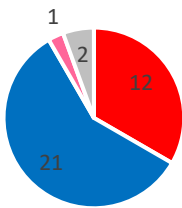


令和4年度施設介護サービス向上のためのアンケート結果を公表いたします。
アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。いただいた貴重な意見を
職員一同真摯に受け止め、今後のサービス向上に努めて参ります。

- ・ 調査対象者 50 名
- ・ 提出者数 36 名（回収率72％ ）
- ・ 調査日 令和4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。

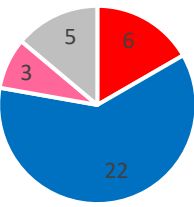


- 1.とてもわかりやすかった ■ 2.わかりやすかった ■ 3.わかりにくかった
- 4.とてもわかりにくかった ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 写真も一緒に添えて下さるので様子も姿も確認することが出来るので大変
ありがたいです。
- ・ 毎月、お婆さんの様子を教えていただき安心しています。ありがとうございます。
- ・ わかりやすいとも言えないし、わかりにくいとも言えない。なんとなくわかる
感じです。
- ・ 毎月、写真を添えていただければもっとわかりやすいです。
- ・ 何とも言えません。情報が少ないものと思えると同時に現状以上を求めません。
- ・ 本人の状態と行動と食事の事とかが、細かくのっていたので、見ていてわかりました。
- ・ 一番身近にいてくれる人の意見だからこそ、気にしていることをお知らせ下さり安心
しています。
- ・ 毎月のお手紙の来るのがどんな具合かなと思って待っています。
- ・ いつもわかりやすく書いていただけてます。
- ・ 手紙や写真等毎回楽しみにしてます。
- ・ 担当の方の近状報告が、とてもわかりやすくて良いです。
- ・ とても状況が分かりやすくよかったです。
- ・ 心のこもった文章で。いつも楽しみにしています。
- ・ 毎月ご連絡をいただき様子がわかります。

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。



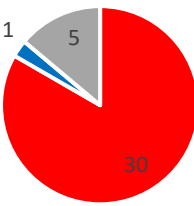
- 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 面会できる事は大変ありがたいですが、母は目も悪く、他も反応があまり良くないので、
実感がわきません。身体に触ったり等々少しでもできる様になればも強く思っています。
- ・ 面会はまだ行ってないので。
- ・ 窓口対応はともかくも、今となってはコロナ禍ということもあって、面会を求める気は
失われる一方です。
- ・ 面会時間や日程が限定的で利用しにくい。時間を早めにとってほしい。
- ・ 面会（家族）の問いは、行動をしていないのでお答えできません。
（本人と面会しても、話せない、誰かわからない、コロナの状況で）
- ・ テレビ電話を利用したいけど、こちらがうまく出来ず残念に思っています。
- ・ 面会中は家族だけにしてほしい。（施設の方なしで）

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。

また、面会時の職員の対応は適切でしたか。

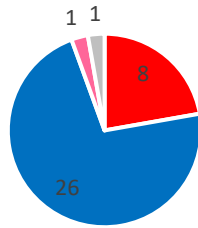


- 1.はい ■ 2.いいえ ■ 3.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 特に問題は無いと思います。
- ・ 面会時に担当の方が居られたら相談、質問もっとしやすいです。
- ・ 入所時に会って以来、それっきりですが、その時の限りでは適切でした。
- ・ こちらも問2と同じです。

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。

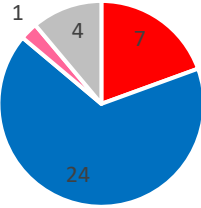


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・報告なしです。変化なしと受け取ってます。
- ・食事をきちんと食べている（一人で）歩くりハビリなど（支える物があれば）本人への声掛けをして反応を見る事。一人では出来ないなので、介助をしていただかないといけないとか。わかりやすく理解しやすい。
- ・インフルエンザとか接種したら連絡ほしい。
- ・少しのことでもすぐにお電話いただき、とてもありがたかったです。
- ・健康状態の変化について適切に連絡があり、とてもありがたく思っています。

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。

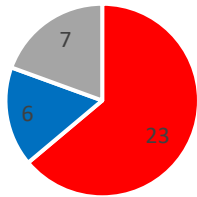


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・本人の意見要望がわからないので。
- ・家族の希望を聞いてもらっているので、ありがたいです。入居時や電話等でお話をしていたので。
- ・いろいろ要望を聞いていただいています。

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。

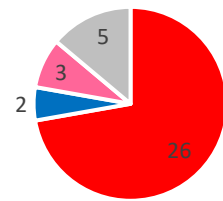


■ 1.ある ■ 2.ない ■ 3.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・施設の皆様にお任せしています。
- ・本人の状況しだいなので。
- ・今のところ計画書どおりで満足しているので、相談することがありません。

**問7.写真を送らせていただいています、
今後写真代を有料化することをどう思われますか。**

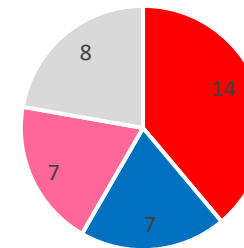


■ 1.このまま継続 ■ 2.送付しなくてもいい ■ 3.分からない ■ 4.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・有料でも良いです。
- ・たくさんはいらないですが、誕生日月などに記念に写していただくと助かります。
- ・ラインで送る事、個人対応は難しいですか？。
- ・写真にすると費用がかかるので、有料化になるのであれば、ライン登録してラインで写真を送信してほしい。
- ・安いにこしたことはない。
- ・面会禁止で写真で様子が判り、有料化でも毎月送っていただきたい。
- ・本人の顔が見えるので。
- ・有料化に成っても良いので写真をお願いします。（写真は県外の子供達に送ります。）
- ・有料で良いです。
- ・季節ごとの行事の写真あってもいいと思います。
- ・有料化しても送ってほしい。
- ・こちらの都合でお願いする場合は有料でも良いです。又、今のように毎月送って来られなくても良いです。
- ・写真はほしいので有料になってもよい。
- ・写真は様子がよくわかってありがたいです。印刷等の職員さんの手間を考えると有料化は納得できます。

**問8.文章で面会や緊急な対応（コロナ関係）を電話連絡させていただいていますが、
今後電子化（メール）での送信するとすればどう思われますか。**



■ 1.文章や電話連絡が良い ■ 2.メールが良い ■ 3.わからない ■ 4.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・どちらでも良いです。
- ・様子や状況によって分かりやすい方をお願いします。
- ・ラインでも。
- ・どちらにしても一長一短があるから。
- ・1の方が良いから（わかりやすい）
- ・固定電話で不在の時にはメールでも良いと思います。
- ・どちらでも良い。職員の方の負担が少ないように。
- ・両方の良い所があり、どちらともいえない。
- ・メールでいいので、面会の出来るとか中止の連絡をいただけると助かります。
- ・可能なら今までどおりが良いです。
- ・電話をもらった時にすぐに様子が聞けるので、今のままがよい。
- ・やはり急な対応は電話でのやりとりが確実かと思います。

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。

- ・職員の皆様方に色々対応していただき、本当にありがたく思っています。今後もよろしく お願いします。
- ・これからも大変お世話になりますが、どうぞ宜しくお願いします。
- ・毎日、ありがとうございます。コロナ禍でスタッフの方々も大変な中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。
- ・連絡等はつねにあるので問題ないです。今までのようによろしく お願いします。
- ・面会が平日は難しく、ずいぶん長いこと面会出来ていないのですが、土、日に面会することは出来ないのでしょうか？。
- ・ズボンのゴム入れ、ありがとうございました。
- ・面会できませんが、よろしくお願いします。
- ・いつもお世話になり、とても感謝しています。早く面会ができると良いなと思います。
- ・いつもお世話になっています。クリスマスの写真、ありがとうございました。季節感のある生活の様子が伝わってきました。

ご意見ご感想の回答

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。

・何とも言えません。情報が少ないものと思えると同時に現状以上を求めません。
回答：少しでも詳しい近状をお伝え出来るよう職員へ周知していきたいと思います。

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。

・面会時間や日程が限定的で利用しにくい。時間を早めにとってほしい。
回答：職員数や利用者様の生活の中で可能な時間に面会時間を設定しています。
継続的でなければ希望に添った時間の面会も検討しますので、ご相談ください。
・テレビ電話を利用したいけど、こちらがうまく出来ず残念に思っています。
回答：ある設備で対応をさせていただいておりますので、不備もあると思いますが、設定など窓口で対応させていただきますので、ご遠慮なくお声掛けください。
・面会中は家族だけにしてほしい。（施設の方なしで）
回答：普段の様子などで知りたいご家族も多くおられますが、ご家族の時間も必要と理解しております。お気軽に職員へお申し出ください。

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。 また、面会時の職員の対応は適切でしたか。

・面会時に担当の方が居られたら相談、質問もっとしやすいです。
回答：担当職員も変則勤務ですので、必ず居るわけではございません。担当職員でなくとも普段接している職員が面会時の対応をしておりますので、気軽に相談、質問をしていただければと思います。

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。

・インフルエンザとか接種したら連絡ほしい。
回答：今後は同意書に【連絡必要】欄を設けますので、記入していただければご連絡させていただきます。また、広報誌にも載せさせていただいております。

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。

・本人の意見要望がわからないので。
回答：これまでの利用者様の元気な頃の事や行動、生活歴などご家族からお聞きしたり、表情、しぐさから利用者様の意向を確認させていただいています。

問7.写真を送らせていただいておりますが、今後写真代を有料化することをどう思われますか。

・ラインで送る事、個人対応は難しいですか？。
・写真にすると費用がかかるので、有料化になるのであれば、ライン登録してラインで写真を送信してほしい。
回答：大変申し訳ありません。ラインはテレビ電話のみの対応とさせていただいております。個人情報のこともあるため、SNSでのデーター送信は控えさせていただきたいと思います。

問8.文章で面会や緊急な対応（コロナ関係）を電話連絡させていただいておりますが、今後電子化（メール）での送信するとすればどう思われますか。

回答：回答ありがとうございます。文章や電話連絡がいいという回答がありました。今後の参考にさせていただきます。

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。

・面会が平日は難しく、ずいぶん長いこと面会出来ていないですが、土、日に面会することは出来ないのでしょうか？。
回答：土、日は出勤者数を減らして日々の業務をしております。現状では難しいと思いますが、継続的でなければ検討したいと思いますので、ご相談ください。