

令和2年度 弘前特別養護老人ホーム

「満足度調査アンケート」結果報告

この度は、ご多忙にもかかわらずアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございます。皆様の貴重なご意見を基とし、サービスの資質向上に向けて取り組んで参ります。まだまだ至らぬものと思いますが、ご満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。ご協力に心より感謝申し上げます。

2020/6/1 接遇向上委員会

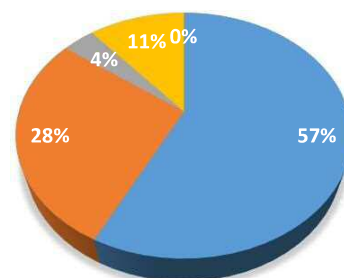


- * 実施期間 令和2年4月10日～約1ヶ月間
- * 調査対象 68名
- * 回答数 55名 (回収率 81%)



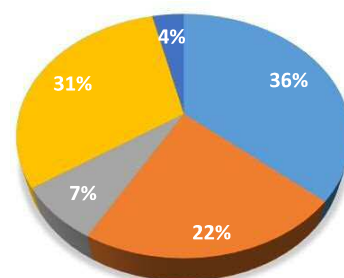
問 1. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
31	15	2	6	0



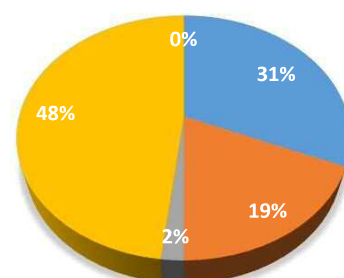
問 2. ご本人は食事に満足されていると思いますか。(献立・品数・盛付け等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
20	12	4	17	2



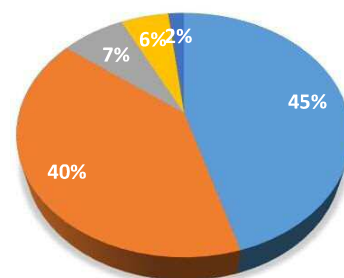
問 3. ご本人は行事について満足されていると思いますか。(内容・頻度等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
17	10	1	26	0



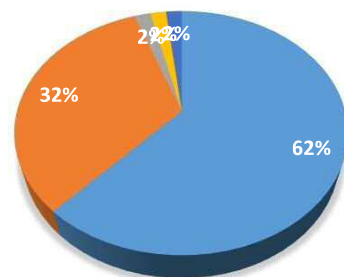
問 4. 施設内の環境に満足されていますか。(安全面・衛生面・清掃等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
25	22	4	3	1



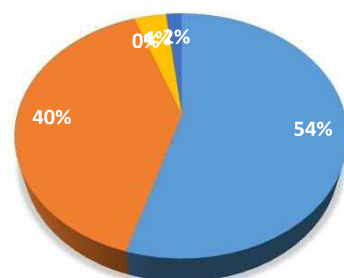
問 5. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
34	18	1	1	1



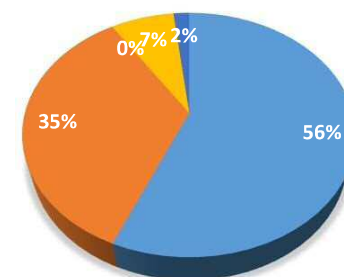
問 6. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
30	22	0	2	1



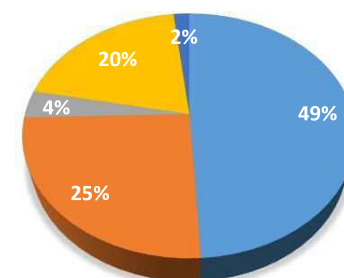
問 7. ケア計画(施設サービス計画書)はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
31	19	0	4	1



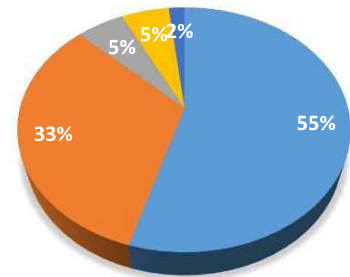
問 8. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
27	14	2	11	1



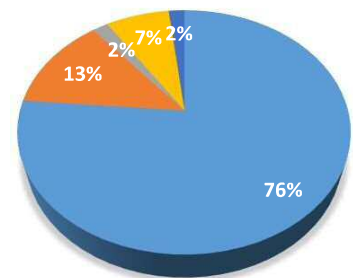
問 9. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
30	18	3	3	1



問10. 当施設を利用してよかったと思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
42	7	1	4	1



【 ご利用者様、ご家族様からのご意見・ご要望等 】

(問 1～10についてご意見等ございましたらご記入下さい。)

《施設からの回答を赤字にて記載しております。》

- ・入居してすぐに面会制限になり、確認できません。
《回答》新型コロナウイルス感染の影響により、ご面会も制限せざるを得なくなり、ご不便をおかけしております。
- ・問 4、5 個人によって違うように思う。
《回答》職員の接遇につきましては、認知症ケアや法令順守等の研修を通して学ばせておりましたが個人差もあるかと思えます。問4の施設内の環境につきましても至らぬ点やお気づきの点がございましたら、お知らせいただくと幸いです。正面玄関と職員玄関にご意見箱も設置しておりましたので、遠慮なくご活用くださいますようお願い申し上げます。
- ・面会の時ベッドの下を見たら、わたゴミがたまっていた。(清掃前だったのかも)
《回答》大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員共々清潔をモットーとし環境整備を徹底させていただきます。
- ・お茶が美味しくないです。
《回答》申し訳ございませんでした。出来る限り美味しいお茶の提供をさせていただきます。
- ・入退院の際、成田さんや付き添いの看護師さんには、本当にお世話になりました。感謝申し上げます。
- ・入居させていただき、とても感謝しております。 ・大変ありがたいと思っています。
- ・全部満足です。特に成田さん、棟方さん。
- ・問8について体験した事がないので。(わからないにチェックをされております。)
- ・職員の皆様には大変なお仕事していただき心より感謝いたします。ありがとうございます。本人をいつも清潔にさせていただいてありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしく願います。

裏面もご覧ください

最後に、感じたことやご意見・ご要望、また新型コロナウイルス感染拡大防止による当施設における「面会制限」についてのご意見等がございましたらご自由にお書き下さい。

・数分の面会がしたいです。

《回答》大変ご不便をおかけしておりました。これまでは、重篤なご利用者様に限り体温測定、手指消毒、マスク着用で面会させていただいておりましたが、この度、全ご利用者様に「テレビ電話」によるオンライン面会を始めることと致しました。画面上の面会ではございますが、少しでもストレス軽減につながればと思っております。

・もうすこし清掃してほしいです。とくにベッドの下のわたごみ きれいをお願いします。

《回答》大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。環境整備には、これから充分配慮し対応させていただきます。

・大変お世話になっております。衣類など悪いものは処分してくださる様、又たりない分はお知らせ下さいませお願い致します。

《回答》ご配慮ありがとうございます。着られなくなった衣類は処分し、また、くたびれた衣類に關しましては、ご家族様に確認していただき処分するようにしておりました。不足分につきましては、ご家族様の協力のもと連絡を密にとらせていただきます。

・ベッド周りや本人の衣類が乱雑になっているのが気になります。

《回答》充分な配慮が足らずに申し訳ございません。清潔な環境に努めさせていただきます。

・職員をはじめ施設内に感染者のでないことを祈るだけです。どこでも皆面会制限かけているので不満はないですが、本人の体調変化等何かあったら連絡はしていただきたい。

《回答》状態変化等ございましたら、ケアマネ、相談員が対応させていただきますので宜しくお願い致します。

・面会制限は仕方ないと思います。職員の方々のご健康を願っております。

・面会制限は良い事だと思います。皆様大変と思いますが、よろしくお願い致します。

・コロナウイルスに対しては、終息する迄面会を禁止にする方が良いと思います。もし、かかってしまえば抵抗力のない年寄りなので、とりかえしのつかない事になると思います。昨今のニュースの院内感染の様に。

・早くコロナウイルス感染がおわること。 ・職員の接遇には大変満足しております。

・ご苦労さまです。お世話になっています。入所者も心穏やかに過ごしていると想います。今後ともよろしくお願い致します。面会制限は当然です。つづけて下さい。

・社会事情により大切なことと思います。利用者の方、職員の方を守るために!!

・今の状況だと面会の制限については妥当だと思います。スタッフの方々はとても大変な思いもしているので十分に気を付け仕事に励んで下さい。安全第一です。いつもありがとうございます。今後も宜しくお願いします。

・コロナウイルスの拡大は、まだまだこれからだと思います。大変な中、施設の職員達の気苦労も大変だと思います。がんばってのりきって下さい。

・お世話になっております。お礼申し上げます。コロナウイルスも早く治まるといいですね。

《回答》ご意見ありがとうございます。皆様からのお気持ちは職員の励みにもなり感謝申し上げます。職員も出勤前と建物に入る前に体温測定を実施し、健康管理の徹底をさせていただき感染防止に努めて参ります。

アンケートを終えて

この度は、貴重なご意見をいただき心より感謝申し上げます。行き届かなかった点、改めなければならない点について考える良い機会をいただき、また、感謝や労いのお言葉も励みとなりました。これからも、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指し、努力する所存でございます。新型コロナウイルス感染症の収束に關しましては、世界的にも不透明な現状です。施設としても、地域の感染状況を踏まえ対処して参りたいと思っております。ご利用者様にもご不便をおかけすることもございますが、引き続きご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

令和2年度 弘前特別養護老人ホーム ショートステイ広知苑

「満足度調査アンケート」結果報告

この度は、ご多忙にもかかわらずアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございます。皆様の貴重なご意見を基とし、サービスの資質向上に向けて取り組んで参ります。まだまだ至らぬものと思いますが、ご満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。ご協力に心より感謝申し上げます。

2020/6/1 接遇向上委員会

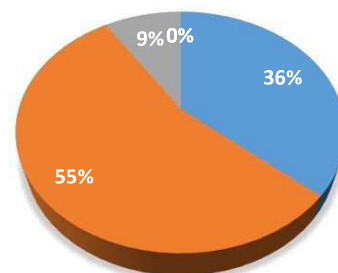


- * 実施期間 令和2年4月10日～約1ヶ月間
- * 調査対象 12名
- * 回答数 11名 (回収率 92%)



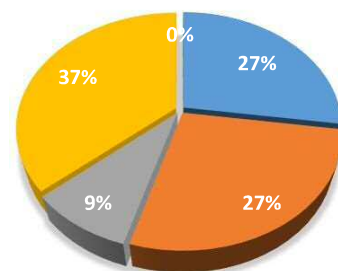
問 1. ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
4	6	1	0	0



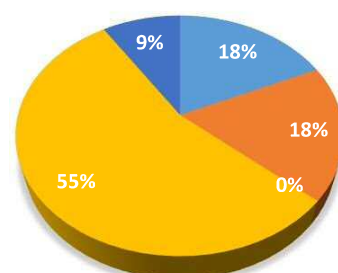
問 2. ご本人は食事に満足されていると思いますか。(献立・品数・盛付け等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
3	3	1	4	0



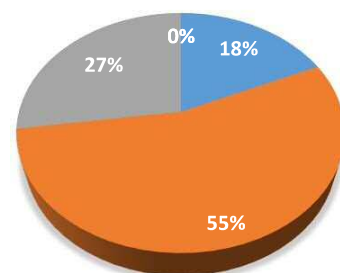
問 3. ご本人は行事について満足されていると思いますか。(内容・頻度等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
2	2	0	6	1



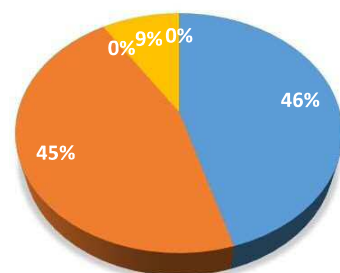
問 4. 施設内の環境に満足されていますか。(安全面・衛生面・清掃等)

満足	普通	不満	わからない	無回答
2	6	3	0	0



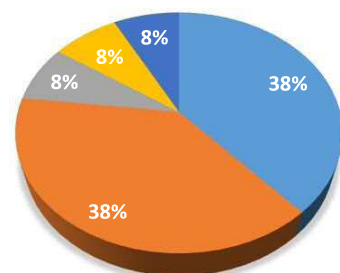
問 5. 職員の接遇(言葉遣い、対応等)や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
5	5	0	1	0



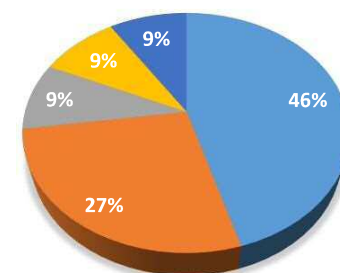
問 6. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
5	5	1	1	1



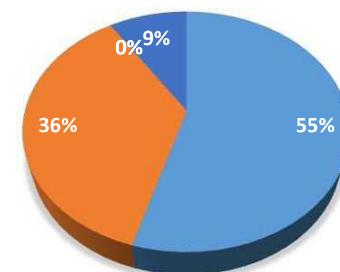
問 7. ケア計画(施設サービス計画書)はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
5	3	1	1	1



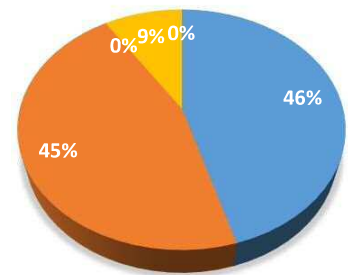
問 8. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときの対応はいかがでしたか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
6	4	0	0	1



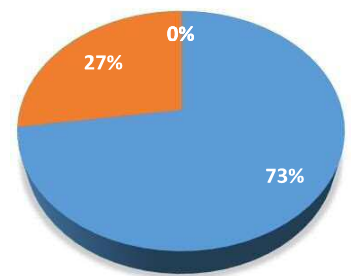
問 9. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
5	5	0	1	0



問10. 当施設を利用してよかったと思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	3	0	0	0



【 ご家族様からのご意見・ご要望等 】

(問 1～10についてご意見等ございましたらご記入下さい。)

- ・施設を利用させて頂いて本当に良かったです。職員のみな様には、良くしてもらって感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- ・安心して夫をあずけられる事がうれしいです。

最後に、感じたことやご意見・ご要望、また新型コロナウイルス感染拡大防止による当施設における「面会制限」についてのご意見等がございましたらご自由にお書き下さい。

- ・世界的にもないような状態の中で、気ばかりして下さり大変と思います。職員の方々の健康あっての事ですから、くれぐれも健康でありますように切に願っております。
- ・今この状況だとしかたないと思います。コロナが皆様に施設内にでないことを祈ります。本人にとって良いことを一緒に考えていきたいです。
- ・お世話になっております。よろしくお願いします。

《施設からの回答》 ご意見ありがとうございます。皆様からのお気持ちは職員の励みにもなり感謝申し上げます。職員も出勤前と建物に入る前に体温測定を実施し、健康管理の徹底をさせていただき、感染防止に努めて参ります。

アンケートを終えて

この度は、アンケートにご協力いただき、また貴重なご意見もいただきまして誠にありがとうございます。感謝や労いの言葉も励みとなりました。これからも、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指し、努力する所存でございます。新型コロナウイルス感染症の収束に関しましては、世界的にも不透明な現状です。施設としても、地域の感染状況を踏まえ対処して参りたいと思います。ご利用者様にもご不便をおかけすることもございますが、引き続きご協力の程、宜しく願い申し上げます。

「満足度調査アンケート」結果報告

この度は、ご多忙にもかかわらずアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございます。皆様の貴重なご意見を基とし、サービスの資質向上に向けて取り組んで参ります。まだまだ至らぬものと思いますが、ご満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。ご協力に心より感謝申し上げます。

2020/6/1 接遇向上委員会

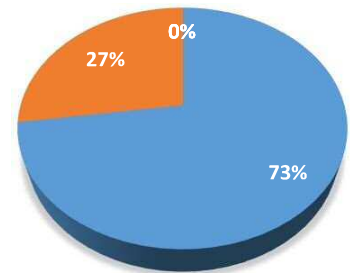


- * 実施期間 令和2年4月10日～約1ヶ月間
- * 調査対象 16名
- * 回答数 11名 (回収率 69%)



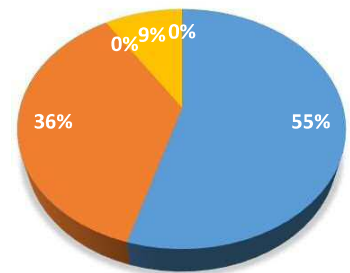
問 1. 職員の接遇（言葉遣い、対応等）や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	3	0	0	0



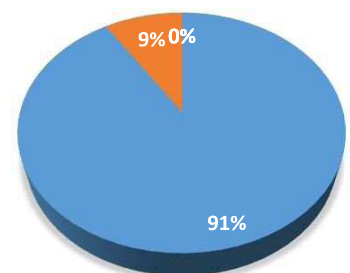
問 2. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
6	4	0	1	0



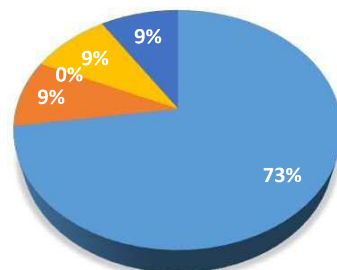
問 3. 訪問予定時間は約束の時間を守っていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
10	1	0	0	0



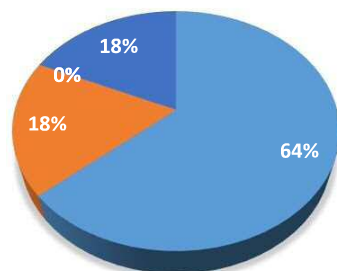
問4. 掃除の仕方について満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	1	0	1	1



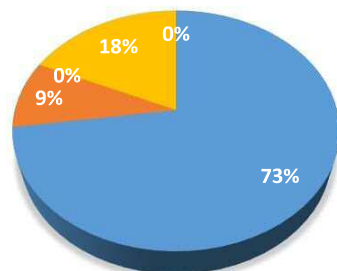
問5. 家の物品を大切に扱っていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
7	2	0	0	2



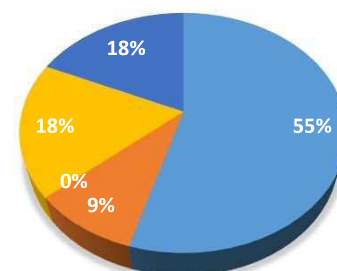
問6. 買い物は希望通りの品を購入していますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	1	0	2	0



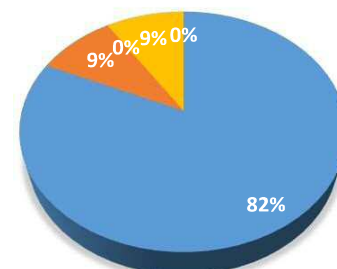
問7. 献立の味付けや調理方法に配慮されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
6	1	0	2	2



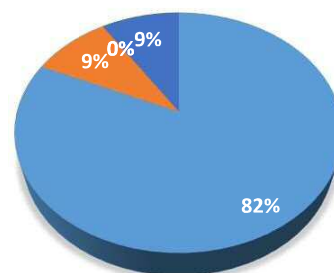
問8. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなどの対応はいかがでしたか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
9	1	0	1	0



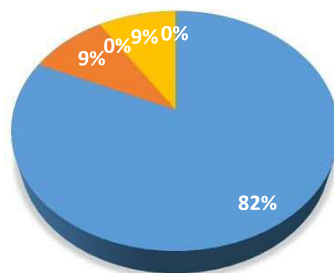
問 9 . 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
9	1	0	0	1



問 10 . 当事業所のサービスを利用してよかったと思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
9	1	0	1	0



【 ご利用者様からのご意見・ご要望等 】

(問 1 ～10についてご意見等ございましたらご記入下さい。)

《施設からの回答を赤字にて記載しております。》

- ・話し相手が欲しい。
《回答》ヘルパーで良ければ、時間の許す限りですがお相手させていただきます。
- ・来てもらって助かります。ヘルパーいい人ばかりです。 ・ヘルパーが来るのを楽しみにしています。
- ・とてもみな様良く気がついて有りがたいと思います。 ・タスカッテル

最後に、サービスを利用して感じたことや、ご意見・ご要望、また新型コロナウイルス感染症に関するご意見等がございましたらご自由にお書き下さい。

- ・訪問時はマスクを付けて来てほしい。
《回答》健康管理と感染防止に努め、マスクを着用し訪問させていただきます。
- ・コロナについては自分でかかったら、すぐお知らせしたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。本当に有がとう御座います。 ・自分も職員が来たとき、マスクを付けようと思います。
《回答》職員も出勤前と施設に入る前に体温測定を実施し、健康管理の徹底をさせていただき、感染防止に努めて参ります。

アンケートを終えて

この度は、アンケートにご協力いただき、また貴重なご意見もいただきまして誠にありがとうございました。感謝やお褒めの言葉も励みとなりました。これからも、ご利用者様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指し、努力する所存でございます。新型コロナウイルス感染症の収束に関しましては、世界的にも不透明な現状です。施設としても、地域の感染状況を踏まえ対処して参りたいと思っております。ご利用者様にはご不便をおかけすることもございますが、引き続きご協力の程、宜しくお願い申し上げます。

令和2年度 弘前特別養護老人ホーム 訪問入浴事業静風苑

「満足度調査アンケート」結果報告

この度は、ご多忙にもかかわらずアンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございます。皆様の貴重なご意見を基とし、サービスの資質向上に向けて取り組んで参ります。まだまだ至らぬものと思っておりますが、ご満足いただけるサービスを目指し努めて参ります。今後ともお力をお貸しいただければ幸いです。ご協力に心より感謝申し上げます。

2020/6/1 接遇向上委員会

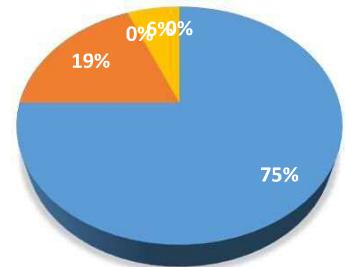


- * 実施期間 令和2年4月10日～約1ヶ月間
- * 調査対象 24名
- * 回答数 16名（回収率 67%）



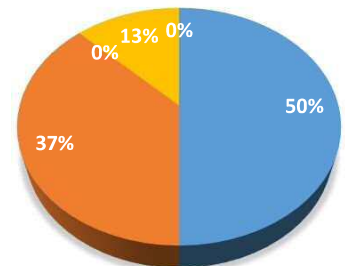
問 1. 職員の接遇（言葉遣い、対応等）や身だしなみに満足されていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
12	3	0	1	0



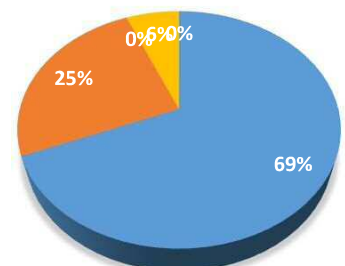
問 2. 利用料金などについての説明はわかりやすかったですか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
8	6	0	2	0



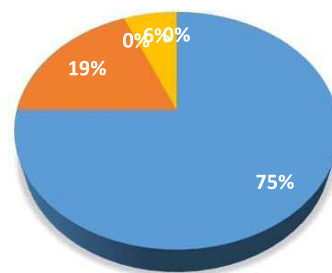
問 3. 訪問予定時間は約束の時間を守っていますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
11	4	0	1	0



問4. ご本人の状態を把握したうえで適切な介護サービスを提供していると思いますか。

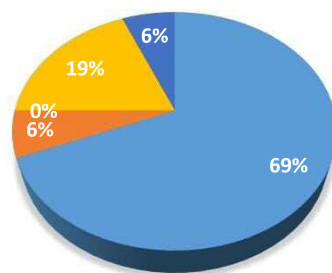
満足	普通	不満	わからない	無回答
12	3	0	1	0



問5. 健康状態の変化、緊急時や事故が発生したときなどの対応はいかがでしたか。

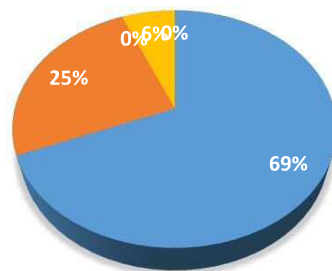
満足	普通	不満	わからない	無回答
11	1	0	3	1

※無回答の方の用紙に「現状迄はありません」と記載がありました。



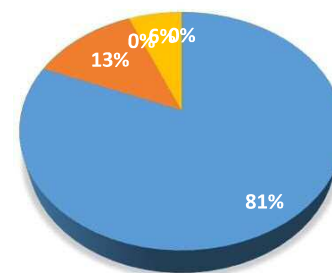
問6. 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
11	4	0	1	0



問7. 当事業所のサービスを利用してよかったと思いますか。

満足	普通	不満	わからない	無回答
13	2	0	1	0



【 ご家族様からのご意見・ご要望等 】

(問 1～7についてご意見等ございましたらご記入下さい。)

- ・いろいろ相談にのってもらって、大変助かっております。ありがとうございました。これからもよろしく願い致します。
- ・訪問時のあいさつ等、とても感じが良かった。
- ・対応が早く適切に行われていると感じた。

最後に、サービスを利用して感じたことや、ご意見・ご要望、また新型コロナウイルス感染症に関するご意見等がございましたらご自由にお書き下さい。

《施設からの回答を赤字にて記載しております。》

- ・郵貯口座を作って下さい。振込み料金が500円から100円に下がるからです。一年で-4,800円になります。

《回答》 ご意見ありがとうございます。前向きに検討させていただきたいと思います。また、この場をお借りしてご紹介させていただきますが、この度、口座振替サービスを新たに始めさせていただきました。毎月20日に手数料200円で通帳より引き落としとなるサービスです。ご利用を希望される際は、事務員へお問い合わせくださいませ。【問い合わせ先】 ☎88-1431

- ・訪問前の職員の体調確認を徹底してもらいたい。
- 《回答》 職員においても出勤前と、建物に入る前に体温測定を実施し、健康管理の徹底をさせていただきます、感染防止に努めて参ります。
- ・満足度に記入の通り、始めから終わりまで丁寧な仕事で大変感謝をしております。
 - ・スタッフの皆様、いつも有りありがとうございます。これからもよろしくお願い申し上げます。
 - ・いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。

アンケートを終えて

この度は、アンケートにご協力いただき、また貴重なご意見もいただきまして誠にありがとうございました。感謝やお褒めの言葉も励みとなりました。これからも、ご利用者様、ご家族様のお気持ちに寄り添ったサービス提供を目指し、努力する所存でございます。新型コロナウイルス感染症の収束に関しましては、世界的にも不透明な現状です。施設としても、地域の感染状況を踏まえ対処して参りたいと思います。ご利用者様にもご不便をおかけすることもございますが、引き続きご協力の程、宜しく願い申し上げます。

デイサービスセンター均幸苑 アンケート調査結果

調査機関…弘前特別養護老人ホーム 接遇向上委員会

対象者…デイサービスセンター均幸苑のご利用者または、そのご家族

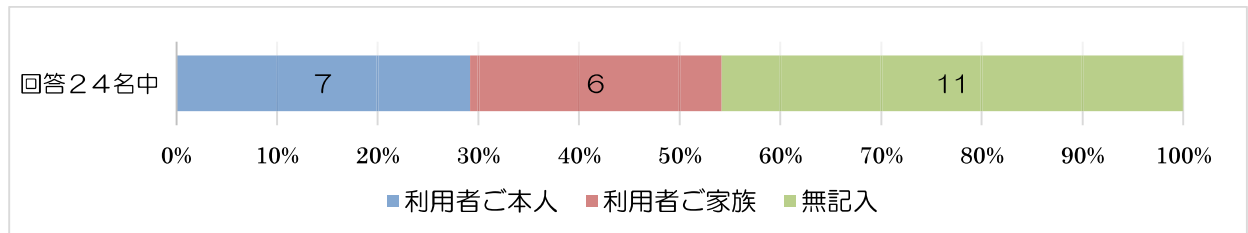
回収率…24/32名(77.4%)

調査期間…令和2年4月20日から配布開始し、5月9日迄(アンケート用紙記入)

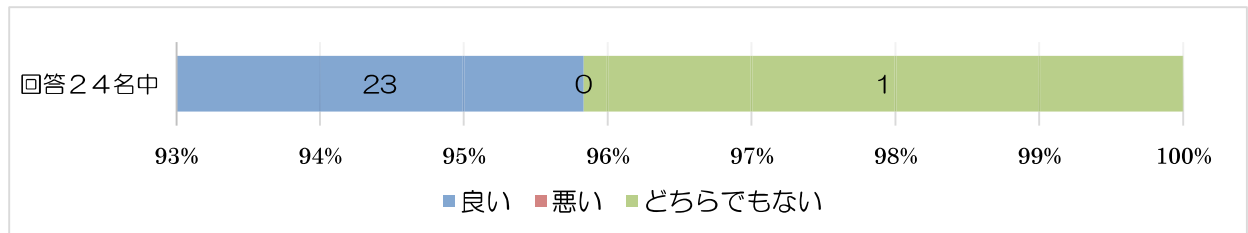
【 】内はその問いに対して頂いたご意見です。

※ピンク字は、調査結果に対する事業所の見解およびご返答です。

ご記入はどちら様ですか。



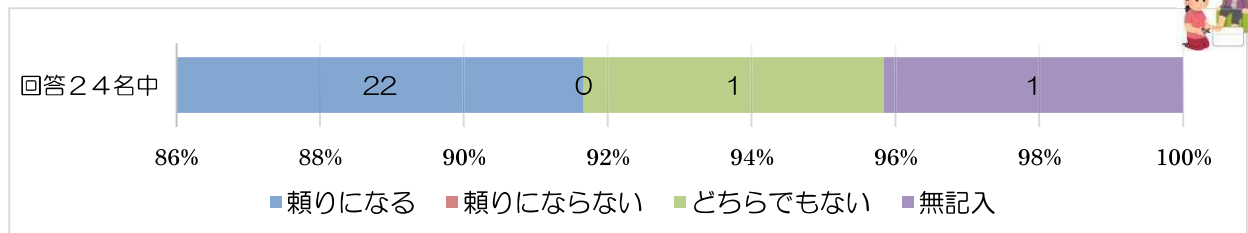
問 1、職員の態度や言葉づかいはどうですか。



【人による】

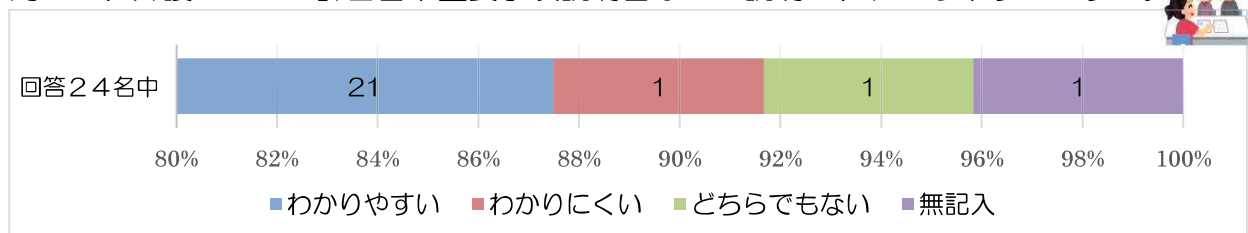
※つい馴れ合いによる声かけがあるのかもしれませんが、ご利用者全員に良いと言われるように、職員には注意喚起します。

問 2、相談や依頼ごとに対し、職員は頼りになりますか。



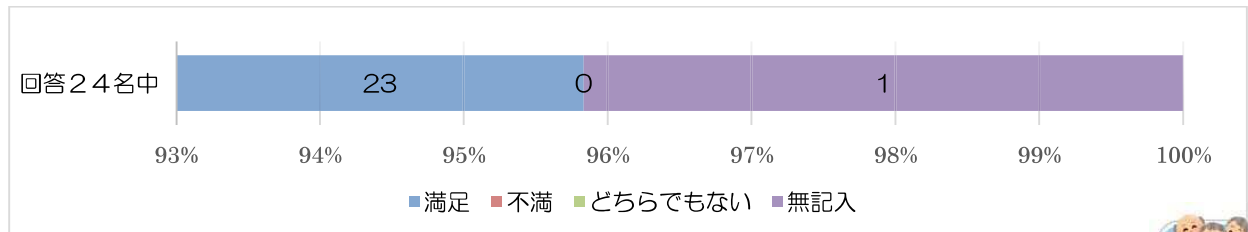
※もっと相談しやすい環境や雰囲気づくりがないものを模索して参ります。

問 3、介護サービス計画書や重要事項説明書などの説明は、わかりやすいですか。



※近年ご利用料金の算定方法なども、非常に難しくなっておりますが、なるべく分かりやすく説明ができるよう、努力して参ります。

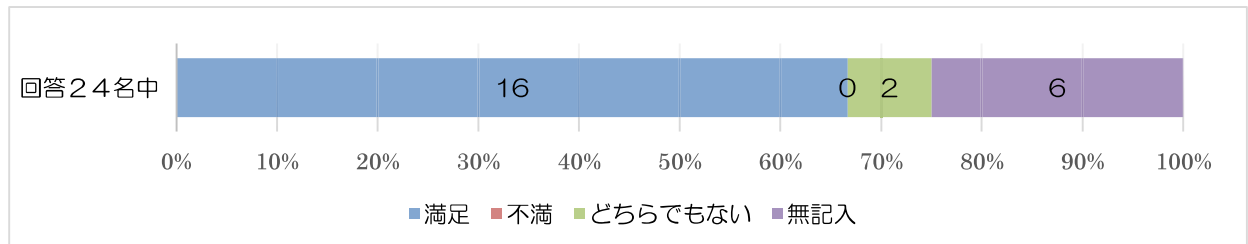
問 4、送迎時の対応はどうか。



※これからも安全・安心な、運転と乗降介助を心掛けて参ります。



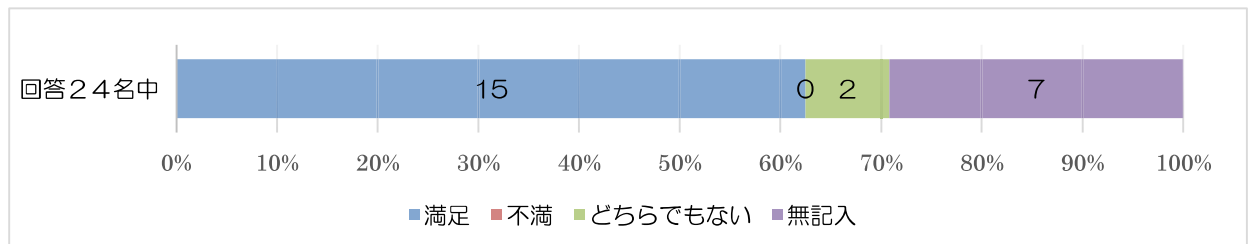
問 5、入浴援助などの対応はどうか。



※ご入浴が楽しみとなるような取り組みも、今後検討していきたいと思ひます。

※総合事業の方はご入浴されませんので、無記入かと思ひます。

問 6、食事には満足していますか。

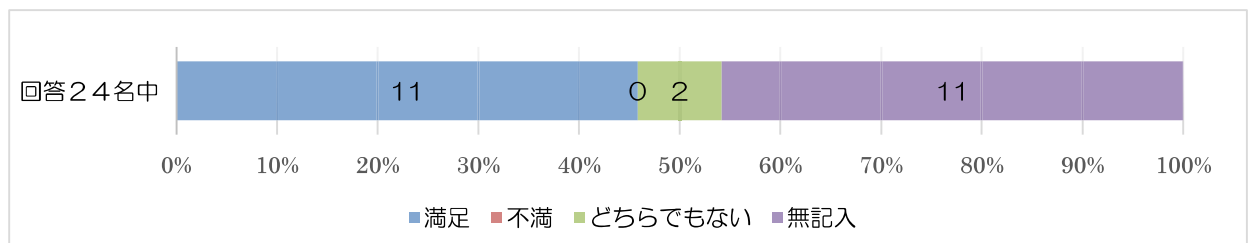


【利用していない】

※ご希望に沿えるよう、随時栄養士に相談しますので、遠慮なくお声がけ下さい。

※ご入浴のみで帰られる方や総合事業の方は、無記入かと思ひます。

問 7、排泄援助についてどうか。

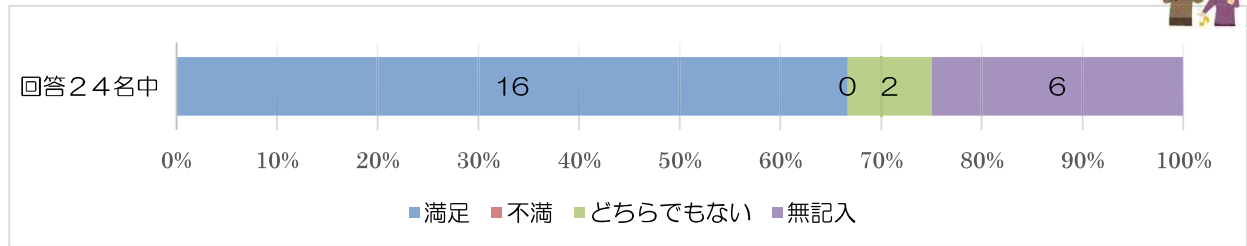


【自分でできる】

※プライバシーを考慮しながらの、声かけと介助を心掛けて参ります。

※ご自分で可能方は、無記入かと思ひます。

問 8、レクリエーション活動はどうか。

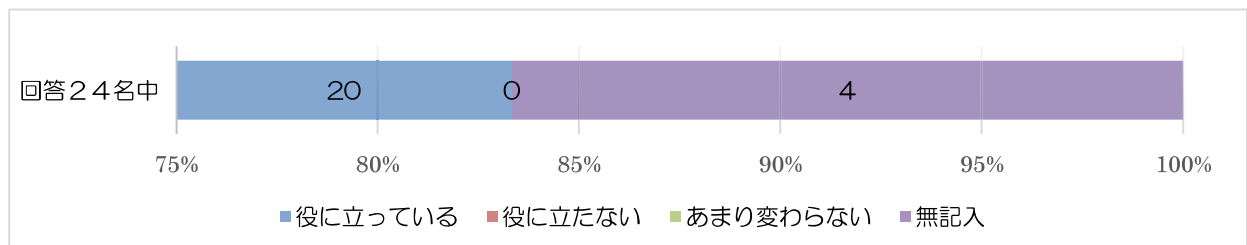


【早く帰る、昼すぐ、参加していない】

※レクリエーションの創意工夫を怠らないようにしつつ、午後の静養時間が勿体ないという方もいらっしゃるかと思いますので、活動開始時間は厳守するとともに、個別に対応可能かも検討して参ります。

※ご入浴のみで帰られる方や総合事業の方は、無記入かと思ひます。

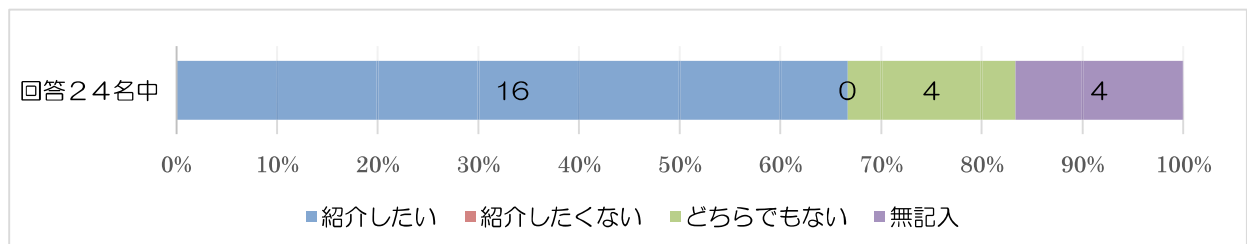
問 9、デイサービスのご利用は、心身の衰えを防ぐ上で、役立っていると思ひますか。



【家ではまるで動かないのでサービス時間はたっぷり動いてほしい】

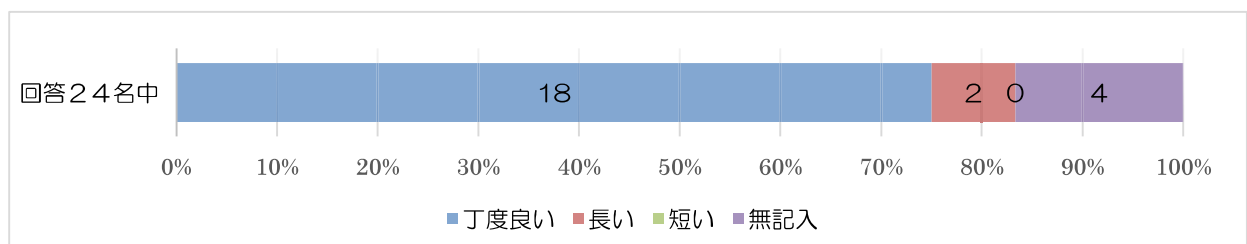
※車いすに座ったままで参加可能な、体操やレクリエーション活動も行っておりますので、極力参加して頂けるよう促すとともに、創意工夫を怠らないよう努力して参ります。

問10、ご利用している通所介護サービスを、知人にも紹介したいと思ひますか。



※自信をもって知人に紹介して頂けるようなデイサービスを目指し、努力して参ります。

問11、提供時間はどうか。



【3時頃がいい、本人の希望】

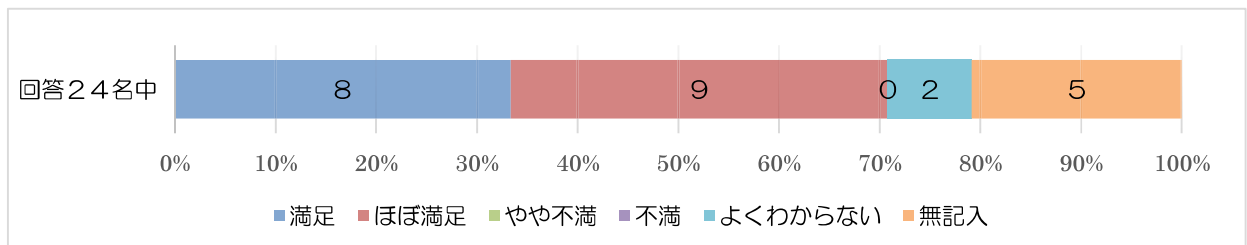
※時間を忘れるほどのサービス提供ができれば素晴らしいと思ひますので、努力を怠らない

ようにして参ります。また、急遽通院が決まって早く帰りたいという方にも、できる限りの対応をさせて頂いておりますので、ご相談頂ければと思います。

問1 2、コロナウイルスの感染対策として、事業所および職員の対応、ご利用者様にお願いしていることについて、お答えください。

【現在行っている感染対策】

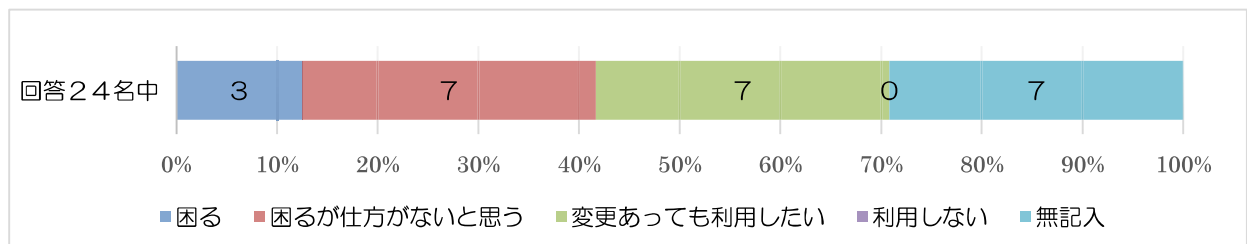
- ◎職員出勤前（自宅と入園時）の検温。※37.5℃以上の発熱は出勤停止
- ◎デイご利用者の、送迎前の検温。
- ◎職員とご利用者のマスク着用や、手洗い・消毒の徹底。
（デイご利用者は、施設内移動時にマスク着用）
- ◎ドアノブ・トイレレバー・蛇口取手・手すり等、複数人が触れる部分を、毎日消毒。
- ◎ご家族の面会や業者などの、不要・不急の入園をお断り。
- ◎職員の不要・不急の外出や外出の自粛（特に県外への移動）など



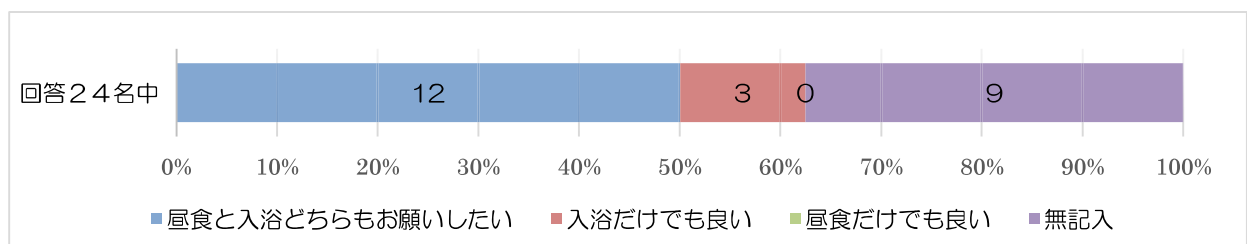
※現在の感染防止策で万全とは言い切れませんが、できる限りのことは行いながら事業継続予定ですので、皆様にも今しばらくのご協力をお願い申し上げます。

問1 3、コロナウイルスの感染対策として、ご利用日時の変更や時間短縮、サービスの縮小などを検討した場合について、お答えください。

●ご利用日時の変更やサービス提供時間の短縮について



●サービス縮小（昼食と入浴）について



※通所介護の必要性を改めて実感させて頂きました。

青森県は緊急事態宣言解除となりましたが、今のところ現在の感染対策を継続しながら、提供時間を変えずに事業継続予定です。

このたびはアンケート調査へのご協力、誠にありがとうございました。