**2023年度リバーイースト施設満足度アンケート集計結果と回答**

**【入所棟】**

施設をご利用いただいている皆様へ2024年1月に実施させていただきました、満足度

アンケートの集計結果と、ご意見に対する回答をさせていただきます。

2023年度は、施設内で感染症が発生した為、入所されている皆様にアンケートを実施することができませんでした。今年度は、ご家族様からのアンケートのみとなりましたことをお詫びいたします。



【アンケート結果】

「施設側からの情報発信」と「職員の接遇」につきましては、前回と同様に高い評価を頂くことができました。今後もより高い評価を頂けるよう努力致します。

　　「入所者の状態のご報告」につきましては、施設内で検討を行い情報の発信に努めて参りました。前回より20％のご家族様から高い評価を頂けたことに感謝申し上げます。これからも情報の発信に努めて参ります。

　　また、「面会の回数」及び「面会の時間」につきましては、「悪い」「どちらともいえない」と25％のご家族からご意見を頂き、改めて面会方法や回数について見直しを行いました。その結果、6月1日より、居室内の面会を再開し、1週間に1回であった回数も毎日でも可能とし、面会時間も15分から20分に5分間延長と致しました。少しずつではございますが、感染症対策に取り組みながら時間の延長を今後も検討して参ります。

　面会時間等につきましては、施設のホームページや家族通信等で随時お伝えして参りますので、ご確認ください。面会時のお願いなど一部条件がございますが、引き続き、皆様のご理解とご協力をお願い致します。

以下に皆様から頂いたご意見の一部を表記させて頂き、施設の対応を記載させていただきましたので、ご一読頂けますと幸いです。

【自由記載欄】

〇リハビリの様子を見てみたいです。

　【回答】リハビリの時間は、個人により大きく異なりますので動画を撮影させて頂くなどで対応を検討致します。

〇入所者との外出（食事や買物等）を希望した際は可能なのでしょうか。

　【回答】外出につきましては、目的に応じて対応しておりますのでご相談ください。

〇面会時に和菓子やジュースを提供できる日が来ると嬉しいです。

　【回答】現在、飲食物の持ち込みは、食中毒の兼ね合いからお断りをさせて頂いております。引き続き、飲食物の持ち込みにつきましては、大変申し訳ございませんがご遠慮願います。

〇「着替え」なのですが、パジャマに着替えることがなく、週2回くらいの着替えです。増やして頂けたらと願います。

　【回答】現状パジャマへの更衣につきましては、ご自身で着替えができる方を優先的に対応しております。お手伝いが必要な方につきましては、ご要望をお聞きして対応を検討してまいりますので、お声かけください。

〇面会時に施設（外など）を一緒にお散歩できるととても嬉しいです。

　【回答】居室内面会を6月より開始し、面会内容の見直しを今後検討するなかで、敷地内の散歩につきましても改めて検討致します。

〇CSセット業者による訪問販売にて、入居中の母と衣類を購入する時間を共有することができ、関係者の皆様に感謝致します。また、機会がございましたら宜しくお願い致します。

　【回答】CSセット業者（株式会社　エラン）にお話しをさせて頂き、開催できるように企画致します。

〇リハビリの効果がどのくらいあったのか知りたいと思います。入所時と1ヶ月後、2ヶ月後で比較した所見を頂きたいと思います。

　　【回答】リハビリのご様子につきましては、面会時にリハビリ職員からご説明をさせて頂きますので、お声かけください。

〇普段どのような環境で生活しているのか一度も見たことがない。

何らかの形で現状を目にすることができればと以前から思っている。

　【回答】上記の質問につきましては、多数ご意見を頂きました。普段の生活状況につきまして、ご家族にお伝えする方法を検討して参ります。

〇コロナが令和5年5月1日より5類感染症となっています。入居者との面会について、どのようにお考えか示して頂きたい。

　【回答】面会時間及び回数等につきましては、多くのご意見を頂き、改めて施設内で検討を致しました。その結果、6月1日より、居室内面会を開始し、1回の面会時間も20分間と5分間ではございますが、延長させて頂きました。今後は、段階的に面会時間の緩和を検討して参ります。皆様のご面会をお待ちしております。

　多くのご意見を頂き、ありがとうございました。また、こちらには記載しておりませんが、お褒めのお言葉・感謝のお言葉もたくさん頂き大変励みになりました。

　ご意見に関しては、回答が足りていない点もあると思います。引き続き、今後の課題とさせていただき、善処できるよう施設内で協議して参ります。

　職員一同、良いサービスが提供できるよう努めてまいりますので、お気づきのこと、お困りのことがございましたら、些細なことでも構いませんのでお気軽に施設までお知らせください。

　お忙しい中、アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。

2024年6月20日

　　　　　　　　　　　　　　　　　　公益財団法人　積善会

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　介護老人保健施設　リバーイースト

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　施設長　松本　正和