

# 令和4年度 まおろしの郷サービス満足度調査結果

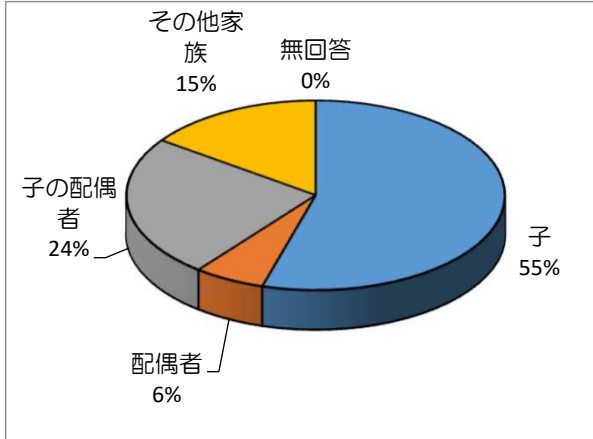
令和4年9月実施

まおろしの郷：ご家族

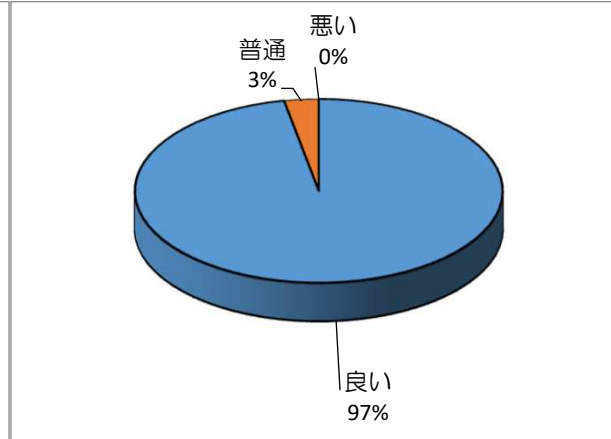
対象者： 41名

回収率： 83%

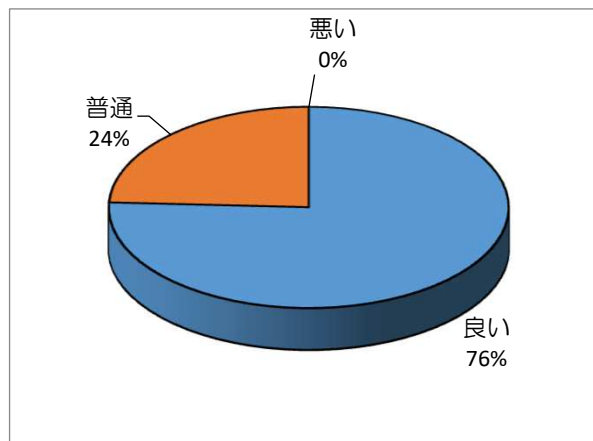
• ご記入いただいている方はどなたですか？



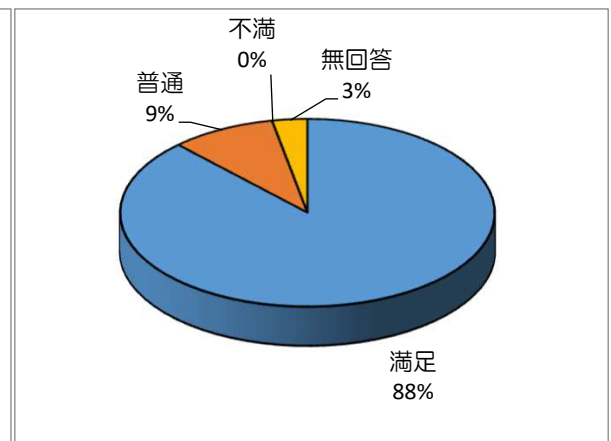
• 職員の対応や言葉遣いはいかがですか？



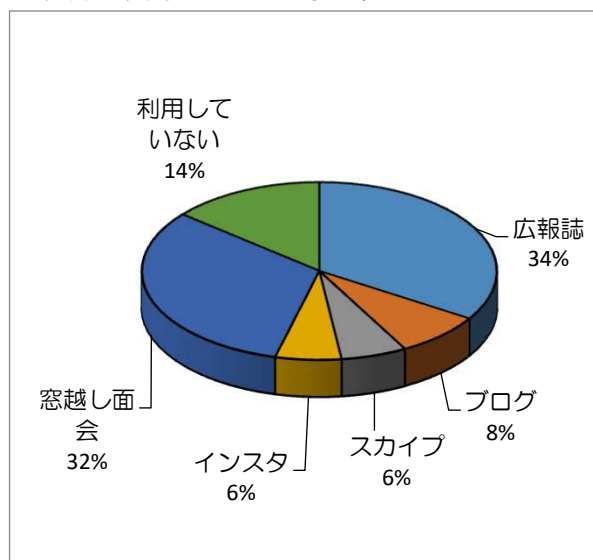
• 職員の服装や身だしなみはいかがですか？



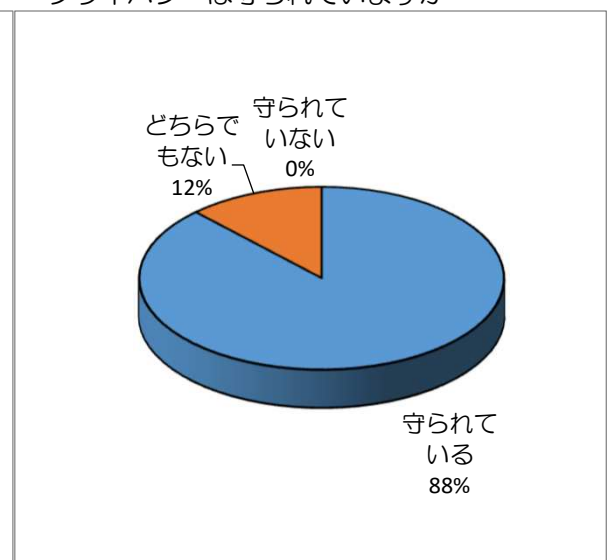
• 施設全体の環境や雰囲気はいかがですか？



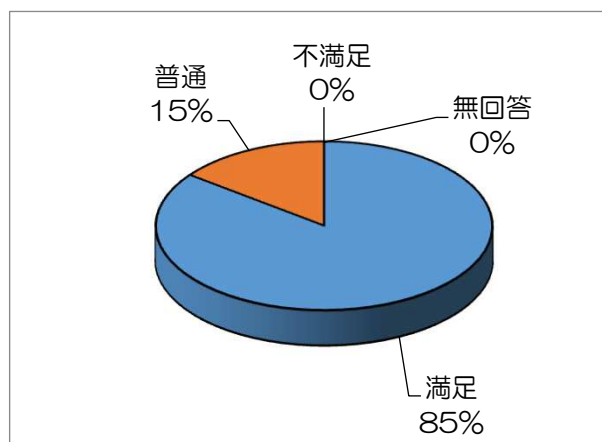
• コロナ禍で施設の様子やご家族の様子を知る為に、何を利用してありますか。



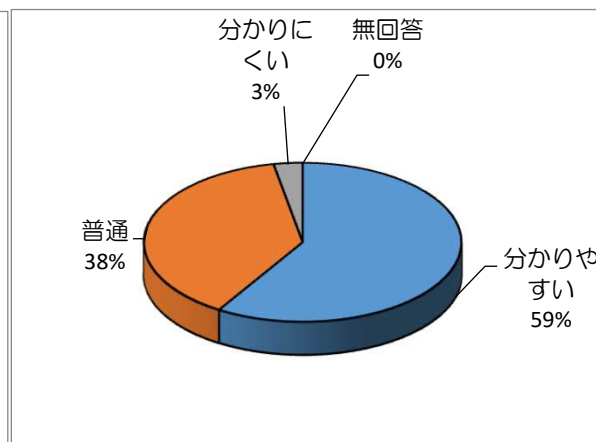
• プライバシーは守られていますか



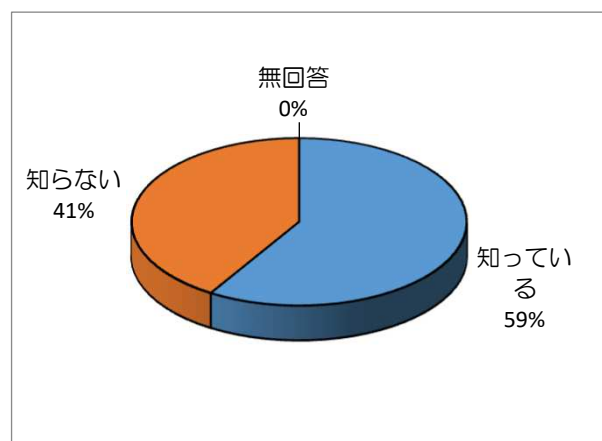
・職員からの連絡の内容はいかがですか



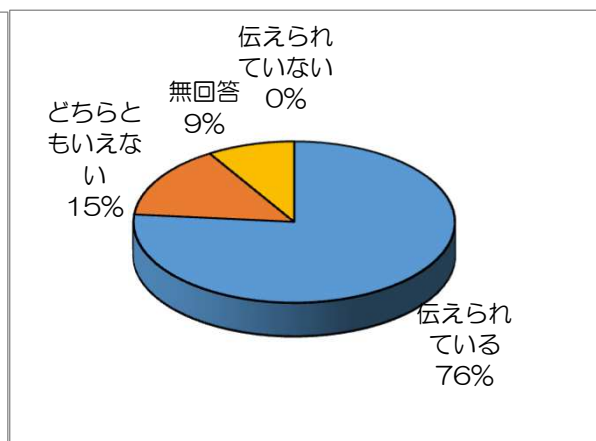
・各種計画書の内容についていかがですか



・相談や苦情の窓口、または担当者をご存知ですか



相談や苦情、ご意見ご要望があった場合、職員へ伝えられていますか



○施設での新型コロナウイルス感染症予防対策について、どう思われますか？  
ご意見ご要望などございましたら、ご自由にお書きください。

- ・入所者は高齢・疾患を持っている方の為感染予防対策は仕方ないと思います。自由に面会ができるようになると良いと願っています。
- ・早く対面面会ができる事を祈っています。
- ・予防対策の対応は良いと思います。一生懸命対応して頂き有難うございます。
- ・大変なこととは思いますが、命を守るため頑張ってください。
- ・十分対策されているので特に書くことはありません。お忙しい中いつもありがとうございます。引き続き宜しくお願い致します。
- ・きちんとして頂いていると思います。
- ・コロナ禍の中で、感染を防ぐため（クラスター）面会の制限は仕方がない事と思います。先が見えないので。
- ・コロナが早く収束する事を願っています。コロナ対応ご苦労様です。

○その他ご意見ご要望などがございましたら、自由にお書きください。

- ・家に連れて来て、一緒に食事をしたい。少しの時間でも一緒に居たい希望が叶えられるといいです。
- ・いつも大変お世話になっております。有難うございます。
- ・体調の異変時早急に対応して頂きありがとうございます。

- ・衣類の状況が良く把握できないので、状況を伝えてもらえればありがたいと思います。

⇒衣替えの時季になりましたら広報誌または担当より連絡を差し上げたいと思います。

- ・入所させて頂いていることに感謝しております。今後もよろしくお願い致します。
- ・気難しい母を置いて頂いているだけでも有難いです。その上母の気持ちをくみ取る努力して頂いてとても感謝しています。ありがとうございます。
- ・可能な限り土日、祝日の面会できるようにしていただければより良いと考えます。

⇒ご意見ありがとうございます。ご家族の皆様が面会しやすいように今後検討させていただきます。

- ・自宅に居たら体験出来ない事も、行事やレクリエーションを参加してもらい体験していると思うので、本当に有難いです。忙しい業務中で色々と企画して下さり、感謝しかありません。本当にありがとうございます。
- ・いつも父を見守り、介護してもらいありがとうございます。穏やかな父の顔を見られる事に本当に感謝しています。
- ・いつもお世話になっています。ありがとうございます。
- ・全ての質問に対して何の不満もありません。体調の変化等を細かに連絡を頂き大変有難く思っています。今後宜しくお願いします。施設に対しては日々感謝しております。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・面会、外出、外泊が早く出来ると良いですね。

プロにお願いする事で、感謝と安心感のみです。ありがとうございます。

⇒ありがとうございます。利用されている皆様が気持ちよく過して頂けるように今後も努めて参ります。

- ・コロナ禍での施設での様子を知る為に多くのご家族は、広報誌、窓越し面会の利用が多数でした。

窓越しでは言葉が聞きづらい。窓枠があり顔がみえずらい。顔は見えるのですが、お互いの会話が聞き取り難い為、思うことが言えず可哀そうな時がある。こちらの声が本人に届いていない時も、補助してもらい助かっています。コロナ禍でも少しでも顔が見れると安心します。他多数

⇒貴重なご意見を多数いただきありがとうございました。感染対策を講じながらも面会できてよかったと思える環境作りを検討して参ります。またご意見を頂き、窓越し面会がしやすいようにワイヤレスインターホンを取り入れました。

- ・各種計画書の内容について専門用語はよく知らないので調べたりしています。文字が小さい等のご意見をいただきました。

⇒ご家族の皆様にもわかりやすい言葉、内容を心がけて参ります。文字の大きさについてはシステムの都合上ご不便をお掛けしますが、今後の課題として検討させていただきます。

- ・相談や苦情の窓口、担当について知らないという回答が多くありました。

⇒苦情相談解決責任者：捧 直人

苦情相談受付窓口：苅部 貴子

受付時間：8：30～17：30 緊急時は時間外でも対応致します。何かありましたらいつでもご連絡下さい。

アンケートへのご協力ありがとうございました。皆様からいただいた貴重な意見をもとに、サービス向上に努めていきたいと思っております。今後もご意見やご要望等がございましたら、遠慮なく、職員にお伝え下さい。

今後ともまおろしの郷をどうぞよろしくお願い致します。