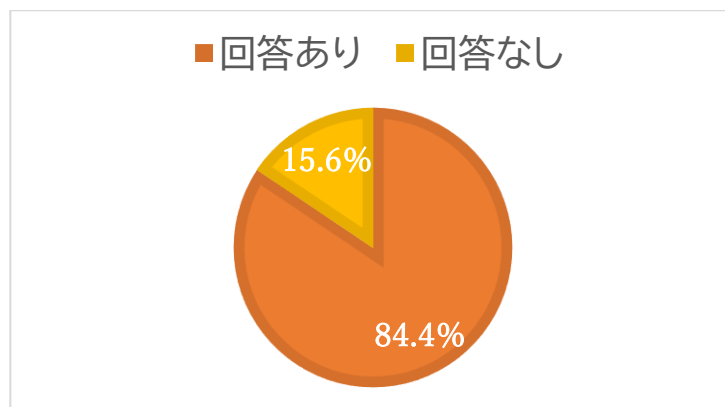


令和6年度 養護老人ホーム和光園

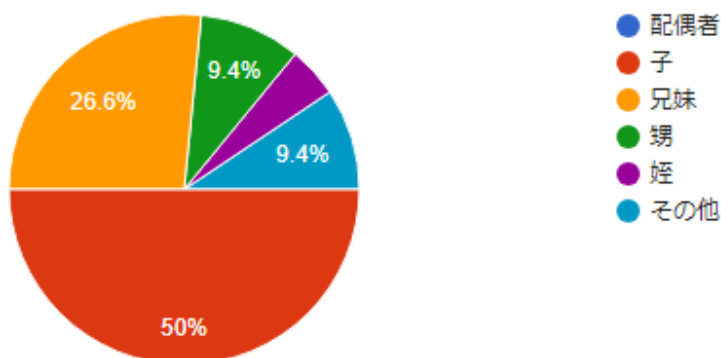
「福祉サービス満足度アンケート(ご家族様)」結果報告

2024.12.1

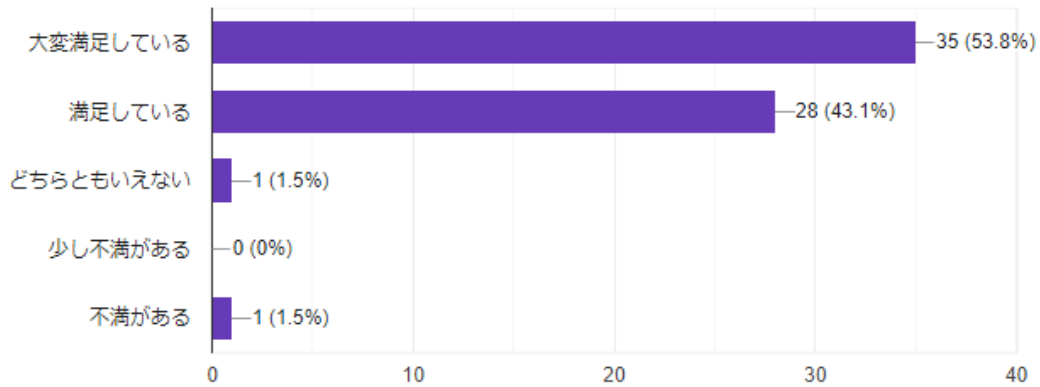
- *実施期間 令和6年7月～約2週間
- *調査対象 77名
- *回答数 65名(回収率 84.4%)



ご回答者はどなたですか。ご利用者様との続柄をお答えください。



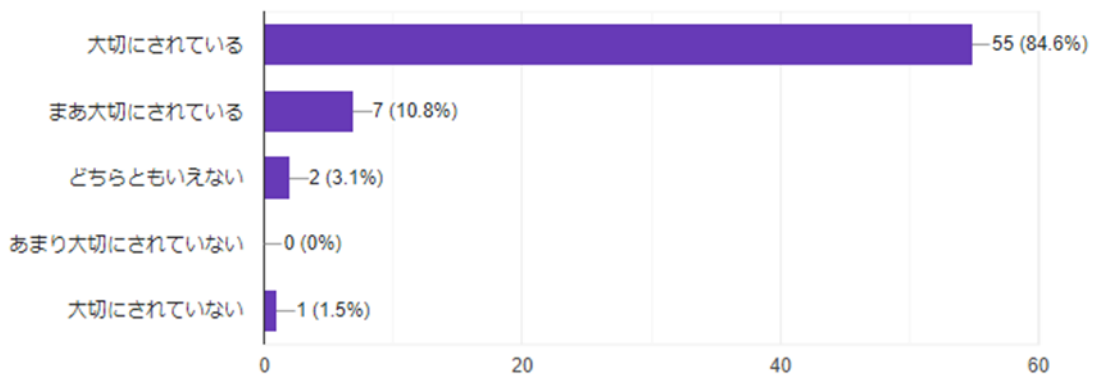
1. 施設のサービスに満足していますか



《回答》

高い評価を頂きましてありがとうございます。『ご利用者様の立場に立ち、お一人おひとりがその人らしく・・・』を運営方針に日々取り組んでおりますが、「どちらともいえない」、「不満がある」各 1 件の回答を頂いたことを重く受け止め、今後ご利用者様の意思、人格、生活歴、価値観及び自己決定を尊重したサービスの提供に努めてまいります。

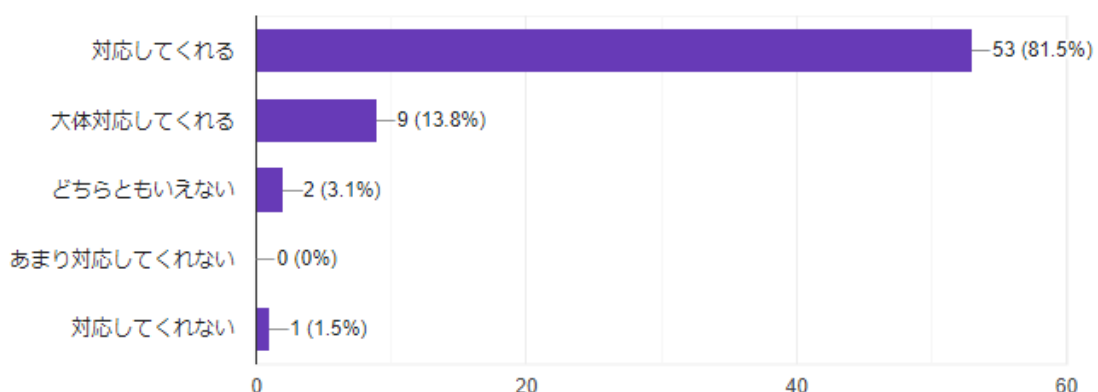
2. ご家族様から見て、ご本人様は職員に大切にされていると思いますか



《回答》

ご利用者様お一人おひとりに寄り添いながら、丁寧なコミュニケーションを心がけ、ご利用者様との時間を大切にしており、ご家族様にも高い評価を頂き嬉しく思っております。今後も、ご利用者様お一人おひとりを人生の大先輩として心からの敬意を持って接してまいります。

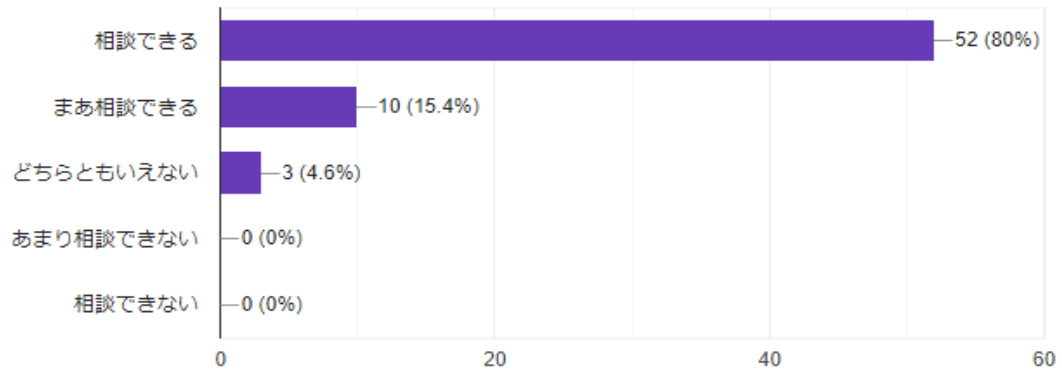
3. 施設や職員は、ご本人様やご家族様の意見に対して迅速に対応してくれますか



《回答》

日常の中でご利用者様からの声を拾い、サービスの改善点を明確にし、具体的なアプローチに取り組んできましたが、「どちらともいえない」2件、「対応してくれない」1件の回答を頂いたことを重く受け止め、より一層、皆様の言葉に耳を傾けるとともに、話やすい体制と迅速に対応できるよう改善してまいります。

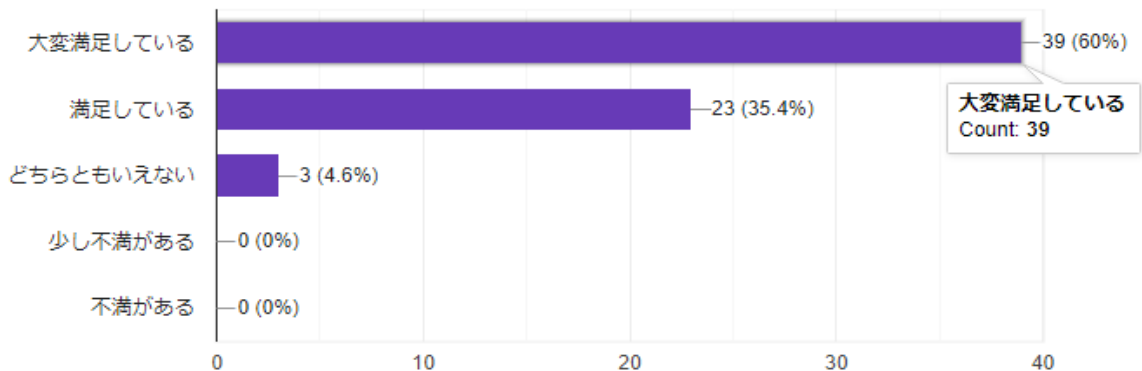
4. 何か相談や困りごとがあった時に、気軽に職員に相談出来ますか



《回答》

管理者を始め、相談員、担当職員等が、日々ご利用者様はもちろん、ご家族様の不安やお悩み等のご相談にお応えしたいと思っております。「こんなこと相談しても良いのか?」といった些細な事でも、まずは気軽にお話しください。お待ちしております。

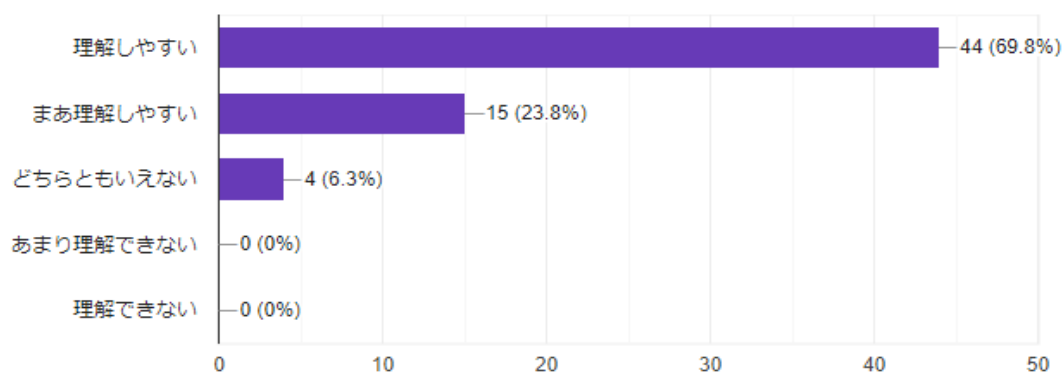
5. 職員の接遇(言葉遣い、対応)や身だしなみに満足していますか



《回答》

高い評価を頂きましてありがとうございます。言葉遣いについては、接遇マナーの一つとして取り組んできておりますが、まだまだ至らない面もあるかと思えます。今後も清潔感のある身だしなみはもちろん、言葉遣いや対応については研修会実施を継続し、接遇の向上に取り組んでまいります。

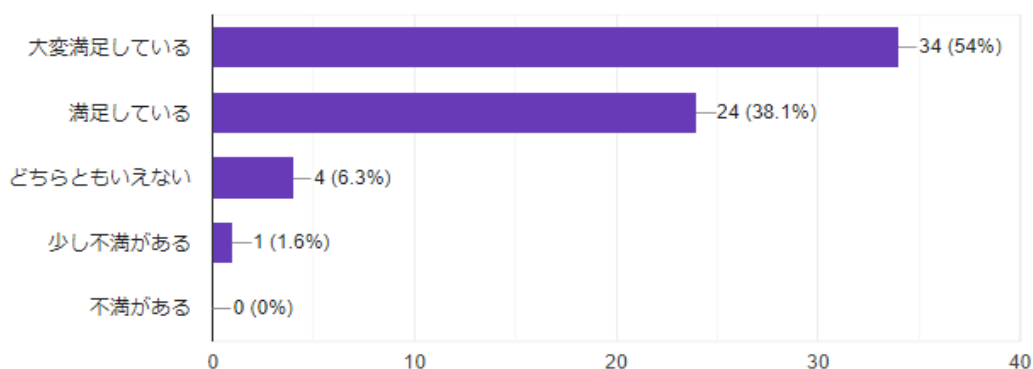
6. サービス提供に関する計画が分かりやすいですか



《回答》

サービス提供に関する計画につきましては、サービス担当者会議等を実施し、ご利用者様の生活に寄り添い、ご利用者様の自立を支援することを目的に作成しております。コロナ禍でご家族様の参加を控えさせて頂いておりましたが、今後は参加や意向を確認させて頂くとともに、より具体性のある表現で分かりやすくお伝えし、ご利用者様支援に努めていきたいと思っております。

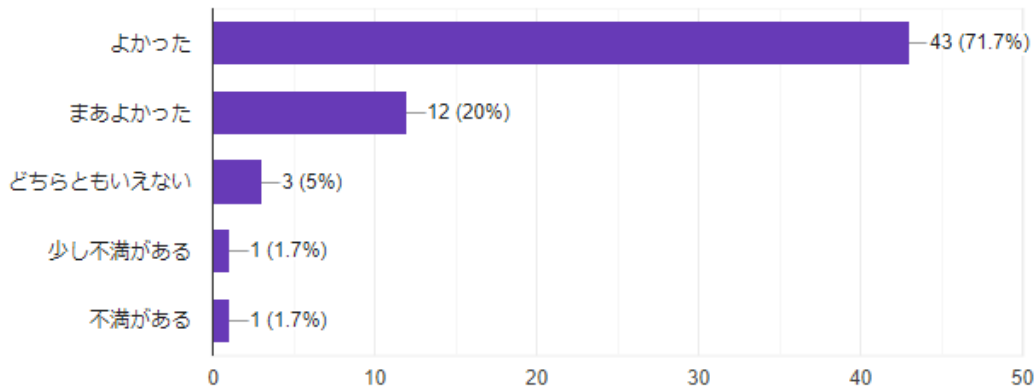
7. 健康状態が変化した時や怪我等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか



《回答》

健康管理として、体重測定を月1回、血圧測定は週1回、検温は1日2回、健康診断は、年に2回、7月に胸部レントゲン・心電図、12月に血液検査を実施しております。その他、コロナウイルスとインフルエンザの予防接種も毎年実施しております。また、看護師4名による日常の健康状態を観察し心身の状況把握と早期発見、早期治癒へと繋げていますが、更なる観察の強化・徹底を図り、今後ご利用者様が健康でかつ自分らしく、豊かな生活が出来るよう健康については看護師を中心とし多職種で連携した対応に努めてまいります。

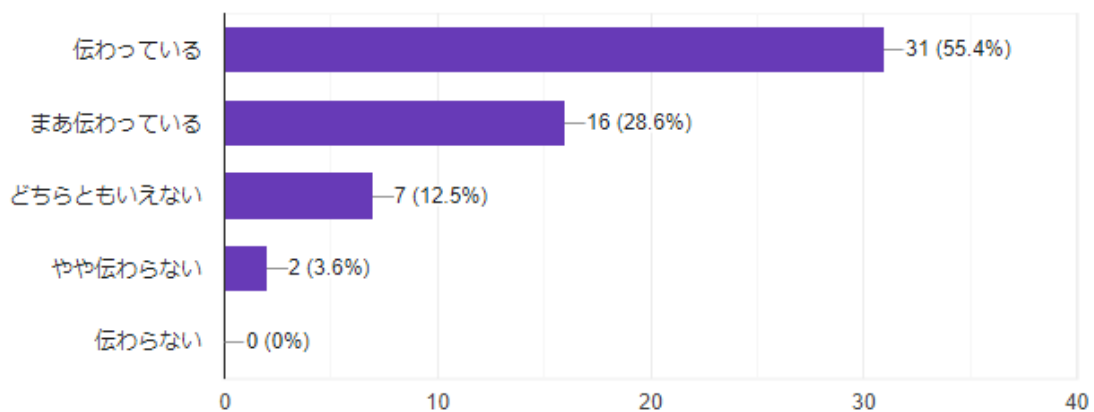
8. 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等に関する施設の取組みと対応はどのようにお感じですか



《回答》

新型コロナウイルス感染症では、集団感染の発生があり、皆様に大変なご心配とご迷惑をお掛けしましたことを心よりお詫び申し上げます。今後も皆様に安心して生活していただけるよう、より一層の感染症予防対策に取り組んでまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

9. 感染防止対策等の為、現在アクリル板越しでの面会を実施していますが、面会時にご本人の様子は伝わっていますか



《回答》

感染防止対策等へのご理解とご協力に感謝申し上げます。アクリル板越しの面会では、ご利用者様の身体状況によっては、コミュニケーションがうまく回り難い場面もございました。相談員より耳元へお伝えする等対応するとともに、ご利用者様の様子をご報告させていただくよう努めております。また、11月からは対面での面会も再開しており、今後も感染症対策を継続しながら緩和できるよう検討してまいります。

10. 最後に、面会時等感じたことや施設に対するご意見、ご要望などなんでも構いませんのでご自由にお書きください

- ・今まで通りよろしくお願い致します。
- ・施設内でコロナのクラスターが発生時に速やかに連絡して欲しいと思います。何かと大変かと思いますが、今後ともよろしくお願い致します。
- ・大切にして頂いてありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・コロナ関係であまり面会が出来ませんが、前の面会の時、職員並び施設職員は親切で過ごしやすいと言っており、その話を聞いてありがたい事だと思っております。
- ・なし。今後とも宜しく願いいたします。
- ・親切でいつも有りがたく思っております。

- ・特にありません。これからも宜しくお願い致します。
- ・本人は和光園さんに、入所できて良かったと聞いています。皆様に守られながら、一人暮らししていた時よりも、安心して元気に生活できていると思います。これからもよろしくお祈りします。お便りの写真を見てもっと安心しました。楽しそうですね。体調をくずさずに過ごして欲しいです。
- ・今後もコロナウイルス等感染症が出てくるとは思いますが、お風呂にひどい時は2週間強入れない時があったようですが、かえって不衛生になり、本人たちの健康状態にも影響すると思うので、その点だけが改善して欲しい。あと食事ですが、話を聞いていると質も量も普通に食べられる人には物足りなさを感じているようです。その点ももう少し考慮頂きたいところです。色々とはわがままを言っている様子ですが、よろしくお祈り致します。
- ・不満は多々ありますが、上の人の所でもみ消されるようなので、書いても無駄だと思います。
- ・本人が元気そうなので、とても助かっております。
- ・いつも大変お世話になっております。スタッフの方々には大変感謝しております。
- ・本人言いたい事があっても言えないでいる様な感じでした。
- ・サービス提供に関する計画書は本人に渡っているのかな？ コロナウイルス感染症対策等について、大変だったと思います。お疲れ様でした。
- ・面会の度に笑顔で会えることが嬉しいです。いつもありがとうございます。
- ・本人が市内の病院に通院していた時に、精密検査の必要があり、何度か他県の病院を受診する事がありました。本人の病状に対するお気遣いや受診の為、帰りが遅くなったりしても、食事の面等配慮して頂いた事がありました。お陰様で本人も落ち着いた生活を続けられており、感謝しております。
- ・いつも親切、丁寧に対応して頂き、大変ありがたく思っております。これからも引き続きよろしくお祈りします。
- ・施設の皆様に大変お世話になっており、面会時の対応に感謝しております。これからも宜しくお祈りします。
- ・このごろとてもやせてきていて心配しています。前日姉も面会した時も、やせて力がなくなってきた感じがしたと心配していました。病気が進んでやせてきているのかなと思いましたが、食べられないのでしょうか。
- ・面会時には元気なふんいきを感じ取れてうれしく思っています。感染防止対策でどうしようもないのですが、耳が聞こえない事もありもっと身近にふれられたらいいのですが……でも何事でも心よく対応して頂きありがたいと思っています。これからもよろしくお祈りします。
- ・面会終了後玄関まで見送り頂きありがとうございます。他人のじいさんなのに面倒見てくれて感謝です。ありがとうございます。日常の風景、写真もはっきりと顔を見れて嬉しいです。
- ・感染予防としての施設の取組みとしては、当然の事で理解できるが、数十分の面会の制約で東京からの面会はなかなかできず、入所者本人の不満を感じる、子である私自身も親本人と相続の件など相談や聞きたいことがあるが、それもなかなかできずに、月日が過ぎていくことへの不安もある。せめて玄関での面会ではなく、一室で衝立越しの面会等にして欲しいです。入所できている事への感謝でいっぱいです。遠方からの家族の宿泊できる安価なところが分かると良いですが、面会に気軽に行けないので申し訳ないです。今後とも宜しくお祈り致します。
- ・いつも大変お世話になっており感謝いたしております。遠方というところもあり、帰省して見舞うことがなかなか困難でございます。父の容態につきましては、和光園様のご判断にお任せさせていただきます。よろしくお祈り申し上げます。くれぐれも……。
- ・いつもお世話様です。

※ご家族の皆様から頂いたご意見は全て、確認させていただいております。ご利用様が特定される内容については、まことに勝手ながら公表を控えさせていただきましたので、何卒ご理解、ご了承の程お願い致します。

《終りに》

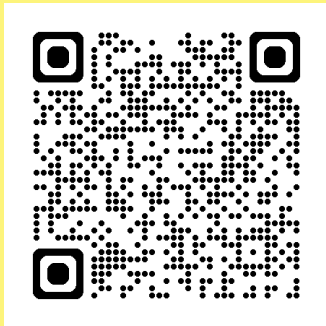
たくさんのご意見を頂きありがとうございました。全体的には概ね良好との回答を頂いておりますが、一部サービスについて、改善が必要な点がございましたので改善に取り組んでおります。

自由記載につきましては、特に感染症対応で行っている面会についてのご希望等が多くございました。感染症対策を継続しながら、11月からはご利用様とご家族様の繋がりを大切に対面での面会を再開しております。

今後とも、ご利用様ならびにご家族様の満足度の向上に向けた取り組みを継続し、より良いサービス提供に努めてまいります。

なお、ご意見・ご要望等は、随時受け付けておりますので、お気軽にお申し出くださいようお願い致します。

※面会や感染症等の発生状況については、ホームページにて随時情報発信しておりますので、ご確認下さいますようお願い致します。



養護老人ホーム和光園 施設長 木村 智子