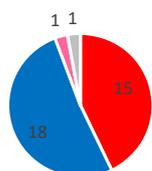


令和3年度 施設介護サービス向上のためのアンケート調査結果について（報告）
特別養護老人ホーム なりすな（1号館 多床室）

令和3年度施設介護サービス向上のためのアンケート結果を公表いたします。
アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。いただいた貴重な意見を職員一同真摯に受け止め、今後のサービス向上に努めて参ります。

- ・調査対象者 49 名
- ・提出者数 35 名（回収率72%）
- ・調査日 令和3年1月

問1.担当職員からの毎月の手紙で利用者様の状況はわかりやすいですか。

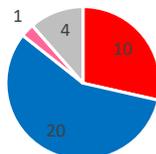


- 1.とてもわかりやすかった ■ 2.わかりやすかった
- 3.わかりにくかった ■ 4.とてもわかりにくかった
- 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・とてもわかりやすかったです。今後もよろしく。
- ・いつも丁寧な文章で、担当職員さんの心遣いが伝わってきます。
- ・毎月、母の様子を教えていただき、感謝しています。
- ・写真の同封などで。出来れば担当様に合ってお話（様子）聞きたいです。
- ・職員さんから目線でいろいろ書いていただいてわかりやすいです。
- ・様子、いろいろとお手数をかけますが、よろしく願い致します。
- ・気になっている事を適切に伝えてくださり、感謝しています。
- ・電話にて担当の職員さん2週間ごとに詳しく説明して下さる。
- ・手紙を楽しみにしています。

問2.面会について（テレビ電話も含め）電話対応や窓口等の対応はいかがでしたか。

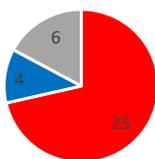


- 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・お祝い時に孫と2人と一緒に写真を撮っていただきました。とても良い記念になりました。
- ・丁寧な対応で満足しています。
- ・面会時、いつも同じ人の対応でないですけど。
- ・短い時間でも尋ねる事に答えてもらって満足しています。
- ・電話口でも、親切にお知らせくださいます。
- ・テレビ電話は少し苦手です。

問3.面会時等にお気づきな点があった際に、職員に相談できていますか。

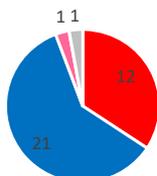


■ 1.はい ■ 2.いいえ ■ 3.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・面会時間が制限されているので、帰ってから（帰宅後）気が付きます。
- ・必要な物が足りてるか聞いて話しさせてもらってます。
- ・いろいろ普段の様子が聞けてよかったです。
- ・いつも笑顔で接して下さり、ありがたくとてもうれしく思っております。
- ・様子を聞かせていただいています。

問4.利用者様の健康状態等の変化について適切に報告がありますか。

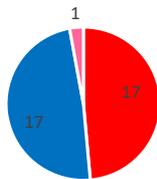


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・適切に報告していただき、今後もよろしくお願いします。
- ・通常は月1回の手紙で、急な時はお電話をいただいているので安心しています。
- ・母の様子を教えていただいています。
- ・コロナ、インフル接種に同意していますが、いつ（何時）がわかりません。副反応も心配で。認知症も含めて。
- ・変わった事があれば、その都度連絡もらってありがたいです。
- ・少しのことで連絡いただいて感謝です。
- ・担当変わってもすぐ（様子）返してくれて助かります。
- ・有ります。
- ・寒くなったので、元気になっているか心配なので、電話で聞けたらうれしいです。

問5.施設サービス計画書（ケアプラン）更新の作成の際に、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れていますか。

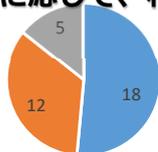


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・聞き入れてくれて満足しています。
- ・一番身近で様子をよく知っておられるプロの方が作っておられるので安心してあります。
- ・家族、入所人だけです。認知・・・？施設様（スタッフ様）意見をお伺いできれば。
- ・この度初めてでしたが、とてもいいプランでした。ありがとうございました。

問6.施設サービス計画書（ケアプラン）作成後、ご本人やご家族から定期的又は必要に応じて、相談する機会がありますか。

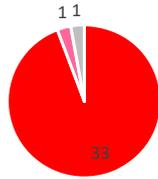


■ 1.ある ■ 2.ない ■ 3.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・コロナ禍のため、いつどうしたらいいかわからず、時が過ぎています。良くして下さっているのが今の所、急にせまった相談はないです。お世話様になっています。
- ・今のところ特にありません。
- ・相談する機会があれば（仕事でなければ）
- ・特に今のところないですね。これからあればご相談させていただくかもわかりません。
- ・初めてのことでよくわかりません。
- ・家族で見えています。
- ・相談が必要なこともなく満足しています。

**問7.写真を送らせていただくことがあります、
写真送付についてどう思われますか。**



■ 1.このまま継続 ■ 2.送付しなくてもいい ■ 3.分からない ■ 4.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・元気な姿がわかるので、これからもお願いします。
- ・百閉は一見にしかず。様子がよくわかってありがたいです。
- ・様子がわかって安心しています。
- ・面会に行く事も仕事上少なく、コロナ禍ありがたいです。これからも継続（できれば枚数1～3枚）
- ・コロナで普段の生活の写真はないのでありがたいです。
- ・コロナ禍になり、面会する機会が少なくなり、写真で様子を知る事が出来てよかったです。
- ・写真は子供や親しい人に送っていますからとてもうれしいことです。楽しみにしています。
- ・近状がわかってとても有難い。
- ・楽しみにしています。

問8.コロナ禍で家族様から提案があればご記入をお願いします。

【具体的内容・ご意見について】

- ・早くコロナ禍が終息することを願うばかりです。
- ・土、日にも面会ができると助かります。
- ・こちらから（提案）お聞きしたいです。
- ・コロナ禍のため、面会時期を考えるとなかなか思うように予約が取れません。
面会の時間の幅があったらなと思います。
- ・皆様によくしていただいているようでありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・県外の子供達は、時間が15時～でちょっと時間が合わない。午前中だと有難いなあ～と思いますが。
- ・安心、安全に努めて頂きありがとうございます。
- ・施設の皆様に感謝しております。

問9.その他ご意見ありましたらご自由にご記入ください。

- ・コロナ禍で、活動などもままならない中ありがとうございます。本人のストレスなどを受け止めてくださっているようで申し訳なく感謝いたします。介護されているとわかっていても、プライドのためか不足に思うことがあるようでご迷惑ばかりおかけしているかもしれませんが、よろしくお願いします。
- ・コロナ対策等、大変だと思いますが、これからもよろしくお願いします。
- ・なりすな様（皆様には大変お世話になってます）これからもよろしくお願いします。
- ・いつも親身になって世話をさせて頂いてありがとうございます。近況のお手紙も様子がわかり安心しています。
- ・コロナ禍の中スタッフの皆様忙しいのに、良くしてもらって感謝しています。
- ・今後もよろしくお願いします。
- ・いつも親切、丁寧に対応して下さい、ありがたいです。今後もよろしくお願いします。
- ・面会は平日15時～16時は無理なので、日曜日に面会することは出来ませんか。
- ・コロナが落ち着き自由に面会が出来るといいですね。入所してからとても元気になり、皆様に感謝の気持ちで一杯です。

ご意見ご感想の回答。

問1.職員からの毎月の手紙で利用者様の状況はわかりやすいですか。

・出来れば担当様に会ってお話（様子）聞きたいです。

回答：変則勤務しておりますので、なかなかご要望に添えないかもしれませんが、お電話いただいて出勤であれば担当に繋がれると思います。また、ご相談ください。

問2. 面会について

・面会時、いつも同じ人の対応でないですけど。

回答：変則勤務ですので、同じ職員の対応は難しく、同じユニット職員での対応をさせていただいております。

・テレビ電話は少し苦手です。

回答：すでに文章を送付させていただいておりますが、2月10日より警報発令中でもアクリル板を使用した面会を行いますのでよろしくお願ひします。

問3.面会時等にお気づきな点があった際に、職員に相談できますか。

・面会時間が制限されてるので、帰ってから（帰宅後）気が付きます。

回答：面会時だけでなく、お電話でのご要望やご質問でも良いのでお気軽にご連絡ください。

問4.利用者様の健康状態の変化について適切に報告がありますか。

・コロナ、インフル接種に同意してますが、いつ（何時）がわかりません。副反応も心配で。認知症も含めて。

回答：予防接種を今後受けられたら、看護師より摂取日、接種後の体調をお便りに記載します。ただし、利用者様の体調によって、予定が変更になることがあるため事後報告になる可能性もあります。同意書の方に備考欄を作成し、家族様の意向もお聞きしたいと思います。

・寒くなったので、元気にしているか心配なので、電話で聞けたらうれしいです。

回答：いつでも連絡いただければ電話で対応させていただきます。

問5.施設サービス計画書（ケアプラン）更新の際に、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れていますか。

・家族、入所人だけです。認知…？施設様（スタッフ様）意見をお伺いできれば。

回答：施設内で各専門職で担当者会議を開かせてもらっていますので、施設サービス計画書には各専門職からの意見を踏まえ計画書を立てさせていただいております。

問6.施設サービス計画書（ケアプラン）作成後、ご本人やご家族から定期的又は必要に応じて、相談する機会はありますか。

・初めてのことでよくわかりません。

回答：なんでもいいので、気になる点があればご相談ください。

問8.コロナ禍で家族様から提案があればご記入お願いします。

・土、日にも面会ができると助かります。

回答：土・日の面会のご要望は多く受けております。勤務体制での都合上、土・日は職員数が少なく対応が困難なため、行えておりませんが感染症が終息してきた際には検討していきたいと思っていますので、ご辛抱いただければ幸いです。

・コロナ禍のため、面会時期を考えるとなかなか思うように予約が取れません。面会の時間の幅があったらなと思います。

回答：感染拡大予防対策を行いながらさせていただいています。面会での制限だけでなく、職員も日々感染対策を行い気をつけながら勤務に当たっています。ご家族様には大変ご不便をお掛けしておりますが、ご理解の上ご協力よろしくお願いします。

・県外の子供達は、時間が15時～でちょっと時間が合わない。午前中にだと有難いなあ～と思いますが。

回答：利用者様の生活を中心に考えながら行っておりますので、ご要望に答えられない所もあり、申し訳ありません。毎回でなければ、面会時間の対応も検討していきたいと思います。

問9.その他ご意見ありましたらご自由にご記入ください。

・面会は平日15時～16時は無理なので、日曜日に面会することは出来ませんか。

回答：問8と同様