

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2年度)

実施月:令和2年9月～10月 26名に配布 21名回収(回収率80.8%)

ご家族様

令和2年12月吉日
社会福祉法人 平成福祉会
モス・コーラ特別養護老人ホーム
管理者 高津 秀基

寒冷の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。日頃から当施設の運営にご理解・ご協力をいただき厚く御礼申し上げます。

この度は「満足度アンケート」にご協力いただき、ありがとうございます。皆様から頂いたご意見・要望を事業所内で検討いたしましたので、ご報告させていただきます。

皆様から感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思います。皆様からの言葉を励みに、これからも職員一同質の高いサービスを求め続けて参ります。

面会につきまして多くのご意見・ご要望をいただきました。新型コロナウイルス感染予防対策に伴い、現在面会制限を継続している中で、皆様には大変ご不便をおかけしております。

高齢で基礎疾患を有する方たちが入居されている当施設におきましては、発症すれば生命の危機に脅かされることは、十分に考えられ私共におきましても緊張感が高まっている状況です。

事態が落ち着くまでの間、引き続き皆様からのご理解・ご協力をいただきますようお願い申し上げます。

1 職員の接し方について

1:職員の言葉づかいはいかがですか？

満足	19
やや満足	1
普通	1
やや不満	0
不満	0

2:職員の態度はいかがですか？

満足	16
やや満足	0
普通	2
やや不満	1
不満	0

職員の接し方について、ご意見ご要望等ございましたらお書きください。

☐ 保険者証、各認定証などの所在をもっとはっきりした方が良いと思います。
その手続き等は家族がやりますが、その後は施設に郵送が自宅(家族)に郵送されても施設の方へ届ける。そして期限切れの証は自宅(家族)に返す。
今までもこのようにされていると思うのですが、先日証がないと大騒ぎしました。
これからはこのような事がないようにしていただきたく、一考お願い致します。

【回答】
大変ご迷惑をおかけしまして、申し訳ございませんでした。9月より「受け取り証・お渡し証」を作成し、保険証等お預かり、またはお渡しした場合に、「いつ、だれが、どなたから(どなたに)、何を」お渡し・お預かりしたかがわかるようにいたしました。今後気を付けてまいります。

☐ いつも親切にお世話いただきとても感謝しています。

☐ いやな思いをした事はありません。

☐ 半年以上面会ができずおりますが、毎月の写真で様子が伝わります。面会もお手数をかける事を思うと安心している姿を見るだけで十分です。早く自由に出入りできることを願っています。

☐ 大変丁寧な接し方で満足しています。

☐ 感謝しています。

☐ 入退院の時は色々ご配慮していただき、ありがとうございます。今後もよろしく願っています。

2 介護・看護について

1:(排泄や食事などの)介助方法はいかがですか？

満足	16
やや満足	0
普通	2
やや不満	0
不満	0
分からない	3

2:身体の清潔や衣類の汚れなど衛生面は保たれていますか？

満足	15
やや満足	1
普通	2
やや不満	1
不満	0
分からない	2

3:ケアプラン(施設介護計画書)はいかがですか？

満足	17
やや満足	0
普通	4
やや不満	0
不満	0
分からない	0

介護・看護について、ご意見ご要望等ございましたらお書きください。

☐ なかなかコロナで床屋にかかれません。髪がだいぶん伸びて気になります。家庭の電気バリカンで刈ってもらいたいと思います。検討願います。

【回答】
家庭用バリカン等での対応についてですが、バリカン等で髪を刈っている最中にけがなどする危険もありますので、私共で髪を刈ることは誠に申し訳ありませんが、ご希望に沿うことができません。今後も新型コロナウイルスの状況を見ながら実施してまいります。ご理解の程お願いいたします。

☐ 本当に頭の 下がる思いで今日を過ごしております。

☐ いつもくわしく様子が書いてあり安心しています。

☐ 何かあれば小さなことでも報告してくださるので安心してしています。

☐ いつも大変お世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

☐ 先日室内靴を私たちのお願いで買っていただき、助かりました。又、今回のお便りの中に靴の写真と一言、本人が言っているような言葉が添えてあり、思わずみんなが笑顔になりました。ありがとうございました。

[ページトップへ](#)

3 情報提供について

1:身体面や医療面普段の様子などの情報提供量はいかがですか？

もっと多く情報が欲しい	0
もう少し多く情報が欲しい	0
今までのままでよい	20
もう少し少ない情報でよい	0
もっと少ない情報でよい	0
分からない	1

2:施設の 情報についての 情報提供は十分されていますか？

満足	12
やや満足	2
普通	6
やや不満	1
不満	0
分からない	0

情報提供について、ご意見ご要望等ございましたらお書きください。

☐ 先日独りで散歩に出かけた方がいらしゃったと聞きましたが、その事について何も説明がないようです。

【回答】
特別養護老人ホームで施設の外に出られた方はおりませんが、8月にデイホームで施設外に出られた方がいらしゃいました。その報告に関しては2か月に1回開催される「運営推進会議」(本来であれば利用者様、地域の代表者、小千谷市職員、施設職で集まり、話し合いを行う会議なのですが、コロナ感染予防のため、今年度は書面で行っております)でデイホームの方から報告をさせていただきました。

☐ 忙しいのに少しの事にも気を使ってもらい電話で知らせてもらい本当にありがたいと思っています。

4 面会、外出・外泊について

1:気兼ねや遠慮することなく面会出来る環境ですか？

満足	10
やや満足	4
普通	3
やや不満	0
不満	1
分からない	3

2:面会以外での交流についてご希望はありますか？

☐ コロナの対応ありがとうございます。

3:他のご利用されているご家族との交流の機会についてご希望はありますか？

なし

面会、交流について、ご意見ご要望等ございましたらお書きください。

☐ せっかくオンライン面会のシステムを作っていたいたのですが、利用していません。
何割の方が利用されていますか？

【回答】
月4、5件のご利用があります。

☐ リモート面会以外で会いたいと思いますが。

【回答】
皆様には面会に関して長い期間ご迷惑をおかけしております。高齢者施設ということもありますので、引き続き皆様のご理解・ご協力をお願いいたします。このコロナの状況が落ち着き、早く面会が再開できることを私たちも強く願っております。

☐ 母の友人が会いたがっていますが、今の状態ではなかなか難しいですね。
(年配なのでLINEなど無理です)

【回答】
ご迷惑をおかけしておりますて申し訳ございません。もし施設の方へ来ていただくことが可能であれば、予約をさせていただいたうえで、施設のタブレットでおつなぎいたします。

☐ 今は直接面会できない状態ですので、早く直接会いたいと思っています。それまで元気でいて欲しいと思います。

☐ 今のところむづかしいです。

5 要望や不満などを相談できる体制と対応について

1:身体面や医療面普段の様子などの情報提供量はいかがですか？

満足	13
やや満足	2
普通	5
やや不満	0
不満	0
分からない	1

要望や不満などを相談できる体制と対応について、ご要望等ございましたらお書きください。

☐ 衣類がどんなものが良いかわからないので困る。

【回答】
毎月発送する職員からの「お手紙」のなかでお伝えしていきます。
ご不明な場合はいつでもご連絡ください。

☐ 要望や不満を今まで行ったことがありませんので、以後も今まで通りにしていただければ良いと思います。

その他、モス・コーラに対する助言やアドバイス、ご希望等ございましたらご記入ください。

☐ 書類等の受け渡しの良い方法を検討願います。

【回答】
ご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございません。「1 職員の接し方について」のところででも回答させていただきましたが、「受取証・お渡し証」を作成し対応させていただいております。

☐ こんな大変な時、いつまで続くかわからない戦いをしてくださっている皆様に感謝しています。

☐ 特にありません。今後よろしくお願い致します。

☐ よくしていただいておりますので感謝のみです。ありがとうございます。

☐ 感謝ばかりです。

☐ 安心しています。感謝のみです。

アンケートへのご協力、大変ありがとうございました。

[ページトップへ](#)