令和３年度（下半期）満足度調査の結果について

令和４年２月に行いました満足度調査の結果をご報告させていただきます。

コロナ禍にて施設内でのご利用者様の生活の様子をご覧いただく機会のない中でのアンケートのお願いとなり、回答しづらい質問もあったかと思いますが、イムスケア・イムスホーム合わせて 282 名のご利用者・ご家族様にご回答頂きました。ご協力ありがとうございました。
また、この２月の調査では、インターネットからも回答できるようにしたところ、29 名のご家族様が活用してくださいました。

アンケートの内容は、主に①入所時の説明、②ケアプランについて　③日常のサービス内容（食事・入浴・レク他）、④施設内の環境、⑤スタッフの対応、⑥リハビリについての６項目で、約７割の方が「満足」「やや満足」と評価してくださいました。また③日常のサービス内容の食事・おやつにつきましては、主に通所系サービスをご利用されている方々から、量や味付け、提供温度についてなど具体的なご意見をいただきました。

【栄養科より】
食事に関しまして貴重なご意見ありがとうございます。いただいた意見を参考にこれからもご利用者皆様に喜んでいただけるようなお食事、日々の生活の楽しみのひとつとなるような美味しい手作りおやつを提供してまいります。これからもお食事に対するご意見、食べたいメニューなどお聞かせいただければ幸いです。　　栄養科主任

◈コロナ禍にあって状況に合わせた面会の在り方のご要望もありました。
現在、スカイプ及びメルタスアプリ（イムスホームのみ）によるリモート面会を実施中ですが、自由な対面面会が叶わないゆえのご家族様の不安なお気持ちが伝わってきました。スピーカーの活用や接続の不具合を減らすため業者へ問い合わせするなどリモート面会の環境整備を進めております。と同時に、私たち職員も利用者様の日々のご様子をご家族様に具体的にしっかりお伝えできるよう工夫を重ねてまいります。
※対面面会再開の目処がつくまで、いましばらくご辛抱頂きたくよろしくお願いいたします。

満足度調査結果として全体的に満足との評価やありがたいお言葉もいただきましたが、昨年度は職員の言葉づかいや説明不足でご迷惑をおかけしご指摘を受けたこともありました。職員一同気を引き締め、お一人おひとりの気持ちに寄り添い丁寧な対応で、「地域の人から愛し愛される施設」を目指して今後も取り組んでまいります。

次ページより、下半期の集計表と自由意見をご覧いただけます。

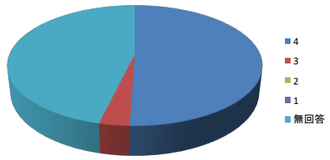
2022 年 5 月 25 日
サービス向上委員会

令和3年度下半期　利用者満足度調査　集計結果　　調査期間：令和4年2月

【クローバーのさと　イムスホーム　カウピリ板橋】入所フロア

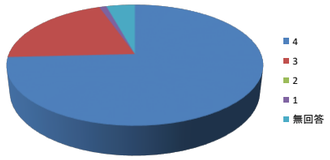
2.入所時の状況について

①契約時の説明は"ていねい"かつ"正確"でしたか？

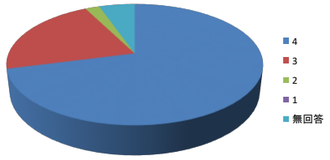


3.サービス提供に関する計画について

①個別計画（ケアプラン）の説明は分かりやすいですか？

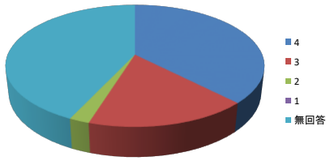


②個別計画（ケアプラン）は本人および家族の意向・要望が反映されていますか？

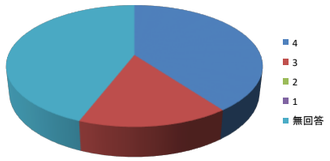


4.日常のサービスについて

①食事の献立、味付けの工夫などはいかがですか？

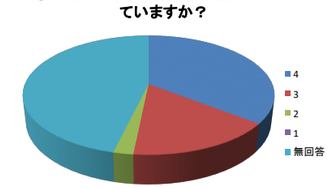


②入浴は気持ちよく快適だと感じられますか？

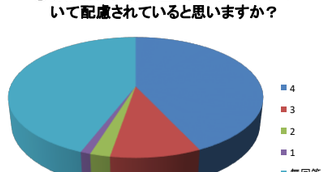


4.日常のサービスについて

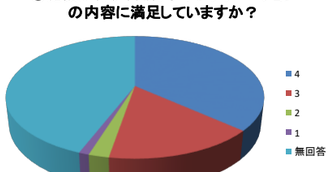
③入浴の内容（時間・方法など）に満足していますか？



④排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていると思いますか？

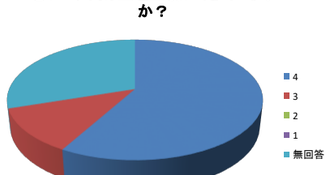


⑤施設が行う年間行事やレクリエーションの内容に満足していますか？



5.フロア環境について

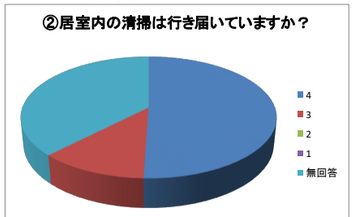
①フロア内は整理整頓ができていますか？



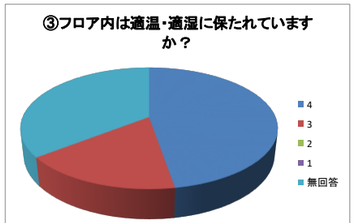
男女人数	
男	31
女	57
回答者内訳	
本人	1
家族	82
その他	10
回答者数合計	93

5.フロア環境について

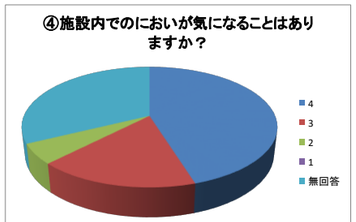
②居室内の清掃は行き届いていますか？



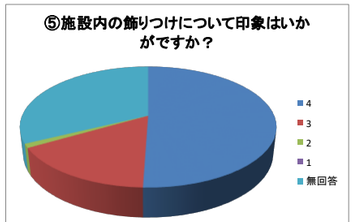
③フロア内は適温・適湿に保たれていますか？



④施設内でのにおいが気になることはありますか？

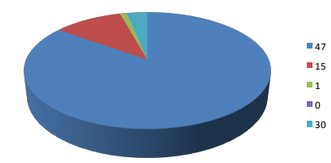


⑤施設内の飾りつけについて印象はいかがですか？

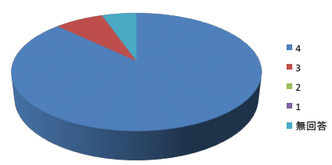


6.スタッフの対応について

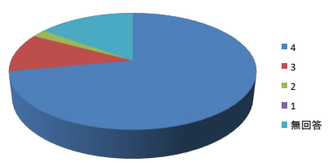
①スタッフの言葉使いは"ていねい"かつ"明朗"ですか？



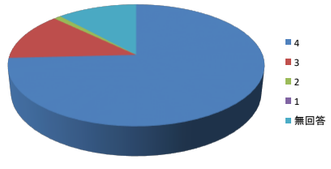
②スタッフの身だしなみはきちんとされていますか？



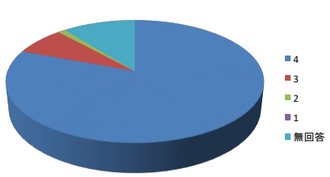
③スタッフはご利用者様が声を掛けられた際に、すぐ反応していますか？



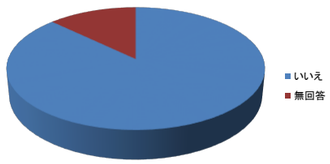
④スタッフは笑顔で接していますか？



⑤スタッフは、あなたの話を最後まで聞いてくれていますか？

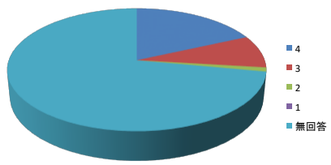


信頼できるスタッフはいますか？

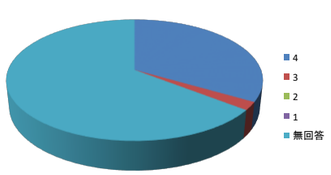


7.リハビリについて

①リハビリ内容には満足していますか？

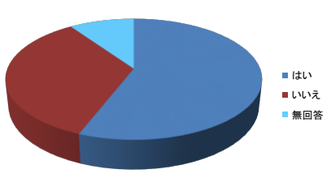


②リハビリスタッフの態度や言葉遣い、身だしなみはきちんとしていますか？



8.ホームページについて

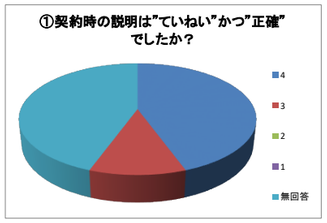
当施設のホームページを見たことがありますか？



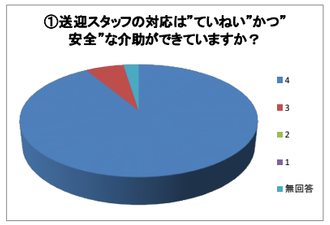
令和3年度下半期　利用者満足度調査　集計結果　　調査期間：令和4年2月

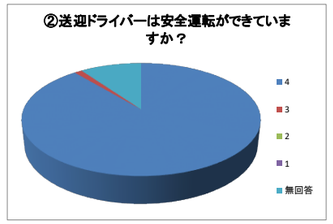
【クローバーのさと　イムスホームカウピリ板橋】通所

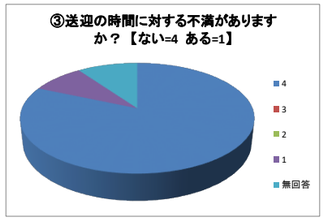
2.利用時の契約について

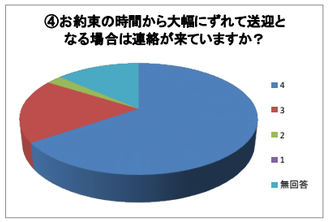


3.送迎について



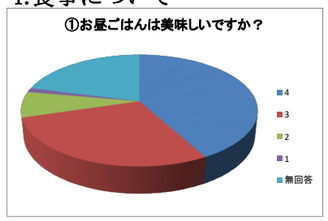


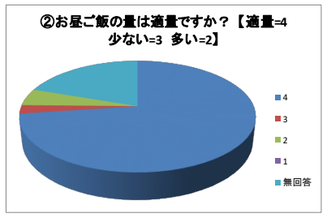


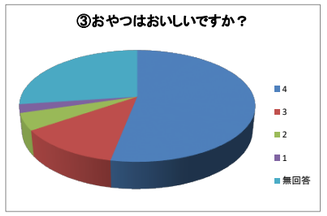


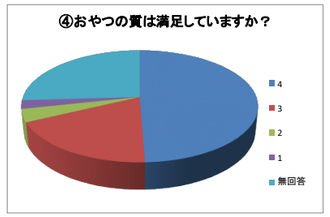
男女人数	
男	25
女	42
回答者内訳	
本人	26
家族	54
その他	1
回答者数合計	81

4.食事について

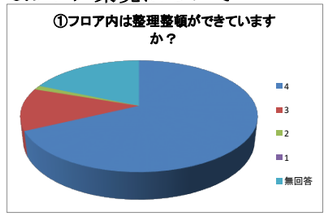


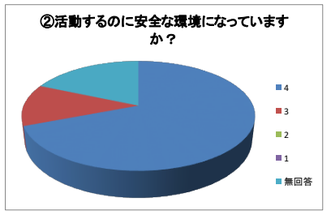


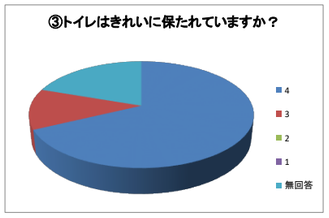




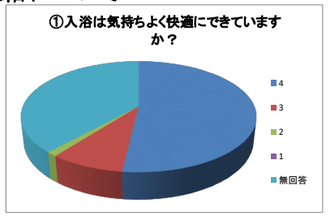
5.フロア環境について

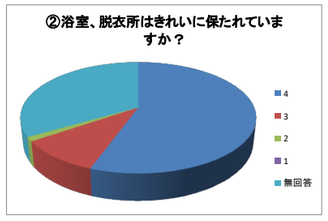




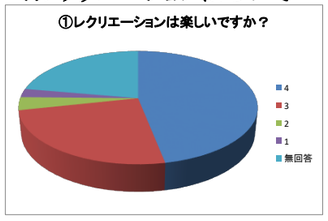


6.入浴について

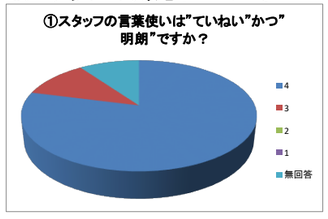


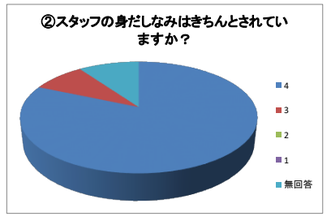


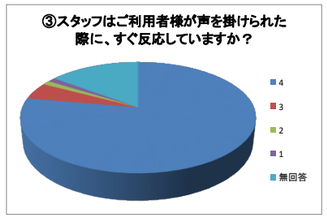
7.レクリエーションについて

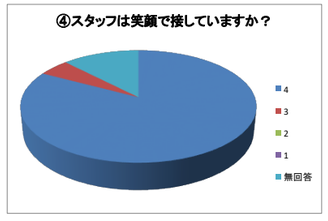


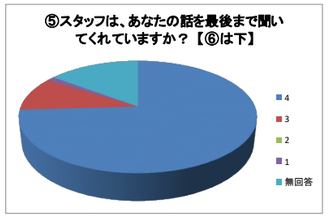
8.スタッフの対応について

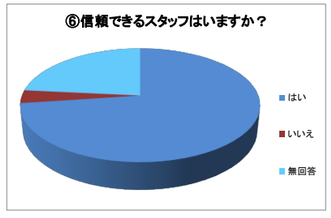




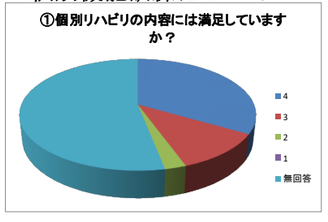


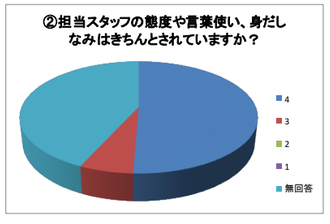




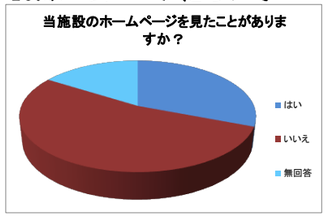


9.個別機能訓練について





10.ホームページについて



★イムスホームカウピリ板橋

【通所】

- クローバーのさとに行くようになり元気になりました
- 歩く時、運動の時に空間を確保してほしい
- いつもお世話になっております。認知症の人を預かって頂いていつもとても助かっています。本人も毎回とても楽しみで仕方がないので本当に良くして頂いているのだと思います。これからもどうぞよろしくお願いします。
- 問 5.6.7.9 については回答のしようがありません。全般的に、とてもよく寄り添っていただいていると敬服いたしております。
- 荷物の量が多くて手数をおかけいたします。
- いつも親切に接して下さるのがわかります。何故なら『家に帰るねー』（クローバーのさとのこと）といって家を出ようとするのです。居心地がいいのでしょう、ありがとうございます。
- 泊まりの祭、夕食も食べさせて頂けると、助かります。食事の前掛けを、しっかりして欲しい。（ごくまれだが、汚れが、シャツ、下着に付いて、洗濯してもおちない時があります。）
- 色々と臨機応変に対応して頂けるので大変助かります。ありがとうございます。
- ラーメンが口に合わない様です。いつもはおいしかったと喜んでいます。お風呂は日本一だと楽しみにしています。
- ４月から回数を増やしお世話になる予定ですのでよろしくお願いします。皆さん全てを信頼できるそうです。
- 2/24 の日に準備をしていなくて、お迎えかえのスタッフさんをお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。ご迷惑をお掛けしました。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- 未回答の部分は通所している本人でないと回答できない部分の為、未回答ですが本人は判断し回答するのは難しい。
- グタッとしてしまうのでもう少し起きてくれたらと思います。リハビリをどんどんさせてください。
- 認知症が進んでいる父に聞いても答えてもらえず参考になる様な回答ができなくてすみません
- 御飯が固い
- 女性入浴時に男性スタッフが用もないのに入ってくるのは不愉快です。
- いつもお世話になりありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
- いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- いつも楽しく行ってこられてとても感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- お汁はもう少し温かくして欲しい
- 今後とも宜しくお願いします。
- お風呂のお湯が少し暑いです。皆さん（運転手の方、送迎の方・リハビリのＮさん、看護師さん、スタッフの方、相談員Ｎさん）親切にして頂いて本人も喜んでいます。今後とも宜しくお願いします。
- 昼食の件です。苦情が届きます様に。おかずが少ないのは良としても味があまりにもうすくて食事が出来ない。少し考えて頂きたい。

【入所】

- 一年半程入所していますが、いやな思いをしたことが一度もありません。
- 入所者本人が大変満足してます
- １月からオンライン面会の枠がすくなすぎて予約が取れない。対面が休止ならば、枠を増やすべきでは
- お世話になっています。ありがとうございます。
- いつもお世話になりありがとうございます。おかげ様で穏やかに過ごしている様子がわかり、安心しております。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- テレビ面会で、だんだん反応が悪くなっているので心配しています。アクリル板超しの面会を

許可するタイミングが遅すぎると思います。(12 月の感染症が激減していたタイミングで出してほしかったです。)次回こういう面会機会が来た時は早急に判断して下さい。慎重になる気持ちも分かりますけど、母に会いたいです。フロアでの過ごしている様子とか知りたいです。介護士さんに聞きたいですが、(テレビ面会の時)皆さん忙しそうです。
- コロナ禍要望があっても正直無理だと思っています。施設の皆様には感謝しております。
- 診察介助時に手足の爪が伸びていたのが気になりました。(面会が出来るようになれば家族が切ってあげれば良いのですが現状ではそれも出来ずスタッフも少ない中で、多忙であるのは理解しているつもりなのですが…)
- 日頃より大変お世話になっております。本人(入所者)が日々穏やかに暮らせるのは環境の良さはもちろんスタッフ様の細かい気配り、優しく温かいご対応だと感謝しております。思いの外早めに入所できた当初は相談員様から「ご縁があったのですね」とお言葉を頂戴し、未だに忘れられずにおります。このご縁が今後も末永く続きますよう願って止みません。今後共どうぞよろしくお願い申し上げます。
- 信頼できるスタッフの所で書いてしまいましたが、いつも明るく対応して下さり、入居している兄の状況を話て下さり、本当に安心して帰る事が出来ます。クローバーのさとに入所出来て本当に良かったといつも感じて居ります。この先も星野さんでよろしくお願いしたいです。すべての面倒を見てもらいスタッフの皆様にも感謝しています。いつもありがとうございます。
- コロナ禍の中、大変御苦労をおかけしています。入所してから面会が思うように出来ていないので施設内の事は翌分かりませんが、信頼してお任せします。宜しくお願い致します。くれぐれも、皆様の健康を願っております。
- いつも大変お世話になっております、ありがとうございます。本人からもていねいに対応していただいていると聞いています。横になる時間が増えている様子伺いましたが、声かけして頂けると助かります。人との会話がなくなると声がでなくなってしますと思いますので、お世話になります。どうぞ宜しくお願いします。
- 家族としては大変満足しています。いつもありがとうございます。
- お世話になっております。コロナ禍で、ご本人との面会がオンラインでしかできない状況ですが、いつも職員の方が寄り添いご対応くださり日頃のご様子等ご説明いただけ感謝しております。
- これからも宜しくお願い致します。
- とても良い施設に入所でき感謝しています。施設も新しく、管理もゆきとどいており、各種スタッフもとても良くしてくださっています。
- 忙しいと思いますが、くれぐれもお体を大切にして下さい。感染症がおちつき、入居者と気がねしないで会える日が来る事を願っております。
- 長いコロナ禍で、大変お世話様になって居ります。長いしんぼう生活に皆疲れてしまいますね、早く終息することを願っています。ご苦労さまです、宜しくお願い致します。
- コロナが長びいている中、介護スタッフ、施設スタッフの方々には、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。コロナ対策で大変な日々が続きますが、ご自愛下さいませ。

- 本人はしゃべることもできないが、スタッフの方たちはよく、様子を見ていてくださると感じています、有難いです。
- コロナウイルス感染症の影響で施設内に入ったことがないので、施設に関する質問には答えられません。
- いつも本人が元気にしているので、感謝しています。ありがとうございます。
- いつもよくしていただき、うれしく思っています。コロナの折、会えないのが、さみしいです。これからもよろしくお願いします。
- 施設内を自由に出入り出来ないのでよくわかりませんが、今、大変な状況ですけどコロナのワ

クチン接種済であれば、面会を出来るようにして下されば良いと思います。入所して約２年になりますが、内容が全くわかりません。もっとフリーにして下さい。よろしくお願い致します。
- スタッフの方はなにかあるとすぐ連絡をしてくれるので安心してお任せできます。いつもあたたかく、笑顔で接してくれているので、とても満足しています。みなさま。とても親切です。感謝しています。これからもよろしくお願いいたします。(娘より)
- いつも面倒をお掛けして、ありがとうございます。
- 令和３年 11 月に入所しましたが、フロア居室に入ったことがありません。入所者も認知があるので、詳細はわかりません。
- 質問内容がまったくかわってないと思います(毎回同じ)入所でお世話になっている本人でないと回答ができない質問はこまります。とは言え、本人が意思表示能力に欠けているため、いずれにせよ回答ができない矛盾はありますが、家族として、どう思うか、という形で質問内容は変えられないのでしょうか？
- 先日、トイレで車椅子への移動に失敗して転倒したと連絡がありました。ストップウォッチをかけて、その場から離れている間に一人で乗り移ろうとして、床に倒れたそうですが、プライバシーよりも安全に重点を置いて、見守りをお願いしたいと思います。平常時、座位で過ごしている時と違って、立ち上がって動くリスクの高い場面では、その場を離れて一人にされるのは心配です。改善の検討をお願いいたします。プライバシーへの配慮であれば、後ろを向いておく等でも良いのではないでしょうか。
- 入居しまして２ヶ月すぎました。自分の感情を表現する事など難しい場面もあるかと思います。御迷惑おかけ致しますが、宜しくお願い致します。
- 今後ともよろしくお願い致します。
- スタッフの皆様、いつも有難うございます。コロナ禍の中大変かと思いますが、よろしくお願いします。
- 連絡が細やかで嬉しいです。しかし、負担をかけているのではないかと心配になります。スタッフさんたちのやりやすいようにしていただければ充分です。日中だけでなく、夜中に目が覚めた時も、こんな時間でも祖母を守ってくれている人がいるんだと思い、感謝の気持ちでいっぱいになります。いつもありがとうございます。
- 本人が満足いく対応お願いします。
- 入浴、排出等の質問については、コロナによって見学出来ていないため、回答する事が出来ません。また、環境等については、入口の受付周辺及びビデオ面会で見る事が出来る範囲で回答しています。スタッフの方々につきましては、皆様笑顔で丁寧に応対してくれまして、教育などが行き届いている感じを受けます。
- コロナ禍で大変な中、お世話をしてくださり、ありがとうございます。この２年、直接の面会は一度しかできず、認知症がすすんでしまうのではないかと気がかりでしたが、画面越しの面会でも母はしっかりしています。それはきっとスタッフの方々が気にかけてくださり、心をつくしてケアしてくださっているおかげだと思っています。
- いつも親切丁寧なご対応ありがとうございます。スタッフの方々はどなたも気持ちのよいスペシャリストばかりです。この施設に入れた父は幸せだと日々感謝しております。

- いつも丁寧な対応をして頂きありがとうございます。面会について、他の施設では窓越し面会をされています。母は目が悪くオンラインだと、誰か分からないと。少しでも会える機会を頂けると有難いです。今後とも宜しくお願いします。
- コロナの中…母親に会える機会がないのがただ悲しいです。コロナの世界は、変わらない変わるとするなら新しい面会…どうしたら母親の手を握ってあげられるか…コロナを待っていたら母親の方から僕の事を理解出来なくなる。頭でわかっていても現実は、厳しく辛い母親には、時間がないと思う。利用者にとって会いたいと希望してる家族にとって…施設にとって…コロ

ナのある世の中コロナのある施設のあり方がわからないです。穏やかに過ごせますよう祈るしかないです。
- お世話になっております。ご厄介をおかけしていること尋常ではありませんが、いつもご丁寧に対応下さっていることに感謝しかございません。心からお礼申し上げます。ありがとうございます。
- 1. Skype 面会からメルタスアプリに変更との事ですが、このアプリは海外からでも面会可能かどうか確認したい。出来ないのであれば Skype 面会で対応して頂きたい。2. 面会について、面会人の PCR 検査にて陰性証明があれば 1F ロビーなどで面会可能にして頂きたい。面会可能な施設もあります。3. 施設費をクレジットカード、Quick Pay での支払いを可能にして頂きたい。4. 売店の支払いをクレジットカード、Quick pay 支払いが可能でなければせめて、PayPay 支払いが可能にして欲しい。現金支払い料金に手数料を加算した金額でも構わないので選択肢を増やして欲しい。今時、現金のみとか時代にあっていないので。
- 直接面会が出来ていない為、状況が分からず、お答え出来ないことが多いです。今後とも宜しくお願い致します。