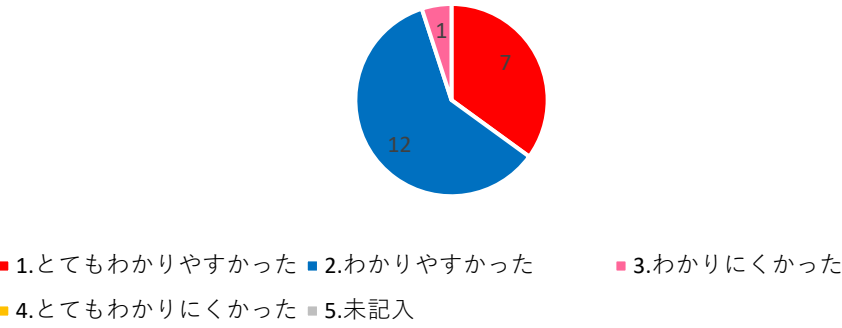


令和4年度 施設介護サービス向上のためのアンケート調査結果について（報告）  
特別養護老人ホーム なりすな（2号館 個室）

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 31 名
- ・提出者数 20 名（回収率65％ ）
- ・調査日 令和4年1月

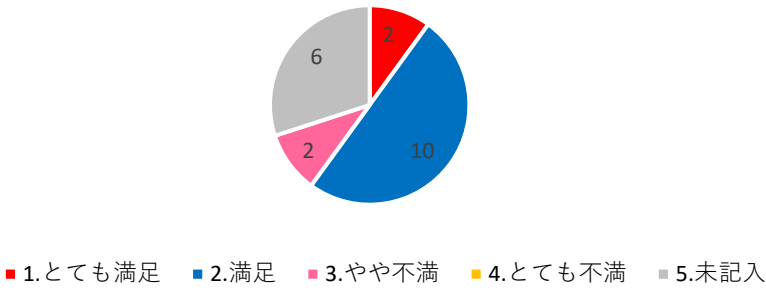
問1.担当職員からの毎月の手紙で利用者様の状況はわかりやすいですか。



【具体的内容・ご意見について】

- ・いつも丁寧な手紙をいただき安心しています。
- ・おばあさんの様子がよくわかりました。ありがとうございます。
- ・もう少しだけ長文でお願いしたいです。
- ・様子がよく分かるので、毎月の手紙が待ち遠しいです。
- ・面会が普通にできるようになり、体をさすったり、体の動き方がみたい。
- ・わかりやすいですが、もう少し具体的に書いていただけたら有難いです。

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。

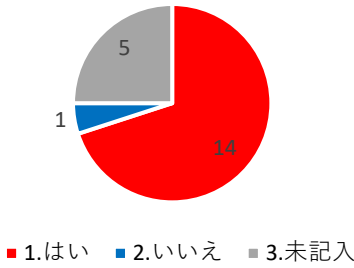


【具体的内容・ご意見について】

- ・アクリル板越し面会やテレビ電はでは会話が成立しない。職員さんを間に入れての会話でもどかしい。職員さんは頑張って下さっていますが。
- ・していない。
- ・形式の面会に思えた。再会したいと思えない。でもこれしか方法は無いことも分かる。
- ・面会が自由になれば良い。
- ・面会、出来ていないためわからない。
- ・コロナのため仕方ないです。

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。

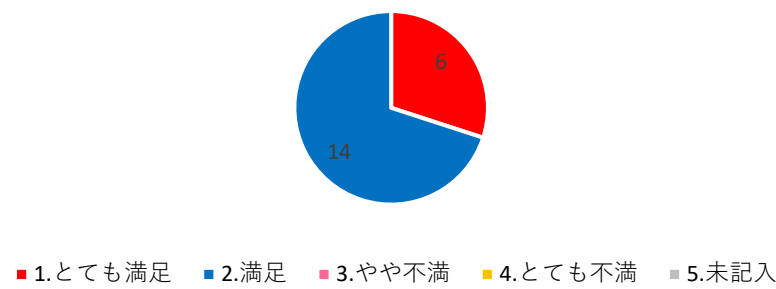
また、面会時の職員の対応は適切でしたか。



【具体的内容・ご意見について】

- ・特に不満はありません。良くして下さいます。
- ・一度そっけなく、一言も（職員の方）しゃべらなく、姉も無表情で私達の方を1回も見ることなく終わったことがありました。あの時は本当に心配して電話をしましたが……それからは何の事もなくて気になっております。（なりすなの方へ）

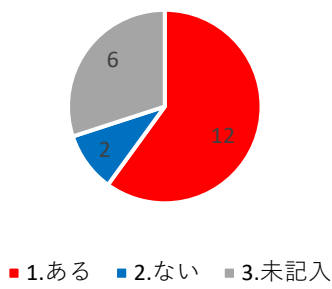
問4.利用者様の健康状態等の変化について適切に報告がありますか。



【具体的内容・ご意見について】

- ・とても細かく連絡いただき、ありがたい反面これくらいでとの思いもあったが、先般職員さんより1日2日で治る軽傷の場合連絡なしで良いかとの問いに快諾した。
- ・よくわかりました。

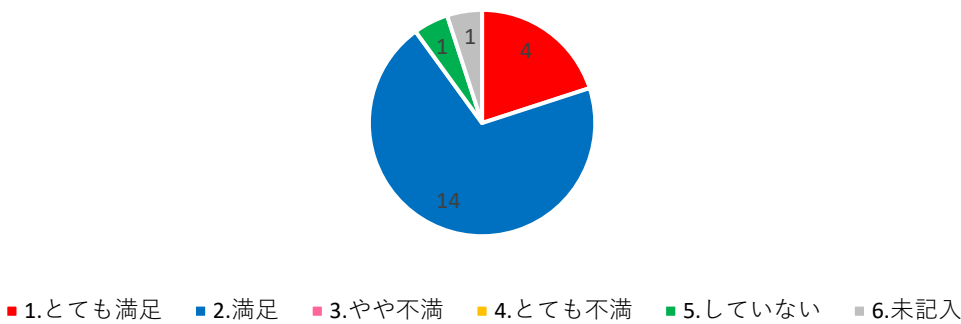
問6.施設サービス計画書（ケアプラン）作成後、ご本人やご家族から定期的又は必要に応じて、相談する機会がありますか。



【具体的内容・ご意見について】

- ・コロナ以降は生活実体が見えにくいので、お任せになってしまっている。毎日生活をサポートして下さっている皆様の方が良し気付かれているのでは？。
- ・今はまだないです。

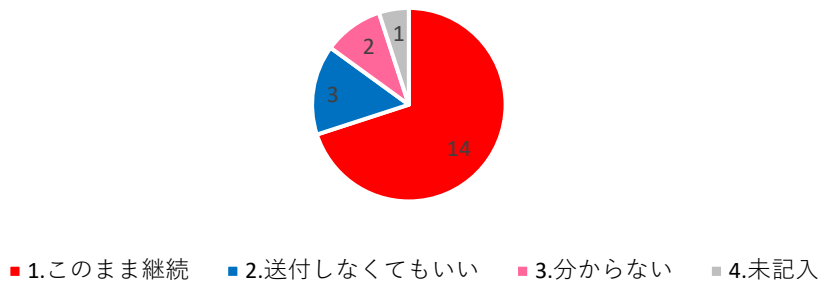
問5.施設サービス計画書（ケアプラン）更新の作成の際に、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れていますか。



【具体的内容・ご意見について】

- ・コロナ禍では今で精一杯かと思う。面会もアクリル板越しだし、まして居室にも入れないので、家族の目で生活をみることもできないので。
- ・十分に家族の希望を聞いてもらえ満足です。
- ・ケアプラン更新の作成の記憶がないです。自分の思い違いかもしれませんが。

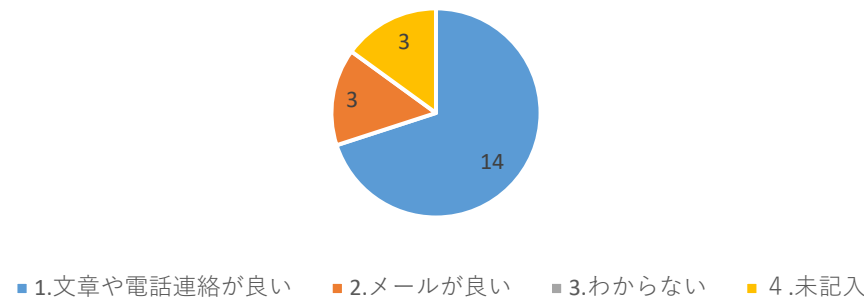
問7.写真を送らせていただいていますか、今後写真代を有料化することをどう思われますか。



【具体的内容・ご意見について】

- ・毎月は送付しなくてもいいです。
- ・利用者の家族に半年に1回程度、送付希望を確認すれば良い。日1～2枚有料であれば今は欲しい。
- ・なかなか面会でできないので、送付してほしいです。
- ・中々面会出来ない状況の中、本人の顔写真が月1でもあれば、状態等かいま見ることが出来ますので継続希望。
- ・写真があると様子がよく分かるので、有料化になっても送ってほしいです。
- ・有料化に同意します。面会でできない時期はとてもありがたいです。誕生日月にはぜひとも送っていただきたいです。
- ・写真代の有料化は良いと思いますが、もう少し写真を送ってほしい。（1，2枚）はすくないような

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。



【具体的内容・ご意見について】

- ・急な場合は電話連絡が欲しい。それ以外はどちらでもよいが、変更等がわからない場合があるので、確実に皆に皆に周知してほしい。
- ・電話連絡が一番良いです。
- ・経費、事務量軽減のため良いと思います。
- ・メールとかの対応が出来ないから。
- ・スマホが無い。
- ・電話連絡の方が直接状態が聞けるので、今のままで良い。メールだと気づかないことがある。
- ・メールの見方が解らないので、今まで通りの文章にしてもらう方がありがたいです。

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。

- ・もう少しだけ長文でお願いしたいです。
  - ・わかりやすいですが、もう少し具体的に書いていただけたら有難いです。
- 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。

- ・アクリル板越し面会やテレビ電話では会話が成立しない。職員さんを間に入れての会話でもどかしい。
- 回答：感染対応的なことを考えると、現状で出来る限りの対応をさせていただいておりますが、何かあればご遠慮なくお申し出ください。

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。

- ・毎日大変お世話になっています。ありがとうございます。
- ・コロナワクチンの接種証明や陰性証明等で直に面会できればよいですね。本音は居室での面会が早く実現して欲しいです。
- ・編み物などできるようでしたらさせてあげてください。1月20日90歳の誕生日です。おめでとうと言ってあげてください。
- ・費用面で少し負担が大きいので、大部屋があれば早く移してほしいです。
- ・5月の5類への引き下げ後は、面会とかは自由に出来れば有難いのですが。

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。

- ・一度そっけなく、一言も（職員の方）しゃべらなく、姉も無表情で私達の方を1回も見ることなく終わったことがありました。あの時は本当に心配して電話をしましたが……それからは何の事
- 回答：大変申し訳ありませんでした。職員の対応について今一度指導を行って参ります。
- ご意見等お気軽にお伝えください。

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。

- ・ケアプラン更新の作成の記憶がないです。自分の思い違いかもしれませんが。
- 回答：概ね6か月程度で見直しを行い、利用者様の状況に応じて更新しております。
- もう一度ご確認お願いします。

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。

- ・誕生日月にはぜひとも送っていただきたいです。
  - ・もう少し写真を送ってほしい。（1、2枚）は少ないような
- 回答：個人情報の事もあるので、1.2枚になることもあります。有料化になる場合は文章でお知らせします。

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。

- ・コロナワクチンの接種証明や陰性証明等で直に面会できればよいですね。本音は居室での面会が早く実現して欲しいです。
  - ・5月の5類への引き下げ後は、面会とかは自由に出来れば有難いのですが。
- 回答：施設で方針は検討させていただき文章でお知らせします。

- ・費用面で少し負担が大きいので、大部屋があれば早く移してほしいです。
- 回答：居室が空き次第ご相談させていただきます。