

特別養護老人ホーム誠和荘

令和2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

○問19、21、22ご意見・ご要望に対しての誠和荘の回答・・・・P5～10

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。また、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。
前回よりも多少高い評価をいただいているところですが、これに気を緩めることなく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ともよろしくお願い致します。

令和2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	64名(全ご利用者対象)
有効回答数	43名

3. 実施方法

- ① 令和2年10月26日(月)にご利用者のご家族宛に郵送
- ② 令和2年11月30日(月)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18項目(3ページ目参照)
- 設問19：面会制限時に施設の対応として望むもの(4ページ目参照)
- 設問20：誠和荘をご利用する上で特に重要視されている点を最大3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	
		43		/	64		67%	

○アンケートご回答者（ご利用者）の性別

性別	男		女		無回答		計	
		7	16.3%	36	83.7%	0	0.0%	43

○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	7%	8	19%	22	51%	9	21%		
		無回答		計											
		0	0%	43											

○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%	0	0%	17	40%	15	35%	10	23%
		無回答		計							
		1	2%	43							

○ご回答者

記入者	本人		親族		その他		無回答		計	
		0	0%	39	91%	4	9%	0	0%	43

集計結果

評価項目	結果							点数	
	人数・%								
	5	4	3	2	1	な分 い か 等 ら	無 回 答		
	できている ←			できていない →					
アンケート内容	問1 令和元年以降に入所された方にお伺いいたします。 入所契約時において、契約書・重要事項説明書など職員からの説明は分かりやすかったですか？ ※説明がなかった場合は、6に○をつけてください	12							5.0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	問2 令和元年以降に入所された方にお伺いいたします。 入所契約時において、苦情受付窓口(誠和荘の相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など)について職員からの説明は分かりやすかったですか？	9	1				2		4.9
		75.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	
	問3 令和元年以降に入所された方にお伺いいたします。 入所契約時において、利用者やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについて職員からの説明は分かりやすかったですか？	11	1						4.9
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	問4 現在利用しているサービス内容について、希望や不満、苦情などを申し出た際に職員はすばやく、丁寧に対応してくれていますか？	31	6	5			1		4.6
		72.1%	14.0%	11.6%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	
	問5 言葉遣いや態度、身だしなみなどはいかがですか？	32	7	2			2		4.7
		74.4%	16.3%	4.7%	0.0%	0.0%	4.7%	0.0%	
	問6 悩み事や要望などがある場合に職員へ相談しやすいですか？	22	11	6			4		4.4
		51.2%	25.6%	14.0%	0.0%	0.0%	9.3%	0.0%	
	問7 ご本人の趣味や要望などが反映され、施設で過ごしやすくなるような工夫や配慮がされていると感じますか？	18	12	2			11		4.5
		41.9%	27.9%	4.7%	0.0%	0.0%	25.6%	0.0%	
	問8 身体を動かす機会づくりや機能訓練(※)に配慮されていると感じますか？	16	11	3	1		12		4.4
		37.2%	25.6%	7.0%	2.3%	0.0%	27.9%	0.0%	
	問9 レクリエーション(娯楽)など、気分転換の図りやすい環境づくりに配慮されていると感じますか？また、参加しやすい工夫がされていますか？	23	8	3	1		8		4.5
		53.5%	18.6%	7.0%	2.3%	0.0%	18.6%	0.0%	
問10 入浴やトイレ(排泄)介助の際、プライバシーに配慮された対応がされていると感じますか？	18	9	2			14		4.6	
	41.9%	20.9%	4.7%	0.0%	0.0%	32.6%	0.0%		
問11 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？	22	15	3	2		1		4.4	
	51.2%	34.9%	7.0%	4.7%	0.0%	2.3%	0.0%		
問12 介護サービス計画書は、ご本人の意向がしっかりと組み込まれていますか？ また、職員から分かりやすく説明がありましたか？	22	7	10	1		3		4.3	
	51.2%	16.3%	23.3%	2.3%	0.0%	7.0%	0.0%		
問13 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を受けましたか？	19	8	7	1		8		4.3	
	44.2%	18.6%	16.3%	2.3%	0.0%	18.6%	0.0%		
問14 居室の環境整備(設備や備品の整備・修繕、居室内の清掃など)がされていると感じますか？	19	12	6			6		4.4	
	44.2%	27.9%	14.0%	0.0%	0.0%	14.0%	0.0%		
問15 ご本人やご家族の意見を汲み取り、サービスの改善に努めていると感じますか？	25	12	5			1		4.5	
	58.1%	27.9%	11.6%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%		
問16 誠和荘からのサービス全般について、満足していますか？	27	9	6			1		4.5	
	62.8%	20.9%	14.0%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%		
問17 感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	27	11	2			3		4.6	
	62.8%	25.6%	4.7%	0.0%	0.0%	7.0%	0.0%		
問18 面会制限などを行うにあたり、職員からの説明は十分に行われましたか？	28	10	3			2		4.6	
	65.1%	23.3%	7.0%	0.0%	0.0%	4.7%	0.0%		

問19 面会制限が長期に亘る場合で、施設の対応として望むものを以下から該当するものに○を付けてください(複数回答あり)

順位	項目				内訳
1	写真や手紙などで本人の様子を伝えてほしい				22 50%
	1回/1か月	1回/2か月	施設の都合で一度は連絡がほしい	その他	
	5	9	5	3	
2	状態変化があった場合にのみ電話連絡をもらえればいい				17 39%
3	直接本人(家族)に会えなくても、TV電話などで顔をみたい				4 9%
4	その他				1 2%

問20 次の項目のうち、特別養護老人ホーム誠和荘をご利用していく中で、特に重要視されている点を最大3つ選択していただき、下記口枠の中に番号をご記入願います。

順位	項目	内訳
1	職員の対応に安心感・信頼感が得られること。	29 23%
2	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。	21 17%
3	医療機関との連携ができていること。	12 10%
4	医療ケアが充実していること。	10 8%
5	認知症の方への対応など専門的ケアが充実していること。	9 7%
6	レクリエーションや行事が充実していること。	9 7%
7	身の回りや生活環境の整備が行き届いていること。	8 6%
8	メニューが豊富で、食事がおいしく楽しめること。	6 5%
9	生活歴やご本人の趣味・嗜好などを反映した介護内容になっていること。	5 4%
10	個人を尊重し、言葉遣いやケアの対応がしっかりと行われていること。	5 4%
11	看取りケアが充実していること。	5 4%
12	施設サービス内容などについて、わかりやすい説明があること。	3 2%
13	個人情報絶対に外に漏らさないこと。	2 2%

問19,問20,問21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。

○問19 面会等について

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>一律に面会禁止はどうかと思う。面会希望者に発熱もなく、新型コロナウイルスの感染症状がみられなければ(高齢面会者は感染していればすぐに症状が出るので)ソーシャルディスタンスを守って面会をさせてもよいのではないか。</p>
<p>回答</p>	<p>ご高齢の方であっても、感染後数日間からそれ以上の期間で無症状のままといった事例もございます。当施設は多床室を主とした居室体制となり、感染者発生の場合はその拡大が強く懸念されます。また持病を抱える方々が入所されており、感染した場合には生命に関わる重篤な状態に陥る可能性が高いと言えます。その為「持ち込まない」事を第一原則として対策を講じております。ただ、施設での感染対策を講じた上、国内或いは県内の感染者数の状況などを総合的に勘案し、直接面会を一時的に再開した期間もございます。今後も、ご本人、ご家族の心情などを十分に考慮した上、直接面会については随時の検討をさせていただく予定でございます。ご不憫をお掛けしているところではございますが、何卒、面会制限についてのご理解とご協力を賜りますよう宜しくお願い致します。</p>

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>感染対策の観点から現状やむを得ませんが、館内に一度も入れず生活環境やお世話になっている職員さんの名前もわかりません。感染症が一段落したらご一考をお願いします。</p>
<p>回答</p>	<p>面会制限後にご入所いただいた方々のご家族におかれましては特にご不憫をお掛けしているところでございます。制限期間中でのご本人の様子やご不明な点などに関しましては、9:00~17:00の間でのご連絡をいただければ都度お答えさせていただきます。今後、国内の感染状況などを踏まえ、面会制限解除に向けては慎重に判断していくこととなります。当面の期間は面会制限が継続されることとなりますが、引き続きのご理解とご協力を賜りますよう宜しくお願い致します。</p>

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>こちらから電話で様子を聞くことは遠慮しておりどうしているのかな・・・？と祈るばかりです。連絡がないのが元気と思い、コロナが終わってくれることを願っています。</p>
<p>回答</p>	<p>ご利用者のご様子についてのお問い合わせなど、9:00～17:00の間でご連絡いただければ、いつでもお答えさせていただきます。ご遠慮なくお問い合わせ下さい。また、状態の変化などの場合におきましては、引き続き施設職員からも随時報告をさせていただきます。</p>

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>インターネットやTV電話では、顔色もはっきりわからないし、インターネットは設定が面倒だし、使えない人もいる。</p>
<p>回答</p>	<p>インターネットなどの環境がご自宅に無い場合や、設定が分からない場合におかれましては、施設のタブレットを使用してのオンライン面会が可能となっております。大変ご足労をお掛け致しますが、事前予約の上でご来荘いただき、施設内オンライン面会のご利用をお願い致します。また、ご指摘のとおり、「画面越しでは中々実際の顔色などが分かりにくい」といったご意見もお受けしております。ただ、直接の面会実施につきましては、国内の感染状況などを勘案し、検討を図っていくこととなります。現下の感染状況を踏まえると実現までにかなりのお時間をいただくか、実現が困難な場合も予想されます。今後ご利用者の方々への感染予防対策を最優先するかたちとなりますが、何卒、引き続きのご理解とご協力を宜しくお願い致します。</p>

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>面会に伺った際に、玄関を出た駐車場のベンチにスリッパをはいた入居者と思われる方が5～6人いらっしゃいました。安全対策をしっかりとされているとは思いますが、少し心配になりました。</p>
<p>回答</p>	<p>併施設に概ね自立されている方が入居している養護老人ホームがございます。ご指摘の方は養護老人ホームで生活されている方かと思われませんが、室内履きのままの館外への出入りは原則禁止となっております。なお、特養棟・養護棟それぞれでも感染症対策を講じております。簡単ではございますが、別紙にて特養棟での感染症予防対策をご紹介しますのでご参照ください。</p>

○問20 誠和荘をご利用していく中で特に重要視されている点より自由記載

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>誠和荘の皆様にはいつもお世話になり厚くお礼申し上げます。病気にならないよう免疫力を高めるためには、しっかり栄養を摂り、暖かく綺麗な環境でストレスなく生活できることが大切です。お忙しいとは思いますが、定期的に食べたいもののアンケートをとって献立に反映したり、家族で用意できるものはご連絡いただいて差し入れたりできるとありがたいです。</p>
<p>回答 回答</p>	<p>年に1回嗜好調査を行い、ご利用者からのご意見やご要望を確認し、栄養バランスを考えながら献立に反映できるよう努めております。差し入れについて、食事摂取量が少ない方や栄養状態が良くない方についてはご家族へ連絡にてご相談させていただく場合がございます。そうでない方については施設からご連絡することはございません。仮に、ご家族が昔から好みであったものなどを差し入れたいと言ったご要望がありましたら、ご連絡をいただけたらと思います。ご利用者によっては固くて食べられないと言った物もございます。事前にご相談いただければ、摂取が可能なものをお答えさせていただきます。</p>

ご意見 ご要望	食事はたぶん楽しみにしている 1 つだと思うのでメニューが豊富だとよろこぶと思う
回答	ご意見のとおりご利用者の皆様、食事を大変楽しみにしてみえようと思います。献立を考えるにあたって、季節感を味わっていただけるよう心がけております。例えば、春と秋にはお彼岸にちなんでおはぎをお出しし、正月であればおせち料理を提供させていただいております。美味しいと言っただけは当然、見た目からも美味しさが伝わるような盛り付けに心掛けております。その他多くのメニューを用意しております。もしお問い合わせいただければ、メニューのご案内をさせていただきますので、栄養士までご連絡ください。

問 2 1 自由記載について

ご意見 ご要望	季節の変わり目に被服など過不足がないか心配するので、コロナで会うこともできず、チェックが出来ていない必要なものについての連絡はこまめに行ってほしい。
回答	居室毎に担当職員を配置しております。居室担当職員にて衣類の過不足や破損状況などの確認を随時行っておりますので、必要なものに関してはご家族へ連絡し依頼させていただいております。また、季節の変わり目以外でもご本人が希望されるものがある場合、居室担当職員がご本人に必要だと判断できるものがある場合には随時連絡をさせていただきます。

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>年間行事が多々あるかと思えます。「コロナ」の関係で中止であったりしているかと存じますが、なんらかの行事が有り参加していたのであればその時の写真を希望します。もし行事をすべて中止しているのであれば「食事」や「お茶」の時間で楽しくしているときのものでも良いかと・・・。</p> <p>いつもお世話になりありがとうございます。コロナで全然面会に行けませんが、気にはしています。2か月に1回くらいでもよいので、写真を送っていただけると嬉しいです。</p>
<p>回答</p>	<p>行事に関しましては規模を縮小し開催するものもごございます。今後は、フロア単位での催しや施設行事に参加された際のご様子、また、日頃の生活での近影などをケース担当からのメッセージを添えて定期的に報告できるよう調整を図って参ります。</p>

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>認知症の進行を防ぎ、体力を維持するためにも口腔ケアをしっかりと、総入れ歯でも楽しんで食事ができるとよいと思うから。</p>
<p>回答</p>	<p>口腔ケアに関しましては、義歯の自己管理や自力でのケア自体が困難な方を中心に朝食後と夕食後の一日2回を基本として、職員により洗浄支援を行っております。自己管理されている方におきましても、毎週定期的に義歯の消毒対応などを行い衛生面に配慮しております。また、昼食前にデイルーム設置のテレビにて口腔ケア体操の映像を流し職員と共に口腔体操を行う事で誤嚥防止にも役立てております。毎週金曜日に歯科往診もごございますので、ご本人からの不調訴え時や、職員にて異常を発見する場合など、必要だと思われる方には往診時の検診や義歯の調整なども行っております。</p>

<p>ご意見 ご要望</p>	<p>現状はテレビがついていても音が小さく脳の活性化につながらないと思われます。認知症が進行しないよう、午前と午後1時間ほど一話完結のドラマ(例えば16時からテレビ愛知で放映の水戸黄門)や、施設側で選んだ番組を音量をあげて皆で視聴することは可能でしょうか。他にも定期的に音楽やラジオを皆で聞く時間帯を設けるなどして、退屈でなく楽しい生活を送ってほしいと思います。</p>
<p>回答</p>	<p>令和2年初秋に、各フロアダイルームに大型のテレビを一台ずつ設置致しました。ダイルームですので音量も大き目で流しております。ネット回線も繋がるテレビとなり、音楽専門番組や懐かしい番組も午後のおやつの時間帯などで流し、多くの方々に大変ご好評をいただいております。また、朝のラジオ体操に加え、ユーチューブで介護体操のチャンネルを流し、職員を含め何名かでテレビを囲みながら共に体操を行っております。その他にも回想法やカラオケを行い、午前中のみで行っていた習字レクリエーションでは午後も引き続き行う事で、より多くの方にご参加いただくといった工夫を行っております。今後も引き続き余暇活動などにも注力し、楽しみを少しでも多く持てる生活を送ることができるよう配慮に努めて参ります。</p>
<p>ご意見 ご要望</p>	<p>「洗濯してくれる人は洗濯だけ。お風呂入れてくれる人はお風呂だけ。掃除してくれる人は掃除だけ。ここへは皆さん仕事で来ている。毎日同じ人でもない。話を聴いてもらいたくても誰に話していいのかわからないし、忙しいから話せない。」と本人が言っていました。こういう話を面会やりモート面会で聴いてあげることが出来ますが、本人の意見や要望を叶えることが出来ないで、こうしてアンケートをしていただけるのはありがたいです。側にいることが出来ない身内にとっては職員の皆様を信頼してお任せできることが安心につながります。いつもお世話になりありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。本人がよく眠れてよく食べられて人間らしい生活を過ごしていただきたいと思います。</p>
<p>回答</p>	<p>相談を持ち掛けにくい状況があったことについてはお詫び申し上げます。今後は、近くの職員にいつでもご相談いただければと思います。また、居室に担当職員が付いており、定期的に担当するご利用者への面談を実施しております。そういった際に、相談や悩みなどをより汲み取ることができるよう職員同士で情報共有なども図りながらの配慮に努めて参ります。</p>

