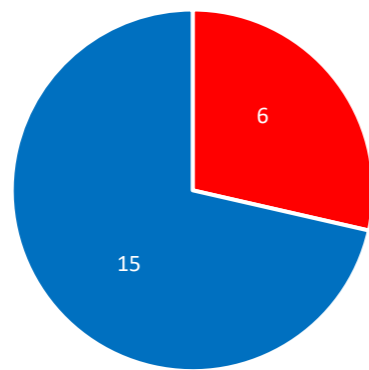


令和5年度 施設介護サービス向上のためのアンケート調査結果について（報告）
特別養護老人ホーム なりすな（2号館 個室）

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 30 名
- ・ 提出者数 21名（回収率70%）
- ・ 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。

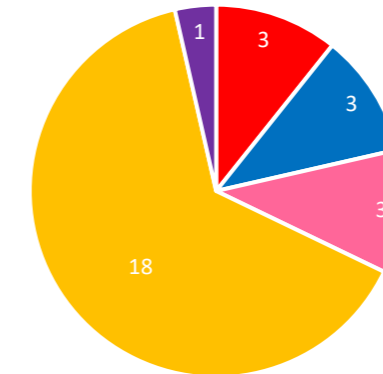


- 1.とてもわかりやすかった
- 2.わかりやすかった
- 3.わかりにくかった
- 4.とてもわかりにくかった
- 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 状況を的確に教えていただきありがとうございます
- ・ わかりやすく具体的に書かれていて、とても良いと思います
- ・ ケアの様子や義母の様子がわかりやすく伝えていただけています
- ・ 写真の同封もあり、わかりやすくありがとうございます
- ・ 家族が気になっている所を書いてくださるので、とてもありがたいです
- ・ 具体的な様子が記載してあり、イメージしやすかったです

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。

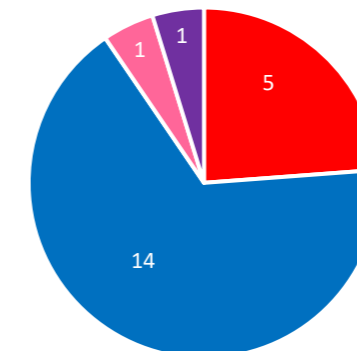


- 1.リハビリ
- 2.食事・栄養
- 3.口腔衛生
- 4.生活の様子
- 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ どんな事でも知りたいです。今は面会と手紙でしか知ることはできないのが残念です
出来ればいろいろな方と色々な話しをしてみたいです
- ・ 体調や機能の変化を知りたいのですが、どんな小さな事でも良いのでポジティブな
内容が聞けたら嬉しいです
- ・ お世話になり任せています
- ・ あまり変化のない生活をしていると思いますが、今まで通り気付かれた事を知らせて
いただけるとありがたいです
- ・ 変わった所があれば教えて欲しいです
- ・ 多分殆ど寝たきりのような状態だと思えますが

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。

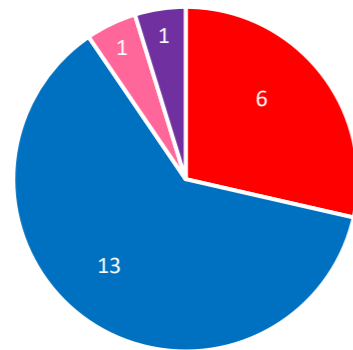


- 1.とても満足
- 2.満足
- 3.やや不満
- 4.とても不満
- 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 対応は人によって違っているように思いますが、概ね丁寧に対応していただいています
- ・ なかなか面会に行けませんが、面会予約はスムーズでした
- ・ 困っている事や面会時間も、すぐに対応していただきありがとうございます
- ・ スムーズに面会が出来て良かったです

**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。**

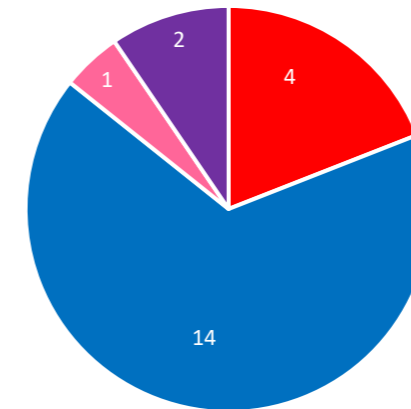


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 特に職員様に不満な事はありません
- ・ 面会室まで連れてこられた後、気遣いから職員の方は席を離れます。面会を終了する際に連絡する手段が無くて困ります。終了通知用のブザーも設置をお願いします
- ・ 問いかけにも丁寧に話して下さいます
- ・ 担当の方が連れてきてくださった時は色々聞くことができましたのですが、男性の方が連れてきてくださる時はゆっくり本人と関わらせてくださりどちらも満足しています
- ・ 本人との意思疎通がなかなか難しい状態ですが、面会の際には丁寧に対応していただきました
- ・ 分からない事があれば教えていただき利用者さんに対してすぐに対応されるのでありがたいです

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。

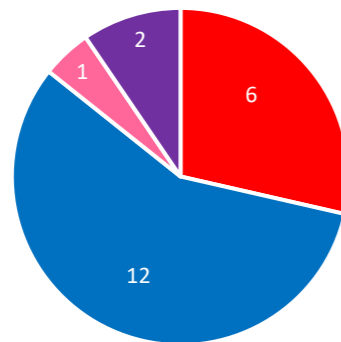


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ その都度連絡していただきありがとうございます
- ・ お医者様に診ていただかないといけないぐらいの大けが、病気以外は連絡不要です
- ・ 変化が無くても、ないなりに分かりやすく説明して下さいます
- ・ 便りが無いのは元気な証と思っています
- ・ 適切に教えていただきありがとうございます
- ・ その都度連絡していただいているので満足です

**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。**

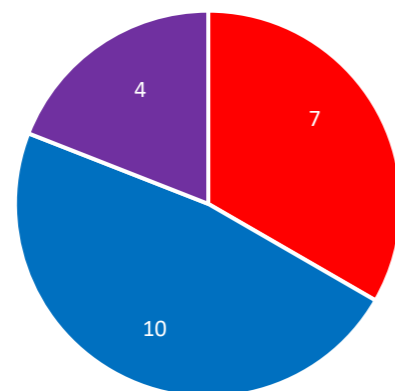


■ 1.とても満足 ■ 2.満足 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満 ■ 5.していない ■ 6.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 急に電話をされてもその時は思い浮かばず、後で忘れてしまう私のふとどきで、伝え損なってしまうことがあります。締め切りある文章にしてもらえればと思います
- ・ 事前に連絡があり、家族の意向に沿ったものとなっています
- ・ 丁寧に聞き出して下さりありがたいです。本人が話さないのが難しい所もあると思います
- ・ ケアプランの内容について丁寧に意向を聴いていただけてます
- ・ 家人本人の希望を聞いていただきありがたいです
- ・ 十分に取り入れていただけています

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。



■ 1.満足（はい） ■ 2.普通 ■ 3.やや不満 ■ 4.とても不満（いいえ） ■ 5.未記入

【具体的内容・ご意見について】

- ・ 特にないです
- ・ 何でも尋ねやすい感じです
- ・ 特に不満はありませんが面会しづらい環境が少し残念です。感染症もあり難しいとも思うので仕方のないですが。皆さん良くしてくださっていると信じています
- ・ 面会の時、親切ていねいに対応していただいて、ありがとうございます。施設での生活のことを教えていただいてありがとうございます。これからも宜しくお願いします

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】

- ・ しっかりとしたケアプランに基づき管理していただき大変ありがたく思っています
- ・ コロナ・インフルエンザ等の具合ですが、早く室内で自由に面会できる日を心待ちにしています
- ・ 使用中の衣類、日用品などの様子がわからないのは不安と不満ありです
- ・ 自由に面会が出来るように願っています。いつの丁寧な電話対応ありがとうございます
- ・ ここまで良くなると思っていなかったのととても嬉しく思っています
- ・ いつも大変お世話になっています。感謝しております
- ・ 普段生活している様子や部屋の様子を見ることが出来ず残念に思います。いつでも面会出来る日が来るのを心から楽しみにしています。今後ともよろしく願います
- ・ いつもありがとうございます
- ・ お世話になっています。引き続きお願いします
- ・ とてもよくしていただきありがたいです

ご意見ご感想の回答

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) どんな事でも知りたいです。今は面会と手紙でしか知ることはできないのが残念です。出来ればいろいろな方と色々な話しをしてみたいです。

<回答> 大変申し訳ありません。気になる事がありましたら電話などでも承ります。

(ご意見) 変わった所があれば教えて欲しいです。

<回答> 様子や体調等の変化があれば看護師を通してご連絡をさせていただきます。

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) 面会室まで連れてこられた後、気遣いから職員の方は席を離れます。面会を終了する際に連絡する手段が無くて困ります。終了通知用のブザーも設置をお願いします。

<回答> 大変申し訳ありません。時間を確認しながら対応させていただきます。

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。

(ご意見) 急に電話をされてもその時は思い浮かばず、後で忘れてしまう私のふとどきで、伝え損なってしまふことがあります。締め切りある文章にしてもらえればと思います。

<回答> 申し訳ありません。前もって文章などでお知らせ出来るかは、これから検討させていただきます。

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) 特に不満はありませんが面会しづらい環境が少し残念です。感染症もあり難しいとも思うので仕方のないですが。皆さん良くしてくださっていると信じています。

<回答> 大変申し訳ありません。ご家族様にご迷惑をお掛けしています。今後は環境面も配慮した面会に心掛けて行きたいと思うので、ご意見などいただければと思います。よろしく願います。

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。

(ご意見) 使用中の衣類、日用品などの様子がわからないのは不安と不満ありです。

<回答> 衣類や日用品等が不足していたり、衣替えの時期には必要があれば担当介護士から電話をさせていただきます。不安などがあればご連絡・お聞かせいただければと思います