

令和2年度 第三白東苑 ご家族様アンケート集計結果

実施：令和2年2月10日（水）発送

対象：2月24日時点で入居している30名の入居者家族

回収期限：令和2年2月24日（水） 令和2年2月27日AM着分までを集計

回収率：22/30（73.3%）

質問1：第三白東苑の印象

良い：19（86.3%） 普通：3（13.6%） 悪い：0

（自由記述欄）

質問2：職員の態度・言葉使い・身だしなみ

良い：17（77.2%） 普通：5（22.8%） 悪い：0

（自由記述欄）

質問3：健康状態が変化した際やケガ等が発生した際の対応

良い：19（86.3%） 普通：3（13.6%） 悪い：0 無回答：1（5.8%）

（自由記述欄）

質問4：生活環境（設備・清潔感等）

良い：17（77.2%） 普通：4（18.1%） 悪い：1（4.5%）

（自由記述欄）

・「居室に入れていないので分からない」

⇒ご回答ありがとうございます。コロナウイルスの影響に伴い、ご家族様にはご不便、ご心配をおかけして申し訳御座いません。今後、お部屋の状況等をお見せ出来るよう検討させていただきます。

・「コロナで去年の部屋の様子は分からないので一度入ってみたいです」

⇒ご回答ありがとうございます。コロナウイルスの影響に伴い、ご家族様にはご不便、ご心配をおかけして申し訳御座いません。現在は引き続きコロナウイルス対策の為、施設の中をお見せする事は難しいですが、今後、お部屋の状況等をお見せ出来るよう検討させていただきます。

悪いとご回答頂いたご家族様もいらっしゃいました。今後も清潔な環境でお過ごし頂けるよう、細部の汚れ等に注意しながら清掃等を行って参ります。

質問5：職員が家族の悩みや不安を聞いているか

聞いている：20（90.9%） どちらでもない：0 聞いていない：0 無回答：2（9%）

（自由記述欄）

・「不安、困っている事は現在無し」（無回答者より）

⇒ご回答ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

質問6：入居者や家族の要望に合わせて柔軟な対応をしているか

対応している：21 (95.4%) どちらでもない：1 (4.5%) 対応していない：0

質問7：家族から見て入居者は現在のサービスに満足しているか

満足している：16 (72.7%) どちらでもない：4 (18.1%) 満足していない：0 無回答：2 (9%)

(自由記述欄)

・「本人がどこにいるかあまり理解していないのでは」(無回答者より)

⇒ご回答ありがとうございます。日々の会話やレクリエーションを通して季節や出来事等を感じて頂けるよう努めております。

質問8：家族として現在のサービスに満足しているか

満足している：21 (94.5%) どちらでもない：1 (4.5%) 満足していない：0

質問9：今後も第三白東苑を利用して行きたいと思うか

思う：22 (100%) どちらでもない：0 思わない：0

質問10：コロナ禍における面会時の対応について(窓越しの面会)

良い：11 (50%) 普通：9 (40.9%) 悪い：1 (4.5%) 無回答：1 (4.5%)

(自由記述欄)

・「現在窓越しの面会はしていないので、前のように個室で面会できないか検討して頂きたい」(無回答者より)

⇒ご意見ありがとうございます。今後感染症対策を充分に行った上でご面会できるよう検討させていただきます。

現在は個室でのご面会はお断りさせて頂いておりますが、オンラインによるご面会が出来るように調整させて頂いております。ご不便をおかけ致しますが、もうしばらくお待ち下さい。

・「入居高齢者の健康第一に考えてもらっています」

⇒ご回答ありがとうございます。今後も入居者様、ご家族様にご満足頂けるよう努めて参ります。

悪いとご回答頂いたご家族様もいらっしゃいました。面会の方法については更に工夫等出来る事はないか検討して参ります。

質問11：自宅におけるオンライン環境について

携帯電話、タブレット(LINE FaceTime)：18 (81.8%) PC(zoom skype)：7 (31.8%) 無回答：3 (13.6%)

(自由記述欄)

・「オンラインは携帯電話やPCの使い方を教えて頂ければOK」(無回答者より)

⇒ご意見ありがとうございます。現在、オンラインでのご面会が出来るよう調整させて頂いておりますので、ご不明な点等御座いましたら、遠慮なくご連絡下さい。

質問 12：その他要望等（自由記述）

・「いつも家族で職員の皆様に感謝しております。もし可能であれば何らかの形で母の様子を見る事が出来れば大変ありがたいです。」

⇒ご回答ありがとうございます。今後も皆様にご満足頂けるよう努めさせていただきます。又、入居者様の様子を第三白東苑のホームページや二か月に一度郵送にて送らせて頂いております、第三白東苑便りにて掲載させて頂いております。今後もお元気な様子をご家族様にお届けできるよう努めさせていただきます。

・「一昨年末に入居してコロナ禍になったので部屋の様子が分からないので洋服の収納ケースが必要かどうかを見てみたいです」

⇒ご回答ありがとうございます。コロナ禍で大変ご迷惑をおかけして申し訳御座いません。収納ケースに限らず、ご不明な点等御座いましたら遠慮なくご連絡いただければ幸いです。

・「スタッフの方々、大変感謝しております。今後どうぞよろしくお願い致します。」

⇒ご回答ありがとうございます。皆様にご満足頂ける施設を目指して努めて参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

・「いつも大変お世話になりありがたく思っております」

⇒ご回答ありがとうございます。いつも大変お世話になっております。今後とも宜しくお願い致します。

・「色々ありがとうございます。よろしくお願い致します」

⇒ご回答ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

・「第三白東苑様には大変良い印象を持っています。大満足です。コロナ対策で大変ご苦労なさっていると思いますが宜しくお願い致します」

⇒ご回答ありがとうございます。お気遣い頂きありがとうございます。コロナ禍で入居者様含めご家族様には大変ご迷惑をおかけしております。これからも入居者様のお元気な様子をお伝えできるよう努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

・「いつも大変お世話になっております。電話をした時の優しさあふれる対応にいつも感謝しております。今後よろしくお願い致します」

⇒ご回答ありがとうございます。我々職員もご家族様からの優しいお言葉に日々元気づけられております。今後とも宜しくお願い致します。

第三白東苑より

日頃より大変お世話になっております。お忙しい中、アンケートへのご協力ありがとうございます。

今年度は新型コロナウイルスの影響で面会や外出等の制限を行わせていただいている中で、施設の運営にご理解、ご協力をいただきましたことを感謝申し上げます。

今年度は皆様のご協力もありアンケートの回収率が 73.3%と例年に比べ高い回収率で終えることが出来ました。

アンケートの回収結果につきましては上記の通りとなっております。多々至らない点もあったこと、ご指摘につきましては重く受け止め、改善していくよう努めて参ります。

また次年度につきましても、新型コロナウイルスの蔓延拡大防止の観点から、面会等につきましては状況に応じて制限させていただく場合もございます。何卒ご理解いただくと共に、オンラインでの面会につきましても体制を整備していきたいと思っております。準備が整い次第改めてご案内致します。

今後も入居者様、ご家族様に寄り添い支援させていただければと思います。