

# 特別養護老人ホーム誠和荘

## 平成 30 年度

### ユーザー評価集計結果

#### 目次

- はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P1
- アンケート集計結果・・・・・・・・・・・・・・・・ P2～4
- 設問20項目(2ページ目)の評価を受けて・・・・・・・・ P5
- 問21、22ご意見・ご要望に対しての誠和荘の回答・・・ P6～9

この度はお忙しい中、アンケートにご協力をいただき誠にありがとうございます。

遅くなりましたが、集計結果を取りまとめましたのでご報告いたします。特に評価が3.9以下の設問及びご意見・ご要望に対する回答をまとめさせていただきましたので、ご覧ください。

皆様よりいただきました多くのご意見やご要望を真摯に受け止め、誠和荘の更なるサービスの質の向上に繋がるよう実施して参りますので今後もよろしくお願い致します。

## 平成30年度 ユーザー評価アンケート実施について

### 1. 調査目的

特別養護老人ホームご利用者(ご家族)を対象として、サービス内容についてご意見・ご要望をお聞かせいただき、サービス内容の向上を目的としてアンケート調査を実施する。

### 2. 調査対象

特別養護老人ホームご利用者	70名(全ご利用者対象)
有効回答数	53名

### 3. 実施方法

- ① 平成30年12月10日にご利用者のご家族宛に郵送
- ② 平成30年12月28日を期限とし同封の返送用封筒にて返送

### 4. 調査内容

#### ① 調査項目

- 設問20項目(3ページ目参照)
- 誠和荘をご利用する上で大切だと思うこと最大5つ選択(4ページ目参照)
- ご意見・ご要望(自由記載)

### 5. 集計方法

○設問ごとに回答欄の評価1～5に次のとおり評点をつけ平均点を算出した。  
回答欄の、1を1点、2を2点、3を3点、4を4点、5を5点として換算。

## 回答者の概要

### ○アンケートご協力いただいた人数

回収率	回収数		/	参加総数		回収率
		53			70	

### ○アンケートご回答者(ご利用者)の性別

性別	男		女		無回答		計
		9	17.0%	44	83.0%	0	

### ○ご利用者の年齢

年齢	40～64歳		65～74歳		75～79歳		80～84歳		85～94歳		95歳以上		
		0	0%	1	2%	3	6%	13	25%	23	43%	13	25%
		無回答		計									
		0	0%	53									

### ○ご利用者の要介護度

要介護度	要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5		
		0	0%	2	4%	17	32%	15	28%	15	28%
		無回答		計							
		4	8%	53							

### ○ご回答者

記入者	本人		親族		その他		無回答		計
		0	0%	50	94%	2	4%	1	

### ○面会の頻度

面会頻度	2～3回以上/週		1回/週		1回/月		1回/半年		
		2	4%	15	28%	29	55%	5	9%
		ほとんどなし		無回答		計			
		2	4%	0	0%	53			

# 集計結果

	評価項目	結果							点数	
		人数・%								
		5	4	3	2	1	分 い か ら な い	無 回 答		
		できている			できていない					
←			→							
アンケート内容	問1	平成29年以降に誠和荘へ入所された方にお伺いいたします。契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	11	7	3	1	1	1	30	4.1
			20.4%	13.0%	5.6%	1.9%	1.9%	1.9%	55.6%	
	問2	平成29年以降に誠和荘へ入所された方にお伺いいたします。苦情受付窓口（事務所の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）についての説明は分かりやすかったですか？	9	5	2	2	1	3	31	4.0
			17.0%	9.4%	3.8%	3.8%	1.9%	5.7%	58.5%	
	問3	平成29年以降に誠和荘へ入所された方にお伺いいたします。あなた（ご利用者）やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	10	7	2	0	0	3	31	4.4
			18.9%	13.2%	3.8%	0.0%	0.0%	5.7%	58.5%	
	問4	現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、誠和荘の職員はすばやく、ていねいに対応してくれますか？	12	11	6	1	0	19	4	4.1
			22.6%	20.8%	11.3%	1.9%	0.0%	35.8%	7.5%	
	問5	職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか。	31	11	10	0	0	0	1	4.4
			58.5%	20.8%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	
	問6	職員は、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	28	12	12	0	0	0	1	4.3
			52.8%	22.6%	22.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	
	問7	ご本人の趣向や希望などが実際の生活に反映され、満足していますか？	19	20	10	3	0	0	1	4.1
			35.8%	37.7%	18.9%	5.7%	0.0%	0.0%	1.9%	
	問8	介護・看護計画やサービス内容について、担当者から説明がありましたか？	29	11	8	4	0	0	1	4.3
			54.7%	20.8%	15.1%	7.5%	0.0%	0.0%	1.9%	
	問9	身体を動かす機会づくりや機能訓練（※）などは行われていますか？	7	10	8	5	2	18	3	3.5
			13.2%	18.9%	15.1%	9.4%	3.8%	34.0%	5.7%	
	問10	レクリエーション（娯楽）などは、参加しやすいように配慮がなされていますか？	17	8	7	1	2	17	1	4.1
			32.1%	15.1%	13.2%	1.9%	3.8%	32.1%	1.9%	
問11	食事は、献立、味付け、食べやすさなど満足していますか？	18	14	8	0	0	10	3	4.3	
		34.0%	26.4%	15.1%	0.0%	0.0%	18.9%	5.7%		
問12	入浴やトイレ（排泄）介助の際、プライバシーを保護するための配慮がされていますか？	11	13	7	0	0	20	2	4.1	
		20.8%	24.5%	13.2%	0.0%	0.0%	37.7%	3.8%		
問13	身だしなみ（洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切りなど）についての介護内容に満足していますか？	15	16	8	4	1	6	3	3.9	
		28.3%	30.2%	15.1%	7.5%	1.9%	11.3%	5.7%		
問14	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	23	15	5	2	1	4	3	4.2	
		43.4%	28.3%	9.4%	3.8%	1.9%	7.5%	5.7%		
問15	身体拘束（※）行わないような配慮がされていますか？	37	5	0	0	0	8	3	4.9	
		69.8%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	15.1%	5.7%		
問16	入居中に起こりやすいトラブルや事故などについて、職員から説明がありましたか？	16	13	4	0	0	18	2	4.4	
		30.2%	24.5%	7.5%	0.0%	0.0%	34.0%	3.8%		
問17	環境整備（設備や備品の整備・修繕、居住空間の清掃など）に配慮がされていますか？	20	14	7	0	0	8	4	4.3	
		37.7%	26.4%	13.2%	0.0%	0.0%	15.1%	7.5%		
問18	ご利用者やご家族からの意見を良く聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	20	18	10	2	0	0	3	4.1	
		37.7%	34.0%	18.9%	3.8%	0.0%	0.0%	5.7%		
問19	誠和荘から自立支援（※）の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	16	18	9	2	2	0	6	3.9	
		30.2%	34.0%	17.0%	3.8%	3.8%	0.0%	11.3%		
問20	誠和荘からのサービス全般について、満足していますか？	24	16	9	1	0	0	3	4.3	
		45.3%	30.2%	17.0%	1.9%	0.0%	0.0%	5.7%		

問21 次の項目のうち、特別養護老人ホーム誠和荘をご利用する上で大切だと思うことは何ですか。

順位	項目	内訳	
1	職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	35	14%
2	医療機関との連携ができていること。	27	11%
3	食事や入浴・排泄介助などの基本サービスが充実していること。	25	10%
4	利用料金が適正なこと。	23	9%
5	長く住み続けられること。	22	9%
6	契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	20	8%
7	個人を尊重したケアが行われていること。	16	6%
8	食事がおいしいこと。口から食事を摂れるように取り組みを行うこと。	13	5%
9	看取りケアを実施していること。	12	5%
10	健康状態についての情報や利用者の希望を介護内容に反映してくれること。	11	4%
11	身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	10	4%
12	自宅や家族の家から近いこと。	9	4%
13	レクリエーションや行事が充実していること。	8	3%
14	認知症の方への対応やリハビリテーションの実施などの専門的ケアが充実していること。	7	3%
15	個人情報絶対に外に漏らさないこと。	6	2%
16	感染症の方や医療ケア(間欠導尿や胃ろうなど)の必要な方の受け入れ体制があること。	4	2%
17	地域に開かれた施設運営を行っていること。	3	1%
18	10人以下のユニットであること。	2	1%
19	喫煙、飲酒、テレビ、冷蔵庫の使用など、利用者の嗜好に配慮してくれること。	0	0%
20	個室であること。	0	0%

設問20項目に対して、多くの項目に平均4以上の評価をいただくことができました。これに気を緩めることなく引き続き懇切丁寧な対応に心掛けてまいります。評価が3.9以下のものにつきまして回答させていただきます。

問 9	身体を動かす機会づくりや機能訓練などは行われていますか。
問13	身だしなみ(洗顔、整髪、着替え、口腔ケア、爪切り)について介護内容に満足していますか。
問19	誠和荘から自立支援の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか。
<p>回答</p> <p>誠和荘では理学療法士と連携しながらリハビリや朝のラジオ体操、誤嚥防止のパタカラ体操などを実施し、利用者様の持っておられる残存能力を最大限に活かす介助を目指しております。また、整容についても大切に考え日頃より身だしなみを整えていくように努めるとともにご利用者様のご意向も尊重しながら生活していただくことができるようより一層ご意向を反映したケアプランの作成、サービスの提供に努めてまいります。</p>	

問21, 問22の中でいただきましたご意見・ご要望に対して、ご回答させていただきます。

ご意見 ご要望	部屋の掃除はよくしていただいているが、サイドテーブル等薬やコップの置いてある台上が、ほこりや汚れが拭き取られていないことが多い。家族のものが行く時は拭くようにしているが、日々の日常も衛生的には気を使ってほしい。
回答	床頭台の清掃及び消毒は毎月一回定期的に行っております。その他、随時汚れを確認した際などで対応をしておりますが、配慮に至らない場合にはお申し出下さい。

ご意見 ご要望	とても言いづらいのですが、胃ろう⇒栄養を入れている時に近くに水が置いてあります。長時間蓋をされないまま放置してあることが気になります。ホコリが入ってしまうのではないのでしょうか？その水を体の中に入れるってことですよ？忙しいとは思いますが、その点がとても気になりました。
回答	ご心配をお掛けし申し訳ありませんでした。現在はホコリが入ることがないように、体に入れる直前での準備に変更させていただきました。

ご意見 ご要望	朝 11 時頃のコーヒータイムで、早くて 12 時前に昼食となると空腹でないのに食事パターンは本人にとっておいしく食事ができるのか疑問に思う。
回答	喫茶いこいの営業時間は午前 9 時～11 時となっており各利用者様には大変好評をいただいております。コーヒー一杯とクッキーのみで昼食時の負担とならないような提供方法とはなっております。現在昼食時に皆様の様子を見る限りでは負担となっていないと考えておりますが、引き続き昼食時の様子を観察するなど今後も配慮してまいります。

ご意見 ご要望	食前、食後ベッドにいる時が多いと思う。
回答	食事時、おやつ時、喫茶レク時、施設行事などに参加する際は、離床して過ごしていただいております。これに加えフロア毎の行事も行っておりますので、全ての方々に参加いただけるよう引き続き支援を行ってまいります。

ご意見 ご要望	建物の老朽化、臭いが気になります。
回答	老朽化に伴う修繕など適宜実施しています。臭気におきましてはトイレ清掃を午前・午後の 2 回実施するほか、消臭剤の設置や空気清浄機の作動、毎食時での一斉換気などで対応をさせていただいております。

ご意見 ご要望	入所者同士の干渉があること。
回答	集団生活である以上利用者間の干渉が発生してしまいます。その干渉がトラブルに発展しないよう心掛けてまいります。

ご意見 ご要望	面会時間ギリギリに行くと3階は鍵がかかっています。呼び出しを押しても職員さんが来てくれずいぶん待たされました。 (Ⅰ)面会終わって帰る時、1階の鍵がかかっている困った (Ⅱ)消灯時間がまちまちなのはどうしてでしょうか？
回答	18時以降は夜間勤務体制に伴い、3階のEV前の格子戸を18時に施錠させていただいております。職員体制上お待たせする時間が生じてしまうことがあります。何卒ご理解くださいますようお願い致します。 (Ⅰ) ご意見を受け一階に関しましては、19時半施錠するよう職員に徹底いたしました。なお、18時以降の夜勤帯での面談の場合には事務所へお声掛けをお願い致します(事務所職員は19時半まで勤務しております)。
回答	(Ⅱ) 消灯時間は21時と設定しておりますが、利用者様の入眠状況を確認した上で消灯判断としておりますので、多少のばらつきが生じています。

ご意見 ご要望	職員さんに聞きたいことがあっても忙しそうにしているので話を掛けにくい状況です。利用者の居心地のよい環境作りなどで相談できる職員の方が居れば良いと思います。
回答	話を掛けづらい状況につきましてはお詫び申し上げます。フロアスタッフの状況に関わらず、御遠慮なくお声掛けいただければと思います。



ご意見 ご要望	面会に来た時、以前は椅子が廊下に置いてありましたが安全の為に無くなったのでしょうか？
回答	廊下にあることによって躓き転倒といった問題が生じていたため、現在はケアセンター内で保管しております。大変お手数をお掛け致しますが、ご利用の際には近くの職員までお声かけをお願いいたします。

ご意見 ご要望	外出を多くしてください。気持ちが穏やかになると思います
回答	現在は、特養全体の行事のほかフロア毎の外出行事も随時行っている状況です。ご意見のとおり、外出することで生活のメリハリも生じますので、外出も含めレクリエーションを行うよう工夫に努めてまいります。

ご意見 ご要望	洗濯物がしわくちゃで縮んでしまうのは全て乾燥機で乾かすからでしょうか？
回答	感染症の予防対策から乾燥機を使用させていただいております。十分な注意を図ってはおりますが、今後何かお気づきの点などございましたら職員までお問合わせください。

ご意見 ご要望	食事室にテレビが数台ありますが、画面が小さく音も聞こえず字幕もないので大画面で字幕付きで DVD などが観賞できる設備が欲しいです。
回答	各フロアダイルームにはスクリーンの設置もあり、プロジェクター使用にて DVD 鑑賞なども随時行っております。

ご意見 ご要望	食事時間は出来れば献立や季節にあわせてレストランなどで流れているような音楽を流して落ち着いた空間で楽しく食事ができるとういと思います
回答	行事毎には季節に合わせたBGM、テーブルクロスやダイルームの飾り付けなどを行いながら、雰囲気作りに配慮しております。今後も落ち着いた空間での食事ができるよう工夫し、利用者様の意見なども確認しながらの対応に配慮してまいります。

ご意見 ご要望	介護日誌を家族が見ることは可能でしょうか。もし、可能であれば拝見させていただき今後のサポートの参考に担当者の方にお話を伺いたいのをご検討ください。
回答	介護日誌をご覧いただくことは可能ですので、面会の際など職員までお声をおかけください。なお、個人情報保護の観点から他利用者様の個人情報を見えなくするなど、時間をいただく場合がございますので、ご理解くださいますようお願い致します。

ご意見 ご要望	月に1回位その月の行事食のような季節感ある食事の提供や入浴日があると うれしいです。
	<p>ご利用者様に潤いのある生活をしていただくよう5月にはしょうぶ湯、1月にはゆず湯を提供しております。また、行事食につきましては、月1回下記のとおり提供させていただいております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1月 おせち料理</li> <li>○ 2月 節分・・・巻寿司 バレンタイン・・・バレンタイン料理とチョコケーキ</li> <li>○ 3月 ひなまつり・・・ちらし寿司、貝汁、甘酒</li> <li>○ 4月 春祭り・・・屋台(コロッケなど)</li> <li>○ 5月 こどもの日・・・こいのぼりの形をしたお寿司等</li> <li>○ 6月 梅雨にちなんだ料理・・・カエルの形をしたチャーハン等</li> <li>○ 7月 七夕・・・ちらし寿司</li> <li>○ 8月 盆踊り・・・屋台(フランクフルトなど)</li> <li>○ 9月 敬老会・・・割子弁当 赤飯</li> <li>○ 10月 運動会料理・・・ウサギのおにぎり、亀を象ったハンバーグ</li> <li>○ 11月 文化祭・・・割子弁当 松茸ご飯</li> <li>○ 12月 クリスマスランチ・・・イチゴケーキ</li> </ul>

ご意見 ご要望	午後のおやつ、もう少し変化があると喜ぶのでは！
回答	誠和荘では、介護保険で定められた予算の中で提供しております。現在、栄養価の高い牛乳に合うお菓子を提供させていただいておりますが、引き続き皆様が喜ばれるおやつを提供できるよう心掛けてまいります。