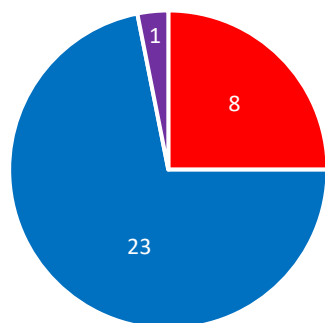


令和5年度 施設介護サービス向上のためのアンケート調査結果について（報告）
 特別養護老人ホーム なりすな（1号館 多床室）
 令和5年度施設介護サービス向上のためのアンケート結果を公表いたします。
 アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。いただいた貴重な意見を職員一同真摯に受け止め、今後のサービス向上に努めて参ります。

- ・ 調査対象者 48 名
- ・ 提出者数 32 名（回収率67%）
- ・ 調査日 令和6年1月

問1.(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。

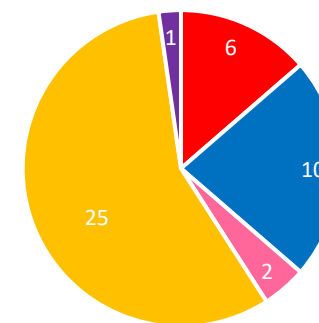


- 1.とてもわかりやすかった ■ 2.わかりやすかった ■ 3.わかりにくかった
- 4.とてもわかりにくかった ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 生活での様子がよく書かれているのでわかりやすいです
- ・ 毎月の手紙楽しみにしています。文面から職員さんの人となり伝わってきます
 そのような方に関わっていただき安心してお任せしています
- ・ 面会にあまり行かずにおって温かい手紙を読んで気持ちが嬉しくなります
- ・ 手紙や写真があり、ありがたいです
- ・ なりすなの様子を教えていただきありがたいです
- ・ 集合している場所でどんな態度しているのかなーと思います（見たい・見学）
- ・ 細かな事まで良く気が付いていただき本当に助かります
- ・ わかりやすいですが職員さんの困った事等が知りたいです

問1(2)利用者様の生活の中で、どのような事について知りたいですか。

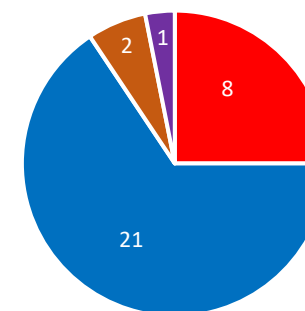


- 1.リハビリ ■ 2.食事・栄養 ■ 3.口腔衛生 ■ 4.生活の様子 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 今でも良くしていただいております、よろしくお願いします
- ・ 健康状態
- ・ 将来の私の問題になり得ることであり、普通に歯磨きとは異なるのかを知りたいです
- ・ 全部知りたいです。無理ですかね
- ・ 車椅子の場合はどの様なりハビリをしておられますか、週何日程度教えていただけたら嬉しいです
- ・ あまり変化はないと思います。日常の生活が知りたいです（毎月の手紙で伝えて下さっています）
- ・ 日常の様子、どんなことをして過ごしているのか？何を食べたか等
- ・ たまには以前のように写真とか送って欲しいです

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。



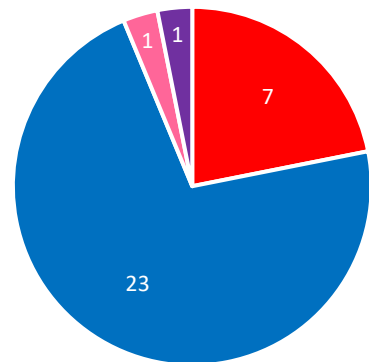
- 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 時間・曜日をもう少し自由で良いのでは もう少し時間が長くなったら嬉しいです
- ・ 対面で面会が出来るようになり、お互いの声や表情がわかりやすくなり良かったです
- ・ 普段は仕事のため平日の面会はしにくいですが、相談すると対応して下さるのでありがたいです
- ・ 10分間はあっという間ですね。15分間くらい出来たらよいですね
- ・ 職員さん大変優しく対応して下さいます
- ・ 窓口に来ていたのに誰も気づいてくれなかった。窓口にあるベルがどれを押していいのか
 わからなかったです
- ・ 面会の場所は事前に暖めて下さるなど心配りがありがたかったです

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。

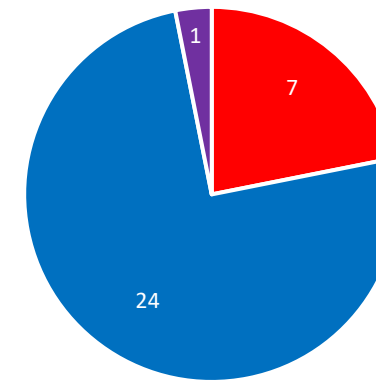


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 面会時に相談に親切に答えていただきありがとうございます
- ・ いつも丁寧に対応していただきありがたいです
- ・ 面会の曜日を私たちの都合で相談したら対応してもらえてよかったです
- ・ 相談に対して何でも聞けます
- ・ 面会の時大きな声で（リンゴ可愛や）歌ってくれました。嬉しかったです
- ・ 基本的には満足ですが対応の人によって違います。こちらが聞かない限り挨拶以外は何も話さない人もいます。黙って横に立っているだけなので話しにくい時もあります

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。

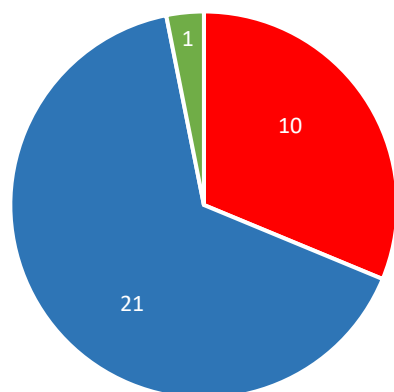


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 何かあった時は電話で報告いただきありがとうございます
- ・ いつも親切に教えて下さいます。安心しております
- ・ 何かあったときは電話で連絡していただきありがたいです
- ・ その都度、電話で連絡して下さるので安心しています
- ・ 両親ともに高齢になり、もっと面会に行きたいと思っておりますが、担当職員の人の手紙を読んで安心してます

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

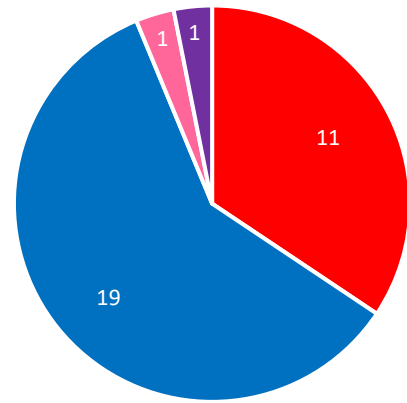


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.していない ■ 6.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ ご意見等は記載されていませんでした

問6.施設に対する要望や不満を伝えることはできますか。



■ 1.満足 ■ 2.普通 ■ 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】

- ・ 要望は無理と分かっているので、大体の事は伝えます

問7.その他御意見等がありましたら御自由にご記入してください。

【具体的内容・ご意見について】

- ・ いつも母のお世話をいただき本当にありがとうございます。今年も1年宜しくお願い致します
- ・ 特にありません。このままよろしく願います
- ・ 今後も宜しく願います
- ・ 感染症が流行していて面気を遠慮していますが、体調など様子を伺いたいので、電話とか掛けさせてもらえたら安心します
- ・ 職員の方々がとても親切に対応して下さい、とてもありがたく思っています
- ・ 我がままも言うでしょう職員さんも困られる事もあると思いますが、宜しくお願い致します
- ・ お世話になりありがとうございます。近況のお手紙はいただいておりますが、どの人が担当してくださっているか分かっていません
- ・ 面会はまだ予約しないとだめですか
- ・ いつも母をよくみて下さってありがとうございます。今後ともよろしく願います
- ・ 今もって行っている服他で足りない物等があれば電話でもして下さい。なるべく希望に沿いたいと思います

ご意見ご感想の回答

問1.(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。

(ご意見) 集合している場所でどんな態度しているのかなーと思います。(見たい・見学)

<回答> 申し訳ありません。施設内の面会が開始となるまでお待ちいただきたい。

(ご意見) わかりやすいですが職員さんの困った事等が知りたいです。

<回答> 現在は無いようですが、ご家族様も含め多職種が連携を取ながら利用者様の生活の安定を図って行きたいと思っております。ご協力をお願いします。

問1(2)利用者様の生活の中でどのような事について知りたいですか。

(ご意見) 車椅子の場合はどの様なりハビリをしておられますか、週何日程度教えて頂けたら嬉しいです。

<回答> 利用者様の身体状況に合わせて週1~2程度行っています。詳しくは計画書の方に記載しています。

(ご意見) たまには以前のように写真とか送って欲しいです。

<回答> 現在写真は1枚50円現像しています。希望されえる場合は、電話でも結構ですのでご連絡下さい。

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。

(ご意見) 時間・曜日をもう少し自由で良いのでは。

(ご意見) 10分間はあっという間ですね。15分間くらい出来たらよいですね。

(ご意見) もう少し時間が長くなったら嬉しいです。

<回答> ご不便を掛けしており申し訳ありません。5類になったとは言え高齢者施設として感染防止に努めています。今後も家族様の意向に沿えるよう随時検討します。ご協力をお願いします。

(ご意見) 窓口に来ていたのに誰も気づいてくれなかった。窓口にあるベルがどれを押して良いかわからない。

<回答> 申し訳ありません。現在は「なりすな」と大きな文字で貼って、わかるように改善しています。

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。

また、面会時の職員の対応は適切でしたか。

(ご意見) 基本的には満足ですが対応の人によって違います。こちらが聞かない限り挨拶以外は何も話さない人もいます。黙って横に立っているだけなので話しにくい時もあります。

<回答> 大変申し訳ございません。ご家族様の大切な時間だと理解していますので、一言言葉をおかけして席を離れる等、職員に指導を行って参ります。

問6.施設に対する要望や不満を伝えることはできますか。

(ご意見) 要望は無理と分かっているので、大体の事は伝えます。

<回答> 伝えにくい事があれば、事務所の横に「ご意見箱」がありますので、投函をお願いします。

問7.その他御意見等ありましたらご自由にご記入ください。

(ご意見) 感染症が流行していて面会を遠慮していますが、体調など様子を伺いたいのので、電話とか掛けさせてもらえたら安心します。

<回答> お気軽にご連絡ください。

(ご意見) お世話になりありがとうございます。近況のお手紙はいただいておりますが、どの人が担当してくださっているか分かっていません。

<回答> 担当職員も変則的な勤務で働いている為、必ず居るわけではございません。担当が出勤していれば対応させていただきます。

(ご意見) 面会はまだ予約しないとだめですか。

<回答> 感染状況のため時間設定となり不自由をおかけしています。状況により随時検討していきます。