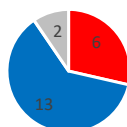


令和3年度 施設介護サービス向上のためのアンケート調査結果について（報告）  
特別養護老人ホーム なりすな（2号館 個室）

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 30 名
- ・提出者数 21 名（回収率70%）
- ・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。

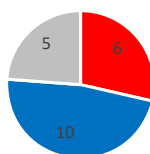


- 1.とてもわかりやすかった ■ 2.わかりやすかった
- 3.わかりにくかった ■ 4.とてもわかりにくかった
- 5.未記入

#### 【具体的内容・ご意見について】

- ・いつもありがとうございます。
- ・会いに行く事が出来ないので、毎月の状況を見て安心しています。とてもわかりやすいです。
- ・色々とおばあさんためにしてくださってる事とかよくわかります。
- ・会う事が出来ないのに、日常の生活を知らせてもらい、とても喜んでます。元気そうな写真を送ってもらい安心しています。有難うございます。
- ・日常の生活、食事の様子がよく分かって毎月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。

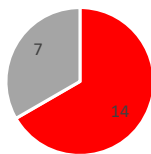


- 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

#### 【具体的内容・ご意見について】

- ・本人の意思疎通が難しいのに、耳元で「〇〇さんが来てくれなっただで・・・」等伝えてくださいました。
- ・無理言って申し訳ありません。（時間など）
- ・最近、面会してないので分かりません。
- ・丁寧に親切にしてくださいありがとうございます。

### 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。

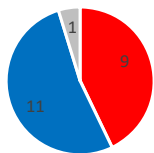


■ 1.はい ■ 2.いいえ ■ 3.未記入

#### 【具体的内容・ご意見について】

- ・入所してまだ一度も会いに行ってませんが、書類を持って行かせてもらって、状況を職員の方に聞くとすぐに返答をもらい安心しています。
- ・なんでも相談してます。
- ・気づきはなし。

### 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。

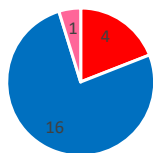


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

#### 【具体的内容・ご意見について】

- ・何かあるとすぐ連絡いただけるのでありがたいです。
- ・身体に変化があるとき、その都度電話があり安心しております。
- ・その都度連絡してくれてます。
- ・毎月の状況報告をいただいて安心してます。たまに電話がかかってくる時は何かあったのか不安になります。
- ・現在の様子がすぐわかるように説明してくださいます。
- ・何時もわかりやすく報告してくださいます。

### 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。

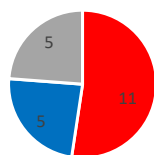


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満

#### 【具体的内容・ご意見について】

- ・電話での聞き取りになっているため、考える余裕がほしいので、書面での作成だといと思います。

**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。**

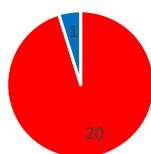


■ 1.ある ■ 2.ない ■ 3.未記入

**【具体的内容・ご意見について】**

- ・ケアプランについては満足しております。
- ・本人もこちらは何が出来て何が出来ないのかわからない。こんなものかと思ってしまう楽しさもあるが、そちらからの提案があれば乗ってみたい事も多いかと思う。
- ・相談することがありません。

**問7.写真を送らせていただくことがありますが、  
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

**【具体的内容・ご意見について】**

- ・写真を見ると元気な様子がわかるのでうれしいです。
- ・一枚で良いと思います。
- ・県外に住む妹にスマホで送ると（コロナで面会が難しいから）安心しており喜んでいきます。
- ・会いに行けないので、写真を見ると私自身元気になります。もっと写真を送ってほしいです。
- ・毎月の連絡で様子が分かりますから

**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】**

- ・コロナ禍で面会が全くできない所があると聞く中ありがたいと思っています・・・が。  
又陽性者が増加にあるので心配です。
- ・もし、叶うことなら、検温等をして異常がなければ何時間でも会いたいです。
- ・耳が聞こえなかったり、認知の場合、テレビ電話はぜったい無理です。
- ・コロナ前と同じような面会が出来るような方法をなりすなさんより提案していただければと思います。
- ・元気な姿が見れてとてもありがたいです。

## 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。

### 【具体的内容・ご意見について】

- ・ 病院への送迎大変感謝しております。
- ・ 今回ワクチン接種承諾書とアンケートが同じ返信用封筒を使用することは有り得ない。  
返送期間が違うが・・・？返信用封筒が2つ必要。
- ・ 施設の方には、大変お世話になっております。入所して写真を見ると顔色も良くなり、楽しく過ごしている様子がわかります。これからもよろしくお願いします。  
もう少し暖かくなれば、会いに行こうと思っています。
- ・ 中に入れないので、様子がわかりにくいし、感染の事を考えると活動も制限があると思うが、入居している本人が楽しく過ごせて、それをこちらに伝えてもらえたらありがたいです。
- ・ 本人が誰の事も認識していないので、面会していません。全て任せきりで申し訳なく  
思っています。今後ともよろしくお願いします。

## ご意見ご感想の回答。

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。

・電話での聞き取になっているため、考える余裕がほしいので、書面での作成だといと思います。

回答：担当が月1回ご利用者様の近況を文章でお伝えしておりますので、家族様に担当者会議がある1週間前にお電話で要望等を伺うようにしたいと思います。

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。

・本人もこちら何が出来て何が出来ないのかわからない。こんなものかと思ってしまう楽しさもあるが、そちらからの提案があれば乗ってみたい事も多いかと思う。

回答：施設内で各専門職で担当者会議を開かせてもらい施設サービス計画書を作成します。提案として施設サービス計画書を郵送させていただきます。もし、ご意見・変更等あれば連絡いただければ内容を変更することも出来ます。

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。

・もし、叶うことなら、検温等をして異常がなければ何時間でも会いたいです。

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。大変申し訳ありませんが、感染症が終息するまでご不便をお掛けすると思っておりますがよろしくをお願いします。

・耳が聞こえなかったり、認知の場合、テレビ電話はぜったい無理です。

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をお願いします。また、難聴、認知症でもモニターに家族様の顔を映して元気な姿をお届けすることはできるとしております。

・コロナ前と同じような面会が出来るような方法をなりすなさんより提案してくださればと思います。

回答：ご不便をお掛けして申し訳ありません。施設としても家族様との面会時間は大切な時間と認識はしております。アクリル板を使用し、顔が見える環境を整えている状況ではあります。施設として大切な命をお預かりする立場としてはコロナ前と同じ面会はかなり困難であり、感染症を外から入れないように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。県や国の動向に沿ってできる限りの事は行っていきます。

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。

・今回ワクチン接種承諾書とアンケートが同じ返信用封筒を使用することは有り得ない。

返送期間が違うが・・・？返信用封筒が2つ必要。

回答：大変申し訳ありませんでした。今後は送付する際気を付けたいと思います。

・中に入れないので、様子がわかりにくいし、感染の事を考えると活動も制限があると思うが、入居している本人が楽しく過ごせて、それをこちらに伝えてもらえたらありがたいです。

回答：月1回の担当者からのお手紙で日々のご様子をお伝えしていきます。