方がいらっしやったら) それでも色々配慮して頂き、感謝しています。本当にありがとうございました。
- ・良くしてもらっており、特に希望する事はありません。
- ・施設全般に満足しています。とにかく、早く前のように自由に会えるようになることだけ願っています。

- ・ コロナの為、直接会えないので、あまりよく分からない。
- ・ コロナの感染状況を見ながらには、なると思いますが、面会・ドア越しの面会が早くできるよう願っています。
- ・ コロナが落ち着いたら、また直接、面会できるといいです。
- ・ 早くコロナが治まり、直接会えるようになってほしいと思っています。
- ・ コロナが収束したら、是非、室内に入って家内の手を握り、励ましてやりたいのでご協力を！
- ・ ガラス越しでも良いので、月一、直接全体の母の様子を面会で見たいです。
- ・ コロナの為、面会できない状態ですが、いつ収束するのか分からないので、少しでも面会できるように出来ないでしょうか、お願いします。
- ・ コロナウィルスの影響により、2年以上面会が出来ていないので、何とかして欲しい。
- ・ お年寄りのケアをしているので、面会に制限があるのは、仕方ないと思います。面会の制限や解除は、どのような基準で決められているのでしょうか。もし、決まりがあるのでしたら、それを、また大事をとって厳しくしているのであれば、そのあたりの理由が知りたいです。いつになったら面会できるのか不安です。

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すことを改めてお詫び申し上げます。

ご面会及びドア越し面会の制限解除時期や解除基準についてもお問合せ頂いております。解除時期に関しましては、県内の感染状況や、現在流行中の変異株の特性や感染力等、様々な観点から考慮し、法人内会議において慎重に検討して決定しております。

👉 世間では、制限緩和に向けた取り組みも進められてはおり、施設の解除時期が遅く感じられるかと思ます。しかし、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でございます。

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いただきますので、何卒、ご理解の程、宜しくお願ひ申し上げます。

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。

令和4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。皆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いただきますので、ご確認下さい。尚、デイケア玄関に『ご意見箱』も設置しておりますので、ご意見・ご要望等ございましたら是非ご活用下さい。

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。

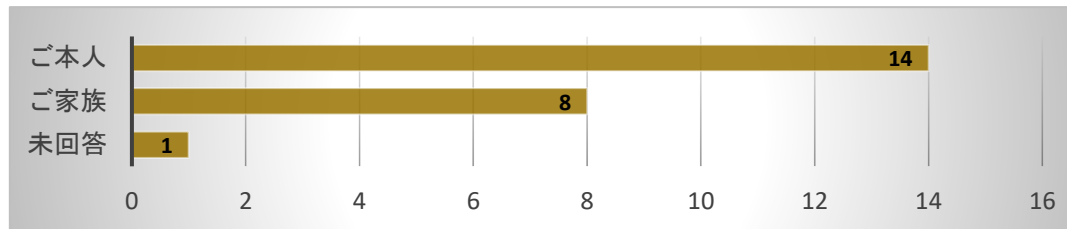
ケアセンター弘前 職員一同

令和4年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:(4.5.1現在ご利用中の)利用者様又はご家族様 ◎ 調査方法:アンケート
◎ 調査期間:令和4年5月2日～5月14日 ◎ アンケート依頼数:25件 ◎ 回答数:23件 ◎ 回収率:92%

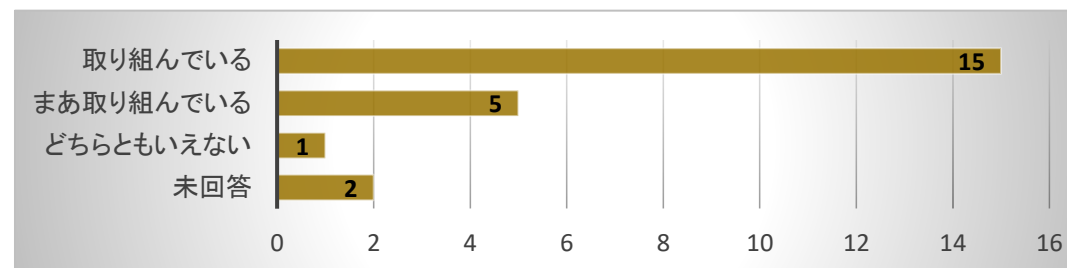
1) 回答して頂いた方はどなたですか？

	人数	%
ご本人	14	61%
ご家族	8	35%
未回答	1	4%
	23	100%



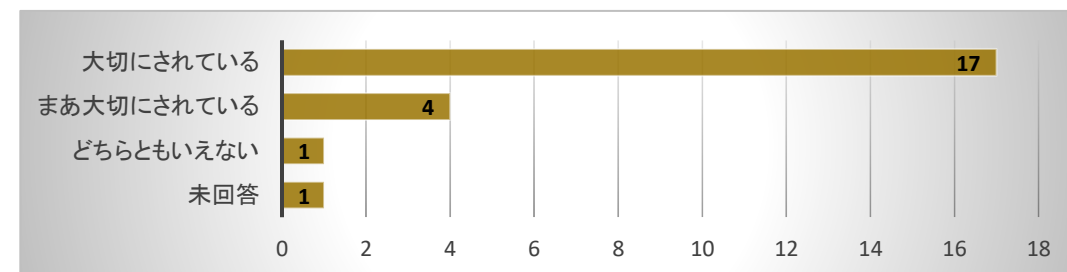
2) 事業所は、ご本人が満足した通所リハビリを送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	15	65%
まあ取り組んでいる	5	22%
どちらともいえない	1	4%
未回答	2	9%
	23	100%



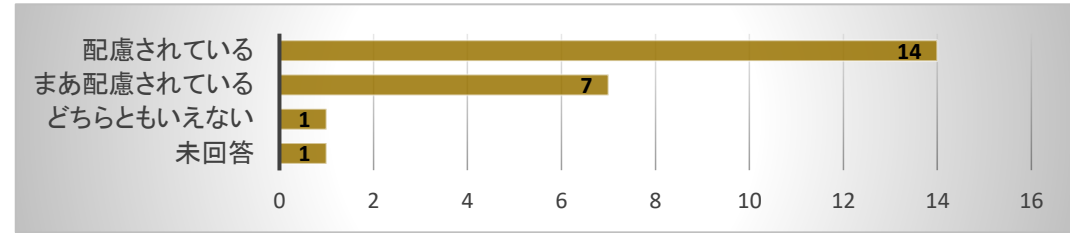
3) ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	17	74%
まあ大切にされている	4	17%
どちらともいえない	1	4%
未回答	1	4%
	23	100%



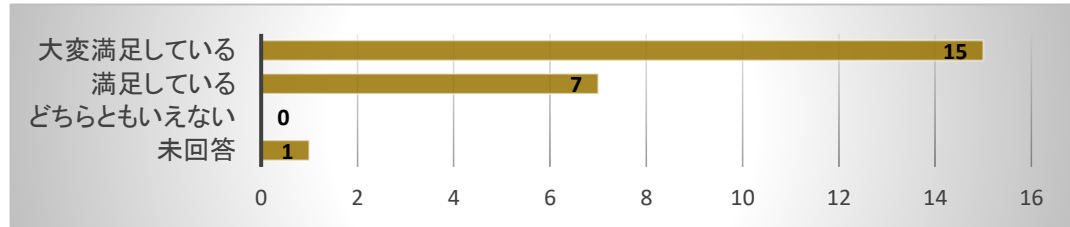
4) 事業所全体がリハビリの場として配慮されていると思いますか

	人数	%
配慮されている	14	61%
まあ配慮されている	7	30%
どちらともいえない	1	4%
未回答	1	4%
	23	100%



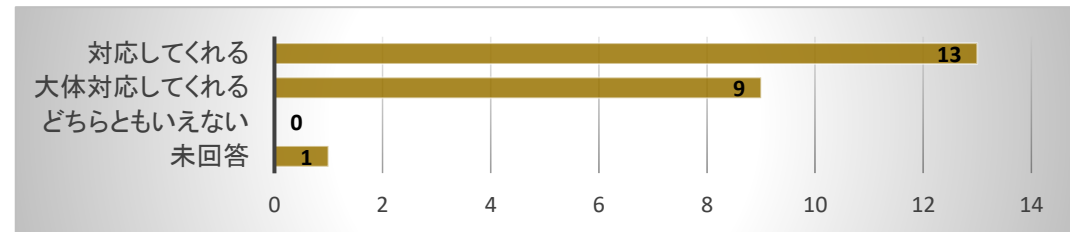
5) 何か相談や困り事があった時に、気軽に事業所の職員に相談できますか

	人数	%
大変満足している	15	65%
満足している	7	30%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	4%
	23	100%



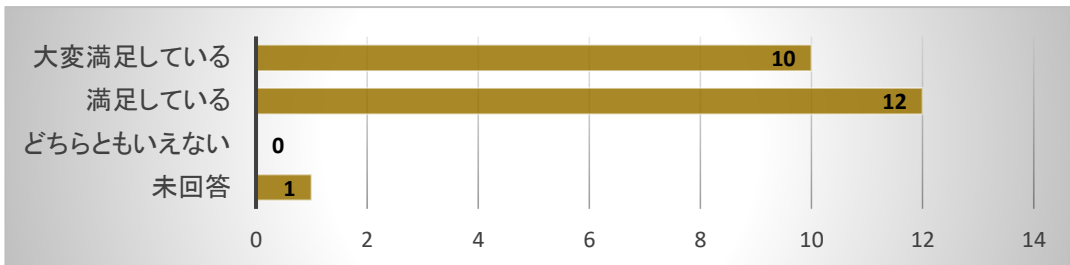
6) 事業所や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	13	57%
大体対応してくれる	9	39%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	4%
	23	100%



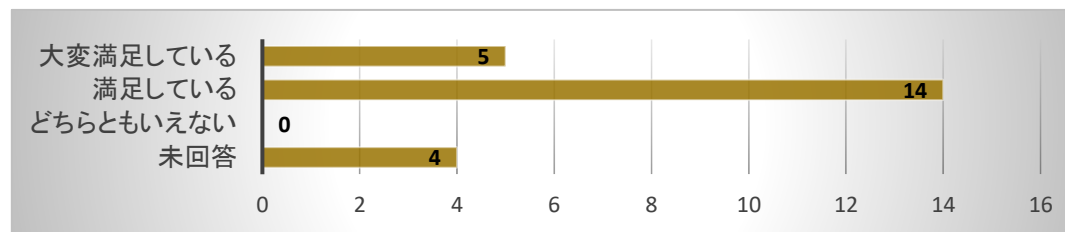
7) 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足していますか

	人数	%
大変満足している	10	43%
満足している	12	52%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	4%
	23	100%



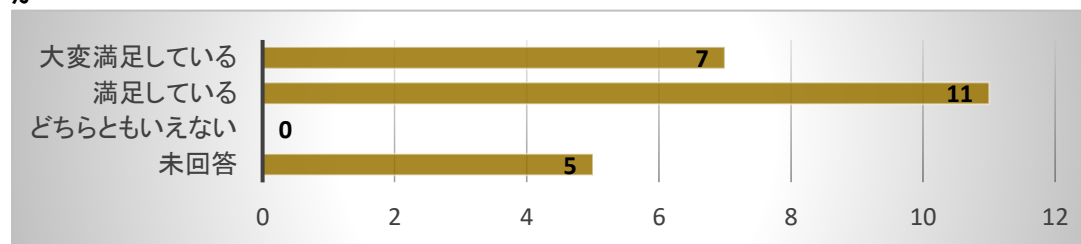
8) 事業所内は清潔ですか(玄関、廊下、トイレ等)

	人数	%
大変満足している	5	22%
満足している	14	61%
どちらともいえない	0	0%
未回答	4	17%
	23	100%



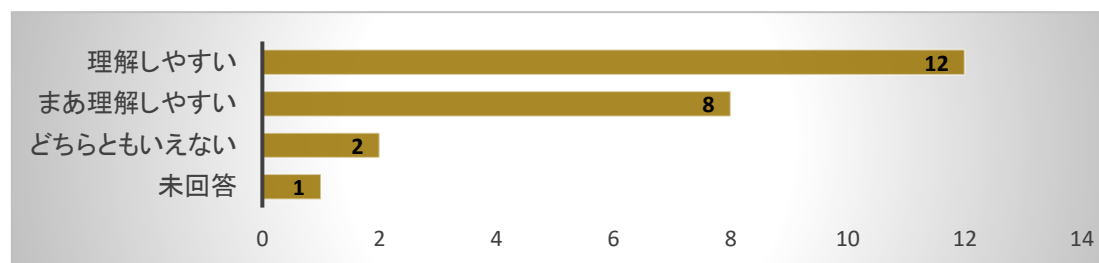
9) 食事(提供時間・味付け・品数・盛り付け等)は満足していますか

	人数	%
大変満足している	7	30%
満足している	11	48%
どちらともいえない	0	0%
未回答	5	22%
	23	100%



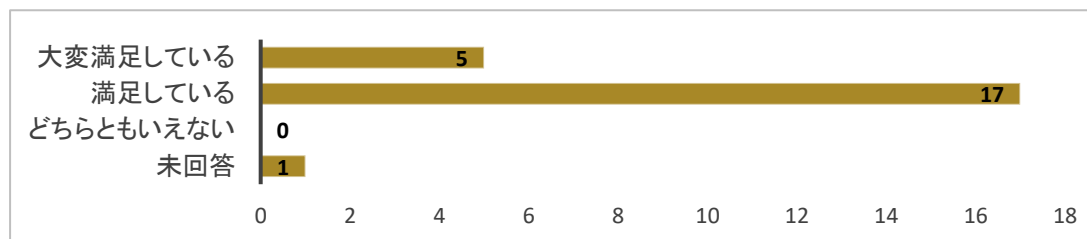
10) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
理解しやすい	12	52%
まあ理解しやすい	8	35%
どちらともいえない	2	9%
未回答	1	4%
	23	100%



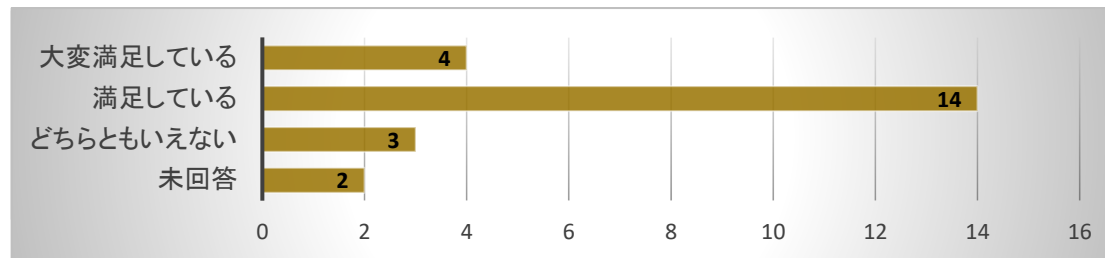
11) リハビリ訓練の内容に満足していますか

	人数	%
大変満足している	5	22%
満足している	17	74%
どちらともいえない	0	0%
未回答	1	4%
	23	100%



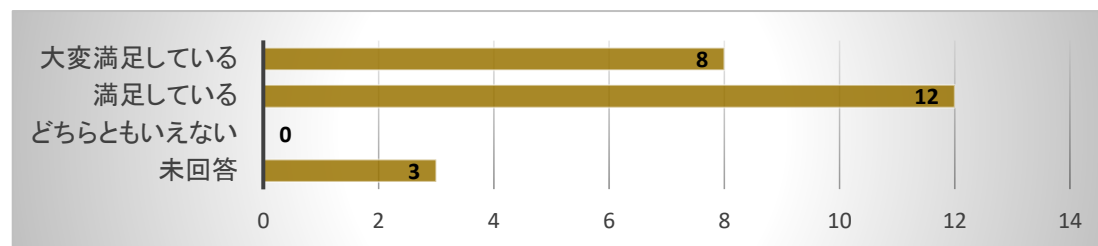
16) 事業所の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

	人数	%
大変満足している	4	17%
満足している	14	61%
どちらともいえない	3	13%
未回答	2	9%
	23	100%



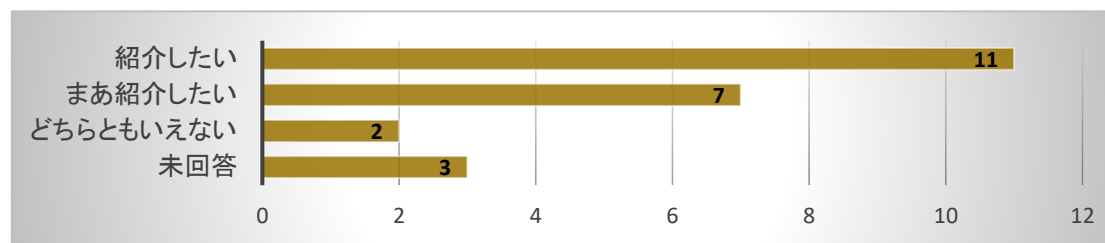
17) 送迎時間や職場の対応、運転技術などについては満足していますか

	人数	%
大変満足している	8	35%
満足している	12	52%
どちらともいえない	0	0%
未回答	3	13%
	23	100%



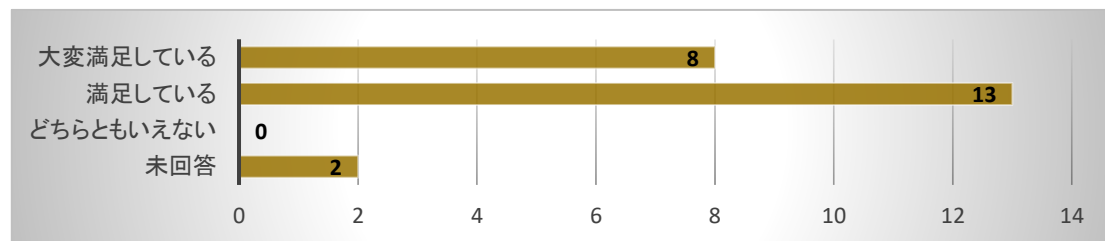
18) 当事業所を知人等に紹介したいと思いますか

	人数	%
紹介したい	11	48%
まあ紹介したい	7	30%
どちらともいえない	2	9%
未回答	3	13%
	23	100%



19) 事業所を総合的に評価すると、どの程度満足されていますか

	人数	%
大変満足している	8	35%
満足している	13	57%
どちらともいえない	0	0%
未回答	2	9%
	23	100%



20) 当事業所は地域に開かれた事業所を目指し、地域貢献の在り方を考えています。
今後、事業所に期待するサービス(事業所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、デイケア利用時に感じたことや、事業所に対するご意見、ご要望等ございましたら、ご自由にお書き下さい。

・ いつもお世話になっております。自宅では出来ないサービスや行事に対して、本人も家族も満足していますし、助かっています。
いつもながらフレンドリーな職員さんには、心温まる思いです。夫は目と耳でしか、楽しむことが出来ないのです、そんな行事が少しでも
増えたらいいな…と思っています。これからもよろしくお願いします。

☞ 行事の自粛も長期間に及び、申し訳ございません。全行事が開催出来るまでは、まだ時間を要しますが、今後も感染予防に努め、
出来る限り実施して参りたいと思います。

・ いつもお世話になり、ありがとうございます。施設からデイケアに出かけています。コロナにより、施設のお部屋に入ることが、未だ自由にな
っておりません。何かありましたら連絡をお願いします。2月のコロナの陽性でデイケアが休みだったのを4月に入ってから知りました。
ケアマネジャーさんが退職したこともあり、これからもよろしくお願いします。

☞ 事業所休止の際は、大変ご迷惑をお掛け致しました。今後も徹底した感染対策に努めて参ります。

・ 食事も合っています。(自分に)トイレも男女別になっていますから、安心して利用しています。分からない時、親切に教えて頂き
言うことないです。お世話様になります。

・ 職員さんの声がけがやさしく丁寧で、本人も家族も満足しています。今後もお世話になりますので、よろしくお願いします。

・ 満足しております。

今後もご意見・ご要望等ございましたら職員までお願い致します。出来る限り、対応出来るよう検討させていただきます。
また、満足度アンケートに関しましても貴重なご意見ありがとうございました。来年度の参考とさせていただきます。

日頃は、感染予防の為、各行事の自粛・デイケア利用当日の検温やマスク着用、手指消毒や換気等にご協力頂きまして誠にありがとう
ございます。

施設におきまして、今後も油断することなく、感染予防に努めて参りますので、引き続きご協力の程、宜しく願い申し上げます。