

ぬくもり山口満足度調査アンケート回答

1. アンケート調査の目的

福祉複合施設ぬくもり山口は、安全・安心・快適な介護サービスを提供し、ご利用者様の満足を実現する為に、様々な取り組みを行っています。今回、住宅型有料老人ホームぬくもり山口・老人デイサービスセンターぬくもり山口をご利用されている皆様に満足して頂けるサービスをお届けする為に、アンケート調査を実施し、28名のご利用者のご家族様から回答を頂きました。アンケートにご協力頂きました事、厚く御礼申し上げます。ここに調査結果をとりまとめましたので、ご報告いたします。

2. 調査実施方法と回答数

令和4年8月に、ご利用者様のご家族に満足度調査を郵送し、アンケートを実施しました。

調査内容は、「安心・安全・親切」な介護サービスが提供出来ているかに関する8項目の質問に、それぞれ評価していただきました。また、ご意見・ご要望をお聞きするために、自由記載欄も作成しました。

3. 調査結果

○8項目の質問のご回答

	1(優)	2(良)	3(可)	4(劣)	5(不可)
・職員から大切にされていますか	13	11	2		
・ご本人やご家族の意見に迅速に対応していますか	19	6	1		
・気軽に施設の職員に相談できますか	15	9	2		
・サービス提供のケア計画はわかりやすいですか	12	13		1	
・体調不良やケガ、事故発生時の対応はいかがですか	13	8	4		
・新型コロナウイルス感染対策はいかがですか	12	12	1		
・この施設を利用してよかったと思いますか	21	3	1		
・施設のホームページやフェイスブックを閲覧したことがありますか	よくある 0	時々ある 9	ない 13	知らない 2	-

○自由記載欄のご回答

- ・季節ごとのイベント、職員の皆様のおかげで楽しく参加させて頂いています。
- ・毎月のお手紙ありがとうございます。
- ・入所でき大変良かったです。
- ・携帯電話を預かってもらっていますが、本人が施設内で利用する事は出来ないですか？
⇒出来ます。
- ・他の施設と比較し、クラスターが発生していないのは、コロナに対し職員全員が一致協力し、日夜真剣に取り組まれている証だと大変感謝しております。
- ・コロナ禍にて面会出来ないが、本人も元気になり充実した生活が出来てよかったと思います。
⇒現在、面会はラインのテレビ電話もしくはドア越しで行って頂いています。ご希望の方は、大変お手数ですが、まず

お電話頂けますと幸いです。

・本人と電話にて話が出来ないが、本人を電話口まで来てもらって職員の方に伝えたのを本人へ伝言が可能でしょうか？

⇒面会同様に、事前にご連絡を頂けますと幸いです。

・いつもありがとうございます。

・施設訪問時、玄関のインターホンが常時オフになっていますが、ノータッチ(センサー)インターフォンなどに変更して使用できるようにされたいかがでしょうか？

⇒感染対策として使用を中止していたインターフォンですが、感染状況を鑑み、今月より使用を再開しました。ご使用の際は、ボタンを押される前後の手指消毒をお願いします。

・施設職員の方々、本当に大変だと思います。まずは感謝申し上げます。個人的には、部屋内での転倒リスクがありますので、出来るだけ対処をお願いするものです。

・大変良くして頂き感謝しておりますので、特に要望はございません。

・一日も早く少しずつでも面会が可能になると嬉しいです。

・いつもありがとうございます。

・体調を崩したり、何かあれば連絡ありがとうございます。家族が付き添いの診察において、日常の様子など聞かれます。何かとわからない事が多く、状況把握しきれていない部分があります。日常の様子と合わせ、体調の変化や転倒前後の状態も知りたい。今後ともよろしく申し上げます。

・何かあれば電話で報告いただき感謝しております。本人がいつも笑顔で、職員の皆様に大切にしてもらっているのだと感じます。コロナ禍で色々大変ですが、どうぞ宜しくお願い致します。

・施設関係者の方はコロナ感染対策が大変のことと思います。当方は万が一のことを考えると、なかなか施設に行くことが出来ません。

・ぬくもり山口さんにご縁が持ててとても嬉しく思っております。私はいつも安心して暮らす事が出来ます。また、月のホームからのお便りその中に入っている職員さんのお手紙を母の様子が書いてあり、とてもありがたく拝見させて頂いています。