

令和4年度

かなんの杜 満足度に関するアンケート 調査結果

目 的：現時点での利用満足度と、改善が必要と思われる点を
明確にさせ、施設内のサービスの質の向上を図るため

実施日時：令和4年10月～12月末

対 象：令和4年10月1日時点で在籍している入居者

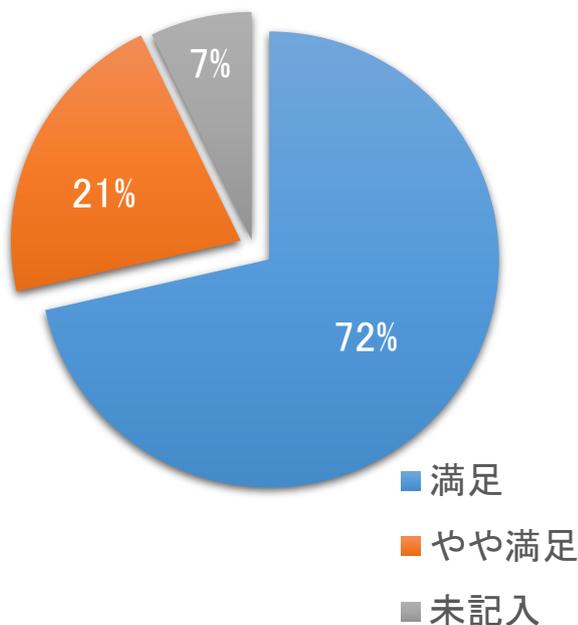
1. 利用者様情報

回答41名 未提出19名 回収率 69.4%（前年度69.3%）
（ 3階：12名 4階：15名 5階：13名 階未記入：1名 ）



2. 施設の対応について

・清掃・清潔面について(入居者様の整容面や、施設的环境等)



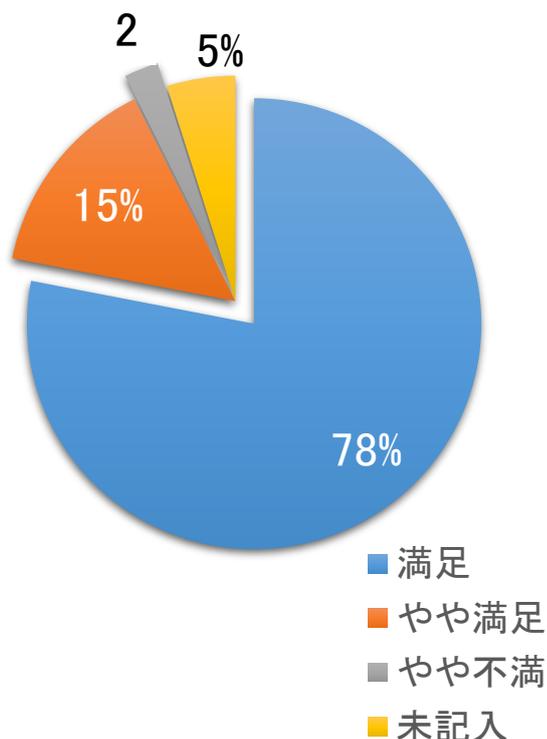
他の質問内容と見比べて「満足」と回答した方が少ない結果となりました。

また、前年の結果(満足70%)と比較してもほぼ横ばいとなっており、改善とは言えない状況でした。

ご面会に来ていただいた際の利用者様の整容や衣類の汚れ、お部屋の清掃が出来ていない部分に対する結果ではないかと考えております。

清掃・清潔という面に対し、職員が意識を高く持てるよう教育することと、清掃のチェックシート等を使用し、日頃より、こまめに清掃が行える様取り組んで参りたいと思います。

・事故が起きた際(転倒・外傷)や、体調が悪化した際の対応や報告について



「満足」と感じた方は他項目と比較すると少なく、また、2%の方が「やや不満」と感じられたようです。

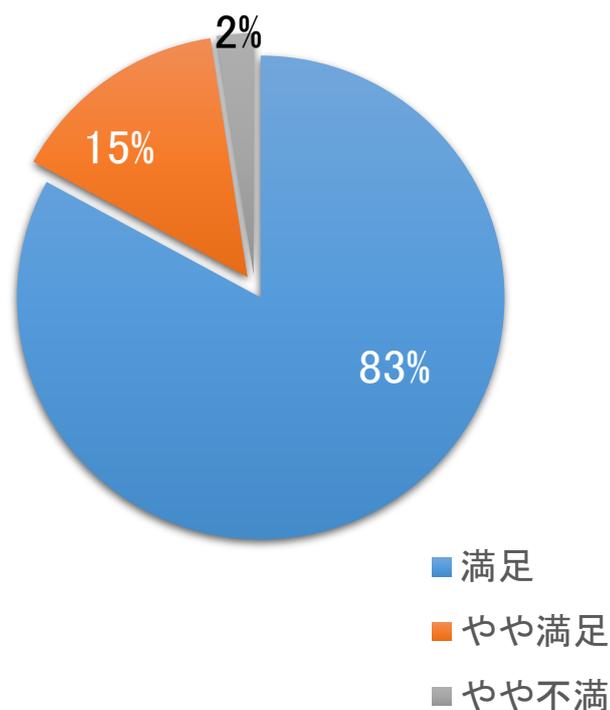
事故発生に関しては些細な事でもご家族様にご報告はしておりますが、その際の報告の仕方・内容が不十分であったり、発生後数日してからのその後の状態や経過の報告が行えていないことが課題です。

また、体調変化時の報告に関しては、一部ご家族様に報告できておらず、事後報告となってしまうことも多々あります。

今後としては、報告を行う内容毎、担当の部署を決めるようにし、責任を持つことで、報告が漏れないような体制を整えていきたいと考えております。

また、事故発生に関しては、常に見守りや付き添いは難しく、事故を完全に防止することは難しい事情もございます。最大限事故防止が出来るよう、施設全体として努めていきたいと思っております。

・ご意見やご要望への対応について

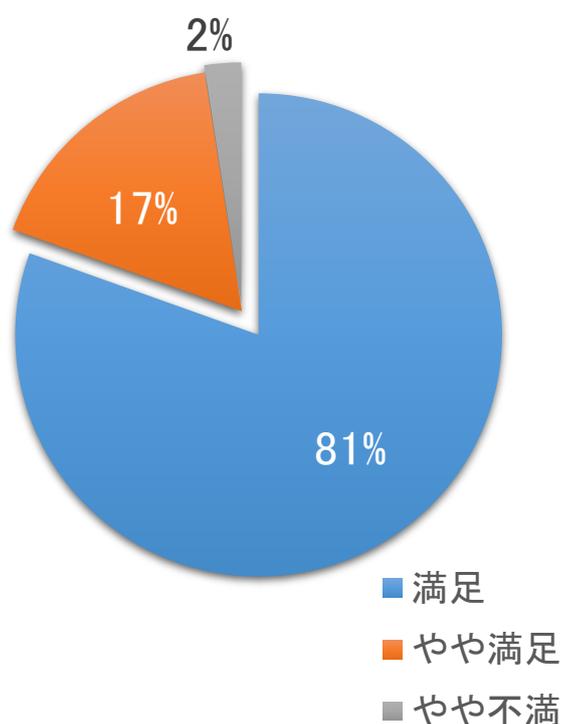


「満足」と感じられた方は、比較的に多く、頂いたご意見やご要望に対しての対応として評価を頂いた結果となりました。

一方で、「やや不満」と感じておられる方もおり、対応が遅くなってしまったことや、施設内での情報の共有が出来ていなかったこと等が今後の課題ととらえております。

ご意見を頂けること自体が貴重な事であるため、今後も真摯に受け止め、ご希望通りの返答や対応でなかったとしても、十分な説明を行うことや、少しでも希望に添えるような対応が行える様、職員に周知・徹底して参りたいと思います。

・施設の活動や入居者様の様子等、ご家族様への報告・相談は適切に行えていますか



施設の活動に関しては、施設ホームページ上のブログや広報誌にて掲載させて頂きました。

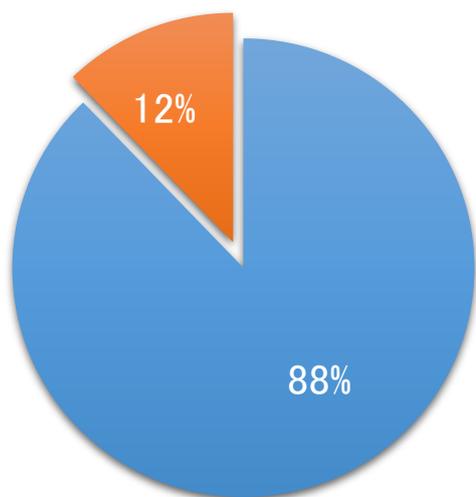
しかし、ご入居者様の日頃の様子についてはお伝えする機会が少なかったように思います。

本人様の日頃の様子は、のちの「どういった情報や報告を望むか」という質問においても、一番聞きたいとご希望がありました。

今後は定期的なお手紙やお便り、お電話での報告を中心に、ご家族様へお伝えできればと考えております。

また、面会時においても、直接日頃の様子がお伝え出来るように努めて参りたいと思います。気になることがありましたらいつでもお聞き頂ければと思います。

・感染対応について



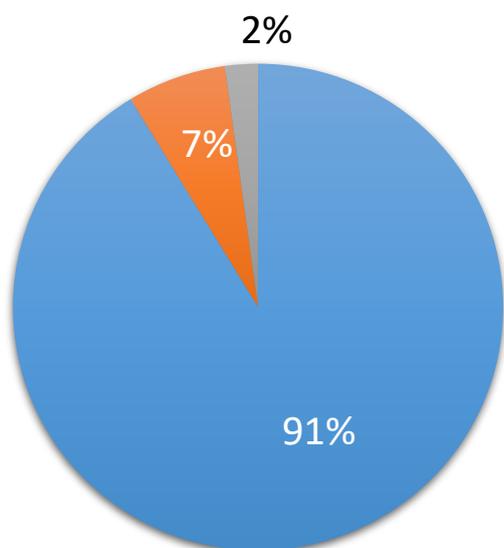
- 満足
- やや満足

令和5年度もコロナ禍の中、施設内感染対策に努めて参りました。5月においては最大5名の感染者のクラスターが発生致しましたが、それ以降のクラスターはなく、重症となるご利用者様もいらっしゃいませんでした。

感染防止を重視するあまり、ご利用者様とご家族様との交流が無くならない様、ご希望にも応じながら面会等対応させて頂きました。

「満足」88%と高い評価を頂きましたが、現状に満足することなく、今後も施設内の感染予防と、ご利用者様の生活の質が保てるような取り組みを検討して参りたいと思います。

・接遇について



- 満足
- やや満足
- 未記入

接遇に関しては高い評価を頂いた結果となりました。かなんの杜に来設される皆様に、気持ちよく施設をご利用して頂ける様、この結果に満足せず、今後も、あいさつ・電話・窓口対応の向上に努めて参りたいと思います。



【「施設の対応について」のご要望に関する回答】

① Q) 家族に会えない日々で認知も進み精神ケアが大変だと思います。穏やかに生活できるよう支援よろしくお願いします。

A) ご意見ありがとうございます。認知症という病気の性質上、徐々に進行していくことは避けられない事ではあるかと思えます。しかし、そのような中でも入居者様の認知機能の低下がなるべく進行しない様、自分で出来ることはご自分でして頂くことや、心穏やかに楽しみをもって生活して頂ける様、日々のケアに努めております。

ご存じの通り、コロナウイルスも2類から5類への移行が目前にまで迫ってきております。以前の面会とまでは、すぐには難しいかもしれませんが、感染防止に配慮しつつも、会いに行きやすいような面会が行えるよう、施設としても検討していきたいと考えております。

② Q) コロナ対応出来る部屋を作ってもらえたら助かります。

Q) コロナの為、施設内に入れないので早く以前の様に訪問できればいいなと思えます。

Q) コロナ対応は大変だと思います。早く元のように面会が対面で時間も長くできるようになればいいなと思えます。

A) ご意見ありがとうございます。ご家族様にはご心配とご不安をお掛けしております。私たちと致しましてもご意見の通り、気兼ねなくご家族様に面会して頂きたく思います。

令和4年11月からは多少の制限等ではありますが、居室での対面面会開始致しました。①でも触れましたが、今後の感染動向や行政機関の方針等を確認しながら、今後も徐々に以前の面会が行える様、施設でも検討して参りたいと思えます。面会を御希望の際は遠慮なくご相談いただければと思えます。

③ Q) 面会回数も少なく職員さんにおまかせで申し訳なく思っています。いつも良くして頂いて感謝しかありません。

A) お褒めの言葉を頂きありがとうございます。ご家族様も家庭がありながらの生活であるかと思えます。ご面会は無理をなさらず、ご家族様のお時間がある時にいつでもご相談下さい。

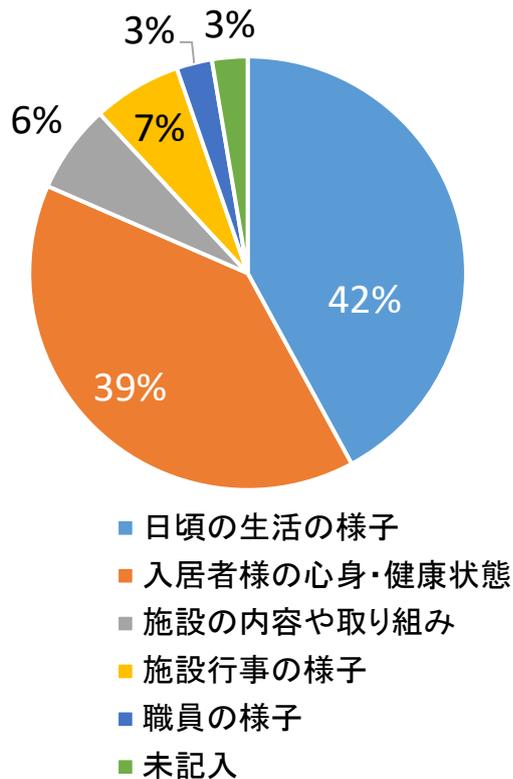
施設として至らない点多々ありますが、今後ご家族様と相談しながら、より良い生活を送って頂ける様支援して参りたいと考えております。

【「施設の対応について」その他ご意見】

- ・いつも大変満足いくご対応頂き、ありがとうございます。
- ・なかなか面会出来ませんが早くコロナが終息すればと思っております。
- ・施設の皆様の親切な心遣いの対応に心から感謝致します。
- ・窓口の対応や雰囲気がとても良いと思えます。こちらの話にも和やかに話を聞いて下さり、とても安心できます。
- ・適切に対応いただいていると思えます。皆様にしっかり対応いただき安心していきます。



・入居者や施設の事について、こういった情報や報告を望まれますか



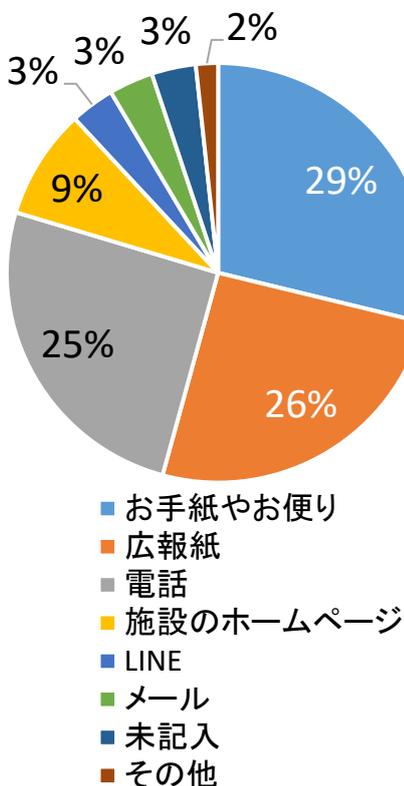
知りたい情報については、日頃の生活の様子や健康状態等、「本人様の様子」についてが高く、情報方法としては、お手紙やお便り、広報誌・電話の3種類がほぼ同じご希望人数でした。

コロナウイルスが感染症法2類から5類へと近づいてはいますが、高齢者施設においては、命をお預かりしている以上、簡単に以前のような面会に戻すことは難しい状況です。

直接会えることは難しくても、ご家族様が安心して預けて頂けるように令和4年度は広報誌や施設のホームページ等で情報を発信するよう努めて参りました。

今年度は今回頂いたご意見を参考にしながら、本人様のご様子含め、様々な情報が発信できるよう努めて参りたいと思います。

・上記の情報はこういった形で知りたいですか。



・【その他】ご要望についての回答

④ Q) 寒くなってきましたので、衣類など必要な物がありましたら連絡をお願い致します。

A) ご意見ありがとうございます。ご家族様におかれましては、いつもご依頼した物品等、すぐにご持参頂き大変感謝致しております。施設内衛生上、衣替え等もお願いしておりますが、今後も必要な場合にはその都度ご連絡させていただきます。気になることがありましたらいつでもご連絡下さい。

⑤ Q) 本人が外出できる環境になる事を願っています。

A) ご意見ありがとうございます。施設内の感染予防のため、病院への受診等を除き、現在外出を制限させて頂いております。①でも触れましたが、感染症法2類から5類への移行もあるため施設と致しましても以前のような外出が行える様検討して参りたいと思います。

⑥ Q) パーテーション越しの面会でも電話での会話ができるよう希望します。

A) ご意見ありがとうございます。パーテーション越しの面会では直に会話ができますが、少し距離が開いてしまい、利用者様・家族様にとっても聞こえづらい部分もあったかと思えます。
電話しながら面会を行うことも可能ですので、ご希望の際はお声掛け頂ければと思います。



【その他ご意見】

・毎回詳しく説明頂き、今後の対処法など詳しく噛み砕いて説明してもらえるので考えやすいと思います。個々、様々な対応に感謝致します。

・認知がひどくなっていると思いますがいつもお世話していただき有難うございます。今後ともよろしくお願い致します。

・職員の皆様の対応はいつも親切で気持ち良いです。とても感謝しております。本人も穏やかに過ごしていますので安心しています。ありがとうございます。

・お手数をかけるばかりですが今後共よろしくお願い申し上げます。

・大変お世話になり感謝しております。今後共、何卒よろしくお願い致します。

・たまに見る母の姿には笑顔があり、穏やかに生活をしているのだと安心しています。大変ありがたく思っています。スタッフの皆様いつもありがとうございます。

・特にありません。これからも宜しく願いします。

・いつも一生懸命頑張ってくれていると思います。これからも利用者、又、家族の事を第一に考えて頂けると幸いです。ありがとうございます。よろしくお願い致します。

・気をくばる事が多く大変と存じます。何卒よろしくお願い致します。

・いつも大変お世話になっております。長引くコロナ禍でスタッフの皆様も御苦労されていると思います。これからもよろしくお願い致します。

・常日頃より細かいところまで…目を配りよく接していただいております。本当にありがとうございます。今後共宜しくお願い致します。職員の方々お身体ご自愛下さい！