

ご利用者様満足度調査

てまり特別養護老人ホームアンケート結果（令和3年度）
実施日：令和3年9月10日～10月31日 29名に配布 25名回収(回収率86.2%)

ご利用者・ご家族各位

令和3年12月吉日
てまり特別養護老人ホーム
管理者 若林 勇希弘

てまり特別養護老人ホームアンケートご協力のお礼

寒冷の候、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。
日頃は大変お世話になっております。

9月に実施させて頂きました特別養護老人ホームアンケートにおきまして、ご多忙中にもかかわらず多数の入居者ご家族様からご協力頂きより厚く御礼申し上げます。

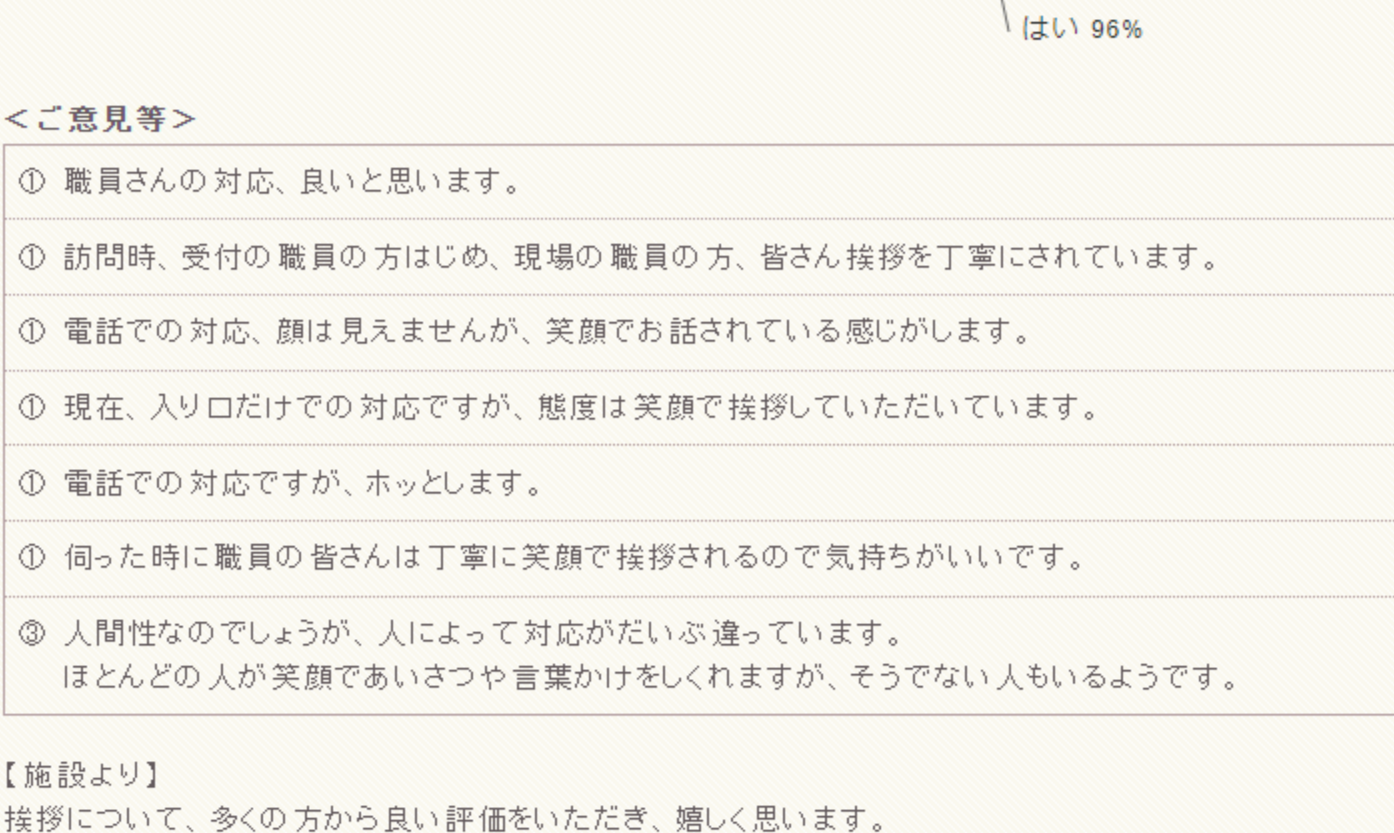
この度、アンケート回収結果とそれに対する施設での対応・回答をまとめさせていただきましたので、ご確認をお願い致します。

皆様から頂戴しました貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、入居者様及び入居者ご家族様により親しまれ、満足して頂けるようさらなる努力をしていきたいと思っております。施設に来られた際は、気軽にご意見等お聞かせ下さい。

今後ともよろしくお願い申し上げます。

■ 職員の接遇について

1：職員は明るく笑顔で挨拶ができていますか。



＜ご意見等＞

① 職員さんの対応、良いと思います。

① 訪問時、受付の職員の方はじめ、現場の職員の方、皆さん挨拶を丁寧にされています。

① 電話での対応、顔は見えませんが、笑顔でお話されている感じがします。

① 現在、入り口だけでの対応ですが、態度は笑顔で挨拶していただいています。

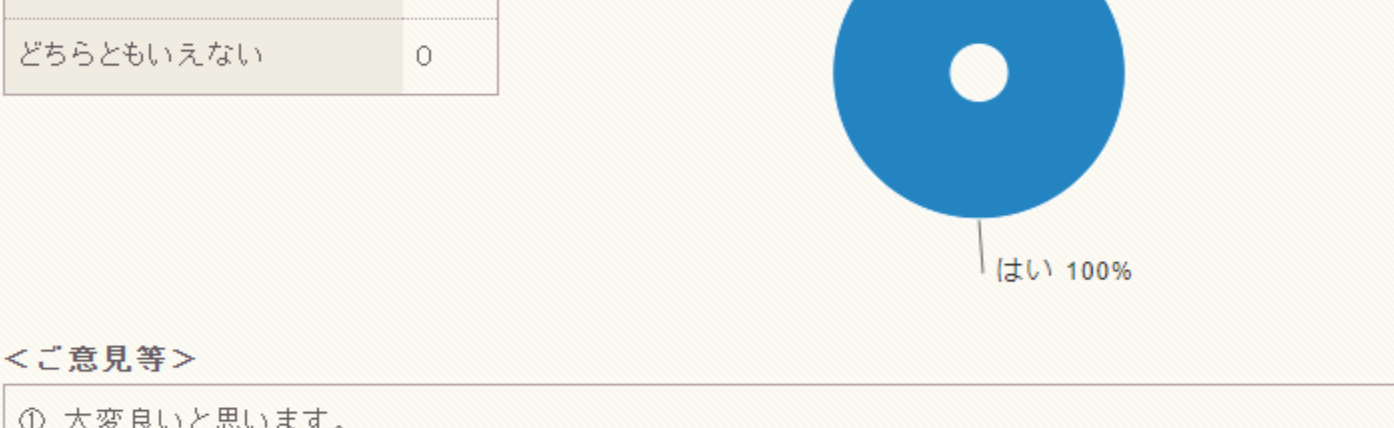
① 電話での対応ですが、ホッとします。

① 伺った時に職員の皆さんは丁寧に笑顔で挨拶されるので気持ちがいいです。

③ 人間性なのかもしれませんが、人によって対応がだいぶ違っています。
ほとんどの人が笑顔であいさつや言葉かけをしてくれますが、そうでない人もいます。

【施設より】
挨拶について、多くの方から良い評価をいただき、嬉しく思います。
今後は、特養職員はもちろんのこと、てまり全職員が笑顔で挨拶ができるよう取り組んでいきたいと思ひます。

2：職員の言葉遣いや対応には、優しさや思いやりが感じられますか。



＜ご意見等＞

① 大変良いと思います。

① 電話での対応ですが、ホッとします。

① 職員の皆さんが良く行き届いていて気持ちがいいです。

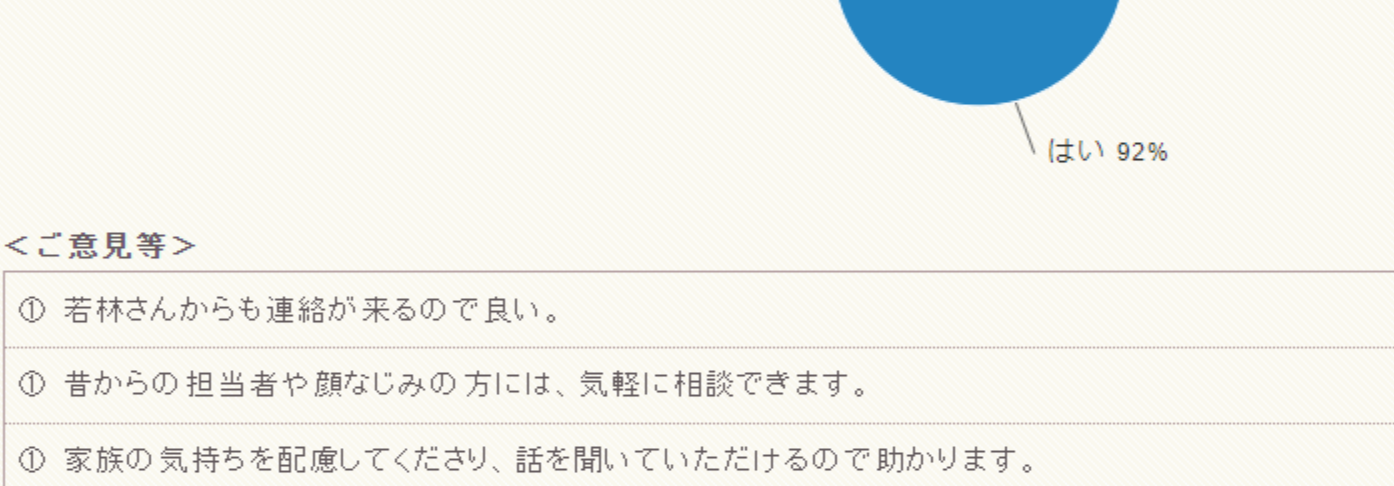
① ほとんどの人がやさしく言葉かけをしてくれますが、面識のない他部署の人は、あまりいい感じとは
言えないと思います。

① 堅苦しさは無く、優しく対応してくださり、話がしやすいです。

① 現在、入り口だけでの対応ですが、態度は笑顔で挨拶していただいています。

【施設より】
良い評価をありがとうございます。態度や印象、言葉遣いなど、相手に対して優しさや思いやりを
持って対応を継続していきたいと思ひます。
上記の回答にも挙げましたが、てまり全職員が良い対応になるよう努めてまいります。

3：相談事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。



＜ご意見等＞

① 若林さんから連絡が来るので良い。

① 昔からの担当者や顔なじみの方には、気軽に相談できます。

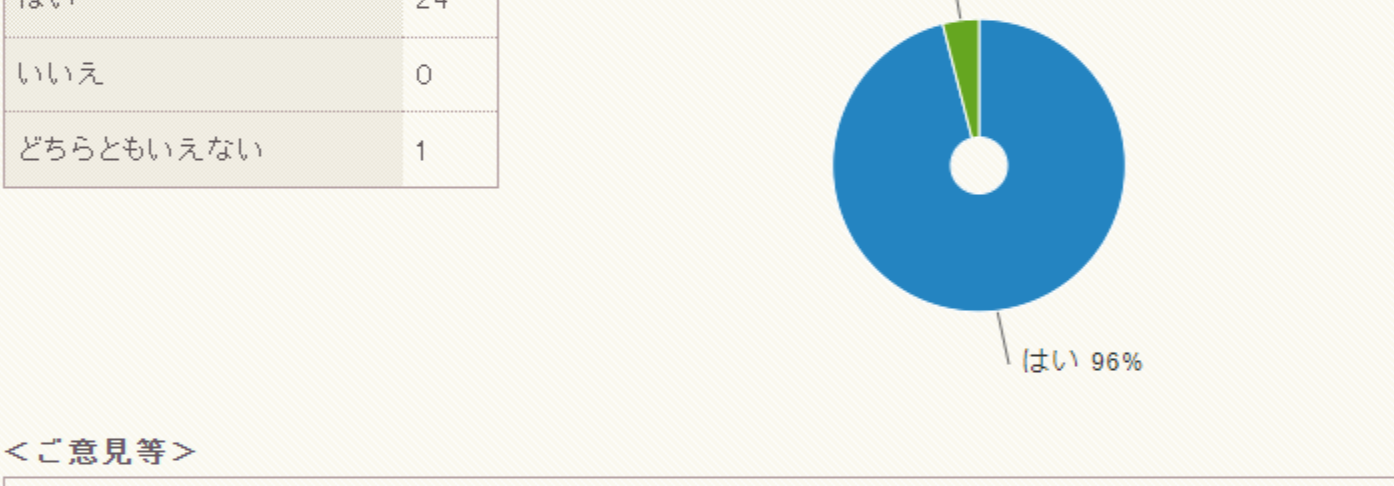
① 家族の気持ちを配慮してくださり、話を聞いていただけるので助かります。

① ケースワーカーの若林さんに相談させてもらっています。

① その時は対応をよろしくお願いいたします。

【施設より】
入居者様の日々の細かな情報をお伝えし、離れていても普段の様子がわかるように
対応を行なっています。
見えない不安や相談に対しては丁寧に対応し、少しでも解消できるよう努めてまいります。
いつでもお声掛けください。

4：職員の服装や身だしなみは好感が持てますか。



＜ご意見等＞

① どの人がどの部署の人か分からないので、同じ色のポロシャツを着ていると分かりやすいし、
統一感があって良いと思ひます。

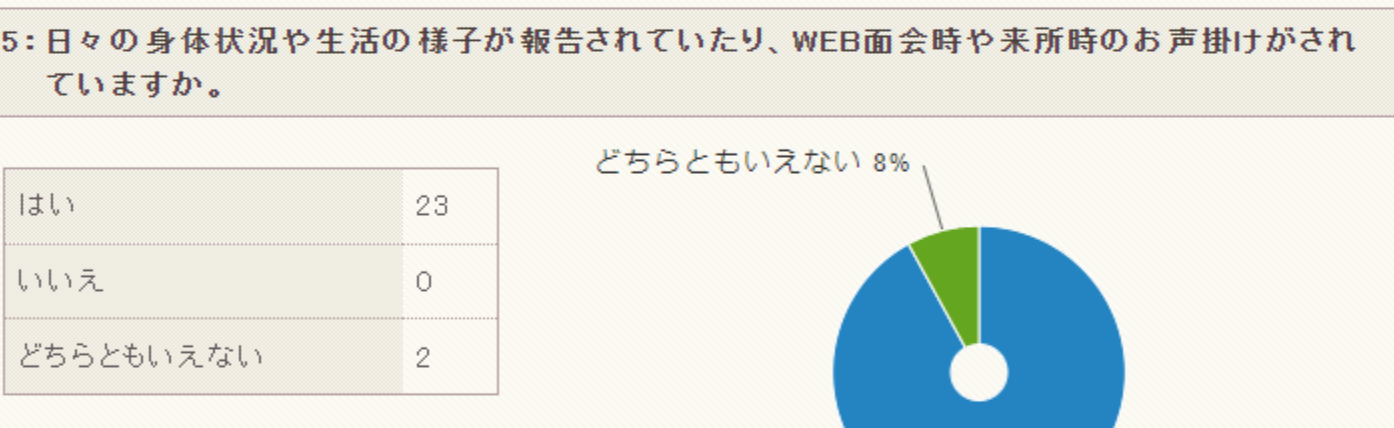
① 家でもポロシャツを着用することが多かったので、職員の方の服装は母にとっても親しみやすい姿
だと思ひます。

① 良いと思ひます。

① よろしいです。

【施設より】
当法人では制服を着用せず、入居者様(利用者様)とより近くの関係でいられるように
ポロシャツ等を着用しています。
衣服だけでなく、身だしなみにも注意し、心から良い印象で接することができるよう、
これからも心がけてまいります。

5：日々の身体状況や生活の様子が報告されていたり、WEB面会時や来所時のお声掛けがされていますか。



＜ご意見等＞

① 毎月の様子とかを報告されているので安心しています。

① 毎月詳しく説明した用紙をいただけるので、状況もわかるし、とても助かっています。

① WEB面会時、職員の方が付き添って母の様子等話して下さいますので、ありがたく思っています。

① いつも親切で丁寧な対応をしてもらっています。

① 面会の予約をした時は、職員の方に快く対応していただきました。

① 入所後、1週間が経過したところでご連絡をいただきました。グループホームからの引っ越しでし
たが、混乱もなく落ち着いているということで、こちらも安心しました。

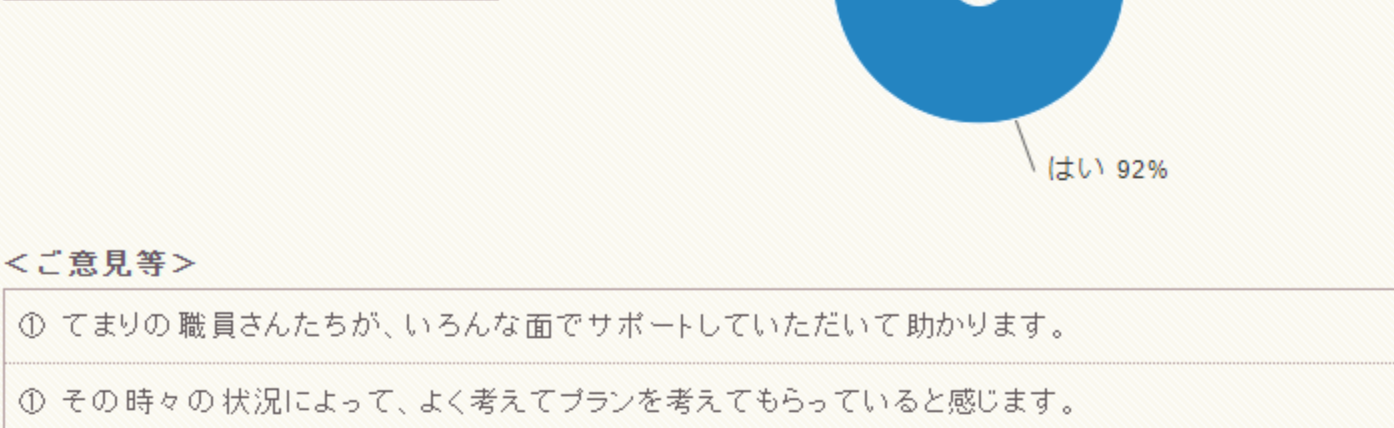
① 毎月の報告ができていていいです。

① 毎月細かく様子を書いていただいているのでありがたいです。

【施設より】
感染予防対応のため、入居者様のご様子を直接見ることが難しい状況が続いており、
家族様に逐次状況報告ができずに申し訳ありませんでした。
毎月郵送させていただいておりますお手紙に、これからも具体的な状況を記載して、
入居者様のご様子をもっとわかりやすくしていきたいと思ひます。
随時写真の同封や電話での状況報告、WEB面会等での報告を継続していきたいと思ひます。

■ 施設のサービス内容について

6：介護支援計画書(ケアプラン)の内容が、ご本人様・ご家族様の意向や要望に沿っていますか



＜ご意見等＞

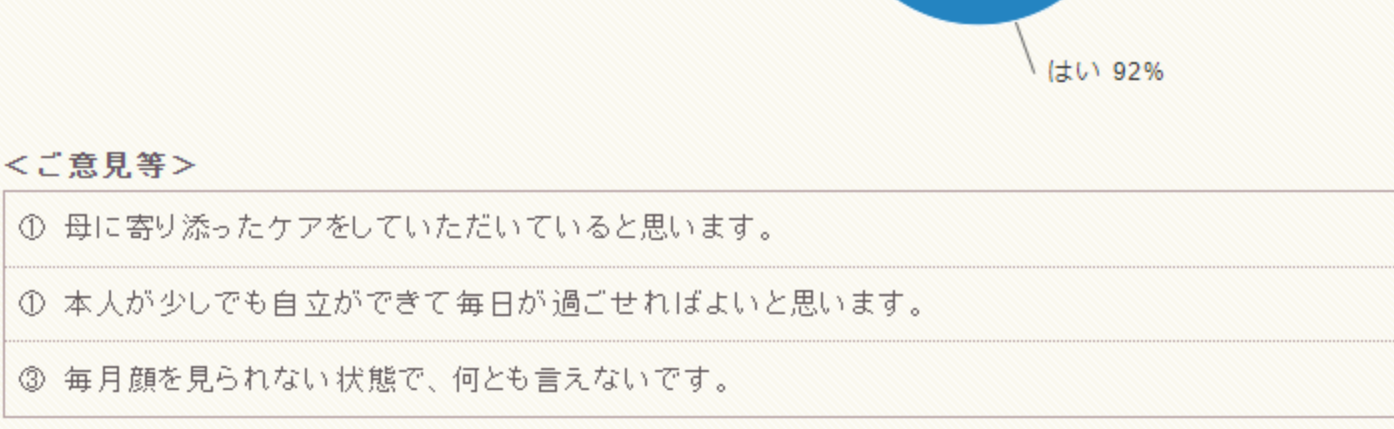
① てまりの職員さんたちが、いろんな面でサポートしていただけて助かります。

① その時々状況によって、よく考えてプランを考えてもらっていると感じます。

① 穏やかに日々を過ごせることが一番の願いなので、それに沿ったプランを考えていただいていると
思ひます。

【施設より】
入居者様や家族様の意向に沿えるよう、今の地域状況の中でもできる関わりを持って
対応していきたいと思ひます。
電話報告時や面会対応時、他の関わりの中でもお話を伺い、入居者様が安心して生活できるような
支援計画を作っていきたいと思ひます。

7：介護支援計画書(ケアプラン)通りにサービス提供がされていますか。



＜ご意見等＞

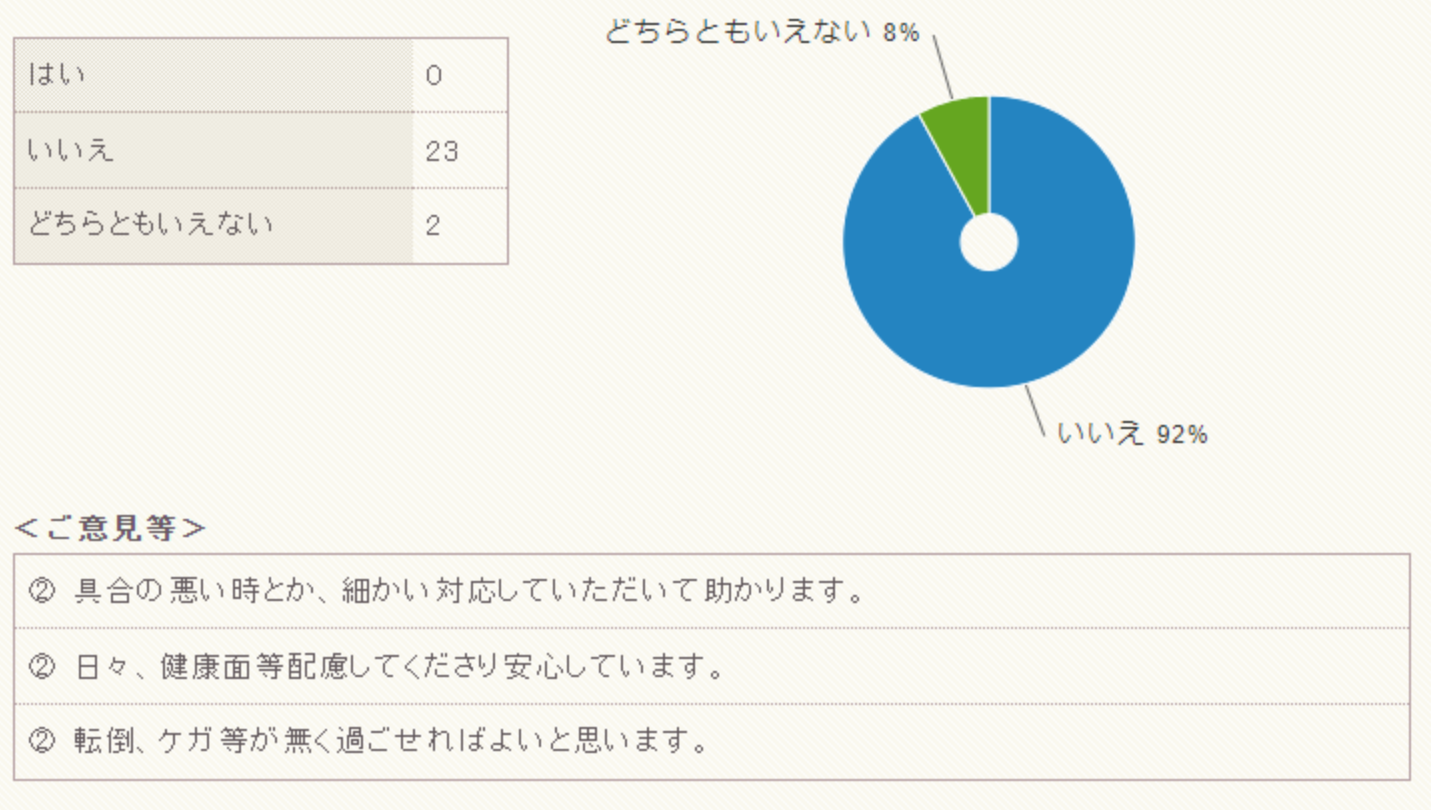
① 母に寄り添ったケアをしていただいていると思ひます。

① 本人が少しでも自立ができて毎日が過ごせればよいと思ひます。

③ 毎月顔を見られない状態で、何とも言えないです。

【施設より】
入居者様や家族様の意向に沿えるようなケアプランを作成し、日々の生活が安心と充実したもの
となるように、ケアの提供に努めてまいります。
ケア提供後の変化や日々の様子など、毎月のお手紙の中に具体的に記載したり、
電話報告や面会対応などの際に、細かな報告を対応していきたいと思ひます。

8: サービスを受けて健康面・医療面・安全面で心配な点がありますか。



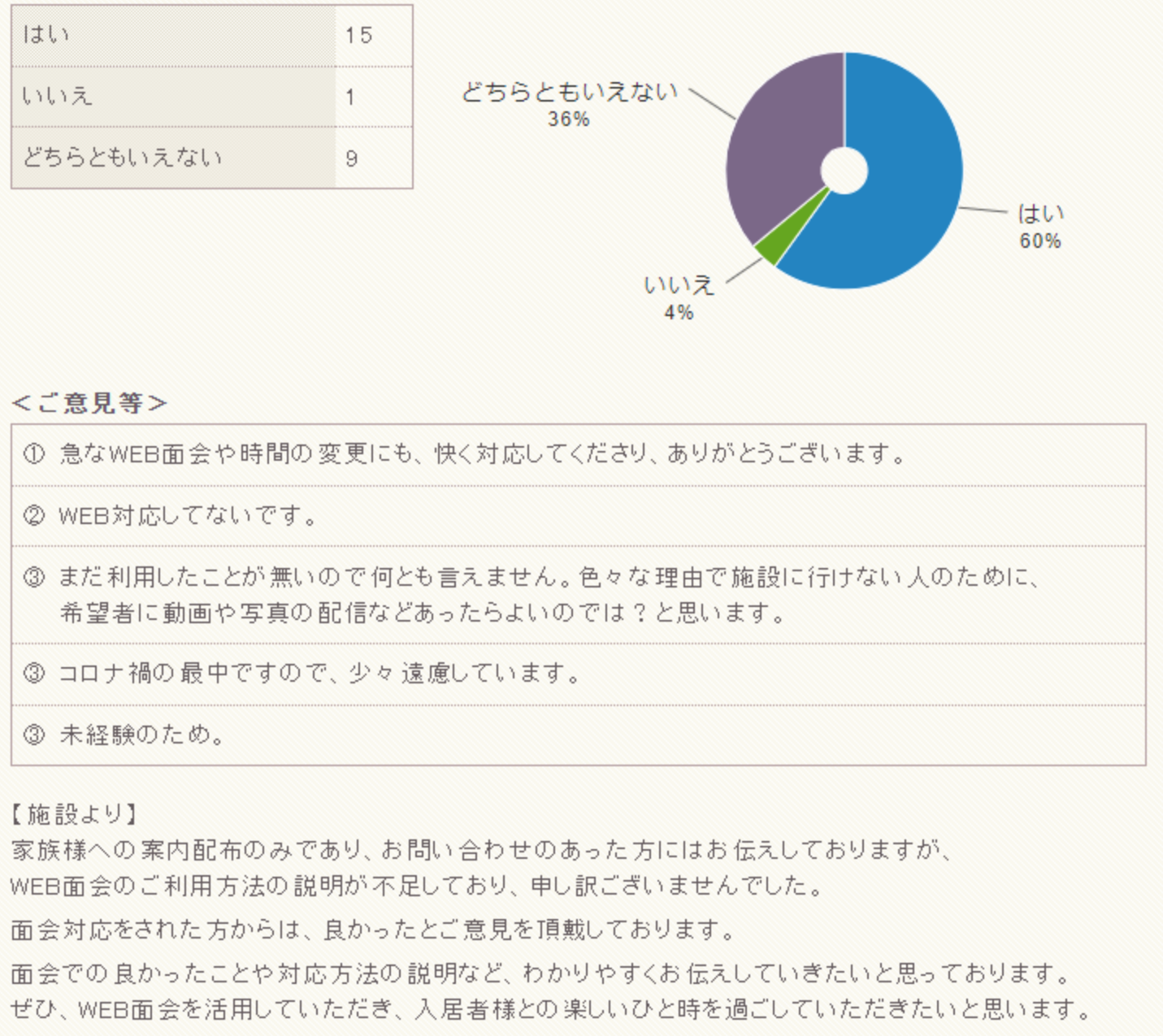
【施設より】

感染予防対応のため、入居者様のご様子を直接見ることが難しい状況が続いており、家族様に逐次状況報告ができずに申し訳ございませんでした。

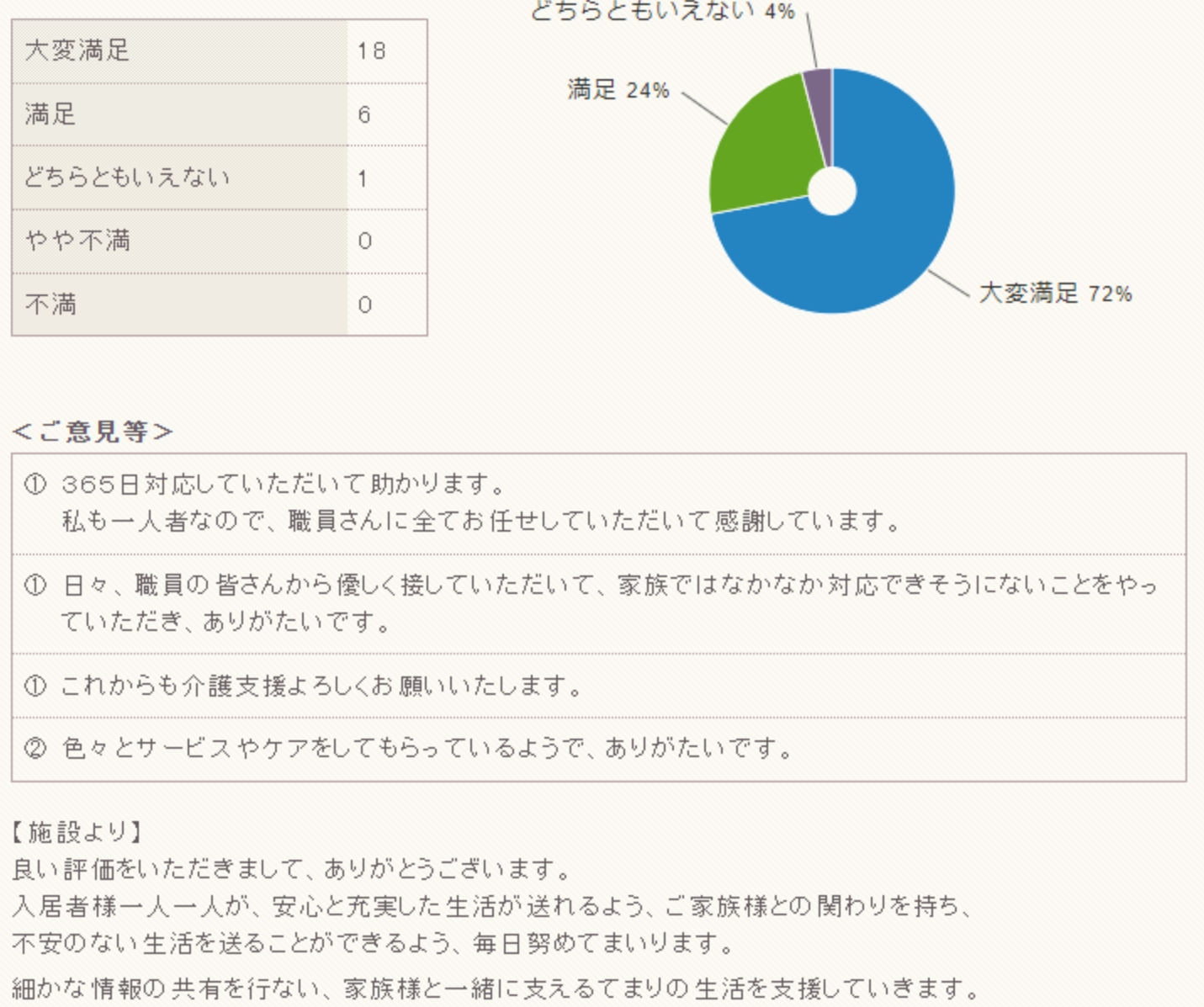
これからも入居者様の安心できる生活の支援のため、看護・介護・多職種と連携して、支援してまいります。

ご心配なことがありましたら、いつでもお声がけください。

9: ご家族様や知り合いの方がWEB面会しやすい雰囲気ですか。



10: 当施設を利用して良かったと思いますか。



■ 新型コロナウイルス感染予防のため、面会制限等の対応をさせていただきました。ご協力、ありがとうございました。実施いたしました対応について、皆様のご意見をお聞かせください。

- 早く面会が自由になるといい。
- 入所者の人達に感染させないために大変いい対応だと思います。
- 早く平常な生活に戻りたい。(面会などで)
- リモート面会で母の笑顔を見ると、日々コロナ禍にあって感染対策で本当に大変の中、スタッフの皆様が笑顔で穏やかに接してくださっているのだと思います。良くしていただき感謝しております。
- コロナの対応は、施設として当たり前対応であり、色々努力をしてもらっているために感染者が出ないと思います。
- コロナ感染予防のための面会制限は仕方のないことです。そんな中でもオンライン面会で母の顔や声を画面を通してみたり聞いたりでき、職員の方から様子を伺ったりして安心をもらっています。コロナ禍前の日常に戻り、面会が自由にできる日が来ることを願うばかりです。
- コロナウイルス感染予防の対策もしっかりしていただき、ありがとうございます。
- 面会の際、タブレットをお貸しいたぎ、久しぶりに母の顔を見ることができました。ありがとうございました。
- ワクチン接種も済み、もうすぐ治療薬もできます。もう少しの辛抱ですね。早く終息してほしいです。職員の皆さんの努力によって感染予防されています。面会制限、正しい判断だと思います。
- 今のままで良いと思います。
- コロナの状況では仕方ないのですが、1日でも早く面会制限がなくなるといいです。
- 大変なお仕事なのに、コロナということで人一倍の気の使い方だったと思います。みんなが願っていることでしょうか、早く終わってほしいものですね。
- コロナウイルス対応につきましては、これでよろしいと思います。
- ガラス越しの面会でも元気な様子で安心しました。早くスキンシップができますよう願っています。
- 早く制限が解除され、直接面会できる日を待っています。

■ 日頃お感じになっているご意見・ご要望、面会時に気になる点などご自由にお書きください。

- 少しでも会わせてもらいたい。
- 入所者もコロナワクチン2回目も接種し、私も2回目を接種して、1日も早く、気軽に面会できるような状態になってほしいと思います。
- やはり笑顔は大切だと思います。笑顔があるだけで気持ちよく感じます。
- 日々、職員の皆さんから母に寄り添った介護をしていただき、穏やかな毎日を過ごしているようで、家族も安心しております。これからもよろしくお願い致します。
- 感染禍のなか、家族が元気でいられるのも職員皆様のおかげです。感謝しかありません。
- 毎月老人ホームでの様子が送られてきますので、安心しています。
- 常に明朗で優しく、濃やかに思いやりのある応対をしてくださしまして、感謝いたしております。感染対策や介助等お忙しいことと思いますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。
- 今後ともよろしくお願いします。
- いつもお世話になり、大変ありがたく思います。
- 母のお世話を毎日ありがとうございます。感謝しかありません。
- 大変よく介護支援していただき感謝申し上げます。
- 介護支援を利用させていただき大変感謝しています。

※ 原文をそのまま掲載しております。

【施設より】

コロナウイルス対策のため、入居者様やご家族様など、多くの皆様にご不便をおかけして申し訳ございません。

また、多くの方からご理解・ご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。たくさんの嬉しいお言葉を頂戴し、職員一同励みになります。

近くで顔を拝見することが難しい状況の中でも、日々のご様子を随時お伝えし、入居者様と家族様一人一人の心に寄り添ったケアに努めてまいります。

細かいことでも、何かありましたら、管理者や職員にお声掛けください。

即対応させていただき、これからも満足度100%を目指していきます。