

令和6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、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。

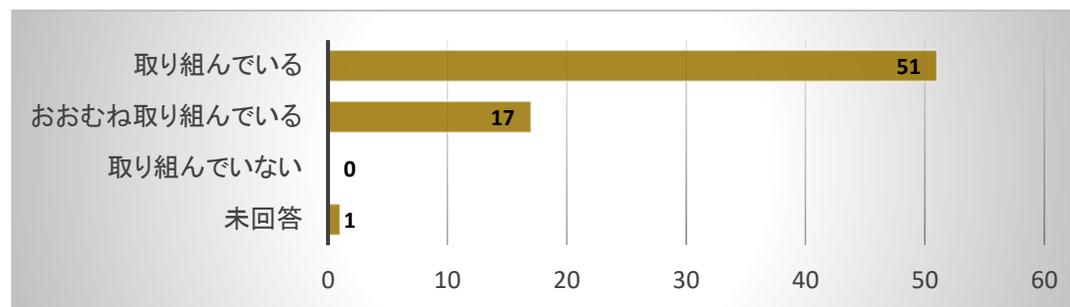
ケアセンター弘前 職員一同

令和6年度『満足度調査アンケート』集計結果

◎ 対象:入所者様(6.4.1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6年4月4日に発送、4月15日まで投函 ◎ アンケート依頼数:84件 ◎ 回答数:69件 ◎ 回収率:80%

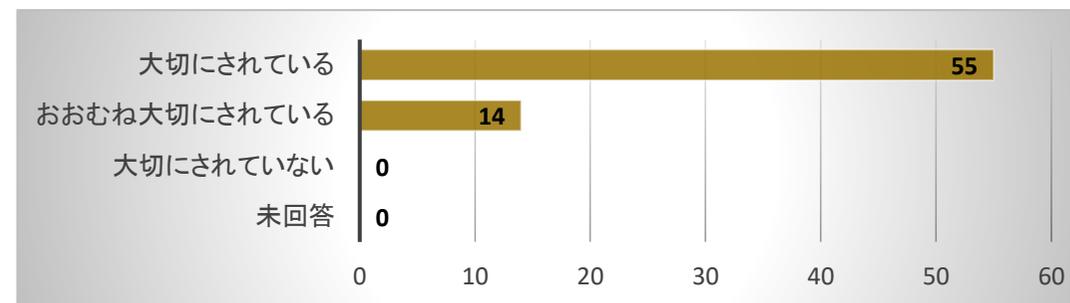
1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

	人数	%
取り組んでいる	51	74%
おおむね取り組んでいる	17	25%
取り組んでいない	0	0%
未回答	1	1%
	69	100%



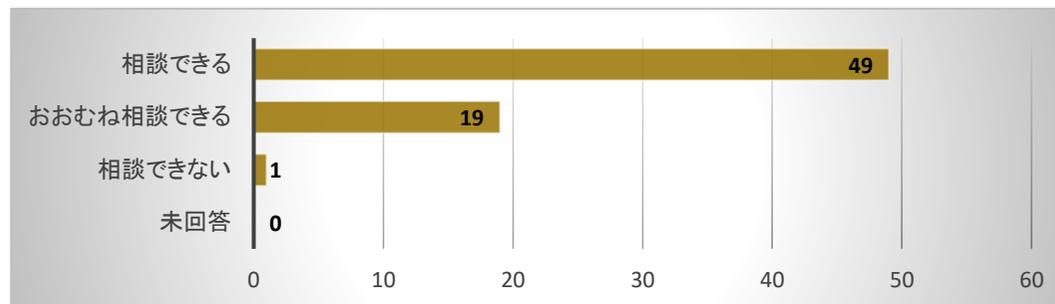
2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

	人数	%
大切にされている	55	80%
おおむね大切にされている	14	20%
大切にされていない	0	0%
未回答	0	0%
	69	100%



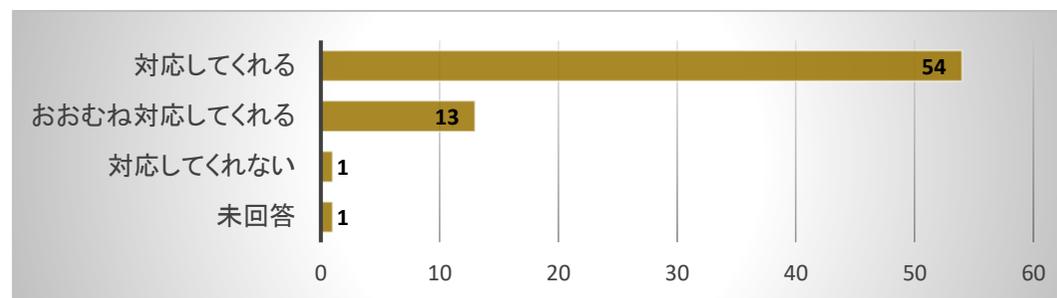
3) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

	人数	%
相談できる	49	71%
おおむね相談できる	19	28%
相談できない	1	1%
未回答	0	0%
	69	100%



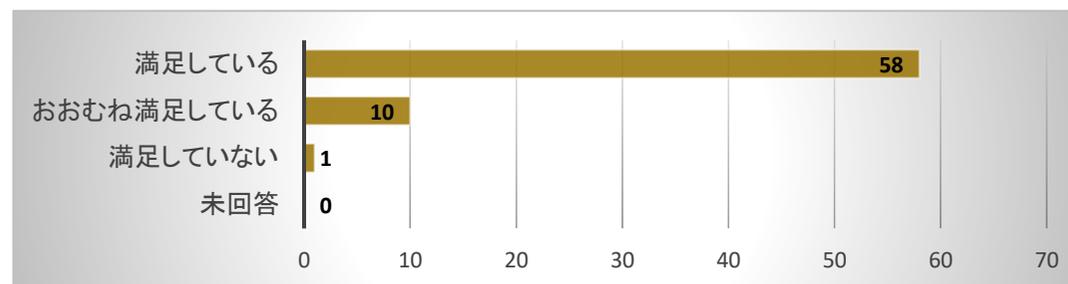
4) 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

	人数	%
対応してくれる	54	78%
おおむね対応してくれる	13	19%
対応してくれない	1	1%
未回答	1	1%
	69	100%



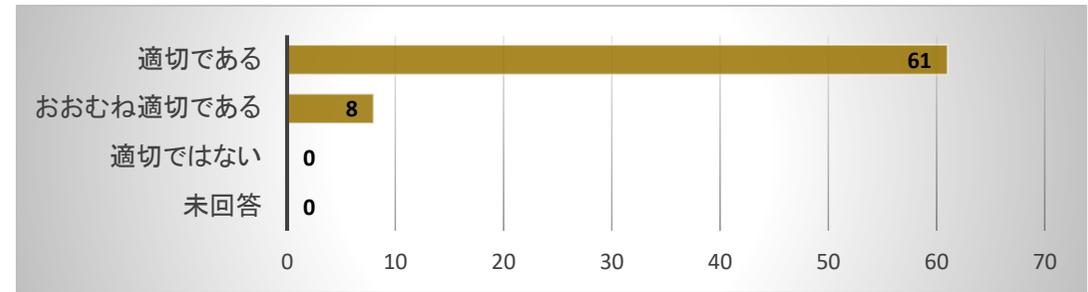
5) 事務室の受付の対応については、満足していますか

	人数	%
満足している	58	84%
おおむね満足している	10	14%
満足していない	1	1%
未回答	0	0%
	69	100%



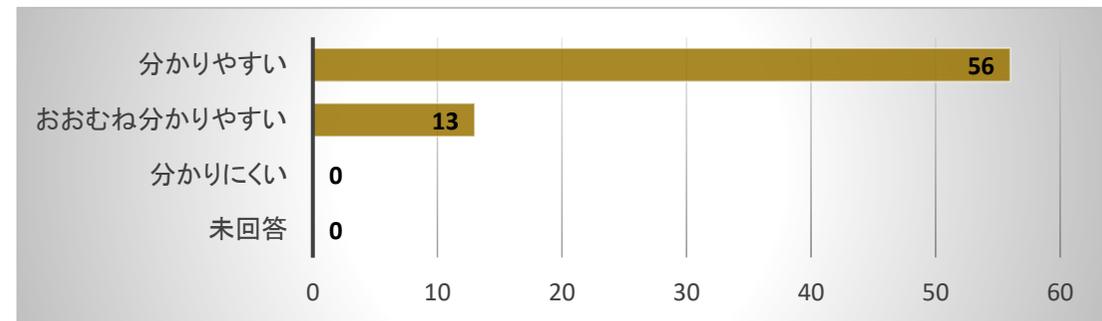
6) 職員の対応(電話対応含む)は適切ですか

	人数	%
適切である	61	88%
おおむね適切である	8	12%
適切ではない	0	0%
未回答	0	0%
	69	100%



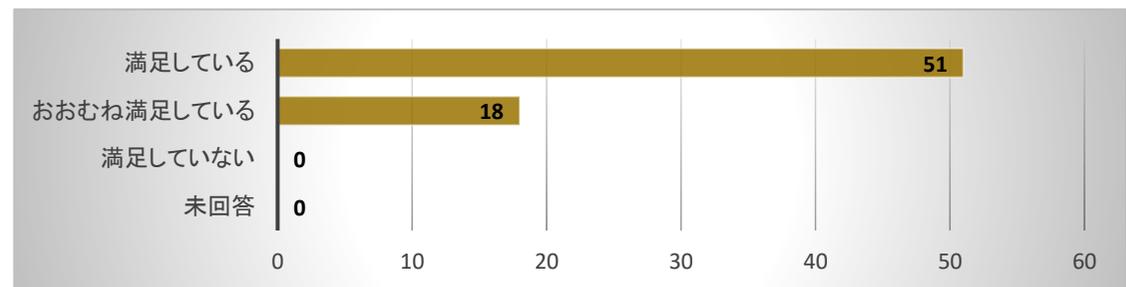
7) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

	人数	%
分かりやすい	56	81%
おおむね分かりやすい	13	19%
分かりにくい	0	0%
未回答	0	0%
	69	100%



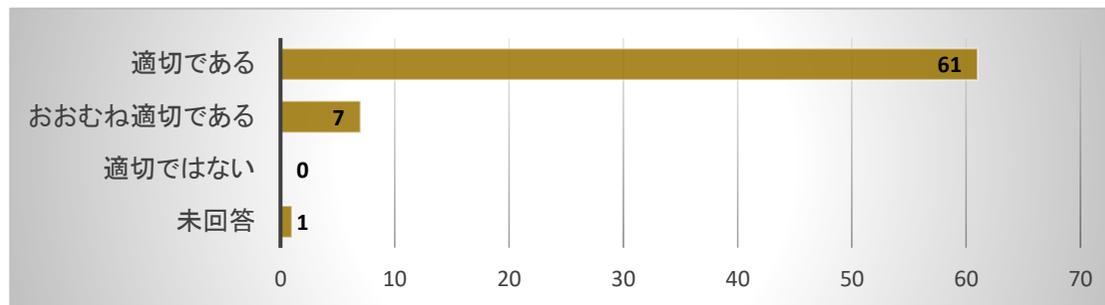
8) リハビリテーション実施計画書の内容に満足していますか

	人数	%
満足している	51	74%
おおむね満足している	18	26%
満足していない	0	0%
未回答	0	0%
	69	100%



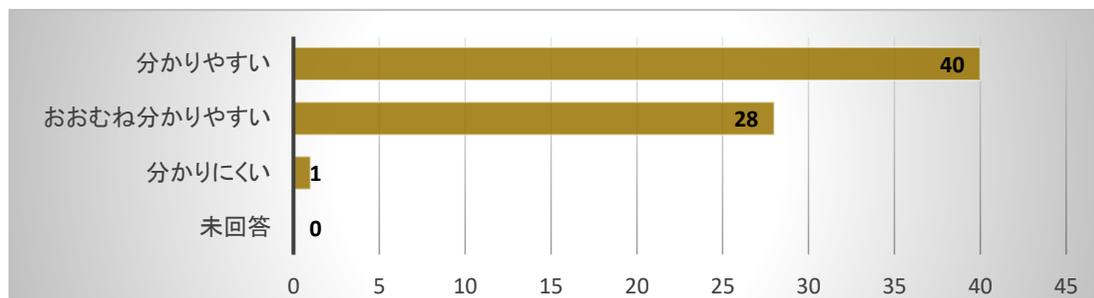
9) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

	人数	%
適切である	61	88%
おおむね適切である	7	10%
適切ではない	0	0%
未回答	1	1%
	69	100%



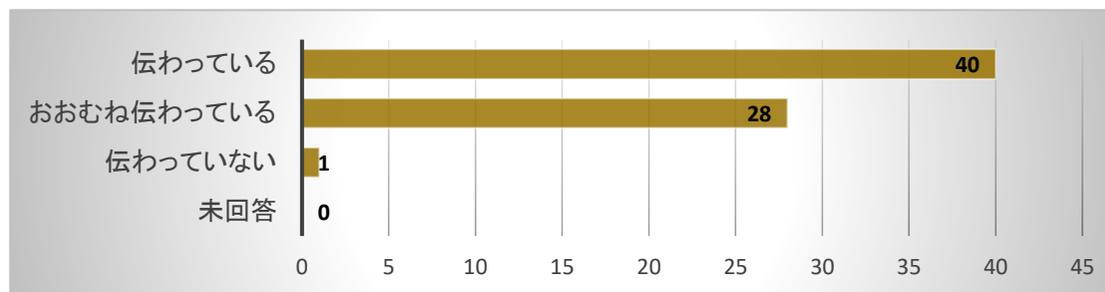
10) 施設の利用料金(費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等)についての説明はいかがでしたか

	人数	%
分かりやすい	40	58%
おおむね分かりやすい	28	41%
分かりにくい	1	1%
未回答	0	0%
	69	100%



11) 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	40	58%
おおむね伝わっている	28	41%
伝わっていない	1	1%
未回答	0	0%
	69	100%



- 12) 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。

- ・ いつも、母がお世話になっており、感謝しています。コロナが流行してから、直接、部屋での面会ができないままなのが、残念です。入所してから数年になり、介護度も上がり、本人の状況が変わってきているので、入所した当時の衣類など、不要なものもあるかと思えます。整理をしたいのですが、叶いますでしょうか。
- ☞ 長期間、お部屋での面会ができず申し訳ございません。現在、衣類の整理は介護職員が担当し、不足分に関しましては、相談員よりご連絡させていただきますので、その際は、ご用意して下さいますようお願い致します。面会が解除となるまで、ご心配お掛けしますが、何卒、宜しくお願い申し上げます。
- ・ 本人が部屋に冷房がなく、暑くて大変だと昨年言っていました。昨年の猛暑の時も冷房がなければ、熱中症になると思うのですが、今後、冷房を設置する予定はあるのでしょうか？
- ☞ ご心配・ご不便をお掛けしまして、申し訳ございませんでした。5月中に工事が終了し、全居室にエアコンを設置しました。今後も皆様に快適にお過ごし頂けるよう努めて参ります。
- ・ 本人に、近況を伝えてとお願いしていたのですが、1ヶ月経っても連絡なく、心配しています。
- ☞ ご連絡が遅くなり、またご心配をお掛けしまして、申し訳ございませんでした。今後は、速やかに対応させていただきます。
- ・ 施設での生活の様子が、他人に知られていることがありました。悪いことではないのですが、驚いたことがあります。(施設入所者、他の様子)
- ☞ 個人情報の取扱いには、細心の注意を払っておりましたが、このようなご心配をお掛けしまして、申し訳ございませんでした。差し支えございませんでしたら、一度、詳細をお伺いできればと思っております。職員一人一人が自覚し、今後は今まで以上に、個人情報保護に努めて参ります。
- ・ 送られてくる写真、笑顔のものが無いので、少しでもいいので、ほほえんでいる写真を希望します。
- ☞ ご希望に添えるような、笑顔のお写真をお渡しできるよう努めます。
- ・ 食事のメニューが知りたい。
- ☞ 今後は、年4回発行の「広報誌」においても、定期的にメニューを掲載して参ります。その他、当法人のホームページにも行事食の記事が掲載されておりますので、是非ご覧下さい。
- ・ まだまだ治まらないコロナですが、できれば面会の人数を3人にして頂ければ助かります。
- ☞ 7月より、面会の人数を5名様までに変更させて頂きました。長期間、少人数のご面会にご協力頂きまして、ありがとうございました。
- ・ 施設の中に入って見学したい。
- ・ 半日程度でも良いが、一時帰宅が可能とならないか！

- ・ コロナが5類に移行されても何も変わってないところです。

面会が県内県外問わず、本人の生活状況(施設に入って1日何時間の制約があっても共に過ごし)を見て感じないと、施設の様子は不明です。

早く自由に施設・本人の部屋の出入りが出来るように望んでいます。月1回の面会を行っているところですが、その日の立会いしてくれる職員の対応がすばらしく良かったのですが、ただ1度だけ何も言えない本人なのに、ただわきにいるだけで、普段の様子も何も教えてもらえず、いつもの人と比較して残念に感じたことがありました。

🏠 月に一度の対面式面会が、ご満足頂ける時間とならず、大変申し訳ございませんでした。改めて職員を指導し、適切な対応に努めて参ります。

要望 {
・ 施設内で一緒に過ごし、本人の生活状況を垣間見える一時を設けて欲しい。
・ 自宅に短時間でも戻れる機会を設けたい。

大変お世話になっており、感謝しております。ありがとうございます。

- ・ 施設の中に一度も入ったことがなく、どんな部屋に居て、どういう方々と生活しているのかが、全く分かりません。

洋服も何を持って行って、何が足りないのかも、なかなか把握できてないと思います。足りない物とか、お電話下さる事は大変ありがたいのですが、コロナやインフルエンザで、大変面会も難しいとは思いますが、外出しなくても感染する時は感染します。できれば、消毒をしっかりと、検査も行った上で、月に1度でいいので、本人の部屋を見たり、会わせて欲しいです。先がない人だと思うので、できればお願いします。

- ・ いつも大変、お世話になっております。先日母がインフルエンザにかかった時も、何回もお電話を頂き、離れていても安心することができました。

これからも、いろいろお世話になります。本人のわがまま、困ったこと、必要な物がありましたら、いつでもお電話下さい。今後共、よろしくお願い致します。尚、面会できるような時期がきましたら、何らかの形で情報を流して頂ければ、ありがたいです。

- ・ 面会直前に、コロナが出て、中止の連絡は頂きました。正直に連絡をくれたので、対応に対しては、施設側を信じています。

「余談ですが、以前、某施設に入居していた身内の方は、発熱時も検査もしてもらえず、ケアマネからは「コロナかもしれない」と一度は連絡があったが、後に施設内でクラスターが起きていたことを知った。先生の診察を受ける頃には、既にコロナの強で肺炎も併発しており、入院後亡くなったばかりである。施設側からは、謝罪の言葉もなく、本人は、ずっと苦しいまま、熱があるだけの報告で苦しんだかと思う。」(内容は一部、要約させて頂きました)

何があっても正直に状況を家族へ伝えるべきだと思います。お世話して下さいる皆さんには、本当に感謝しています。

🏠 当施設にて、コロナウィルス クラスターが発生した際は、多大なるご心配・ご迷惑をお掛けしましたことを改めてお詫び申し上げます。また、その際、ご家族の皆様には、ご協力と温かいお言葉を頂き、心より感謝申し上げます。今後も安心してご利用頂けますよう、今まで以上に感染対策を徹底して取り組んで参ります。

- ・ 今後もよろしくお願い致します。
- ・ 毎日、ありがとうございます。よろしくお願い致します。
- ・ なにかあったら、TELを下さり、大変助かっています。面倒をかけますが、よろしくお願い致します。
- ・ 感謝しかないです。いつもお世話していただいて、ありがとうございます。
- ・ いろんなイベントなど、メモリアルタイムスや写真などで、楽しい様子が分かって嬉しいです。コロナ後、自分の目でまだ施設全体を見ることが出来てないのが、残念です。
- ・ 特にありません。大変、お世話になっていると思っています。今後もよろしくお願い致します。
- ・ 食事に関して本人が満足しているようです。宜しくお願い致します。
- ・ 母が大変お世話になっています。晩年を心身ともに穏やかに過ごして欲しいと思っています。どうぞよろしくお願い致します。

- ・ まだ、入所して間もないのですが、よろしくお願いします。
- ・ 母が20年1月に入所している為、玄関の奥に入ったことがなく、利用者ケア・ふれあい・移動販売を新聞で知るのみですので、今のところコメント無しです。
- ・ まだ、中に入ることができない為、普段の様子は、うかがい知ることができません。具合が悪かった時、毎日のように連絡頂き、その日の様子をお知らせ下さったこと、とても感謝しております。安心することができました。これからも、よろしくお願い致します。

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。



頂いたご意見を参考に、現在制限の緩和につきましては、慎重に検討しております。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。