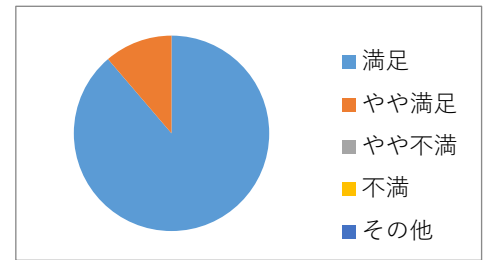


令和3年入居者・ご家族満足度調査 集計結果

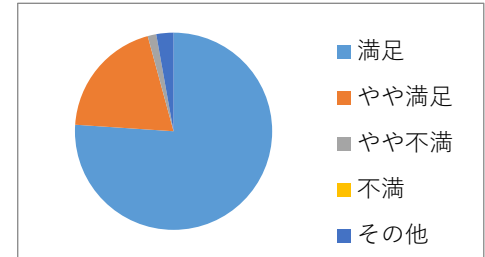
1. 職員の挨拶、言葉遣い、表情はいかがでしょう。

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
63	8	0	0	0



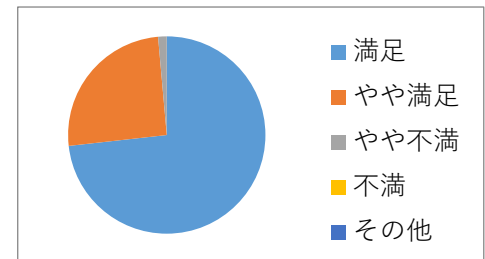
2. 入居者に対しての職員の関わり方に満足感を感じられますか。

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
54	14	1	0	2



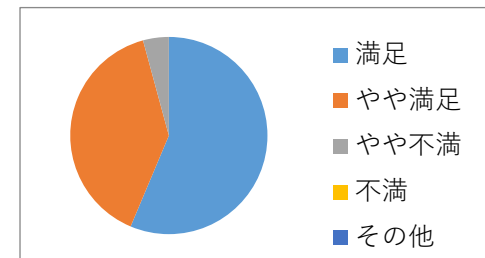
3. 職員に意見や要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気がありますか。

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
52	18	1	0	0



4. 面会時またはお電話で入居者様の近況報告は来ていますか。

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
40	28	3	0	0

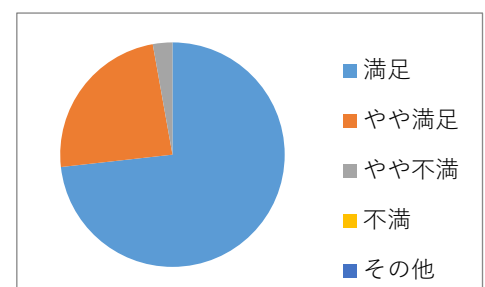


5. 1~4についてご意見・ご要望等お気づきの点がございましたらご自由にお書きください。

- * コロナで面会が出来ないが父親が職員さんにかわいがっていただき感謝でいっぱいです。
- * いつも丁寧に接していただきありがとうございます
- * 何かあれば電話をいただけ、状態がわかり助かっています。
- * 職員の皆さま大変親切に対応していただいています。
- * 家族にも優しくして下さい感謝しています。
- * コロナの為ですが窓越しの面会はしっかりこない。
- * 本人に直接会えないのでよくわからない面がある。
- * コロナ禍につきかわり方がわからない。
- * もう少し具体的に様子を知らせてほしい。
- 例：微熱があったが下がったか。足が浮いているが受診するか等
- * 皆さん親切によくやっていただいていると思います
- * 用事があって事務所に顔を出すとすごく明るく接していただきありがとうございます。
- * 職員の皆様はこんな大変な時期なので苦労していると思います。
- 親が笑顔でいれるのはそんな中での職員の対応がいいからです。

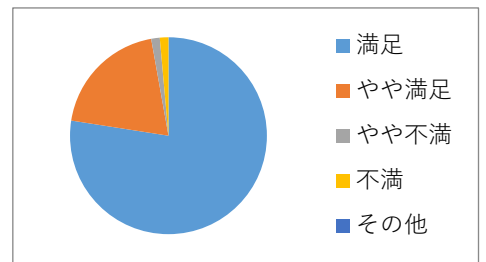
6. 状態や病状が変化したときの説明や連絡方法は適切ですか。

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
52	17	2	0	0



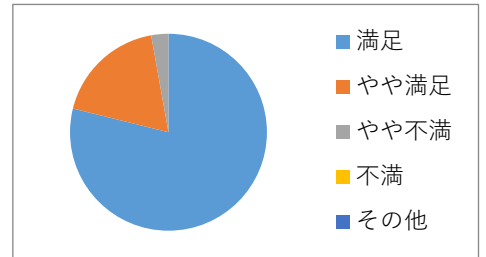
7. ケアの内容は満足されていますか。

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
55	14	1	1	0



8. 契約・サービス計画書の説明は分かりやすいですか。

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
56	13	2	0	0



9. 6～8についてご意見・ご要望等お気づきの点がございましたらご自由にお書きください。

* すぐ電話・対応してくださりありがとうございます。

* 早急の対応ありがたく思っています。

* 丁寧に対応していただいている。

* 直接見たり聞いたりする機会が減ったのでわかりにくいところがあります。

* 夜間の症状が変化したときの連絡方法は考えていただきたい。

* 施設内の様子・部屋の様子を写真・ビデオなどで見てみたい。(全くわからないので) できれば本人の自然な様子も

* 看護師さんのお顔・お名前がよく分かっておらず、父の病状(結石や肺炎の時)を知りたくても

どなたに聞いたらいいかかわからない。ただその都度適切な判断はしてくださっていると、思います。

* 計画書に書かれていることをぜひ実行してほしい。

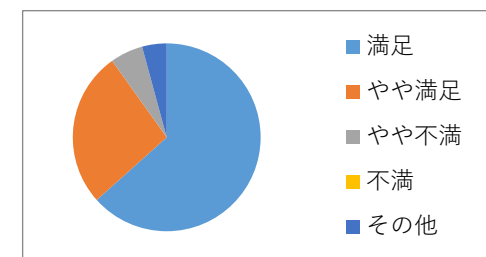
* 信頼してお任せしています

* 変わったことがあればお電話いただけるのでありがたいです。

ケアプラン説明の時に薬情報(変更があったら)を付けてくれるとありがたいです。

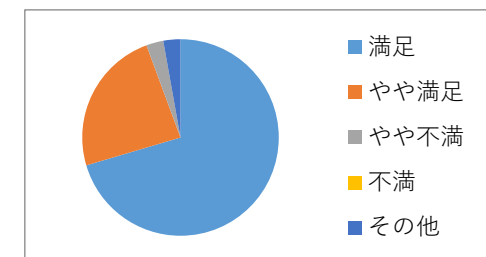
10. ホームページ・めぐみ新聞は満足されていますか。

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
45	19	4	0	3



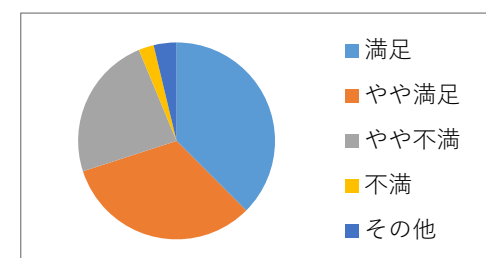
11. 定期的に家族様に初診やお手紙を出していますがいかがですか？

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
50	17	2	0	2



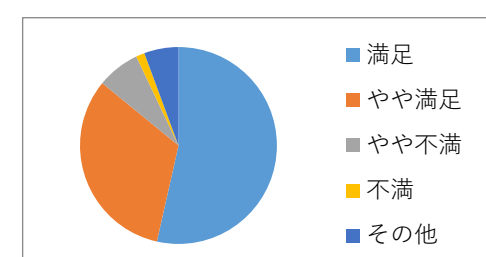
12. 現在コロナ禍の為、窓越しの面会となっていますがいかがでしょうか？

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
30	26	19	2	3



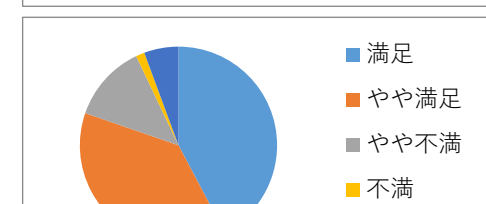
13. 予約状況は満足されていますか？

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
38	23	5	1	4



14. 面会では話しやすさ・聴き取り・雰囲気についていかがですか？

満足	やや満足	やや不満	不満	その他
30	27	9	1	4



16. 10～14について、ご意見・ご要望等お気づきの点がございましたらご自由にお書きください。

- * 父が元気で幸せです。
- * コロナを考えれば窓越しの面会は仕方ないと思います
- * ガラス越しなのでもう少し頻回に面会できると良い。
- * 写真や手紙を毎月出してみてもどうか？
- * いつもありがとうございます。感謝してます。
- * 病院などのお世話をしていただき感謝してます。
- * 入居間もないので十分にわかりませんが全体的に満足しています。
今後ともよろしくお願いします
- * 面会時間が4:30くらいからあるといい。
- * 一日も早いコロナの終息を望みます
- * コロナに気を付けて健康でお世話をお願いします。☺
- * 面会の対応ありがとうございます。
- * 職員の方ありがとうございます。いつもよくして下さい感謝の気持ちでいっぱいです。
- * コロナの為仕方ないと思います。
- * 色々大変なことだとよくわかります。日頃の対応たいへん感謝しています。
- * ホームページの写真を増やすか更新を早くしてほしい。
- * コロナ禍の中職員の皆様には感謝しかありません。本当にありがとうございます。
- * 現在の状況を考えると仕方がないことだと思っています。しかし不満はあります。
残り少ない人生であとどれくらい会うことができるのか？言葉はいらないです。
直接顔を見て手を触ってそれだけで親子はつながると思います。
自分もそうですが親も安心すると思います。
お互いルールを守った上での直接面会はかなえないのですかね？希望です。
- * いつもありがとうございます。コロナ禍での諸対応お疲れまです。
ストレスをためずに今後もよろしくお願いします。
- * 自分の仕事の都合上あえて面会は控えています。今後とも状況が変わるまで現況の対応で満足しています。職員の皆様には只々感謝しております。ありがとうございます。
- * PCR検査実施やコロナ陰性証明のある人は面会可能にするなど処置。
- * 感染予防に努めていただきありがとうございます。リモートでの面会の機会を作っていただけるとありがたいです。
- * 顔を見ることもできとても良い方法だと思います。いつも本当にご苦勞様です。感謝しています。
- * 面会時間10分以内とされていますが予約時間以外にお伺いして携帯で動画を取っていただくことは可能でしょうか？
- * コロナ禍がいつまで続くのかわかりませんが職員の皆様もお気をつけてください。
高齢者施設は特に大変だと思います。今後ともよろしくお願いします。
- * 面会の時間が限られているようなので早めに予約します。
- * 予定が立たないこともあるので当日でも予約が取れるようになるといいと思います。
- * このコロナ禍のご時世を考えると仕方がないことだと思っています。会えるだけでもうれしいので、面会がなくなることを願っています。職員の方々も大変なことも多いでしょうがよろしくお願いします。
- * 面会の予約がなかなか取れない。リモートは難しいと言われましたがホームページで動画や写真をもっとあげてほしい。
- * 直接会って話したいが今は無理と理解している。この状況がいつまで続くかわからないところが不安です。
職員の皆様も大変ですが今後ともよろしくお願いします。
- * 毎日お世話になっています。大変感謝しています。面会時間ですが時間を短くし回数を増やす（週2回）
又は一回はテレビ電話でもいいのご検討をお願いします。
- * 万が一めぐみの里でコロナが感染した場合、父は施設にいられないのでしょうか？

もしクラスターが発生した場合の具体的シミュレーションを知りたいです。

* 面会についてはいたしかたないと思っています。早く終息するよう祈るだけです。

職員の皆様はたいへんだと思いますがよろしくをお願いします

* 時間が限定されると中々面会の時間が取れない。

わずかな時間でも良いので当日確認して時間が合えば面会できればいいのですが、、、

* 部屋に余分な荷物がないかなど考えてしまう。

ガラス越しだとやはり物足りないのですがタブレットより良いと思います。

皆さん大変だと思います。ありがとうございます。

父の笑顔がよくしていただいていることを語っています。

電話での話は中々通じ合えないので歯がゆい気もしますが職員さんの手を借りての面会感謝しています。

早く直接会って頭を撫でてあげたりほほをさすってあげたいです。

でもまだまだですね！職員の皆様母をよろしくをお願いします

* 職員の皆様には私達以上にコロナ感染に対し敏感になって不自由な生活になっているのではと思います。

いつも申し訳なく思いそのためこちらからの要望がしにくくなっているのかもしれませんが。

また面会に行っても本人にとってどうなんだろう？と、ためらいがあります。

私達には顔色や表情が見られて安心感になりますが。

< ご意見ご要望に対する回答・改善策 >

① ホームページのインフォメーションは早速頻回にアップする様にしました。

② 感染者が出た場合は入院。濃厚接触者は現在使用していないユニットを利用し対応。

ゾーニングし感染を広めない様配慮しています。

③ ガラス越しの面会に加えて、面会ブース導入予定。ZOOM・LINE等検討中です。

④ 面会時間を増やします。（石川県の感染者数の状況に応じ）

⑤ その他現在検討し、改善していきます。