

## 令和5年度 やすらぎ荘満足度調査集計（入所）

実施期間： 令和6年2月  
対象者： 令和6年2月時点でご利用中の方、その身元引受人  
実施方法： 調査表を個々に郵送、記入後返送  
回答率： 22名 / 30名 （83%）

## 【集計結果】

### 1、身元引受人様から見て、ご本人様は職員から大切にされていると思いますか？

- ( 13 ) とても大切にされている
- ( 10 ) 大切にされている
- ( 2 ) どちらとも言えない
- ( 0 ) あまり大切にされていない
- ( 0 ) まったく大切にされていない
- ( 0 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- 面会の際、本人の笑顔も見られ、また本人から愚痴も聞かないので、大切にされていると感じる。服装も綺麗で肌艶も良い。
- 本人の顔色も良く、栄養面においても管理していただいているのだと感じる。
- 食事において、好き嫌いの多い中、こまめに対応してもらっている。
- 丁寧に声掛けをしていただいている。
- 体調も安定しており、何より本人が職員の方を信頼している。
- 身体状況の変化やその他料金についての説明がなされなかった。
- 入所してから元気を取り戻した様子。

### 2、施設や職員は、ご利用者様や身元引受人様からのご意見やご要望に対して迅速かつ適切に対応していますか？

- ( 17 ) 十分に対応している
- ( 5 ) 概ね対応している
- ( 2 ) どちらとも言えない
- ( 0 ) あまり対応していない
- ( 0 ) 全く対応していない
- ( 1 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- 当日の面会予約にも快く応じていただける。電話での対応も迅速・丁寧である。
- 面会の対応に時間がかかる時がある。
- 入所してすぐに転倒したが、対応が迅速であった。
- 担当が不在と言われ数日間待たされた。

### 3、疑問や相談事があった場合、気軽に相談できますか？

- ( 16 ) いつでも相談できる
- ( 8 ) ある程度相談できる
- ( 0 ) どちらとも言えない
- ( 1 ) あまり相談できない
- ( 0 ) 全く相談できない
- ( 0 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- 疑問や相談事は今のところないが、あればしてみようと思える。
- 対応が良い。親身になり快く対応してもらえる。
- 担当が不在と言われることが多い。
- 土日祝日は電話を避け、平日にお電話するようにしている。
- 面会の際など気軽に話して下さる。

### 4、職員の接遇（言葉遣い、対応）や身だしなみ（服装、清潔感）に満足していますか？

- ( 19 ) 大変満足している
- ( 5 ) ある程度満足している
- ( 0 ) どちらとも言えない
- ( 0 ) 少し不満がある
- ( 0 ) 不満がある
- ( 1 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- 面会や電話でも親切に対応していただいている。不快に持ったことがない。
- 身だしなみがいつも素敵。
- 言葉遣いも丁寧である。

### 5、施設・居住空間の設備や環境、衛生面について満足していますか？

- ( 10 ) 大変満足している
- ( 11 ) ある程度満足している
- ( 2 ) どちらとも言えない
- ( 0 ) 少し不満がある
- ( 0 ) 不満がある
- ( 2 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- 最近中は立ち入ることがないが、清潔なイメージがある。居室の環境を写真や動画で見せてもらいたい。

## 6、健康状態が変化した時、事故やケガが発生した際の対応はいかがでしたか？

- ( 20 ) 十分理解し納得できた
- ( 1 ) ある程度理解し納得できた
- ( 0 ) どちらとも言えない
- ( 1 ) 少し疑問や不満がある
- ( 0 ) 全く理解できず不満である
- ( 1 ) そういった事が発生していない
- ( 2 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- いつも丁寧に説明してもらい、入院時も迅速に対応いただけている。
- 受診に立ち合い、対応など目にしてとても安心感を得ることができた。
- 電話での報告も迅速であった。
- 緊急時ドクターヘリを使用すること、退院の日時など事前に何の説明もなかった。
- 医師を交えての説明などあった。

## 7、感染症への対策について、施設の取り組みと対応はどのようにお感じですか？

- ( 16 ) とても良い
- ( 7 ) ほぼ良い
- ( 1 ) どちらとも言えない
- ( 0 ) あまり良くない
- ( 0 ) 良くない
- ( 1 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- 仕方はないと理解しているが、かなり厳しめに管理されている印象がある。
- 予防接種時の対応なども丁寧に行ってもらった。
- 外出や外泊が早く可能となれば大変喜ぶ。
- 以前COVID19のクラスターが発生した際も、すぐに家族に連絡いただき安心できた。
- 規制の緩和は希望したいが、今はまだ過敏な程の対応でも良いとも感じる。
- 結果をみれば明らかに間違っていないと分かる。

## 8、水害など災害時の対応について、ご理解いただけていますか？

- ( 18 ) 十分理解している
- ( 5 ) ほぼ理解している
- ( 0 ) どちらとも言えない
- ( 1 ) あまり理解していない
- ( 0 ) 全く理解していない
- ( 1 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- 以前有事の際にも迅速に細かに説明してもらった。何も心配していない。
- 詳細を聞いたことがない。
- 緊急時の対応など説明を受け、十分に理解できている。

9、総合的に判断して、やすらぎ荘に入所できて良かったと思いますか？

- ( 24 ) 良かった
- ( 1 ) ほぼ良かった
- ( 0 ) どちらとも言えない
- ( 0 ) あまり良くなかった
- ( 0 ) 良くない
- ( 0 ) 無回答

\*回答された理由についてご記入下さい。

- 本人が元気に穏やかな様子で過ごせていることが、良かったと思えるサイン。
- いつも快く対応していただき、状況も報告していただき、家族も安心しています。
- 体調や状態も以前よりも良くなっている。
- 遠方に住んでいるので面会にも簡単に行けませんが、安心して過ごせる。
- 施設の立地条件、施設内の状況、経済状況の応じた支援を受けられる。
- 住み慣れたところで顔見知りの多い人と一緒に過ごすことができている。
- もう少し利用料を値上げしても良いのではないかともあります。
- 自宅での対応が難しいため。

10、最後に施設や施設職員に対して、ご意見、ご要望などご自由にお書きください。

- 皆様には大変お世話になり、家族も安心して暮らせています。
- 施設に入ることは出来ないが、施設の対応には満足しています。
- 感染症対も軽減され、居室に入ることが可能になれば、衣類の入れ替えなど家族自身でしたいと思っている。
- 検査の結果、薬の変更、などその都度報告してもらいたい。家族から聞かないと何も教えてもらえない。
- どこの病院に入院しても、「やすらぎ荘に帰りたい。」と言う。家族もその言葉を聞くと早く帰らせてやりたいと思う。