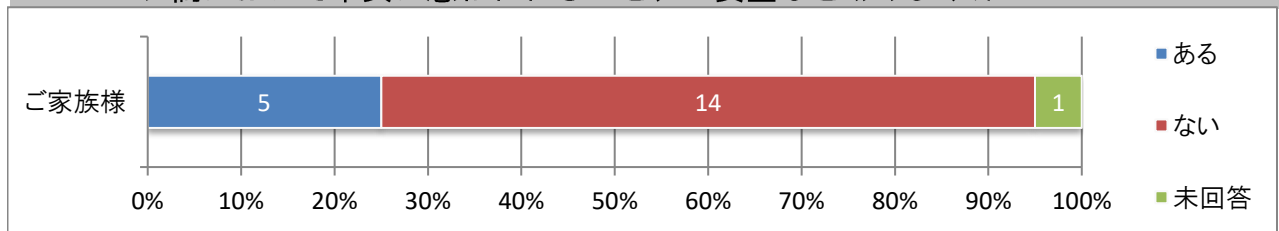


地域密着型介護老人福祉施設 アイユウの苑しおはま

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20日～12月15日		
依頼数/回答数 :	29 / 12 件	29 / 20 件	58 / 32 件
回収率 :	41%	69%	55%

① 施設を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？



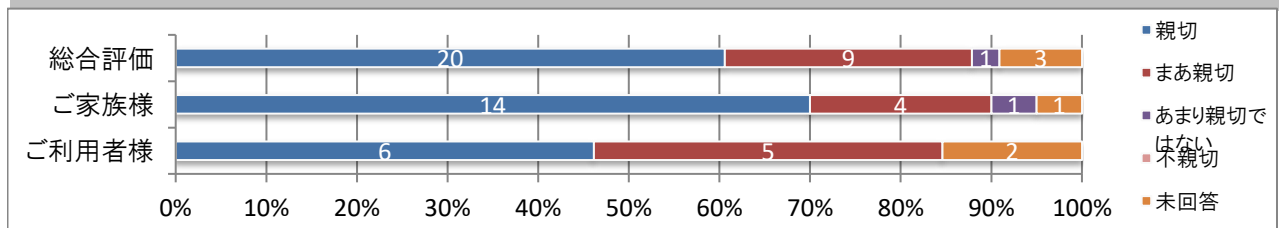
皆さまからの声

- (ご家族様)
- ・感染防止対策等で面会制限があることを理解はしているものの週1回10分間ではコミュニケーションが十分に取れません。せめて30分程度を増やしていただけたらと思います。
 - ・面会制限による入所者の健康状態の確認が直にできない。
 - ・クラスター
 - ・長い期間、対面面会しないと認知症が進む心配があるので面会時間は短くても良いので回数を増やしてほしい。
 - ・コロナ感染が発症すると集団感染するのではないかと心配です。
 - ・コロナが感染すると集団感染の恐れが高い点が心配です。

施設からの回答

コロナ禍において面会制限と解除を繰り返しており、お手数をおかけしております。ご家族様のご協力のもと、感染症が出ることなく過ごす事はできております。面会時間が短いことにつきまして、濃厚接触とならないような時間配慮をさせていただいておりますが、日々変わりゆく感染対策の中でご利用者様、ご家族様が安心して面会ができるような環境の調整を行っていきたく思います。

② 職員の対応は親切でしょうか？



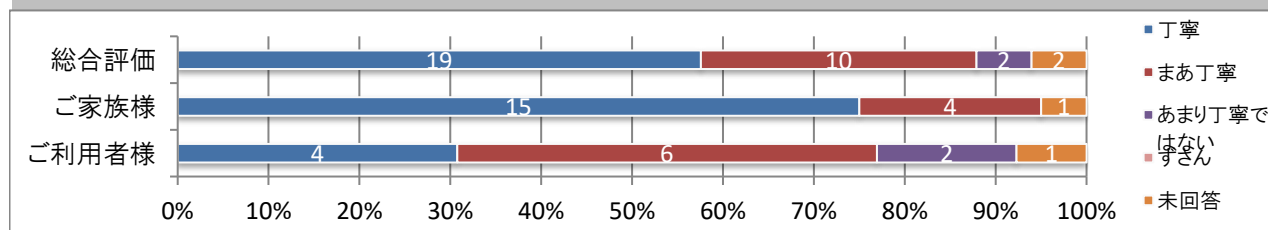
皆さまからの声

- (ご利用者様)
- ・おなかいっぱいでも食べさせられるから少し苦しい。
 - ・親切な人もいれば、そうでない職員もいる。嫌な思いをする事がある。

施設からの回答

職員がご利用者様に食べていただきたい、自分でできることをしっかりと行ってほしいとの想いで職員もお声掛けしております。しかし、ご利用者様がどのように思われ、どのように感じられるかといった配慮と言葉の選択が不足していたように思います。ご利用者様の立場になり、考えていくことを再認識できるように職員間で話をし、同じことが起こらぬようにスキルアップに努めたいと思います。

③ 職員の言葉遣いは丁寧でしょうか？



皆さまからの声

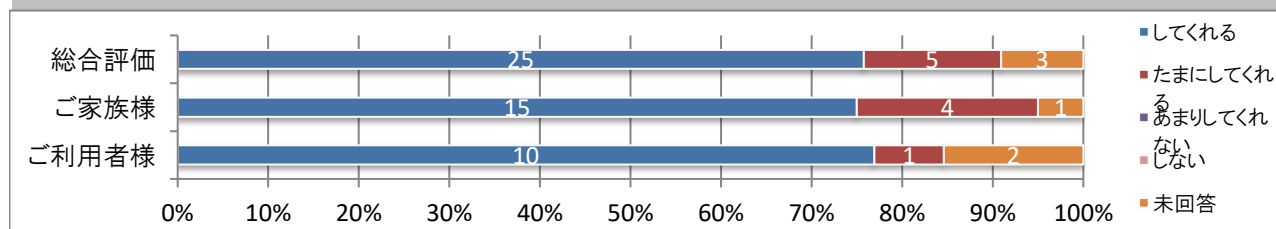
(ご利用者様)

- ・人によって違う。
- ・その人によって違う。
- ・あまり丁寧でない人もいます。

施設からの回答

ご利用者様へお声掛けの丁寧さや、話した内容が伝わりやすさ、威圧的な対応でなかったのかなど職員間でサービスのムラがないように対応していきたいと思ひます。また、サービスに個別のズレがないように、職員間で言葉掛けについての振り返りなども行い、対応していきたいと思ひます。丁寧であると感じていただけている職員については、どのような部分で良かったのか職員間での模範となり、他職員にも良いところを真似できるように周知していきたいと思ひます。

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

(ご利用者様)

- ・してくれない人もいます。時間を聞いても答えてくれない。

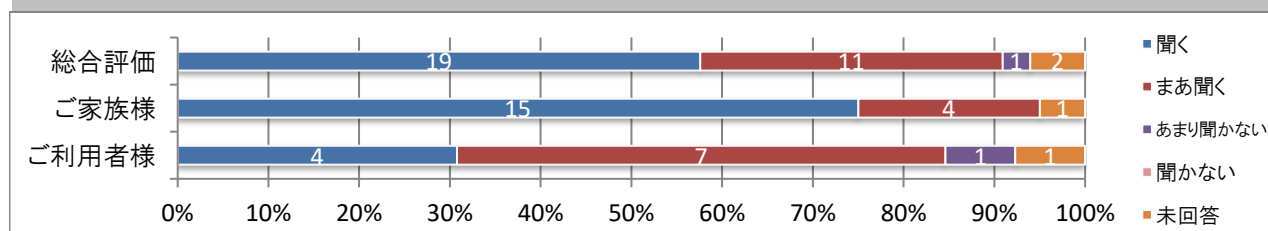
(ご家族様)

- ・利用者の状況は職員さんからお話でしか知りえません。定期的に情報交換できる仕組みがあれば安心です。
- ・こちらから聞く前に本人の様子、体調などきちんと説明していただき安心しております。

施設からの回答

ご利用者様からのご質問について問われた内容について、職員がきちんとした回答が出来ていない事につきまして、申し訳ございません。質問いただいた内容についてきちんと返答する事は当然の事ですが、職員が業務の中でも一つ一つ丁寧に対応出来るように周知いたします。コロナ禍に置ける情報伝達においては、ご家族様からのご連絡があった時に現状説明など行っております。ただし、遠方におられるご家族様への不安も大きい事と思ひます。

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

(ご利用者様)

- ・人によって違う。
- ・聞いてくれる人もいれば、忙しい時は聞いてくれない。

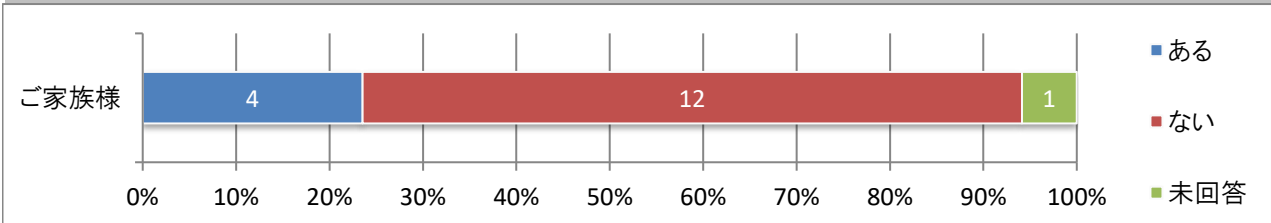
(ご家族様)

- ・職員さんはいつも忙しそうでお話しかけづらいです。

施設からの回答

職員によって対応が違う、忙しそうでなかなか声を掛けづらいとのこと意見をいただきました。業務の対応中であっても、ご家族様、ご利用者様への心遣いがかけていたように思います。ご質問があったご利用者様には、すぐに駆け付けられない時にどのくらいお待ちいただくのかなど詳細な説明を行っていききたいと思います。ご家族様をお見かけした時には職員からお声かけをし、ご家族様がお声をかけやすい雰囲気づくりをしていきたいと思っています。

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

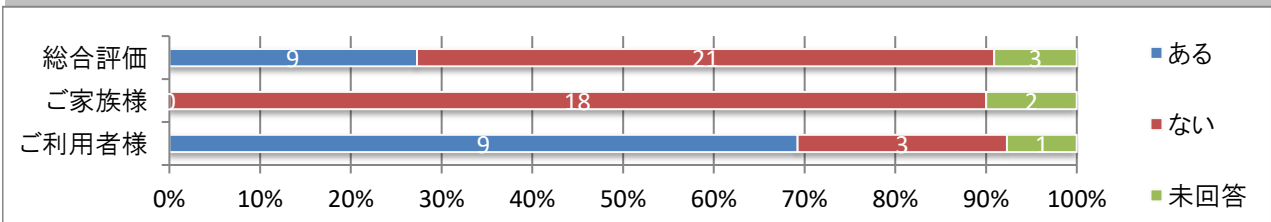
(ご家族様)

- ・直接対面する事の重要性を再確認しました。いろいろな面で不安も取り除かれたり、1年を振り返りもっと利用者様の様子、状況を密に共有した方が良いと思いました。
- ・本人が不安がっていた。
- ・やはり面会制限が長引いた為、元気がない。
- ・想像していたよりしっかりしていたので安心した。(日頃のスタッフの方々のケアだと思います)
- ・本人が自立して出来る事は出来るだけやらせて欲しい。何もかも取り上げてしまう(趣味)は生きがいを失うことになるのでは？

施設からの回答

面会制限において、ご利用者様の心身状況を把握できないことへの不安をご家族様が感じられていることにつきまして、法人として感染症対策を講じながら面会が再開できるように慎重に判断していききたいと思います。ご利用者様の様子を、ご家族様にお伝えできるようにデータ化できるのかなど検討いたします。ご家族様と同様という事にはなりません施設にいても温かい、少しでも楽しみがある生活環境を作っていきたいと思っています。

⑦ この1年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(一部施設からの回答あり)

- ・これまでかかりつけだった病院に行きたいけど、コロナの関係で行けない事。また行けないと言われた事。(ご利用者様)

施設からの回答

病院受診について、コロナ禍と言えご利用者様に多大なご心配をおかけしております。コロナ禍における受診については主治医である松永院長に報告し、お薬の検討などしていただいております。今後も感染状況を見て、受診再開も検討したいと思います。

- ・意見の違い。聞こえても聞こえていないふりをする時。(ご利用者様)

施設からの回答

ご利用者様が話にくい状況、話したいけど話すのをやめようと感じさせてしまっていることについて、家にいる時のような自然にふるまえる空間を作ることが重要だと感じております。そのような環境作りに尽力していききたいと思います。

- ・入所した事自体が納得いかない。(ご利用者様)

施設からの回答

入所される事が家のように自由にできないと思われているとの事でした。家にいるような空間を職員一丸となって対応していきます。また、家が一番いいけどアイユウの苑しおはまにきて良かったと思えるような環境整備、職員の接遇対応を目指していききたいと思います。

・あったけど忘れた。・まあしょうがないじゃないですか。（ご利用者様）

施設からの回答

伝えたいことの内容も大切ですが、伝えたい事だけを記憶してしまっているようです。普段の生活の中にご利用者様が過ごしやすい、すぐにお話していただけるような環境を整えていきます。

⑧ 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

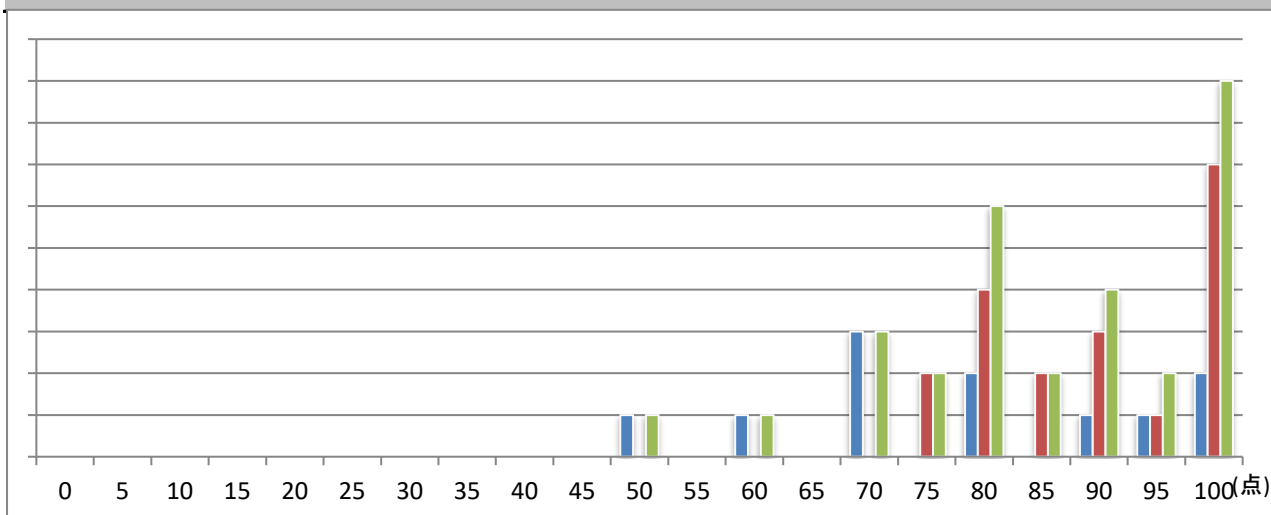
（ご家族様）

- ・施設でお世話になっている事が家族にとって安心して毎日を過ごすことに繋がっていると感謝しています。いつもありがとうございます。利用者の体調管理は病院ではないので限られているのは認識していますが認知症の人は弱い存在でありコロナ禍は弱い順からダメージを与られます。面会制限は利用者も家族も知らず知らず傷つく事があると感じました。
- ・面会時間の制限は仕方ないことと理解していますが、もう少しだけ伸ばしていただければと思います。
- ・コロナ禍での対応、大変良く対応していただいていると思います。変わった事があれば直に連絡を頂いており安心しております。今後ともよろしく願います。
- ・親戚の者が母親の写真付お手紙などを頂き、とても喜んでいました。
- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしく願ひ致します。
- ・夕方5時以降の連絡方法を教えて欲しい。
- ・すべてにおいて満足できるものであり、安心しておまかせできます。
- ・コロナ禍になりあまり面会にも行けないので、不足の物などメモでいいので1階に預けておいてもらえると助かります。
- ・毎月の郵送物はPDFでWebからも入手できるようにして欲しい。
- ・コロナ禍で大変な状況、環境の中で日々奮闘している職員の皆様に心から感謝を申し上げます。有難うございます。
- ・ご意見という事は無いです。今の体制で良いと思います。

施設からの回答

コロナ禍における面会制限が長期化する中、ご利用者様の高齢化に伴う身体的変化は伝わりづらく、ご家族様の不安があると確信しております。10分という短い時間での面会やお誕生日の写真の郵送などで周知をさせていただいております。面会制限も法人中心に面会のタイミングを模索しております。夕方5時以降のご連絡についてはおはま施設の固定電話へお電話ください。郵送物のPDF化ご意見について施設での何ができるのかを話し合っていきたいと思ひます。

☆ 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	78.6点 (81.0点)	ご家族様	89.7点 (88.1点)	総合評価	85.7点 (85.8点)
-----------------	-------	------------------	------	------------------	------	------------------