

入居者様満足度に関するアンケート調査集計結果

今後の施設運営に活用するため、今回利用満足度に関する調査を実施致しました。

ご協力いただきました皆様には、貴重なお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。

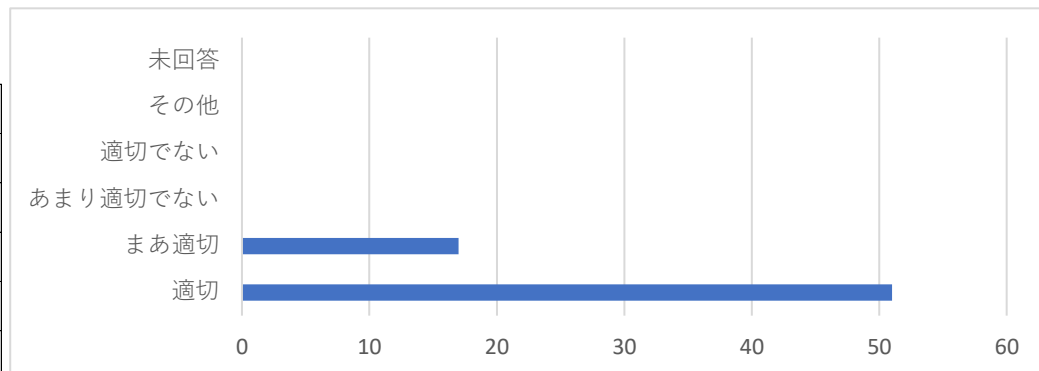
実施期間：2022年1月15日～2022年2月20日（郵送）

回収方法：2022年2月20日までに郵送

アンケート依頼数：99件 回答数：68件 【回収率69%】

Q1ご来設時や電話での職員対応や言葉遣いは適切だと思いますか？

適切	51
まあ適切	17
あまり適切でない	
適切でない	
その他	
未回答	



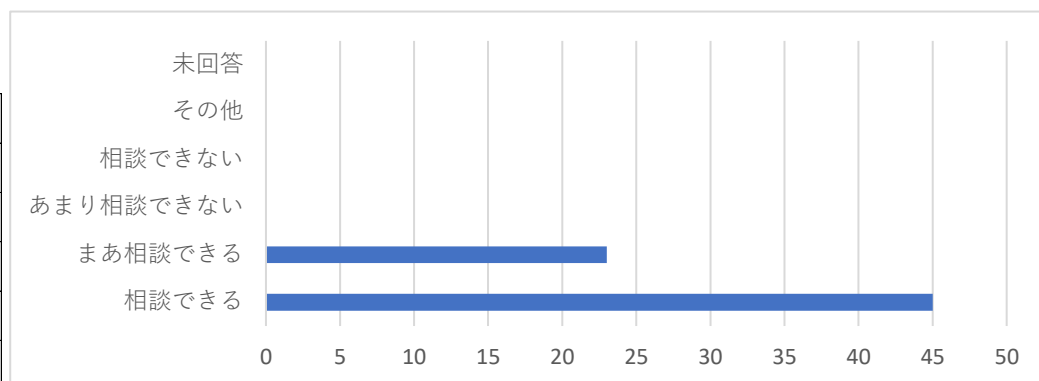
【その他ご意見】

- ・あいさつがしっかりしています。
- ・いつも丁寧に対応して頂いて感謝しております。
- ・職員皆様で大変よく対応して頂いていると思っています。
- ・面会の予約の時など親切に対応してくれている。面会の時も本人の体調等を話していただきありがたい。

Q2何か相談や困りごとがあった際に、気軽に職員に相談できますか？

2

相談できる	45
まあ相談できる	23
あまり相談できない	
相談できない	
その他	
未回答	

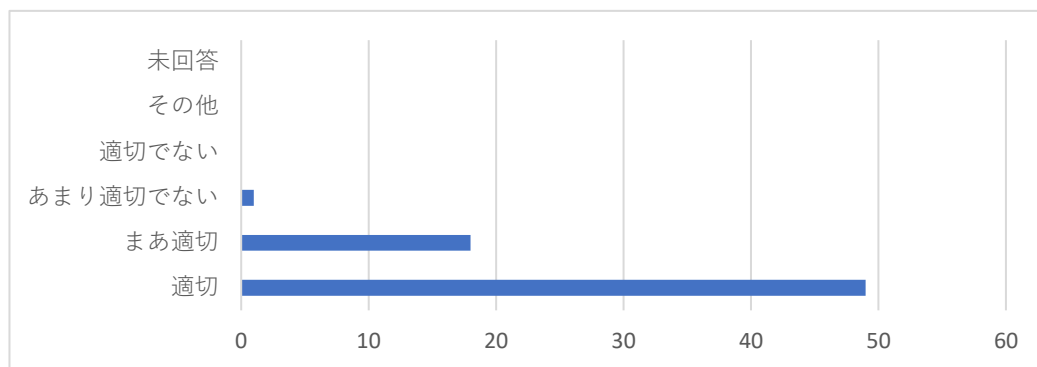


【その他ご意見】

- ・気軽に相談できる。
- ・細かいことでも相談できて大変喜んでます。

Q3健康状態の説明、体調管理への配慮は適切だと思いますか？

適切	49
まあ適切	18
あまり適切でない	1
適切でない	
その他	
未回答	

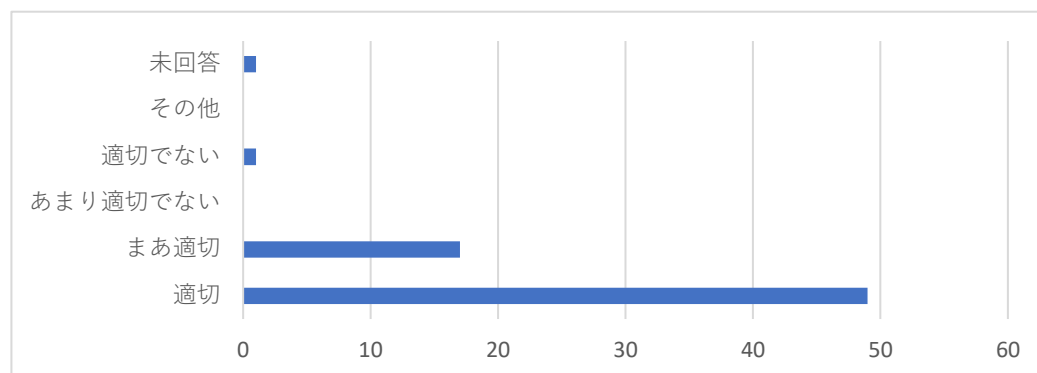


【その他ご意見】

- ・わかりやすく適切に相談していただいている。
- ・スタッフがよく変わるので連携連絡がしっかりとれているかちょっと心配
- ・何も連絡がない時は元気だと思っています。何かあるとすぐ連絡していただき助かっています。
- ・先達ても相談員の方から現在の様子等知らせてもらい安心しています。有難いですね。
- ・離れて暮らしているのであまり行けませんのでご無礼かと思います。大変よくして頂いていると思っています。
- ・面会も難しい今の状態では定期的に説明があると安心すると思います。
- ・本当至れり尽くせりで入居者は幸せと思います。

Q4新型コロナウイルス感染予防対策に対する施設の対応・説明は適切だと思いますか？

適切	49
まあ適切	17
あまり適切でない	0
適切でない	1
その他	
未回答	1

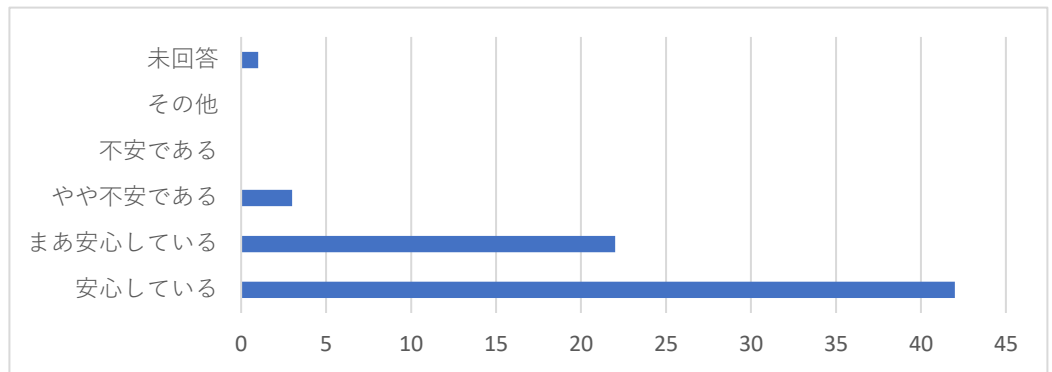


【その他ご意見】

- ・送られてくる様子を見るとワーカーさんはマスクをしていますが、入居者さんはマスクをしていないのは大丈夫なんでしょうか？少し不安です。難しいとは思いますが…
- ・面会制限が厳しすぎる。他施設ではもう少しゆるい話をよく聞く。面会希望者の条件を設定してもっと面会可能にすべき。
- ・今の状況ではいたしかたないと思います。
- ・全く心配していません。
- ・外出時にマスク着用を忘れていたケースがあった。
- ・問題が発生してもその時々状況により本人にとって一番いい対処の仕方をしていただきうれしく思っています。

Q5コロナ禍で施設内の生活についてどう感じていますか？

安心している	42
まあ安心している	22
やや不安である	3
不安である	0
その他	0
未回答	1

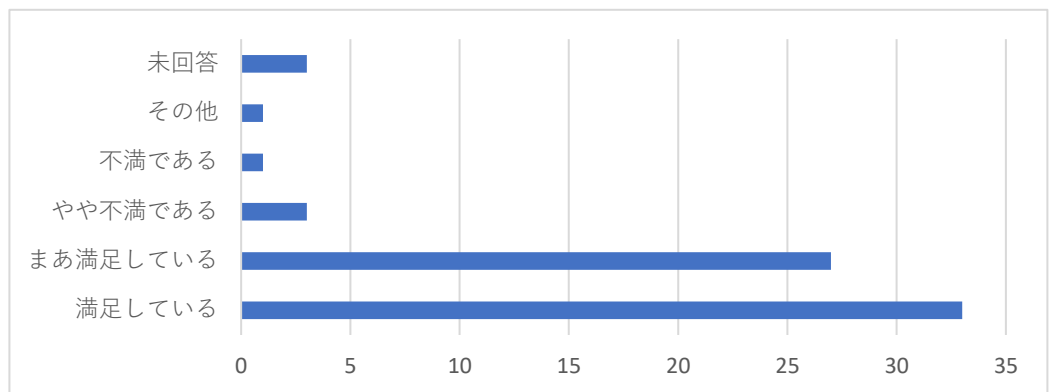


【その他ご意見】

- ・行動に制限が入ると本人のストレスが多くなりそうなのでその点はやや心配です。
- ・石川県でも人口が少なめかと思うのでまだましかと思っています。
- ・家では出来ないのでお任せです。お願いします。
- ・写真をたくさん頂けて施設で楽しく生活できている様子がわかって有難いです。

Q6現在の面会方法についてどう思われますか？

満足している	33
まあ満足している	27
やや不満である	3
不満である	1
その他	1
未回答	3

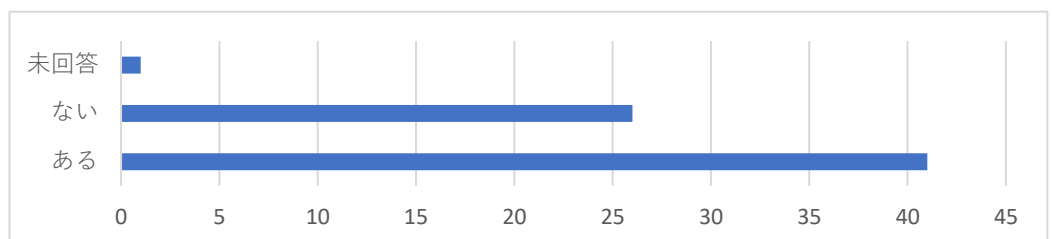


【その他ご意見】

- ・様子を写真で送ってもらうと有難いです。
- ・厳しい対応は仕方ないと思うが、出来るだけ早く直接会えるようになってほしいです。
- ・現状においてすぐ連絡をいただき安心しています。
- ・コロナ禍の中仕方がないかな？と感じです。

Q7みゆきの郷のホームページ・ブログはご覧になったことはありますか？

7	
ある	41
ない	26
未回答	1



【その他ご意見】

- ・このアンケートで初めて見ました。ブログを見て楽しそうに生活していると思えました。
- ・まめに更新されていると思います。
- ・いつもいただく「笑がお」は楽しく拝見しています。スタッフ皆様のおかげで入居者は楽しそうに写っていていいですね。
- ・ホームページのブログ楽しみにしています。母の写真があると家族でスマホを回してみています。他の利用者の様子もわかりいろいろな行事に頭が下がります。

Q8 その他ご意見がございましたらご自由にお書きください。

- ・本当に大変なこの時、職員の方に感謝しています。みゆきの郷にお世話になれたこと、母も娘の私も幸せ者だなと感じております。これからもよろしくお願ひします。
- ・この大変なご時世の中、スタッフの方々に感謝しております。
- ・新型コロナワクチン接種の3回目はありがたいです。
- ・また面会できるようになり喜んでいます。父がいつも身ざれいに手当てをしていただいております。ありがたいです。
- ・これからも気軽に相談できる環境を目指してください。
- ・毎日同じルーティンで過ごしているのでイベントがあるのを楽しみにしているようです。
- ・安心しております。
- ・いつもお世話になっており積極的に心のこもったお世話をしていただき心から感謝しています。
- ・母親に対するケアは満足しており、変化点があったときも迅速かつ丁寧に連絡してくれます。面会制限のみ不満を感じており、よろしくご検討ください。
- ・コロナ禍で大変だとは思いますが、よろしくお願ひ申し上げます。
- ・いつも本人からよくしてもらっていると聞きます。今後ともよろしくお願ひします。
- ・家族への連絡ツールにLINEなどあればいいかなと思ひました。面会時にも電話機能があれば便利かと思ひます。
- ・日用品等、本人に必要なものを職員の判断で家族に報告なしで購入していることが不満です。お金がかかることは電話で連絡してほしい。
- ・コロナ禍になり入居したのでどんな場所では生活しているかわからないので、一度見学させていただけたらうれしいと思ひます。
- ・緊急時の迅速な対応、病院でもポイントを押さえた情報提供をしてくださり、早期退院につながったと思ひます。不安を感じることはありません。一日一日生かしていただけることがありがたく、皆様のお力添えに感謝しております。
- ・コロナ禍で面会が出来ないことが非常に残念と感じています。不満ということではありませんが、ただ心情としてさみしく感じ、また無力を感じた2年だと日々感じております。

【その他ご意見の回答】

Q3 ・スタッフがよく変わるので連携連絡がしっかりとれているかちょっと心配

⇒職員の配置状況については施設全体で考え、適宜検討、見直しをしています。入居者様へのケアに支障をきたさぬよう努めてまいります。

Q4 ・送られてくる様子を見るとワーカーさんはマスクをしています、入居者さんはマスクをしていないのは大丈夫なのでしょうか？少し不安です。難しいとは思いますが…

・外出時にマスク着用を忘れていたケースがあった。

⇒受診、その他外に出る際はマスク着用、消毒の徹底を行っています。施設内のマスク着用に関してはマスク着用が難しい入居者様もいらっしゃいますが、入居者様、ご家族の希望があれば、個人負担になります。着用していただいています。

Q5 ・行動に制限が入ると本人のストレスが多くなりそうなのでその点はやや心配です。

⇒新型コロナ感染対策のため施設行事はすくなくなっている現状です。ご心配はあるかと思いますが、各ユニットでの企画等で入居者様に楽しんでいただけるよう努めています。

Q8 ・日用品等、本人に必要なものを職員の判断で家族に報告なしで購入していることが不満です。お金がかかることは電話で連絡してほしい。

⇒不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。入居前に日用品等の購入について、ご家族にどのように対応するか確認をしています。職員への情報共有を行い、ご家族には不快なよう努めてまいります。

・コロナ禍になり入居したのでどんな場所で生活しているかわからないので、一度見学させていただけたらうれしいと思います。

⇒入居者様のお部屋等の状況をお見せできない状況が続いており、大変心苦しく思います。

動画等何かしらの形で様子を見ていただけるよう検討させていただきます。

面会についてのご意見が多数ありました。以前のようにいつでも気軽に面会に来ていただけるようになることが、入居者様、ご家族に一番の願いであり、職員一同そうなることを願っております。コロナ禍においてまだまだ予断を許さない状況ではありますが、新たに面会ブースを設置し、非接触型ではありますが面会を再開できるよう準備しています。皆様にはご心配をおかけいたしますが何卒ご理解の程、よろしく願いいたします。