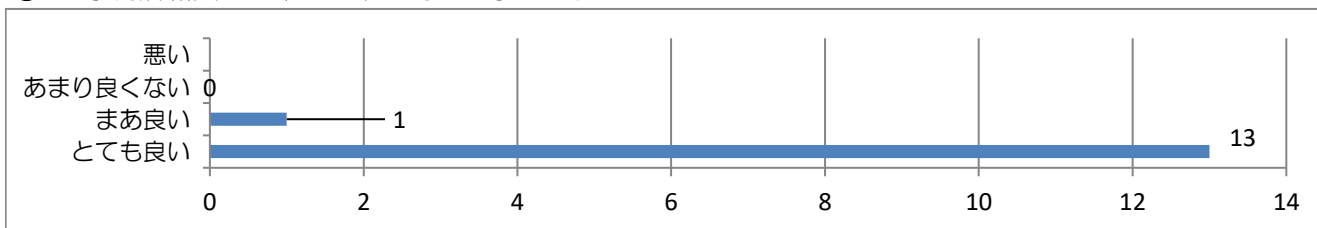


# ご利用満足度に関するアンケート結果報告

|           |                 |
|-----------|-----------------|
| アンケート期間   | 令和5年2月20日～2月28日 |
| アンケート対象者  | 地域密着型ご利用のご家族様   |
| 回収者数/依頼者数 | 14件/20件         |
| アンケート回収率  | 70%             |

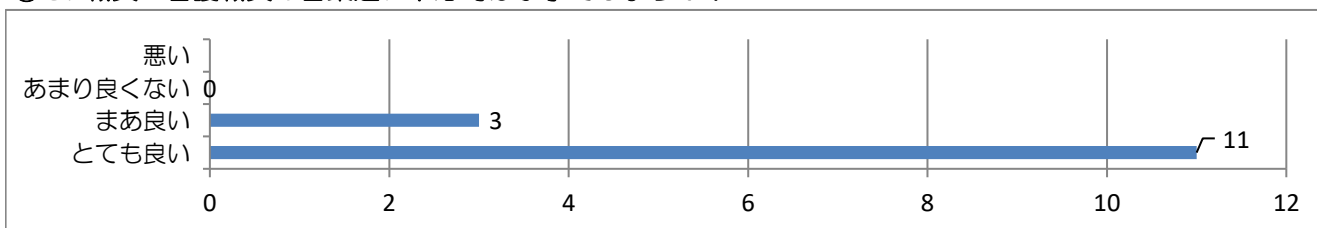
## ①1F事務所職員の言葉遣いや対応は丁寧でしょうか？



### 具体的理由

- ・優しい。
- ・いつも丁寧に対応して下さいます。

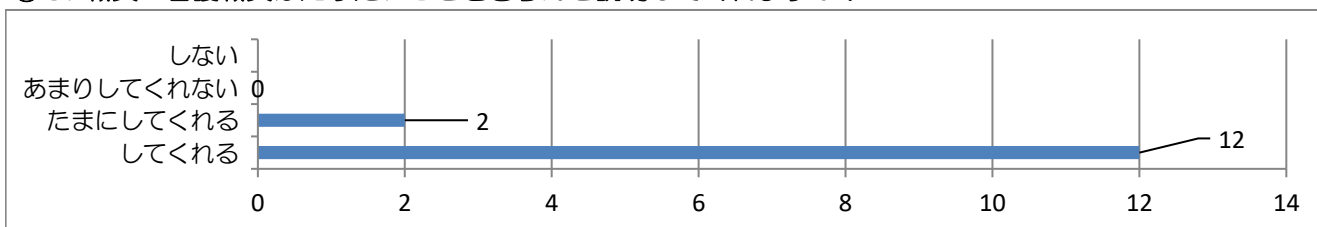
## ②3F職員・看護職員の言葉遣いや対応は丁寧でしょうか？



### 具体的理由

- ・母に優しい。
- ・いつも明るく親切に対応して下さいます。

## ③3F職員・看護職員は知りたいことをきちんと説明してくれますか？



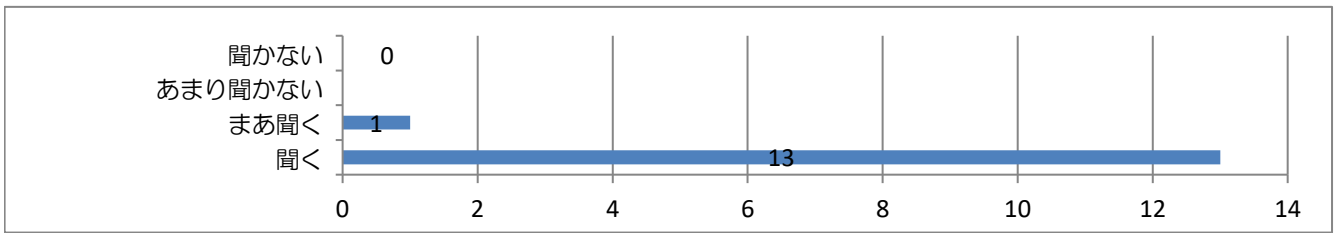
### 具体的理由

- ・こちらが聞けば説明してくれます。月1回でも日常の様子が聞きたいです。
- ・面会時間の制約があり、双方が十分に話す・聞くという点が難しいです。

### 施設からの回答

・貴重なご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染対策により面会時には様々な制限がありご迷惑をおかけしております。現時点では、マスクの着用についても医療機関や高齢者施設では着用が推奨されており、規制の緩和がすぐには行えない状況にあります。今後法人内での協議を行いながら、随時内容の変更がありましたらお知らせさせていただきますので、よろしくお願い致します。

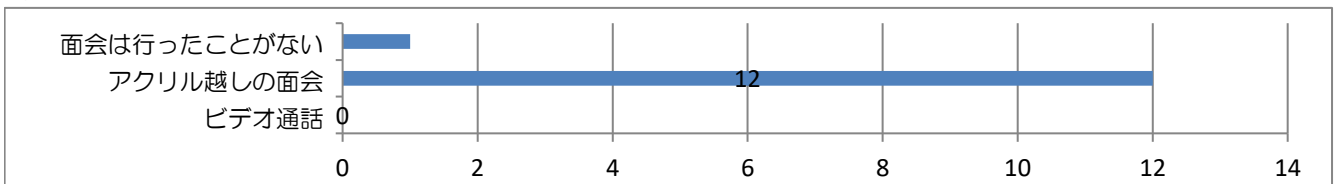
④3F職員は親身になってお話を聞きますか？



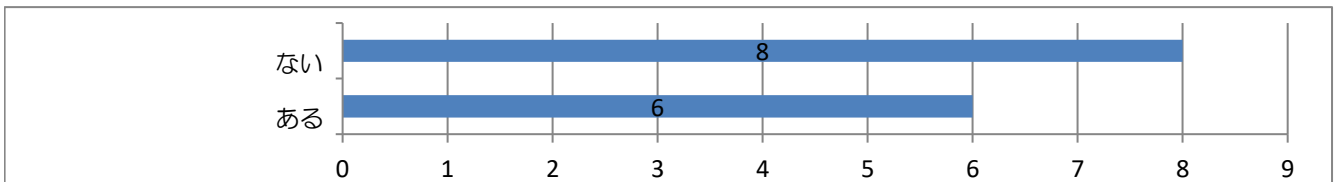
具体的理由

- こちらが質問した時は、明るく答えてくださいます。
- 面会時間の制約があり、双方が十分に話す・聞くという点が難しいです。

⑤ビデオ通話とアクリル越しの面会はどちらが面会しやすいですか？



⑥面会してみて何か気になることはありませんか？



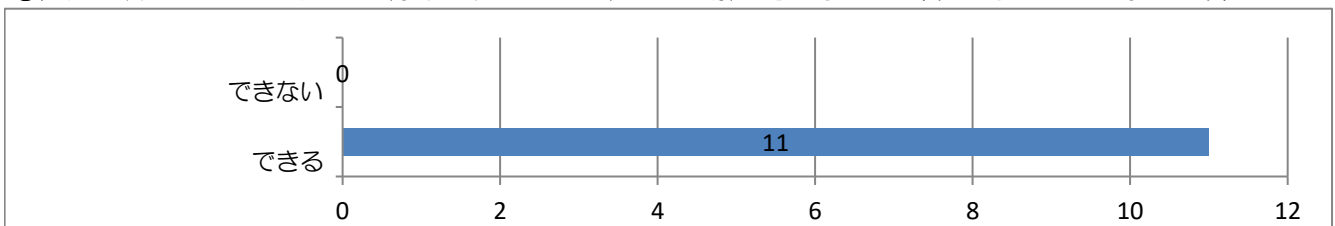
具体的理由

- コロナの感染について、詳しい説明があって良かった。
- やっぱり直接会いたい。
- アクリル越しの面会の時、自分で話すことや耳が聞こえる人はいいですが、そうでない人は職員の方が耳元で話しかけてくださると助かります（ビデオ通話の時もです）。
- アクリル越しの面会では、本人がアクリルが気になりあまりスムーズではなかったです。ビデオ通話はもっとできなかったようなので、面会は直接とか窓越しでないといけないのかなと思います。
- ロビーが少し寒いようです（本人が上から降りてきて寒そうにしています）。
- 入所者本人と直接長い会話ができない。本人の状態がそうさせるのでしょうか。

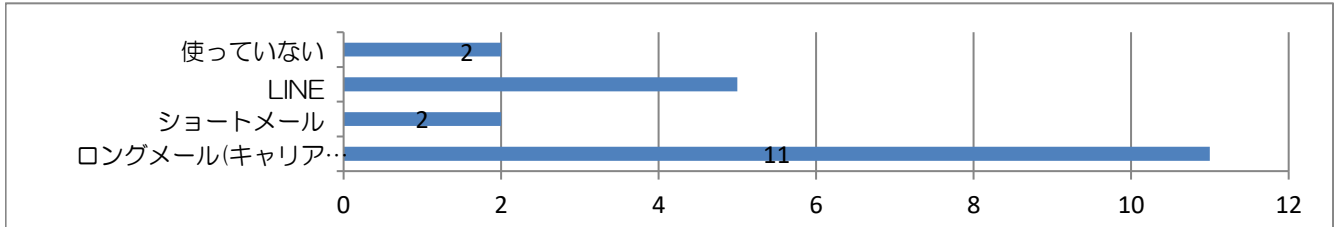
施設からの回答

•面会に関する様々なご意見ありがとうございます。アクリル越しの面会のため、マイクは設置していますが、声が届きにくく、スムーズな会話が出来ない事もあるかと思ひます。必要な時は、ご遠慮なく、1F事務所職員へ声をかけていただきますと傍で対応させていただきます。また、面会中の衣類やエアコン設定等にも気を付けていきたいと思ひます。  
今後、少しでも早く直接面会が出来ればと思ひますが、法人内でも今後の福祉施設での面会の取扱い等に沿いながら対応させていただけたらと思ひますので、引き続きよろしくお願ひします。

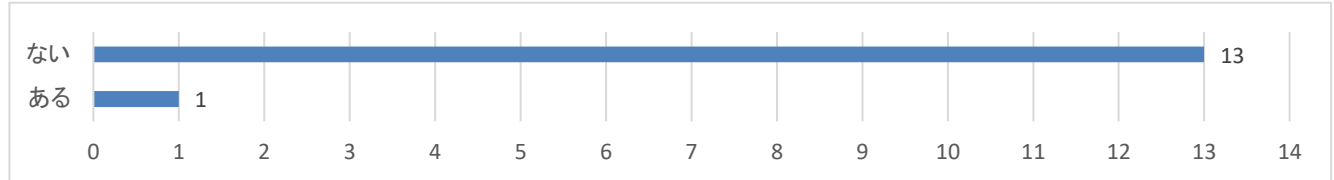
⑦苑内で新型コロナが発生した際など、メールで状況は理解できますか？（緊急時メール登録者のみ）



⑨普段使用しているメールは何が使われていますか？



⑩施設を利用して嫌だと感じた事や困ったことはありますか？



⑪その他、気になる点や利用して良かった点、悪かった点があれば、ご自由にお書き下さい。

その他の意見

- いつも良くしていただいている事を母を通じて感じます。これからも信頼しておまかせできる事をありがたく思っています。
- 大変なお世話をしていただいております。いつもありがとうございます。
- 新型コロナの中、施設職員の方々は大変ご苦労されていると思うと感謝しかありません。健康に留意されて、引き続きよろしく願いいたします。
- 早くコロナが終わり、前の様に自由に会いに行きたい。
- コロナが収まって来たとはいえ、以前の様に自由に面会できる日はまだまだ先になりそうですね。
- 家族から尋ねなくとも、普段の様子で構わないので教えていただければ嬉しく思います。

施設からの回答

貴重なご意見ありがとうございます。現在は1Fでの面会となり、介護職員もご家族様とゆっくりとお話できる機会が少なくなっています。しかし、何か状態に変化がある時だけではなく、今後は面会の際など、普段の様子をお伝えできればと思いますので、よろしくお願いします。

この度は、アンケートへのご協力、また貴重な多くのご意見を頂き、誠にありがとうございました。ご利用される利用者様に少しでも快適にサービスをご利用いただけるよう、これまで以上にサービスの向上に努めてまいりたいと思います。

令和5年3月 アイユウの苑 施設長 松永紀子