

ご利用者様満足度調査

モス・コーラ 特別養護老人ホーム アンケート結果(令和3年度)

25名に配布 22名回収(回収率88%)

令和3年11月14日
モス特養 高津秀基

過日は、当施設満足度調査アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
お忙しい中、多くのご回答（回収率88%）をいただき、また貴重なご意見やご要望を頂
戴できましたことを感謝申し上げます。結果をまとめましたので、ご覧下さい。

1 職員の接し方について

1: 職員の言葉遣い(電話対応など)はいかがですか？

満足	17
やや満足	2
普通	2
やや不満	0
不満	0
わからない	1

わからない 5%

普通 9%

やや満足 9%

満足 77%

2: 職員の態度はいかがですか？

満足	17
やや満足	2
普通	2
やや不満	0
不満	0
わからない	1

わからない 5%

普通 9%

やや満足 9%

満足 77%

ご意見・ご要望

○ いつも丁寧に関心をお話しして接していただき、100歳を迎えることができたことを家族皆喜
んでおります。100歳の命の繋がりです38人という縁に驚いています。
職員の暖かい言葉やお世話のおかげさまは広がります。

○ コロナ禍で面会が不可の為、接し方については分かりません。

○ 分からないことを聞くと丁寧に教えてもらってます。

○ いつも丁寧に対応いただき感謝しております。引き続きよろしくお願い致します。

○ 突然の訪問にも丁寧な対応で、大変好感が持てます。

【施設より】
ご意見ありがとうございます。暖かい言葉をいただき、職員一同励みになりました。
コロナ禍であっても、職員教育として接遇対応等の研修を継続して、丁寧な対応を実施していきます。
またご不明な点等ありましたら、お気軽にご連絡ください。

2 施設のサービス内容について

1: サービスを受けて健康面・医療面・安全面で心配な点はありますか？

満足	14
やや満足	3
普通	4
やや不満	0
不満	0
分からない	1

わからない 4%

普通 18%

やや満足 14%

満足 64%

2: ケアプラン(施設介護計画書)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？

満足	16
やや満足	1
普通	4
やや不満	0
不満	0
分からない	1

わからない 5%

普通 18%

やや満足 4%

満足 73%

3: 当施設を利用して良かったと思いますか？

満足	17
やや満足	2
普通	3
やや不満	0
不満	0
分からない	0

普通 14%

やや満足 9%

満足 77%

ご意見・ご要望

○ やっと入所させていただいた施設で有難いです。

○ 少しの事でも連絡を下さるので安心しています。写真が毎月入ってくるので伝わるものがあります。
面会が自由にできることを願っております。早くそうなると良いですね！

○ 良くしてもらっていると本人はとても感謝しております。

○ 自宅から近くて良かったです。

○ 急な体調変化にもすぐに対応してもらい良いと思います。

○ 体の状態も良く、精神状態も落ち着いているようで、家族としては安心してお任せでき喜ばしいこと
と思います。

【施設より】
満足のご意見を多く頂き、ありがとうございます。
毎月の手紙は居室担当から1か月間のご様子に写真を添えてお送りさせていただいております。
今後ともご家族への説明をしっかりとしていける施設でありたいと思います。

急な体調変化に対応できるよう、介護職員や看護職員、専門職が協働して早期発見に努めて参ります。

[ページトップへ](#)

3 情報提供について

1: 普段の様子や医療面などの情報提供量はいかがですか？

今までのままでよい	18
もっと少ない情報でよい	1
もう少し情報が欲しい	3
もっと多く情報が欲しい	0
分からない	0

もっと少ない情報で良い 4%

もう少し情報が欲しい 14%

今のままで良い 82%

ご意見・ご要望

○ 本人が痛いと言いつ病院に行き、異常なしとTELで報告がある。
出来れば非常事態の場合のみ連絡いただければ良いです。(入院が必要な場合など)

○ 県内で生活していないので、現地の気候に応じた衣服など不足が無いかが知りたい。

○ 常に連絡を頂けるので今までのままで十分伝わります。

○ 忙しくても毎月手書きの手紙で様子を教えてもらい、安心しています。

【施設より】
受診前の連絡と受診後の結果報告について、可能な限り現状の状態をお伝えさせていただいて
おります。ご理解とご協力をお願い致します。

気候に応じた衣服について、不足の物があれば改めて連絡させていただきます。

手書きの手紙について、安心しているという言葉をいただき、やりがいが増えました。ありがとうございます。
月に1度はありますが、手紙と写真は継続して行っていききたいと思います。少しでも気持ちが
伝わるようにと手書きとさせていただきます。

4 面会について

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。
ウェブ面会の実施につきまして皆様のご意見をお聞かせください。

○ 感染予防の面会制限下において、こちらとしても感染したくない、させたくないという思いがあり、
ウェブ面会とはいえ今は遠慮させていただいている。

○ 県外にいる妹が連絡を取りたいと言っているので、もう一度QRコードを送ってほしい。

○ 機会が無く利用していませんが、今後この状況が継続するなら利用したい。

○ 100歳の誕生日に皆でウェブ面会でできたことは良く話題になります。
画面での面会は寂しいものですが、確認できたことだけでも安心でしょうか。

○ 登録済みのつもりでしたが、再度QRコードを下さい。

○ ウェブ面会はありがたいですが、高齢の為タクシーを利用せざるを得ないので顔を見せて頂くより
会話が長い方が良いでしょう。顔は写真を頂いて助かっています。

○ コロナが問題なくなるまでは止むを得ないと思います。

○ 面会が出来なくて残念に思います。

○ コロナ禍で直接会う事ができませんので、もう少し日頃の情報ががあると嬉しいのです。

○ 本人と直接会話でないと、なかなか通じないところがあったようです。

【施設より】
ウェブ面会で使用していただくQRコードにつきましては、ご希望がございましたら再送致しますので
ご連絡ください。

10月に一部緩和した中で、直接面会していただける旨の文書を送付させていただきました。
11月1日から条件付きではありますが、対面での面会が可能となっておりますので、ご連絡をお待ちして
います。また、画面越しではありますが、ウェブ面会も継続中ですのでご利用ください。

コロナウィルスのみならず、インフルエンザ等の感染症にも対策を徹底し、施設内に持ち込まないよう
引き続き気を引き締めて参ります。

日頃感じているご意見・ご要望がありましたらご自由にお書きください。

○ いつもお世話になっております。これからもコロナウィルス感染予防対策をしっかりといただき、
1人も感染しないようにお願い致します。

○ 入居者と離れた場所に居りますが安心してお任せしております。ありがとうございます。

○ 安心、安全を重視した対応に感謝しています。

○ 何も不足はございません。

○ お世話になりっぱなし。普通、普段通りが一番。
仕事とはいえ大変な仕事でありがたく思っています。ありがとう。

○ 係の方は大変のことでしょうが、毎月顔写真を送っていただきありがとうございます。

○ すっかりお任せいたしまして申し訳ありません。
できましたら利用料金を郵貯からの引き落としを願います。

○ いつも良い対応で良い施設だと思います。これから宜しくお願いします。

【施設より】
コロナウィルス感染予防対策の徹底と、ご利用者様や職員の体調管理に留意して、1人も感染しないよう
に努めております。
ご迷惑をおかけしますが、引き続き面会制限のご理解とご協力を宜しくお願い致します。

皆様から沢山の励ましの言葉をいただき、心よりお礼申し上げます。これからも質の高いサービスを求め
ていき、ご利用者様、ご家族様、地域の皆様に貢献できる施設を目指して行きます。

※ 原文をそのまま載せてあります。