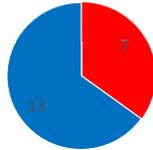


令和3年度 施設介護サービス向上のためのアンケート調査結果について（報告）
特別養護老人ホーム なりすな（ショートステイ）

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 38 名
- ・提出者数 20 名（回収率53%）
- ・調査日 令和3年1月

問1.職員の挨拶、表情、態度等の対応はいかがでしたか。



- 1.とても良かった ■ 2.良かった ■ 3.あまり良くない ■ 4.とても不満

【具体的内容・ご意見について】

- ・いつも優しく対応して下さいます。
- ・皆さん明るい表情で挨拶して下さい。
- ・送迎時も気持ちよく対応して下さい。
- ・いつも明るく迎えに来ていただきうれしそうに出発するのを見て、家族も安心して送り出せます。ありがとうございます。

問2.ショートステイ退居される時にお渡ししている利用中の記録用紙で生活の様子はわかりやすいですか。

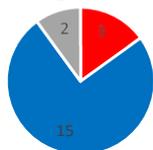


- 1.とても伝わった ■ 2.伝わった ■ 3.やや伝わった ■ 4.全く伝わらなかった

【具体的内容・ご意見について】

- ・日常感じる事柄、行動が書いてあるので理解できます。
- ・家では良くも悪くも自分の思い通りにしか動かないので、何かさせていただき、うれしいと思います。
- ・とてもありがたいですが、字が読めない時がある。
- ・細かく記載していただき様子がよくわかりますが、業務の負担が大きいのではと少し心配します。もう少し簡潔でもよいのではと思います。
- ・生活の中で出来ない事、良くない態度ばかり記入してあり、悲しくなりました。良い所をみつけてくれる方がいらっしやれば嬉しいです。
- ・認知の進んでいる様子（例：入浴後や前に次に何をすれば良いかわからないため声掛け行方など、又、排泄面でも尿取りパット交換を行ってもらったり以前集中できていたクロスワードに集中できなくなっている。答えをそのまま写そうとしているなど細かな気づき）

問3.利用されて、気になったことはありませんか。

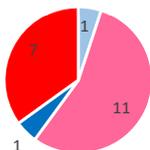


■ 1.ある ■ 2.ない ■ 3.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・洗濯迄して頂いて用意する物が少なくて助かります。
- ・足の指の付け根から足首までの甲が、いつも腫れて帰ってくるのですが、何故だろうと思う（水分の摂りすぎ?とか冷え?）
- ・大変だとは思いますが、衣類の忘れがある。
- ・処置的なことが以前の利用時と変わらないことは、備考欄に部位など書き前回と同じ処置と簡単に書いてもよいものか。
ポリデントも準備をお願いしますと書かないと準備してもらえないかな?1回そのまま使用なしで帰ってきたことあり。

問4.ショートステイを利用しての満足度はいかがですか。

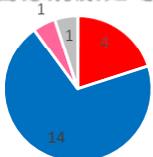


■ 1.不満 ■ 2.やや不満 ■ 3.満足 ■ 4.やや満足 ■ 5.大変満足

【具体的内容・ご意見について】

- ・土日、祝日関係なく利用でき助かっている。
- ・洗濯までしていただいて助かります。これからもよろしくお願いします。
- ・介護をしなくても良い状況になり、助かります。
- ・声掛けしてもらえるとありがたいです。
- ・母が夜中起こされる事もなく、ぐっすり眠れたと喜んでおりました。

問5.利用者様の整容は清潔にできていますか。

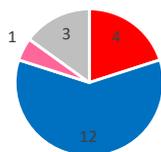


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・入浴時に足の指の付け根及び足の指の股を洗って頂きたいです。

問6.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】

- ・ 11月利用時、ズボン下を履いていたのに、帰宅時履いていなかった。着替え用もあったのですが、理由等の報告もなかった。（年寄りには寒がりなので履かせてほしかった）
- ・ 該当状況が発生せず、お答え不能です。

問7.困り事や要望に対して対応できていますか。



■ 1.出来ている ■ 2.出来ていない ■ 3.わからない ■ 4.未記入

問8.なりすなショートステイを利用される理由はなんですか。（複数回答可）



■ 1.良い評価 ■ 2.自宅に近い
■ 3.ケアマネからの勧め ■ 4.特養と併設されているから
■ 5.どこでも良いが空いているから ■ 6.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 介護から解放されるため
- ・ 母の睡眠不足が心配になり、ケアマネさんをお願いしました。助かりました。
- ・ 職員の方に顔見知りの方がいて送迎時本人は、安心感がある。

問9.その他御意見等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】

- ・家庭で見る事はとても大変な事です。一番は目が離せないという事ですし、いう事聞かない、パンツを利用しない等ありストレスとの戦いです。とても助かってます。
- ・利用期間中生活に変化がなく、ショートステイを希望しなくなった。
- ・お世話になります。申し訳ないと思いつつもショート利用出来ることにより、家族も気持ちの転換が出来、又、頑張っていこうという気になれます。職員の皆様に感謝です。ありがとうございます。
- ・気持ちよく対応していただき、感謝しています。今後も利用させていただきたく思いますのでよろしくお願い致します。
- ・遠くまでお迎えに来てくださってありがとうございました。私自身、直接お会いする事はなかったですが、皆様にはよくしていただきました。ありがとうございました。
- ・食事は現在奥の広間で朝、昼、夕とも食べているのでしょうか。コロナが落ち着くまででしょうか。以前の中央広間で食べられるようになるのはどういう状況になってからになりますか？。

ご意見ご感想の回答。

問2.ショートステイ退居される時にお渡ししている利用中の記録用紙で生活の様子はわかりやすいですか。

- ・細かく記載していただき様子がよくわかりますが、業務の負担が大きいのではと少し心配します。もう少し簡潔でもよいのではと思います。

回答：ありがとうございます。簡素化にできるところは改善していきたいと思います。

- ・生活の中で出来ない事、良くない態度ばかり記入してあり、悲しくなりました。良い所をみつけてくれる方がいらっしやれば嬉しいです。

回答：申し訳ありません。ありのままを記録するように指導しておりますが、書き方などについて中身の指導の方も今後行っていくようにしたいと思います。

問3.利用されて、気になったことはありませんか。

- ・足の指の付け根から足首までの甲が、いつも腫れて帰ってくるのですが、何故だろうと思う（水分の摂りすぎ？とか冷え？）

回答：原因は分かりませんが自宅と施設での起きている時間の違いや水分摂取量の違いなど色々違いがあるためかとは思いますが気を付けて観察をしていきたいと思います。

- ・大変だとは思いますが、衣類の忘れがある。

回答：大変申し訳ありません。忘れ物がないような仕組みについては常々検討しております。度々起こらないよう対策を検討していきたいと思います。

- ・処置的なことが以前の利用時と変わらないことは、備考欄に部位など書き前回と同じ処置と簡単に書いてもよいものか。ポリドントも準備をお願いしますと書かないと準備してもらえないかな？1回そのまま使用なしで帰ってきたことあり。

回答：各ご家庭での生活スタイルが違うため、細かな記載をして頂けると施設の方でも確認が出来ますので有難いです。

問6.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。

- ・11月利用時、ズボン下を履いていたのに、帰宅時履いていなかった。着替え用もあったのですが、理由等の報告もなかった。（年寄り寒がりなので履かせてほしかった）

回答：大変申し訳ありませんでした。ご家庭での生活と大差がないように施設でも気を付け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。

- ・食事は現在奥の広間で朝、昼、夕とも食べているのでしょうか。コロナが落ち着くまででしょうか。以前の中央広間でたべれるようになるのはどういう状況になってからになりますか？。

回答：昨年の11月頃から業務改善としてショートステイの方も一緒に食堂で食べていただいています。感染症が起こらない限りは食堂の方で食事を行っております。