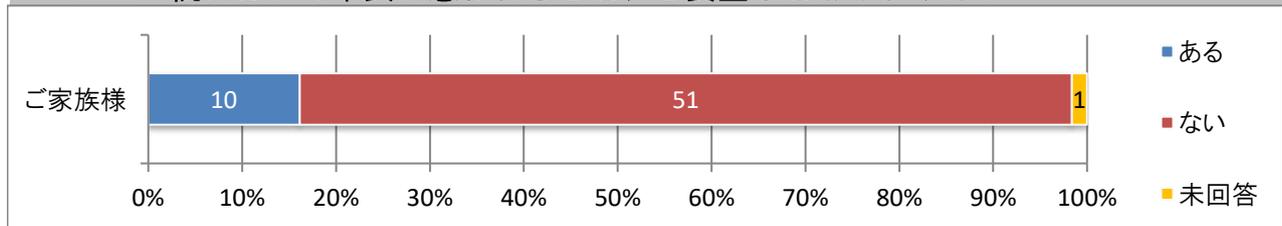


特別養護老人ホーム アイユウの苑

お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

【収集データ】	ご利用者様	ご家族様	合計
収集期間 :	令和3年11月8日～12月20日		
依頼数/回答数 :	31 / 31 件	110 / 62 件	141 / 93 件
回収率 :	100%	56%	66%

① 施設をご利用することについてお聞きします。
 コロナ禍において不安に思われること、ご要望などありますか？



皆さまからの声

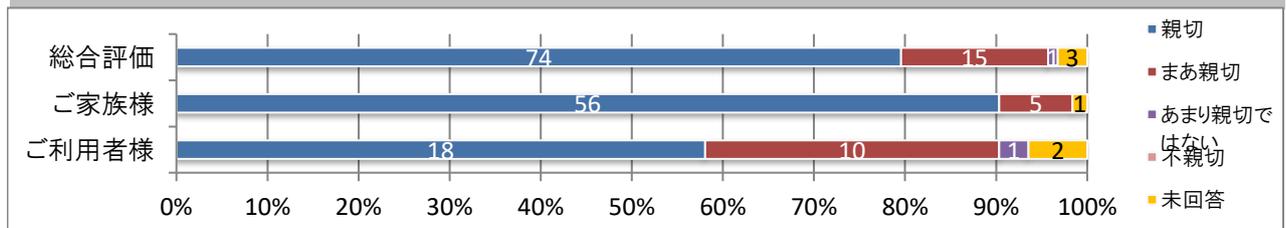
(ご家族様)

- *クラスターが起きてしまうこと。
- *安心しておまかせしています。
- *コロナが落ち着いたら、外出・外泊ができるようになるとうい。
- *面会ができない期間が長かったときは、元気になっているだろうか心配でしたが、最近は面会もできるようになり、様子がわかるので安心してしています。
- *ないのですが、家族が大阪在住で移動中何かあったらと思うとなかなか面会に伺えないのが不安です。アイユウの苑様には感謝しております。
- *行事や外出が減ってきて、苑内で過ごすことがほとんどの毎日になると、認知症が進んでくるのではないかと思います。残り少ない人生で、できることなら楽しいと思える日を1日でも多く過ごすことができたら、幸せではないかと思います。短時間の面会で、家族として何もできないですが、職員の皆様には大変お世話になり感謝しています。
- *家内の体調
- *クラスター対策を継続してよろしくをお願いします。
- *施設での事では不安はありません。手紙からでも気をつけているのが良くわかります。まず迫(の施設)から(陽性者が)出てないのは職員の方が施設だけでなく生活に戻ってからも大変だと思います。少なくなっているとは言え、いつまで続くのか心配でなりません。
- *感染防止については余り心配はしていないが、接種していない人が体調が良くても感染していないとは言えないと思う。このような人が面会に来るのが心配です。
- *面会制限による症状進行。
- *院内感染。職員の方の負担によるサービスの縮小。いつも対応をいただき誠にありがとうございます。心よりお礼申し上げます。

施設からの回答

収束と蔓延を繰り返す新型コロナウイルスの感染状況の中で、ご家族様もさぞご心配が尽きないものとお察しいたします。当施設としてもご利用者様の安全を第一に考えつつも、QOL(生活の質)を低下させないよう、職員も知恵を出し合って取り組んでいる所です。新型コロナが世界でまん延し、感染対策を取ったことで、でき無くなったり、規模を縮小した行事やクラブ、外出など多くの生活の楽しみが減りました。施設から出ない生活は季節を感じにくく、利用者様にとって日々変化の少ない生活を虐げられることとなります。『少しでも日々変化のある、楽しみのある生活を送って頂きたい』その思いから、今年度は4月からウイズコロナ、アフターコロナを見越した行事やクラブ等の見直しを職員全員で行い、新型コロナがまん延する世界であっても、ご利用者様の日々の楽しみが失われないように特に取り組んで参りました。面会に来られたご家族様から「母の様子があまり変わってなくて安心した」という声を聞くことがあります。私たち職員にとって大変嬉しいお言葉です。面会で会えない期間にご利用者様の状態が大きく変化しないよう最大限の努力を続けてまいります。これからももしばらくは面会制限でご家族様にも不自由をお掛けすることになると思いますが、ご理解ご協力の程よろしくお願い致します。

② 職員の対応は親切でしょうか？



皆さまからの声

(ご家族様)

- *大変ありがたく思っております。感謝しております。
- *たいへん良くしていただいています。これからもよろしくお願い致します。
- *来苑時いつも笑顔で対応して下さい、安心します。
- *いつもみなさんよくしていただいてありがとうございます！
- *こちらの要望によく答えてもらっている。
- *連絡事項の周知が、されていないことがある。
- *男の人も笑顔でいいですね。頭が低いと思います。
- *皆様笑顔で挨拶をしてくれます。
- *とても親切で丁寧で、家族としても安心です。

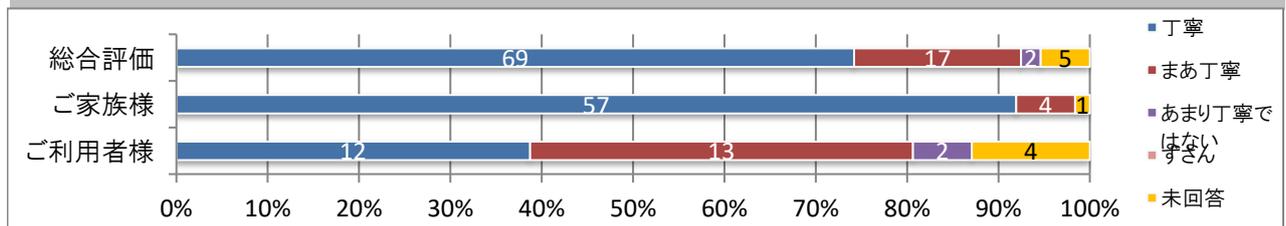
(ご利用者様)

- *みんないい人。
- *職員のみなさん優しいです。
- *特に気にならない。
- *優しい人もいれば、そうでない人もいます。(私がぐずぐずしているので)
- *優しい職員さんはいますが、そうでない職員さんもいます。
- *みなさん優しいです。
- *優しいです。
- *よく分からんね。
- *みなさん優しいですよ。
- *みなさんよくしてくれますよ。
- *ありがたい。

施設からの回答

「優しい」とお言葉をいただける半面、「そうではない人もいる」との言葉を真摯に受け止め、ご家族様やご利用者様の不安を少しでも和らげることができるような対応に努めてまいります。

③ 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



皆さまからの声

(ご家族様)

- *説明もよくわかります。いつも丁寧に対応して頂いております。
- *言葉を選びながら会話してくれます。
- *よいと思います。
- *丁寧だと思います。頭の中では『私は見られている方なのに』と思いながら、やっぱり嬉しいです。
- *丁寧でわかりやすいです。

(ご利用者様)

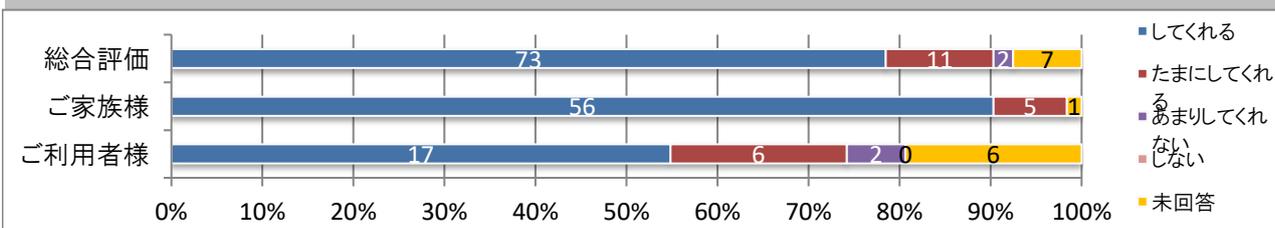
- *特に気にならない。

- *時々口調が怖い人がいます。
- *よくしてくれています。
- *優しいですよ。
- *いいです。
- *よく分らんね。
- *みんな本当に優しいよ。

施設からの回答

忙しい時にもご家族様・ご利用者様を敬う気持ちを忘れず、丁寧で分かりやすい言葉遣いをするよう、全職員で心がけてまいります。

④ 職員は知りたい事をきちんと説明してくれますか？



皆さまからの声

(ご家族様)

- *③の通りです。
- *母が熱発など体調不良の際電話で問い合わせると、看護師の方や職員さんがよく説明して下さり安心しました。
- *的確に説明してくれます。
- *こちらが伺ったら説明して下さい。
- *こちらも分からないことを聞きますが、きちんと対応してもらっています。
- *少し前、熱を出し看護師さんから連絡があり、分かりやすく説明してくれました。高齢なので今回はすごく心配しましたが、看護師さんが見ていただいたので今は普通に戻っています。看護師さんありがとうございました。
- *たずねた事柄にも細かく説明してくれます。

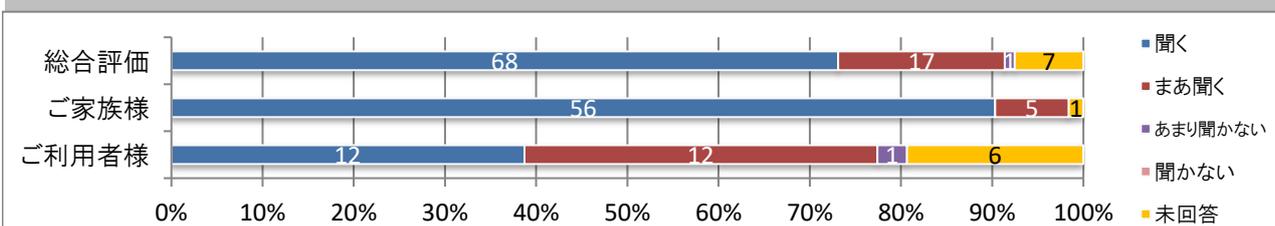
(ご利用者様)

- *私が聞いたことは答えてくれる。
- *よくわかりません。
- *私はあまり話をする方ではないけれども、職員さんは話しかけてくれます。
- *ちゃんと話を聞いてくれます。
- *よく分らんね。
- *分からないことは無いですが、聞いたら教えてくれると思いますよ。
- *はい、問題ないです。

施設からの回答

ご利用者様・ご家族様のご不明なことや心配事を、迅速かつ的確にご説明できるよう日々気をつけてまいります。何か気になることがございましたら遠慮なくお問い合わせください。

⑤ 職員は親身になってお話を聞きますか？



皆さまからの声

(ご家族様)

- *これも上記のとおりです。ありがたく思います。
- *入居前に包括支援センターへ相談に行った時には、本当に優しく親身に話を聞いて下さり、私自身悩んでいた時でしたので、大変ありがたく救われた気持ちでした。入居時も、担当の方がよく話を聞いて下さり、安心して入居することができました。入居当初もよく話を聞いて下さり、ありがたかったです。
- *こちらの話を聞いて答えてもらっています
- *最近はお会いすることがありませんが、デイから入所を思い出しても、とてもよく聞いてくれました。
- *こちらの職員の方々は、本当に心があると思います。
- *利用者の日頃の様子を色々伝えてくれ、面会できない間のことも小さなことでもよく気付かれていて、家族としてとても感謝しております。

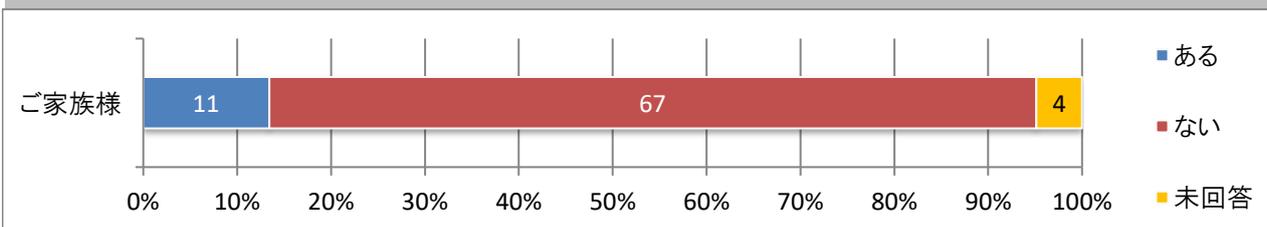
(ご利用者様)

- *あまり話す時間がないねえ。
- *私の話を聞いてくれます。
- *私自身そんなに話をしないので気にならない。
- *私がいあまり耳が聞こえないせいかもしれません。
- *お話は聞いてくれます。
- *困ったことはありません。あったら家族に聞いています。
- *よく聞いてくれてありがたいことやなあ。

施設からの回答

敬う気持ちを忘れず、しかししっかりと共感する気持ちを持ってお話を伺わせていただきます。些細な事でもご相談いただけるよう、普段のケアの中でも信頼関係を築けるよう努めてまいります。

⑥ 面会してみて、何か気になることがありませんでしたか？



皆さまからの声

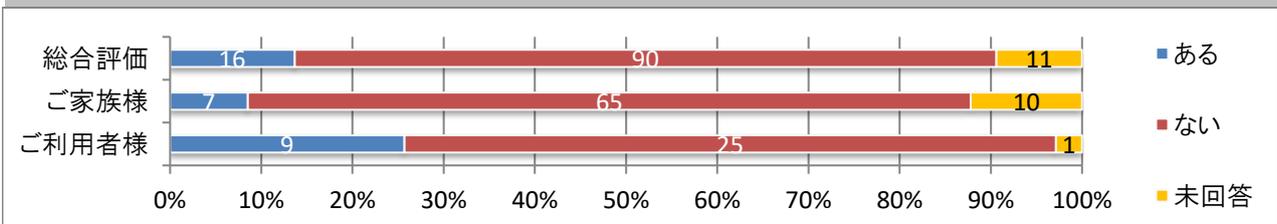
(ご家族様)

- *まだ面会に行っておりません。
- *面会ができて、直接会えることはとても嬉しいです、オンラインの時はどこを見ているのか分からなくて淋しい気持ちでした。自分より先に面会に来られている方の靴が、自分が帰る時にまだあったことが気になりました。
- *身体全体にむくみが出ているように感じられた。以前は全く話をしなかったが、この度はよく話をしてくれるようになったのには驚きました。ケアワーカーさん達の努力の賜物だと有難く思っています。
- *おだやかで安心しました。
- *筋力の低下（特に足）。
- *窓が高く安全性を考えていらっしゃると思いますが、自然の風が通ればいいなあと思いました。現在下関もコロナが少し落ち着いているので、月2回の面会はどうかと思う。他の施設は月に2回じゃないと聞いていますが。
- *入れ歯を新しく作り変えたが、合わなくて入れていないようなので、食事をちゃんと食べれるだろうかとちょっと心配。
- *時間が短すぎて別れが辛い。
- *顔色もよく、元気に暮らしています。
- *体調
- *身近に使用する物（ティッシュや髪をとくクシなど）の置き場所がわからなかった。
- *私は面会回数が少なく、あずけっぱなしの様で大変心苦しく思います。家も近く今のところ車にも乗れているのにすみません。タブレットで会えるのでとても嬉しいです。帰ってから涙が出て、もっと行ってやれば良かったと思ってしまいます。
- *話がしたいので、面会時に入れ歯を入れてもらおうと助かります。
- *以前より反応がなく、ほとんど目を開けなくなったし、おしゃべりもしなくなったこと。

施設からの回答

新型コロナウイルスの影響はまだまだ大きく、感染状況に応じて面会の方法を変更させていただいております。高齢であるご利用様が感染すると生死に関わる可能性があることから、当施設としてもご利用様の生命を第一に考えて対応してまいりたいと思います。とはいえ、ご家族様と会えない状況が続くのはこちらとしても大変心苦しいことではありますので、感染状況を日々確認し、他の拠点施設とも意見交換をしながら、安全にご家族さまとご利用様が面会していただけるような方法を随時検討してまいります。ご不自由をお掛け致しますが、今後もお協力をお願い致します。

⑥ 今まで施設を利用して嫌な思いをしたことがありますか？



皆さまからの声

* 2階の事務の方？でしょうか。あいさつをしても我関せずの女性がひとりいます。立場のある方？なのかもしれませんが、冷たい感じで不快感があります。その方以外のスタッフの方々には感謝しております。（ご家族様より）

（施設からの回答）

この度は大変ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。2階は本館、新館にそれぞれサービスステーションがあり、サービスステーション内では記録や職員間のミーティングを行っています。業務の内容によってはすぐに対応ができない場合もありますが、それ以外の場合は手を止め、早く対応するよう職員一同心掛けてまいります。

* トイレに連れて行ってくれない。（ご利用者様より）

（施設からの回答）

大変申し訳ございません。他のご利用様が先に使用されていたりすると、どうしてもお待たせする時間があるかと思えます。職員も『ご自分でトイレに行かれる方には、トイレで排泄していただきたい』という気持ちを強く持っておりますので、気持ちよくトイレを使用していただけるよう気配り目配りしながら一層取り組んでまいります。

* 一人の所に団子になって話よることがある。ほかの人に私がお饅頭とかあげたいけど、ここの人にいつも止められる。（ご利用者様より）

（施設からの回答）

職員が固まって話をしているのは、利用者様やご家族様から見て感じの良いものではないと思います。業務上必要な話は、ご利用者様に不快を与えないよう配慮しながらこれからも注意してまいります。また、一人のご利用者様の所で固まって話をすることがないように注意いたします。

* 嫌ではありませんが、少し怖いと思う職員さんがいます。（ご利用者様より）

（施設からの回答）

ご利用者様に怖いと思わせてしまい大変申し訳ございません。ここで頂いた声は必ず職員に届けます。自分のことかも知れないと、それぞれが自分のことを振り返り、どんな時でも、ご利用者様に安心してもらえる声掛けやケアを行っていくよう、職員同士声をかけ合いながら業務に取り組んでまいります。

* ボタン（ナースコール）を押しても来なかった。ほかにもあるけど…。（ご利用者様より）

（施設からの回答）

大変申し訳ございません。職員の配置人数が少ない時間帯や、ナースコールが複数なった場合は、どうしてもお待たせする場合がございますが、遅れても訪室してご利用者様のお話を聞くのは当然の事です。その当然の業務がおろそかになる原因をきちんと説明し、速やかにコール対応ができるように改善してまいります。

（ご家族様）

* 嫌だと思ったことは多分過去にもありません。

（ご利用者様）

* 特にありません。

* なんでこんな病気になったか分からんけど仕方ない。

* 全然ないです。

* 特にないですよ。お世辞じゃないです。

* ないです。

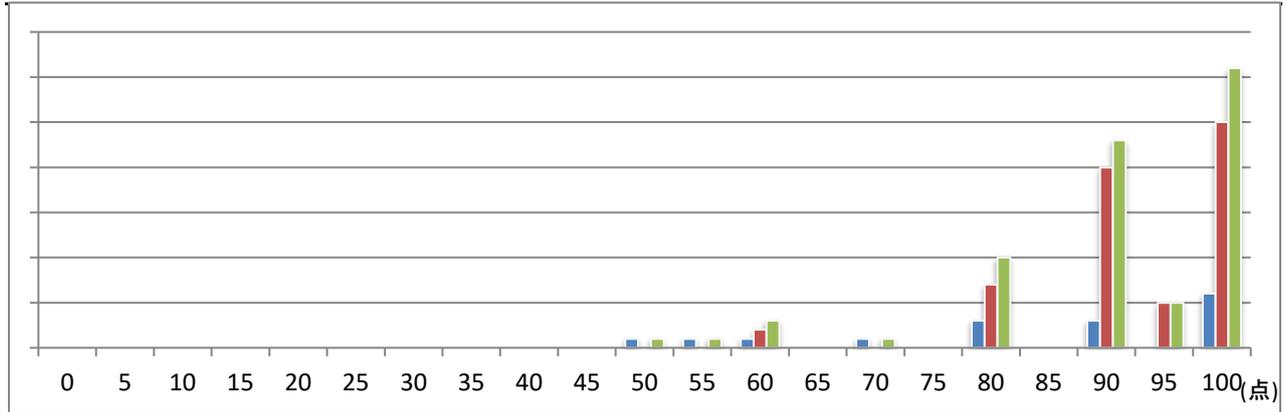
* とても親切にしてくれる。

⑦ その他、以下の内容などについて、お気づきな点やご要望等のご意見がございましたらご自由にご記入下さい。

皆さまからの声

- *まだ入居して間がありませんが、以前の施設に比べると大変すばらしく思います。対応もよくして頂いております。ありがとうございます。
- *いつも大変お世話になっております。足らないものや「このおやつすごく気に入っていたようです」など家族側にも教えていただけると嬉しいです。
- *施設の方々には、本当に良くしていただいて心から感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- *面会時間をもう少し延長して欲しいと思います。30分くらいにしていいただければ。
- *コロナ禍でいろんな行事が制限されていると思います。外部の方、家族が施設に入り感染の可能性もあるのでしかたないと思いますので、施設内の方々に何か花火とか、花見とか七夕・クリスマスの行事をしているのであれば、様子をプリントして送って欲しいと思います。
- *全く問題なく、報告書も郵送していただき安心してます。
- *入浴の時と食事の時に、どのような様子が見てみたい。面会が月2回なので難しい。
- *いつも面会に行っても本人のお部屋もきれいにしていいただいていて、とてもうれしく思います。ありがとうございます。
- *いつも本当に有難うございます。
- *感謝しかありません。
- *部屋の掃除をもう少しして頂けると良いと思います。
- *いつもありがとうございます。コロナ禍いろいろ御苦労も多かったと思います。そんな中よくしていただいて感謝しております。これからもどうぞよろしく願います。
- *要望や意見など特にありません。迷惑をかけていると思いますが、よろしく願致します。
- *いい所に入れてもらったと感謝しています。ケアマネージャーや、入口入った左の部屋の男の人、とても優しくいい人でした。これからどのくらい生きるか分かりませんが、今からがお世話になることが多いと思いますが、宜しく願致します。
- *いつもお世話をしていただきありがとうございます。普段の利用者の過ごし方…食事の摂取量、自分で食べられているのかな？、会話の内容(日頃どんな話をしているのかな？家族には遠慮して言っていない事項はないか？本心を知りたい)、起床している時には何をしている？、眠っている時間はどのくらい？など知りたいです。大変なご多忙の中申し訳ないと思いますが、有料でもいいので情報が欲しいです。2～3日に1回くらいの割合で、電話してお伺いしたいなあと思いますが、ご多忙だろうと遠慮しています。私以外の入居者の家族の方々は、どうされていますか？電話したら迷惑ですよ…？
- *いつも良くしていただきほんとうに感謝しています。ありがとうございます。
- *ありません。
- *この度の令和3年度お客様満足度に関するアンケート調査は辞退させていただきます。令和3年はコロナ禍で面会中止が多く、解除されても月2回まで、僅か15分間の時間制限の中、職員の皆様との会話は殆ど皆無でした。特にケアワーカーとの面会は僅か1回でした。この様なコロナ禍での非日常の現状ではこのようなアンケートは無意味と思いますので記載は出来ません。ご理解の程、よろしく願致します。
- *いまのところありません。いつもありがとうございます。
- *今後ともお世話の程宜しく願います。
- *お世話になりまして大変ありがとうございます。昨年よりこのコロナ禍でスタッフの皆様本当に日々大変だと思えます。そんな中母は元気に過ごさせていただき感謝申し上げます。どうぞ皆様ご自愛くださいますように。ありがとうございます。
- *Instagramをご利用とのことでしたが、可能ならば写真をメールで送ってほしかったです。
- *コロナな状況にも関わらず、ご対応頂き感謝申し上げます。オンラインでの面会も設定いただき、母の様子も確認できました。大変ありがとうございました。引き続き宜しく願致します。
- *お世話になっております。今後ともどうぞよろしく願致します。

☆ 施設サービスに点数を付けるとしたら何点でしょうか？（100点満点）



平均点 (下段:前年度)	ご利用者様	84.1点 (88.3点)	ご家族様	92.5点 (93点)	総合評価	90.7点 (91.3点)
-----------------	-------	-------------------------	------	-----------------------	------	-------------------------