令和４年度利用者家族アンケート調査集計結果

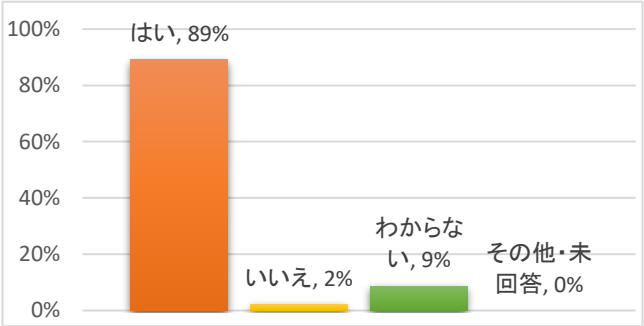
～特別養護老人ホーム弘前園～

【調査実施期間】　令和4年5月1日～5月24日
【調査対象者】　施設入所者・ショート利用者ご家族様52名に配布

【回答者人数及び配布総数に対する割合】
- アンケート配布総数　：52名
- 有効回答数　：46名
- 回収率　：89.0%

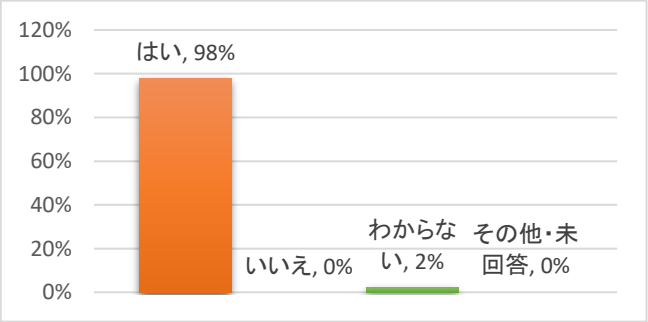
1）　施設は、ご本人の健康管理を適切に行っていると思いますか

カテゴリー	人数	%
はい	41	89%
いいえ	1	2%
わからない	4	9%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



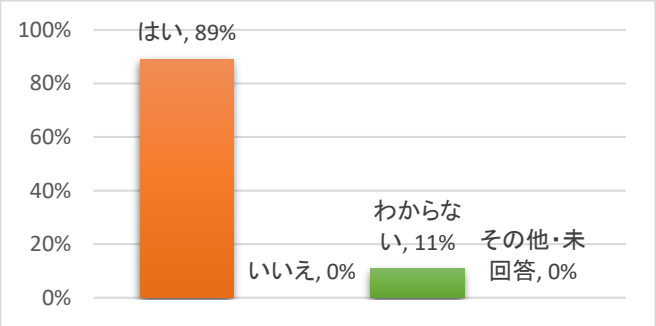
2）　職員の言葉遣いは丁寧でしょうか

カテゴリー	人数	%
はい	45	98%
いいえ	0	0%
わからない	1	2%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



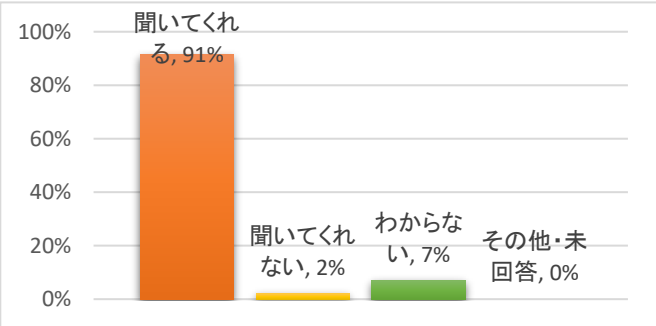
3）　施設からの連絡や報告はわかりやすく説明していますか

カテゴリー	人数	%
はい	41	89%
いいえ	0	0%
わからない	5	11%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



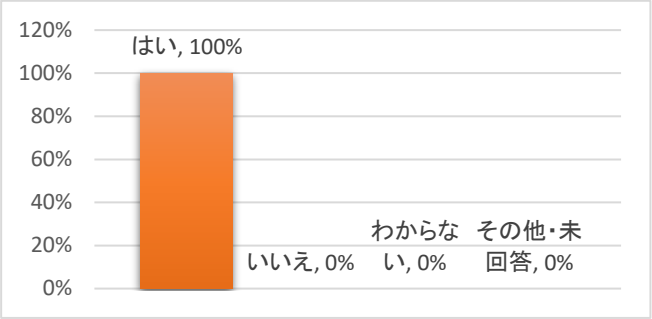
4）　職員は、親身になってお話を聞きますか

カテゴリー	人数	%
聞いてくれる	42	91%
聞いてくれない	1	2%
わからない	3	7%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



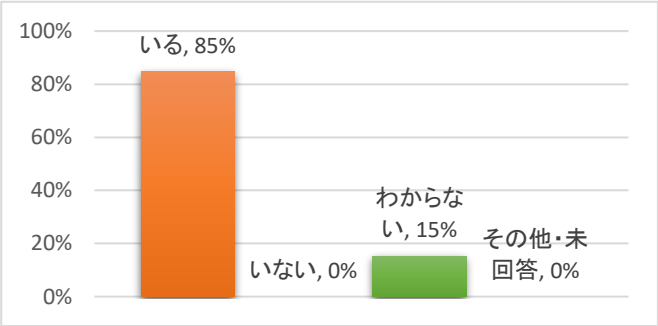
5）　電話での言葉遣いは適切ですか

カテゴリー	人数	%
はい	46	100%
いいえ	0	0%
わからない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



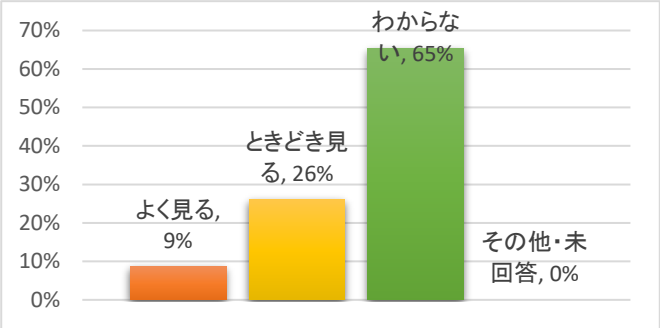
6）　広報誌を発行していますが施設での様子は伝わっていますか

カテゴリー	人数	%
いる	39	85%
いない	0	0%
わからない	7	15%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



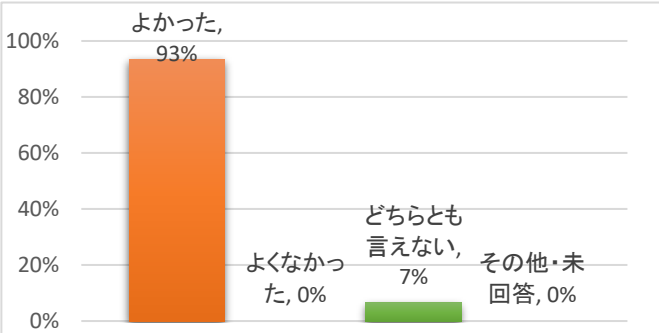
7）　広報誌以外にもブログを活用して入所者の様子や施設からのお知らせなどを掲載しておりますが施設のホームページをご覧いただいたことはありますか

カテゴリー	人数	%
よく見る	4	9%
ときどき見る	12	26%
わからない	30	65%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



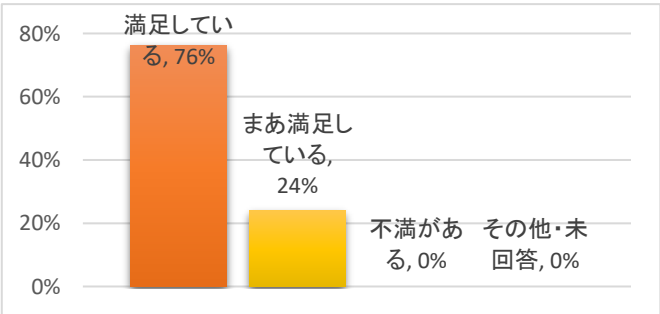
8）　この施設を利用して良かったと思いますか

カテゴリー	人数	%
よかった	43	93%
よくなかった	0	0%
どちらともいえない	3	7%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



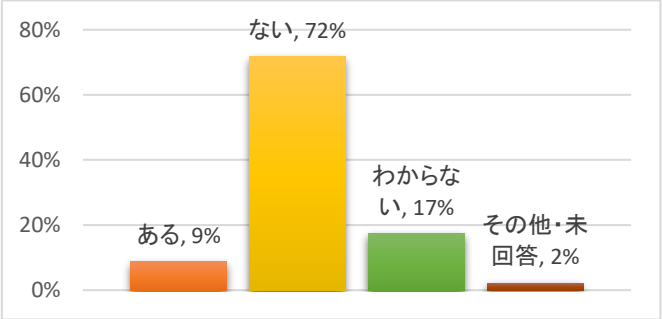
9）　ご家族は、今のサービスに満足していますか

カテゴリー	人数	%
満足しいている	35	76%
まあ満足している	11	24%
不満がある	0	0%
その他・未回答	0	0%
	46	100%



10）　新型コロナウイルス感染症拡大対策として面会を中止しており、ZOOMやタブレットでの面会を行っておりましたが何か気になることはありましたか

カテゴリー	人数	%
ある	4	9%
ない	33	72%
わからない	8	17%
その他・未回答	1	2%
	46	100%



10）で「ある」と答えた方の回答

＊赤字：施設からの回答

窓越しでもいいので、きちんと顔が見れたらいいと思う事がある。	面会が自由に出来ない中、ご不便をおかけし申し訳ございません。ご入居者様の安全確保の為、現在のような対応をさせて頂いております。私達もご家族様の要望に添えるよう、面会制限の緩和を目指しております。ご入居者様の生活の安定・安心を支える為、なにとぞご理解の程よろしくお願いします。
土曜日、日曜日、祭日の面会を、お願いしたい。（２件）	面会が自由に出来ない中、ご不便をおかけし申し訳ございません。土曜日、日曜日、祭日の面会については、面会業務担当者がお休みを頂いておりますので、対応が出来ず申し訳御座いません。あらかじめご了承ください。
面会時間が短い、他の施設では土曜日、日曜日、祝日も可能。時間も10～16時です。	面会が自由に出来ない中、新型コロナウイルス蔓延防止の為、ご不便をおかけし申し訳ございません。蔓延状況を鑑みて時間の延長、条件の緩和を検討していきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございます。
ZOOMで平日15時までのみというのは中々チャンスがないので（前日予約必要）土曜日やタブレットも可能にしてほしい。もしくはライン動画も可能にしてほしい。ZOOMは調子が悪い事がよくあるので。	ZOOM以外のリモート面会については、他の方法の検討します。貴重なご意見ありがとうございます。
ZOOMの時間を改善して欲しいです、土曜日、日曜日に出来ないのは、仕事していると難しいので考えて欲しいです。毎週でなくてもいいので土曜日、日曜日、祝日にできるようにしてください。	一日も早く通常面会が出来るようになることを願っております。面会方法については、感染状況を鑑みて検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。
いつも本当にお世話になっています。今後もよろしくお願いします。土曜日、日曜日の面会もあるといいなと思います。	こちらこそお世話になっております。面会が自由に出来ない中、ご不便をお掛けしています。土曜日、日曜日、祭日の面会については、面会業務担当者がお休みを頂いておりますので、対応が出来ず申し訳御座いません。あらかじめご了承ください。

《施設に改善して欲しい点、気になる点などの意見等》

いつも本当にお世話になっています。どうか今後共によろしくお願いします。	ご記入ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。ご心配や不安なことなどありましたら、いつでもお声がけください。

＊赤字：施設からの回答

コロナ発生期間中、大変だったと思います。お疲れさまでした。職員の人手が不足したと思いますが、どのような対応で乗り切ったのか心配になりました。これからもよろしくお願いします。	基本の手洗い、消毒は勿論のこと、マスク、ガウン、フェイスシールド等を着用し介護を行わせて頂きました。入居者様にはマスクを着用してもらい、個室対応をして頂いた為、大変不自由な思いをさせてしまいました。皆様方のご協力があり、感染終息ができたことに大変感謝しております。
広報に載らない利用者の写真もあると嬉しい。	施設に入居する際、「写真掲載承諾書」にて家族様に許可を得ています。承諾を得られない方や、ご利用者様が嫌がる場合は撮影が出来ず、掲載が出来ません。その方以外については広報に載せられるよう、対応させて頂きます。
いつも本当にお世話になっています。今後もよろしくお願いします。土曜日、日曜日の面会もあるといいなと思います。	こちらこそお世話になっております。面会が自由に出来ない中、ご不便をお掛けしています。土曜日、日曜日、祭日の面会については、面会業務担当者がお休みを頂いておりますので、対応が出来ず申し訳御座いません。あらかじめご了承ください。
自由に会えない日々の中で、広報誌で分かることもあるが、1人1人の状況がわからない、せめて少しでも本人のことが知りたいので、請求書の中に一言でも書いて教えて欲しい。	面会も制限されている最中、ご家族の皆様もご心配をされているかと思います。ご心配や不安などありましたら、いつでも気兼ねなくご連絡頂ければと思います。

母をよろしくお願い致します。	これからもご入所者様、ご家族様が安心して生活が出来るよう、尽力しながらお手伝いができればと思います。
パンデミック等大変な時代でしょうが貴施設に入居して於る方々の家族に協力してもらいたいことがありましたら、其旨お知らせください。	ありがとうございます。私たちにできることは精一杯精進を致します。今後ともよろしくお願い致します。
④「職員は親身になってお話を聞きますか？」に対し「連絡が遅い」とのご記入がありました。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご家族様に安心して頂けるよう、迅速に対応させて頂きます。
⑦「広報誌以外にもブログを活用して入所者の様子や施設からのお知らせなどを記載しておりますが、施設のホームページをご覧いただいたことはありますか？」に対し「知らなかったです。これから見るようにします。」とのご記入がありました。	ありがとうございます。是非ご覧ください。

アンケートを終えて

　この度は、アンケートにご協力頂き、皆様には感謝申し上げます。皆様の貴重なご意見、ご要望は真摯に受け止めご満足頂けるよう改善に努めてまいります。また、感謝の言葉や労いの言葉も頂き、大変励みになり、やる気に繋がるものでございます。
　より一層ご利用者様、ご家族様に満足度の高いサービスが提供できますよう職員一同、誠心誠意、努めさせて頂きたいと思います。また、コロナウイルスの収束まではまだ先がありますが、感染対策にも尽力していきたいと思っております。
　今後とも宜しくお願い致します。

特別養護老人ホーム弘前園　サービス向上委員会一同

令和４年度　ご利用者様・ご家族様　アンケート調査結果

デイサービスセンター弘前園

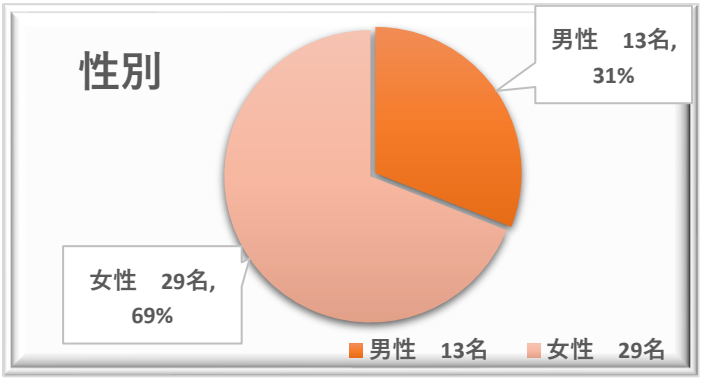
デイサービス　ご利用者様・ご家族様対象

今後のデイサービス運営に活用する為、今回ご利用度満足度に関する調査を実施しました。
ご協力頂きましたご利用者様、ご家族様には貴重なお時間を頂戴いたしまして、誠にありがとうございました。

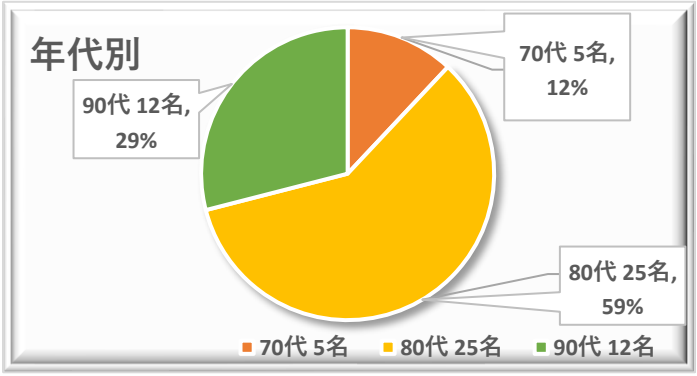
実施期間：令和４年　4月１日～4月１５日

アンケート依頼数：42件　回答数：25件　　回収率60％

ご利用者様　性別

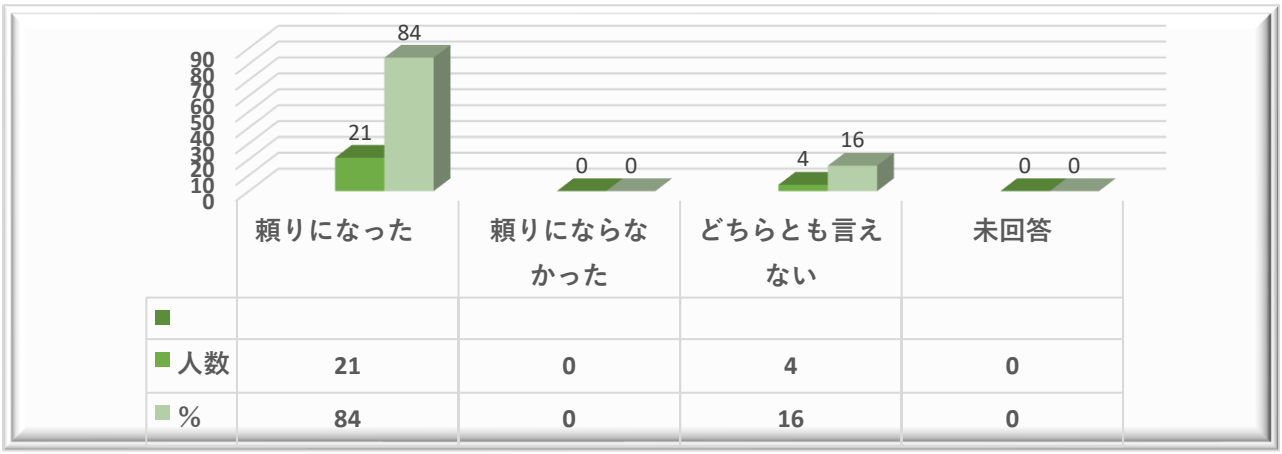


ご利用者様　年代別

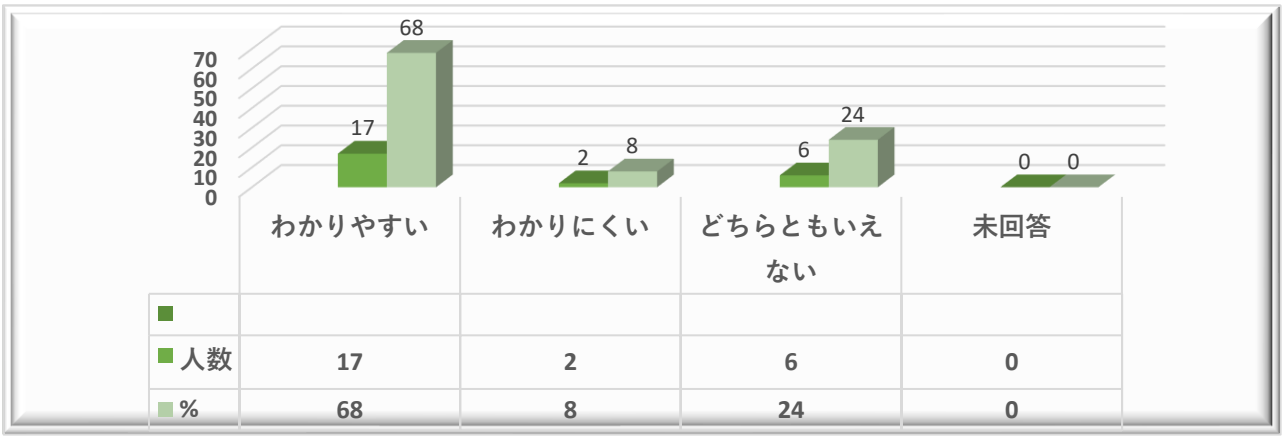


【アンケート集計結果】

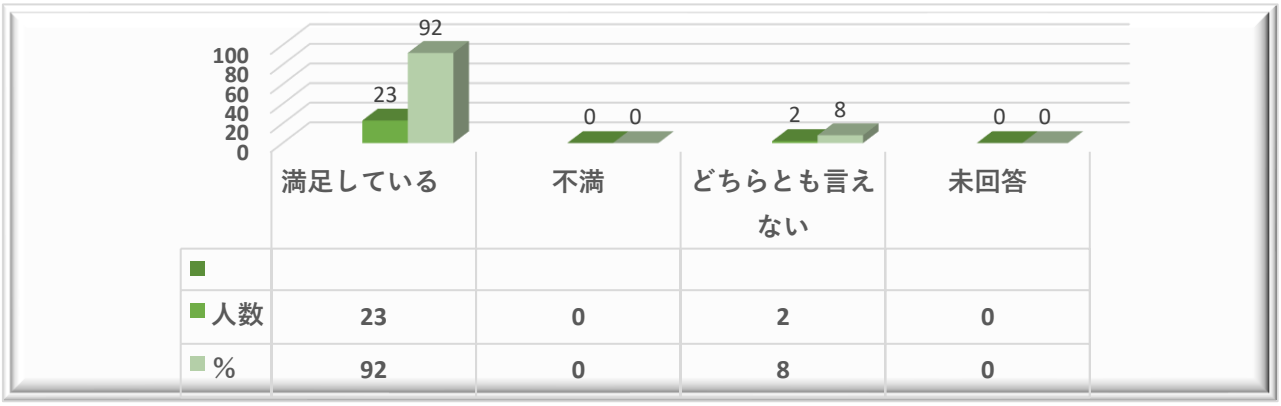
1）相談や依頼をした時職員は頼りになりましたか？



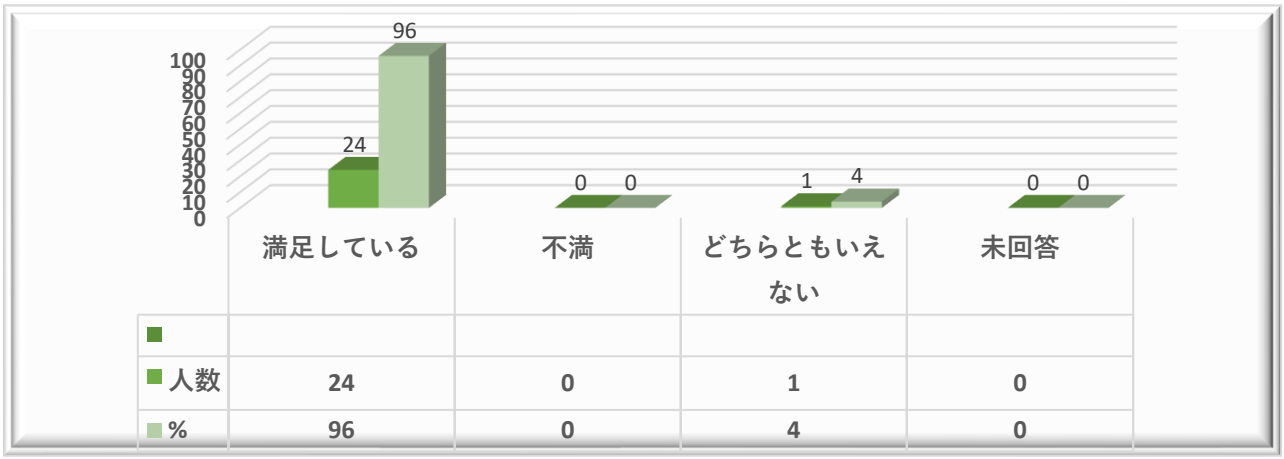
2）介護サービス計画や重要事項説明書などの説明はわかりやすいですか？



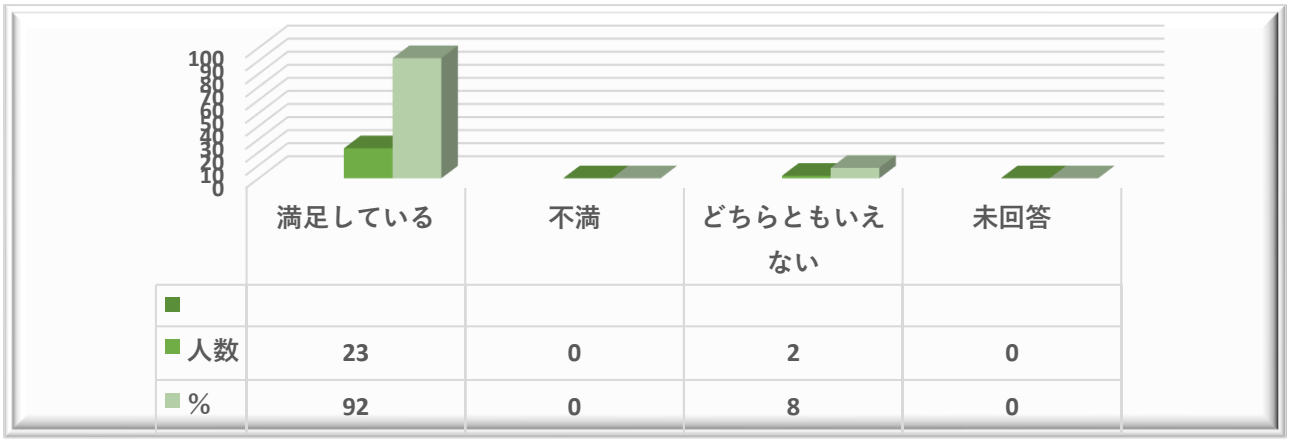
3）送迎のサービス対応はどうですか？



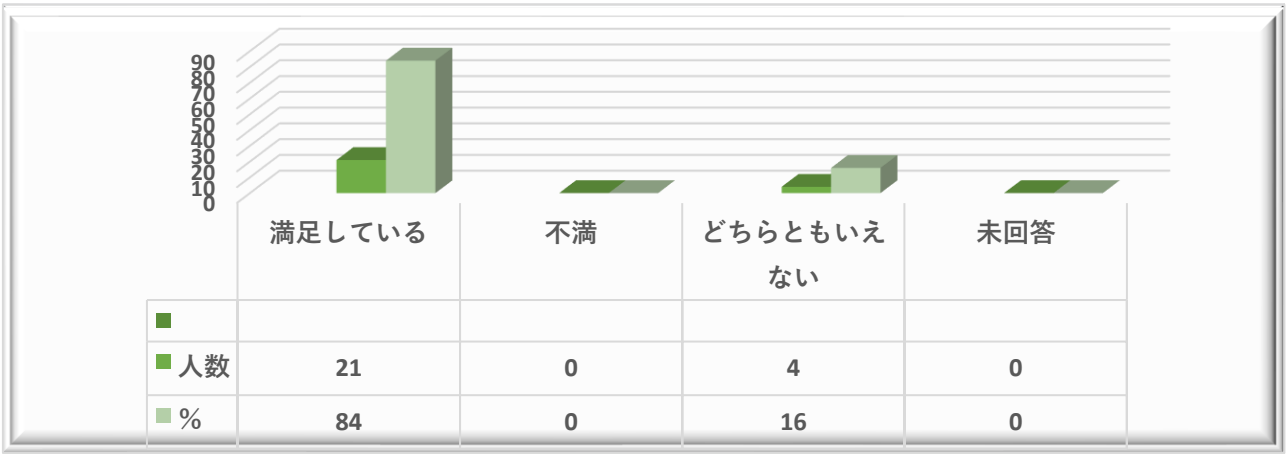
4）入浴はどうですか？



5）食事に満足していますか？



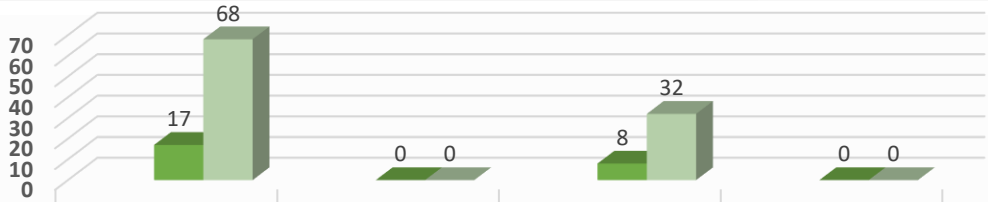
6）余暇活動はどうですか？



7）デイサービスは心身の衰えを防ぐ上で役に立っていますか？

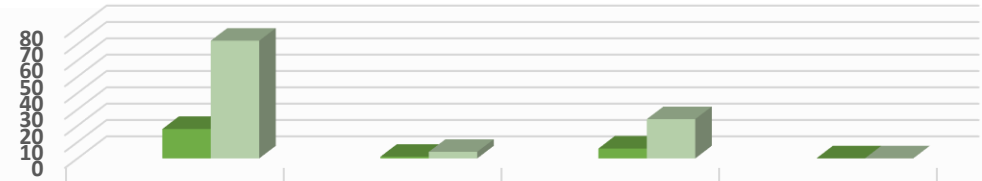
	役に立っている	変わらない	低下している	どちらとも言えない	未回答
人数	18	0	0	7	0
%	72	0	0	28	0

8）現在利用しているサービスを友人や知人に紹介したいと思いますか？



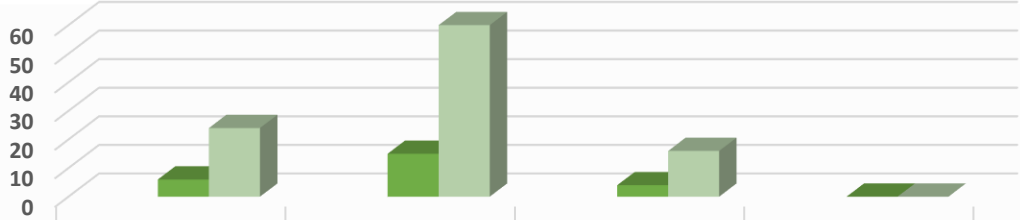
	紹介したい	紹介しない	どちらともいえない	未回答
人数	17	0	8	0
%	68	0	32	0

9）広報や行事予定表を発行していますが、内容や園の様子は伝わっておりますか？



	伝わっている	伝わっていない	どちらともいえない	未回答
人数	18	1	6	0
%	72	4	24	0

10）当施設のホームページをご覧頂いた事はありますか？



	ある	ない	わからない	未回答
人数	6	15	4	0
%	24	60	16	0

※　職員の態度や対応はいかがでしたか？

【皆様のお声】	【施設の回答】
◎いつも笑顔で対応してくださり気分が良いです。ありがとうございます。	・職員一同、大変励みになり又、嬉しいお言葉に感謝致しております。今後も、微力ながら皆様のお力になれるように精進して参りたいと思います。温かいお言葉ありがとうございます。
◎嫌な事があっても、ここに来れば吹っ飛んでしまいます。楽しみにしていますよ。	・ありがとうございます。　職員一同大変励みになります。期待に沿えるようこれからも頑張りたいと思います。 これからも宜しくお願い致します。
◎職員さんとゆっくりお話ししたいが、忙しそうで話づらい時があります	・利用者様に気遣いさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後そのような事がないように、余裕を持って業務に励みたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。
◎職員皆さんの気配りに感謝しています。いつもありがとうございます。	・温かいお言葉ありがとうございます。 こちらこそ感謝しております。
◎職員さんへ…　午前中、お風呂から上がった後、何か楽しめる事を行ってほしい。暇な時があります。カラオケなんかどうでしょうか？	・貴重なご意見ありがとうございます。　そうですね。感染対策をしっかり行い実現できるように検討致します。
◎職員の言葉遣いが丁寧になったと思います。	・ありがとうございます。職員一同大変嬉しく思います。これからも、宜しくお願い致します。
◎特になし。良いと思います。 （3件）	・温かいお言葉ありがとうございます。

※　改善が必要と思われた点はありましたか？

【皆様のお声】		【施設の回答】
◎トイレにウォシュレットをつけてほしい	⇨	・貴重なご意見ありがとうございます。 検討致します。
◎周りに花でも植えたら良いと思う。	⇨	・貴重なご意見ありがとうございます。 検討致します。

※　その他のご意見、ご要望

【皆様のお声】		【施設の回答】
◎デイの利用者が少なくなるのが心配です。	⇨	・そうですね…ご心配をお掛けしており申し訳ございません。職員一同初心に帰って丁寧なサービスを行っていき、皆様に選んで頂けるようなデイサービスにしていきたいと思っておりますので、これからも宜しくお願い致します。
◎今までの事に満足しています。	⇨	・ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
◎夏場だけでもアイスクリームを置いてほしい。（２件）	⇨	・貴重なご意見ありがとうございます。 以前ありましたね…検討致します。
◎コロナ禍に於いて、サービス困難なことがあると思われるが、職員達がいろいろ努力している。	⇨	・本当に大変なご時世になりましたね。 日頃、感染症対策にご協力頂きましてありがとうございます。感染症対策をしっかり行い皆様が安心してご利用して頂ける環境を作って参りますので、これからも宜しくお願い致します。

アンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げます。アンケートの結果及びご意見ご要望、職員一同真摯に受け止め、今後もより一層ご利用される方々に安全に質の良いサービス提供できますように精進して参りたいと思っております。
又たくさんの感謝のお言葉ありがとうございました。
職員にとっては大変励みになりやる気に繋がるものでございます。
本当にありがとうございました。
今後ともデイサービスセンター弘前園を宜しくお願い致します。

デイサービスセンター弘前園　サービス向上委員会一同

令和4年度ご利用者ご家族様アンケート調査集計結果

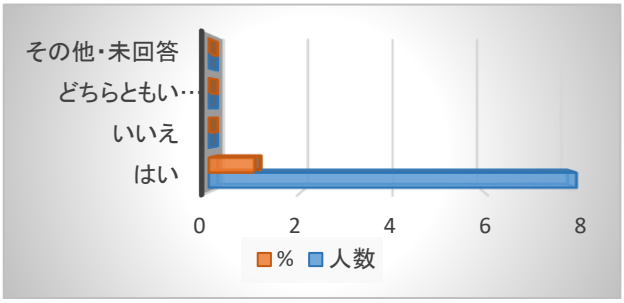
グループホーム鬼沢ご家族様対象

今後の施設運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施しました。
ご協力いただきましたご利用者ご家族の皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして
誠にありがとうございました。

実施期間　令和4年5月9日～5月23日　　アンケート依頼数　8件　回答数　8件　　回収率100%

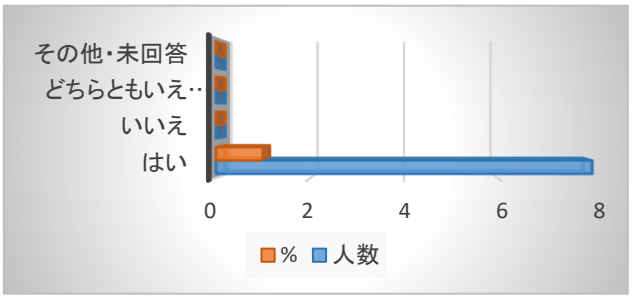
1）職員はご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか？

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他･未回答	0	0%
	8	100%



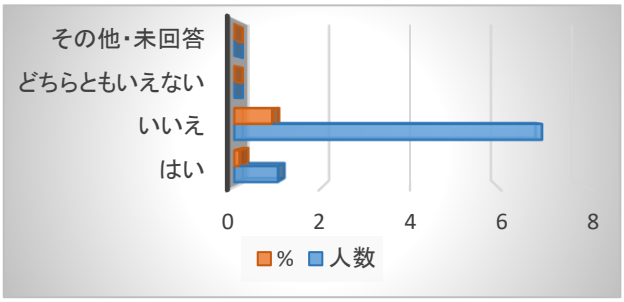
2）職員はご家族やご本人のその時の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



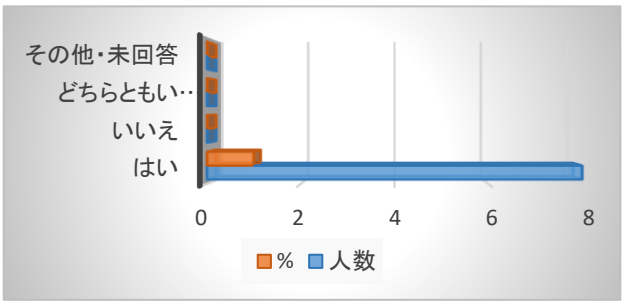
3）グループホームのサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はありますか?

カテゴリー	人数	%
はい	1	13%
いいえ	7	87%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



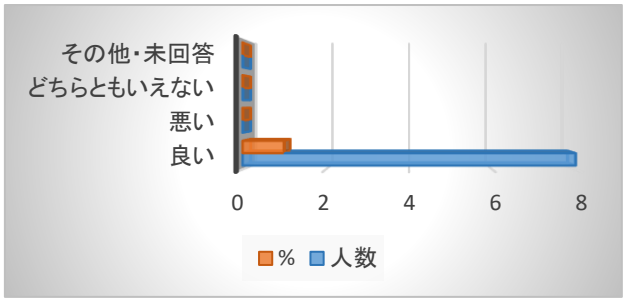
4）グループホームからの連絡や報告はわかりやすいですか？

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



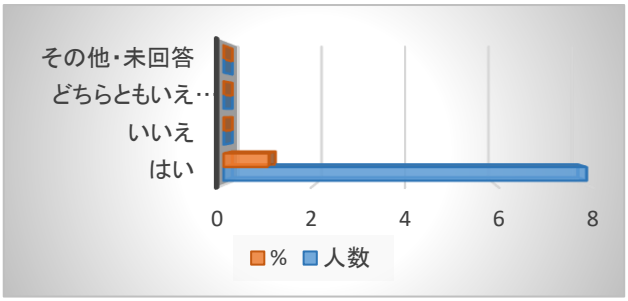
5）職員の言葉遣い、接遇態度はどうですか?

カテゴリー	人数	%
良い	8	100%
悪い	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



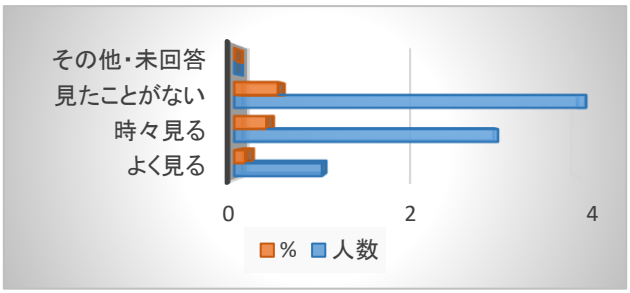
6）広報誌を発行していますが、グループホームでの様子は伝わっていますか？

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



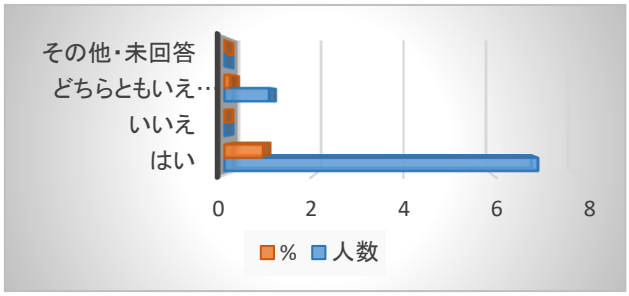
7）施設のホームページでは、施設からのお知らせやブログ等を掲載しておりますが、ご覧いただいたことはありますか?

カテゴリー	人数	%
よく見る	1	13%
時々見る	3	37%
見たことがない	4	50%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



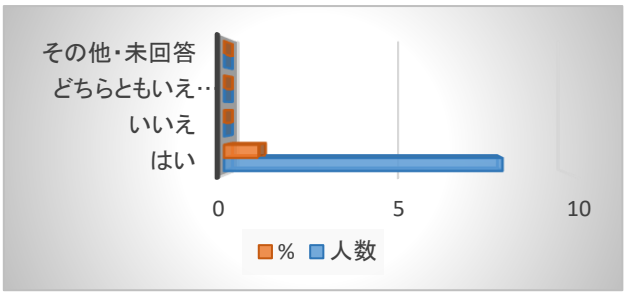
8）ご家族は今のサービスに満足していますか？

カテゴリー	人数	%
はい	7	87%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	1	13%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



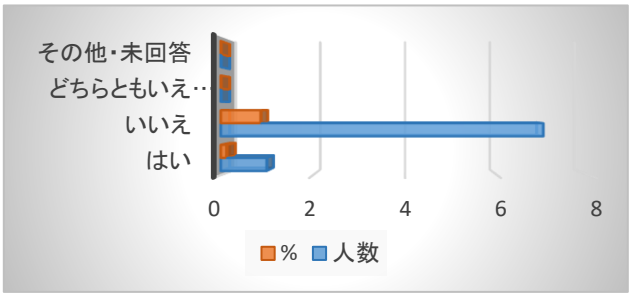
9）この施設を利用して良かったと思いますか？

カテゴリー	人数	%
はい	8	100%
いいえ	0	0%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



10）新型コロナウイルス感染防止対策として面会を中止とし、ZOOMやタブレットでの面会を行っておりましたが、何か気になることはありましたか？

カテゴリー	人数	%
はい	1	13%
いいえ	7	87%
どちらともいえない	0	0%
その他・未回答	0	0%
	8	100%



≪ご意見・ご要望等≫　※赤字：施設からの回答

○ ZOOMやタブレットの面会だけではなく、スマホでLINE活用などはどうでしょうか？

→ コロナ禍により、面会や外出もなかなかできない状態が続き、ご不便をおかけしております。ZOOMやタブレット以外の面会方法について検討していきたいと思います。貴重なご意見、ありがとうございます。

○ 数か月に1度、TELにて祖母と会話させて頂いています。感謝しています。

○ 私達家族にとって、職員の方達の温かい言葉にいつも感謝の気持ちでいっぱいです。

○ この大変なコロナ禍の中、職員の皆様のお気遣い、さぞかし大変な思いをされている事でしょう。施設内でのクラスターが発生しない事は、職員様の繊細な心遣いの賜物です！これからも皆様、健康にお気をつけてよろしくお願い致します。

→ 温かいお言葉、ありがとうございます。これからも皆様が心穏やかに、その人らしく活き活きと過ごしていくことが出来るよう、職員一同、精進して参りたいと思います。どうぞよろしくお願い致します。□

アンケートにご協力いただき、深く感謝申し上げます。
アンケートの結果及びご意見・ご要望は職員一同真摯に受け止め、より質の良いサービスを提供できるよう精進して参りたいと思っております。
また、感謝のお言葉も多く頂き、ありがとうございました。職員にとっては大変励みになり、やる気に繋がるものでございます。本当にありがとうございました。
今後ともグループホーム鬼沢を宜しくお願い申し上げます。

グループホーム鬼沢　　職員一同