

2022年

# ご利用者様・ご家族様 満足度調査結果のご報告

今回は、お忙しい中満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。ご回答いただいたご意見、ご要望を真摯に受け止め、事務、相談、看護、介護と多方面の職員と協議し、調査結果のご報告書を作成致しましたので、ご一読下さいますようお願い申し上げます。

社会福祉法人 富士会

介護付有料老人ホーム ワンズヴィラ池鯉鮒

## ご入居者様・ご家族様満足度調査アンケート

※平成21年～令和3年までの下記の結果の平均値4.3点（小数点第二は切り捨て）を目標値と設定しました。

平成21年度	4.27	<u>令和 4年度</u>	<u>4.40</u>
平成22年度	4.27		
平成23年度	4.30		
平成24年度	4.28		
平成25年度	4.40		
平成26年度	4.15		
平成27年度	4.40		
平成28年度	4.63		
平成29年度	4.36		
平成30年度	4.32		
令和 元年度	4.40		
令和 2年度	4.34		
令和 3年度	4.56		

平成21年度よりアンケート内容は変更していません。

平均4.3以上の目標値を設定して2022年度は目標値を

達成しました。

(ご利用者様のみ)

2022. 8お客様満足度アンケート結果

ご利用者様 29名中 回答者 25名 (回収率 86.2%)

平均 4.55

実施期間:入居者様 2022年8月20日～9月10日聞き取りにて実施

		満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満	※平均
問1	ご本人にとって、当ホームは、安らぎがあり自由な暮らしができる場になっていますか？	11	9	5	0	0	4.25
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問2	職員は、常にご本人を尊重し、呼びかけの言葉も含めて適切な言葉かけや対応をしていますか？	13	10	2	0	0	4.44
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問3	職員は、ご本人の意見や希望をよく聞いて、暮らしの中でそれを大切に活かしていますか？	17	6	2	0	0	4.6
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問4	健康管理や医療面、安全面について心配な点はありませんか？	14	8	2	1	0	4.4
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問5	当ホームは、ご家族が気軽に面会に来やすい雰囲気があり、訪問した際は居心地よく過ごすことができますか？	10	8	6	1	0	4.08
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問6	当ホームは、気がかりなことや意見、要望を気軽に伝えたり相談しやすい雰囲気ですか？	10	8	7	0	0	4.12
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問7	当ホームでのサービスの満足度はいかがでしょうか？	11	12	2	0	0	4.32
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問8	リハビリ器機を導入して機能訓練に力を入れています。いかがでしょうか？	15	7	3	0	0	4.48
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問9	インターネットで当法人のホームページをご覧になった事がありますか？	ある0名	なし25名	無回答0名			
問10	当施設の健康管理システム「ワンズカルテ」を知っていますか？	ある0名	なし25名	無回答0名			
問11	その他、気になる点がございましたらご記入下さい。						
	※別紙 「ご意見に対して施設としての回答」をご参照ください。						

※満足=5点・おおむね満足=4点・普通=3点・やや不満=2点・不満=1点として平均値を算出

# (ご家族さまのみ)

## 2022. 8 お客様満足度アンケート結果

ご家族様 29名中 (1組ご夫婦身元様同一) 回答者 23名 (回収率 79.3%) 平均 4.50

実施期間: ご家族様 2022年8月20日~9月10日郵送にて実施

		満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満	※平均
問1	ご本人にとって、当ホームは、安らぎがあり自由な暮らしができる場になっていますか?	11	9	2	0	0	4.59
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい (無回答1名)						
問2	職員は、常にご本人を尊重し、呼びかけの言葉も含めて適切な言葉かけや対応をしていますか?	13	8	1	0	0	4.54
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい (無回答1名)						
問3	職員は、ご本人の意見や希望をよく聞いて、暮らしの中でそれを大切に活かしていますか?	12	8	1	0	0	4.52
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい (無回答2名)						
問4	健康管理や医療面、安全面について心配な点はありませんか?	14	6	3	0	0	4.47
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問5	当ホームは、ご家族が気軽に面会に来やすい雰囲気があり、訪問した際は居心地よく過ごすことができますか?	15	7	1	0	0	4.60
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問6	当ホームは、気がかりなことや意見、要望を気軽に伝えたり相談しやすい雰囲気ですか?	16	6	1	0	0	4.65
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問7	当ホームでのサービスの満足度はいかがでしょうか?	12	9	2	0	0	4.43
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい						
問8	リハビリ器機を導入して、機能訓練に力を入れています。いかがでしょうか?	10	8	2	0	1	4.23
	※具体的な状況があれば [問10] にお書き下さい (無回答2名)						
問9	インターネットで当法人のホームページをご覧になった事がありますか?	ある 12名 ない 11名					
問10	当施設の健康管理システム「ワンズカルテ」を知っている	ある 9名 ない 14名					
問11	その他、気になる点がございましたらご記入下さい。						
	※別紙 「ご意見に対して施設としての回答」をご参照ください。						

※満足 = 5点・おおむね満足 = 4点・普通 = 3点・やや不満 = 2点・不満 = 1点として平均値を算出

## 2022. 8お客様満足度アンケート結果

ご利用者様29名（25名）+ ご家族様29名中<1組ご夫婦身元様同一>（23名）

合計58名中/48名（回収率 82.7%）

満足度評価 4.40 平均

実施期間：ご家族様・2022年8月20日～9月10日郵送にて実施

ご利用者様・2022年8月20日～9月10日聞き取りにて実施

		満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満	※平均
問1	ご本人にとって、当ホームは、安らぎがあり自由な暮らしができる場になっていますか？	22	18	7	0	0	4.31
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい。無回答1名)						
問2	職員は、常にご本人を尊重し、呼びかけの言葉も含めて適切な言葉かけや対応をしていますか？	26	18	3	0	0	4.48
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)（無回答1名）						
問3	職員は、ご本人の意見や希望をよく聞いて、暮らしの中でそれを大切に活かしていますか？	29	14	3	0	0	4.56
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)（無回答2名）						
問4	健康管理や医療面、安全面について心配な点はありませんか？	28	14	5	1	0	4.43
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)						
問5	当ホームは、ご家族が気軽に面会に来やすい雰囲気があり、訪問した際は居心地よく過ごすことができますか？	25	15	7	1	0	4.33
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)						
問6	当ホームは、気がかりなことや意見、要望を気軽に伝えたり相談しやすい雰囲気ですか？	26	14	8	0	0	4.37
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)						
問7	当ホームでのサービスの満足度はいかがでしょうか？	23	21	4	0	0	4.39
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)						
問8	現在、リハビリ器機を導入して、機能訓練に力を入れています。いかがでしょうか？	25	15	5	0	1	4.36
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)（無回答者2名）						
問9	インターネットで当法人のホームページをご覧になった事がありますか？ ある12名 ない36名						
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)						
問10	当施設の健康管理システム「ワンズカルテ」を知っていますか？ 知っている9名 知らない39名						
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)						
問11	その他、気になる点がございましたらご記入下さい。						
	※(ご利用者様とご家族様別のアンケート参照下さい)						

※満足＝5点・おおむね満足＝4点・普通＝3点・やや不満＝2点・不満＝1点として平均値を算出

## ご意見に対して施設としての回答

### 問10（ご利用者様より頂いたご意見）

職員の皆さんはいつも親切にして下っています。

→ありがとうございます。当施設の職員は「人のお役に立ちたい」という思いが強い職員が多く在籍しております。今後とも丁寧で親切さを大切にされたケアをご提供できるよう職員一同、努めて参ります。

私はどちらかというとな短気な方ですが、職員さんはみんな気が長く、とても良くして下さい、感謝しています。

→介護技術の基本は「傾聴力」でございます。職員が常にご利用者様に対して、傾聴する姿勢を忘れずに実践できていることを評価して頂きまして、ありがとうございます。引き続き、皆様の思いをしっかりと受け止められるように職員一同、日々努めて参ります。

早く面会を再開して欲しい。息子や娘に会って話がしたい。（同意見他1名）

→新型コロナウイルスのオミクロン株 BA5 の感染流行に伴い、長期間に渡りご面会の中止にご協力を頂きまして、心より感謝を申し上げます。今回の満足度アンケート結果に関わらず、日々多くの方からご面会再開についての問い合わせがございます。厚生労働省や愛知県の高齢者施設の新型コロナ感染対策のガイドラインや周辺の高齢者施設の状況を勘案し、面会再開のタイミングを法人内で日々検討会を行っております。ご面会の再開が決定され次第、皆様へ速やかにご報告させて頂きます。何卒、ご理解の程、宜しく願いいたします。一刻も早い新型コロナの終息を心より願っています。

外出が出来る機会を作って、気分転換をしたい。（同意見他1名）

→新型コロナウイルスの流行以降、ご家族様との外出や施設の外出行事が実施できていない状況が続いております。ご利用者様は本当に辛い思いをされていると思います。また、私たち職員もご利用者様の幸せや喜びがこの仕事のやりがいです。そのため、新型コロナの終息とともに制限のなく外出できる社会に戻れることを願っています。このような限られた条件下において、感染対策を十分に行った上でレクリエーションの時間帯を利用して、施設敷地内の散歩や外のテラスにてフロアのお仲間と一緒に3時のおやつを頂くような工夫を行い、ご利用者様の気分転換に繋がるような取り組みを行っています。これから過ごしやすい季節になりますので、気分転換に繋がるように散歩の時間を増やせるようにしていきます。

職員さんによって対応が違うことがある。ほとんどの方は優しい人けど、優しくない方もみえる

→介護サービスは切れ目なく、提供することが求められます。そのため、ケア方法の統一が介護サービスの質の高さとなり、安全で安心した介護サービスに繋がります。また、介護保険をご利用されており、それぞれ介護度によりケアの内容に差があり、誤解も生じやすく、不公平さを感じる方もみえると思います。このような状況を避けるために当施設ではISO9001に準じた介護サービスのマニュアルが整備されており、統一したチームケアの実践するように努めています。当職員の介護サービス方法に疑問を感じられたら、いつでもご相談下さい。引き続き、統一した介護サービスを実践のために職員教育をしっかり行って参ります。

**食事のメニューで麺類が好きなので麺の日を増やして欲しい。**

→食事のご提供については、給食業者（ロハスフード）に業務を委託しております。食事内容を確認するため、当施設の職員が毎日、検食を行っております。また、給食業者と意見交換を行うため月1回、話し合いの場を持っておりますので、今回のご意見を給食業者へ報告をさせて頂き、今後のお食事の提供方法の参考とさせて頂きます。貴重なご意見ありがとうございました。

**おやつをもっと増やして欲しい。**

→当施設では10時と15時におやつタイムがございます。しかし、おやつは皆様同じ量をご提供しているため、物足りなく感じられる方もみえると思います。そのため、月1回のホーム販売や買い物代行にておやつの個人購入をして頂いています。また、糖尿病等の疾患がある方はカロリー制限がある方はご本人様に説明をさせて頂き、ご承諾の上でおやつの提供量を制限させて頂いています。認知症で記憶障害がある方については身元引受人様にご相談させて頂き、おやつの提供方法を決めさせて頂いています。おやつの提供方法に制限がない方については当施設の買い物代行サービスをご利用ください。

## 問10（ご家族様より頂いたご意見）

いつもお写真とお礼状を頂きまして、本当ありがとうございます。

→新型コロナウイルスの流行に伴い、ご面会を中止させていただいていますが長期間になっております。そのため、ご利用者様のご様子をお写真にてお伝えさせて頂いています。

本人の生活に変化がありましたら、連絡をもらえるので安心しています。

→大切なご利用者様をご家族様よりお預かりしております。今後ともご利用者様の生活に変化がございましたら、身元引受人様へご報告をさせていただきます。

いつも大変お世話になっています。コロナ禍で訪問できないですが、お電話にて本人の様子を教えて頂いています。スタッフの皆様、本当に感謝しています。

→このようなお言葉をいただきまして、職員一同とても励みになります。心より感謝を申し上げます。私たち職員はご利用者様とご家族様にご利用して頂くことにより、本事業を運営することができております。これからも皆様に信頼して頂ける施設であり続けるため、誠実さを念頭に職員一同で日々丹念し、良質な介護サービスの維持・向上に努めて参ります。今後とも宜しく願いいたします。

いつもありがとうございます。真心で対応して頂きまして安心しています。今後とも宜しく願いいたします

→このようなお言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。数ある介護施設の中からワンズヴィラ池鯉鮒を選んでいただきまして、心より感謝申し上げます。

・小さな事や気になる事、不安に思う事等々、どんな時でも相談を受けて頂き、とても感謝しております。ありがとうございます。

→このようなお言葉を頂きまして、誠にありがとうございます。ご家族様はご利用者様とつてもっとも身近で大切な存在であり、重要なサポーターです。そのため、当施設ではご利用者様と同様にご家族様はとても大切なお客様です。いつでもお気軽にご相談下さい。



- ・自宅とは違い、看護師さんがいつもそばにいてくれるから安心してしています。また、病院受診時に看護師が同行して下さり、心強く感じています。

→このようなお言葉を頂きまして、ありがとうございます。当施設は保険外サービスにて同行受診が  
ございます。いつもそばにいる馴染みの看護師が同行させて頂くことでご安心を頂いていると思  
います。また、急な病院受診の場合は入院の可能性も高く、入院手続き等がある場合もございま  
すので、ご家族様にて同行受診のご協力をお願いすることもございます。その他、受診者が重なっ  
てしまうことがありますので状況に応じて、ご家族様に同行受診のご依頼をさせて頂くことがござ  
います。ご理解とご協力の程、宜しくお願ひいたします。

- ・本人の体調不良時に看護師が丁寧に説明して下さり、しっかり見て頂いていることを実  
感しております。いつもありがとうございます。

→当施設では、看護師により毎朝ご利用者様個々にバイタルチェックを行っています。異変があ  
れば委託医へ報告し、指示を受けて迅速に対応しています。特に持病をお持ちの方は体調の変  
化にいち早く気づけるように努めています。このような感謝のお言葉を頂きまして、誠にあり  
がとうございます。今後ともご利用者様とご家族様にご安心を頂けますように精一杯努めて参  
ります。

2022年9月吉日

愛知県知立市山屋敷町富士塚1番地60

社会福祉法人 富士会

介護付有料老人ホーム ワンズヴィラ池鯉鮒

施設長 岩野允泰

Tel 0566-83-7270 Fax 0566-83-7290