

# 特別養護老人ホーム誠和荘

## 令和4年度ユーザー評価集計結果

### 目次

- ユーザー評価アンケート実施について . . . . . P1
- アンケート集計結果 . . . . . P2～3
- 問20、22 ご意見・ご要望に対しての誠和荘の回答 . . . P4～10

## 令和4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、サービスの内容についてのご意見・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する為のアンケート調査実施。

### 2. 調査対象

特別養護老人ホームご利用者	56名(全ご利用者対象)
有効回答数	39名

### 3. 実施方法

- ① 令和5年1月23日(月)にご利用者のご家族宛に郵送
- ② 令和5年2月22日(水)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 19 項目(ページ 3 参照)
- ◆ 設問 20 : 面会制限が長期化している状況下での、施設対応として臨むもの(ページ 4 参照)
- ◆ 設問 21: 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5つ選択(ページ 4 参照)
- ◆ 設問 22 : ご意見・ご要望(自由記載)

### 5. 集計方法

- ◆ 設問ごとに、解答欄の評価段階 1~5 を下記のとおり評点を付け平均点を算出  
解答欄 1=1点 2=2点 3=3点 4=4点 5=5点 として換算

## 回答者の概要

### ◆アンケートにご協力いただいた人数

回収率	回収数		/	参加総数		回収率
	0	%		0	%	
	39	0%	/	56	0%	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
	0	%	0	%	0	%	
	9	22.5%	30	75.0%	1	2.5%	40

※回収数と合計が異なるのは、一通に対して複数チェックが入っているケースが1件あった為(ご夫婦)

### ◆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%	10	23%	19	44%	10	23%		
	無回答		計											
	0	0%	43											

※回収数と合計が異なるのは、身元保証法人一通に対して複数チェックが入っている場合もある為

### ◆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%	18	44%	13	32%	7	17%
	無回答		計							
	3	7%	41							

※回収数と合計が異なるのは、身元保証法人一通に対して複数チェックが入っている場合もある為

### ◆ご回答者

記入者	本人		親族		その他		無回答		計
	0	%	0	%	0	%	0	%	
	0	0%	35	90%	3	8%	1	3%	39

### ◆ご面会の頻度

面会頻度	一回程度/2週		1回/月		1回/半年		殆ど面会しない		
	2	5%	12	30%	8	20%	3	8%	
	コロナ禍で面会を控えている		無回答		計				
	15	38%	0	0%	40				

※回収数と合計が異なるのは、一通に対して複数チェックが入っているものが1件あった為(ご夫婦)

## 集計結果

	評価項目	結果							点数	
		人数・%						回答 ⑥		無回答
		5	4	3	2	1				
		できている			できていない					
←—————→										
アンケート内容	問1	令和2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？	10 25.6%	4 10.3%	6 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	19 48.7%	4.2
	問2	令和2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？	6 15.4%	5 12.8%	7 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	3 7.7%	18 46.2%	3.9
	問3	令和2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？	8 20.5%	3 7.7%	6 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	4 10.3%	18 46.2%	4.1
	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、丁寧に対応してくれますか？	20 52.6%	10 26.3%	5 13.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	2 5.3%	4.4
	問5	電話連絡や面談時において、職員の言葉づかいや態度、身だしなみなどはいかがですか？	25 62.5%	11 27.5%	2 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.5%	1 2.5%	4.6
	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？	22 56.4%	6 15.4%	5 12.8%	1 2.6%	0 0.0%	4 10.3%	1 2.6%	4.4
	問7	ご本人（ご家族）の希望などが実際の生活に反映されていると感じますか？ ※ケアプランなどへ、ご本人（ご家族）が伝えた希望が反映されているかなど	13 33.3%	11 28.2%	6 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	8 20.5%	1 2.6%	4.2
	問8	介護・看護・栄養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？ ※説明がなかった場合は、1に○をつけてください。	17 43.6%	8 20.5%	10 25.6%	0 0.0%	1 2.6%	1 2.6%	2 5.1%	4.1
	問9	やむを得ない事情で身体拘束を行うにあたり、職員からの事前説明は十分だと感じましたか？ ※新型コロナウイルス感染拡大予防での居室隔離を含む	28 71.8%	5 12.8%	4 10.3%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	4.6
	問10	新型コロナウイルス感染症拡大予防対策全般における施設の対応は適切だと思えますか？	21 53.8%	6 15.4%	8 20.5%	1 2.6%	0 0.0%	2 5.1%	1 2.6%	4.3
	問11	新型コロナウイルス感染症拡大予防対策を講じるにあたって、施設からの説明は十分だと感じましたか？	18 46.2%	7 17.9%	8 20.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 10.3%	2 5.1%	4.3
	問12	感染症の予防や衛生面の対応に安心感が持てますか？	14 35.9%	7 17.9%	7 17.9%	1 2.6%	0 0.0%	6 15.4%	4 10.3%	4.2
	問13	新型コロナ感染症拡大予防対策下において、ご家族（ご本人）との面会の機会は適正に保たれていると感じますか？	19 48.7%	6 15.4%	7 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	6 15.4%	4.4
	問14	面会制限下において、あなた（ご利用者）の様子が、ご家族に伝わっていると感じますか？ 又は、ご利用者の様子は、ご家族へ十分に伝えられていますか？	14 35.9%	10 25.6%	4 10.3%	3 7.7%	1 2.6%	1 2.6%	6 15.4%	4.0
	問15	新型コロナウイルス禍において面会制限がされているなか、ご家族（ご利用者）のことが心配で不安な気持ちが強いですか？	18 46.2%	8 20.5%	7 17.9%	2 5.1%	1 2.6%	0 0.0%	3 7.7%	4.1
	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 41.0%	6 15.4%	6 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	8 20.5%	3 7.7%	4.4
	問17	利用者や家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると思いますか？	13 33.3%	11 28.2%	4 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	8 20.5%	3 7.7%	4.3
	問18	誠和荘からのサービス全般について、満足していますか？	20 51.3%	10 25.6%	7 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.6%	1 2.6%	4.4
	問19	誠和荘に入所してよかったですと思いますか？	25 64.1%	5 12.8%	6 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.1%	1 2.6%	4.5

問20 令和2年以降に誠和荘に入所された方にお伺いいたします。

面会制限が長期化している状況下で、施設の対応として特に望むものを以下から該当するものに○をつけてください。

順位	項目	内訳	
1	写真や手紙などで本人の施設での様子を伝えてほしい(希望頻度を選択ください)		
①	1か月に1回程度	2票	
②	2か月に1回程度	2票	
③	不定期で構わないので時々	8票	
④	その他		
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	0	0%
3	現在の面会方法で構わない	1	8%

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。

最大5つ選択していただき、下記口枠の中にご記入願います。

	項目	内訳		順位
1	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	8	4%	8
2	個人情報を絶対に外に漏らさないこと	7	4%	9
3	利用料金が適正なこと	12	7%	4
4	職員の対応に安心感・信頼感が持てること	27	15%	1
5	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	17	9%	2
6	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	6%	5
7	個人を尊重したケアが行われていること	12	7%	4
8	身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	8	4%	8
9	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	3	2%	10
10	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	3	2%	10
11	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	10	5%	6
12	長く住み続けられること	10	5%	6
13	医療機関との連携ができていること	16	9%	3
14	看取りケアを実施していること	9	5%	7
15	自宅や家族の家から近いこと	8	4%	8
16	レクリエーションや行事が充実していること	8	4%	8
17	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	11	6%	5
18	地域に開かれた施設運営を行っていること	1	1%	11
19	個室であること	1	1%	11
20	10人以下のユニットであること	1	1%	11

問20 4 その他 ご意見などありましたら以下にご記入ください(令和2年度前に入所された方も含め)

・ネット社会となった今、もう少しこれらを活用してはどうかと思う。確かに全ての人がスマホ等を利用してはいないかと思いますが、利便性を考えれば双方に利益があると思われる。例えば連絡事項、利用者の様子(写真等)、電話が都合により受けられない場合もある。メール等(L I N Eを含む)を活用を強く希望します(双方の経費節約にもなるかと思います)。まずは希望者から始めてはどうでしょうか？

・特にありません。感謝しております

・現状の面会だと、思うように会話ができない。時間も短い。刑務所の面会室のような空間があればいいと思う。コストはかかるが専用のプレハブにする。

・制限がある中で、感染しているときの報告をできれば詳しくしてほしい。利用者は外出できないのになると、初めに症状が出た人の可能性があるはずで、おおよそは特定できるのではとったりもする

・部屋の様子が分からない。担当者も分からない。どんな食事をしているのか分からない、ので公表できるのであればしてほしい

・コロナワクチンはいつまで接種するのか、色々記事を読んでいると打ちすぎても死亡率が高くなる(高齢者)というのがあり、今の死亡率の原因とも言われているので打ってほしくない

問21 (特記事項)

選択された項目を大切に思う理由は、どのような事からですか？また、上記選択以外でも大切だと思われることがあれば、ご自由にお書きください。

- ・施設での生活が閉鎖的でなく、ここで暮らす人が毎日実感を持って終末期を迎えられること。又、職員が温かい心遣いで利用者に接し続けること
- ・上記については本人が(利用者)思った事ではない為、違うかもしれない ※回答者が本人以外
- ・余生を楽しく、穏やかに過ごせる環境作りにご配慮いただければと思います
- ・ホームでの生活ぶりを見学できるといいです。春になったら外で(庭で)面会ができるといいです
- ・適宜状況を見て、少しずつ面会制限の緩和を検討していただきたい
- ・100歳以上の要介護者 5 の高齢者にとって、この選択肢が最も大切と思います
- ・15 = すぐに行くことができるから 13 = 安心感があります
- ・⑤は毎日毎日必要なサービス提供
  - ④は唯一頼れるのが職員の存在であること
  - ⑦は一人ひとりの個性に寄り添うケアが望ましい
  - ⑩は認知症状をも一つの個性と理解したい
  - ⑰は生きることへの基本的な喜びは食事のありがたさかと思う
- ・いつもお世話になりありがとうございます。できる限りで良いので、本人の話し相手になっていただければ嬉しいのではないかと思います

問22 ご意見・ご要望をご自由にお書きください。(サービスなどについて)

・いつもお世話になっております。コロナ禍なので3年、面会に行ってません。認知症なので、もう家族の事は忘れてしまっているかもしれないと思うと、悲しくて面会に行けず申し訳ありません。1年に一回でもよいので、写真などの近況が分かると嬉しいです。よろしく願いいたします。

・特にありません。遠方の為、なかなか様子を見に行くことができませんが、いろいろと良くしてくださっておりありがとうございます

・利用者目線に対応して頂いており感謝しています。利用者各人で状況は違いますが、引き続き利用者に寄り添った対応をお願い致します

・現状では、ほぼ毎日携帯電話で話しているので設問に適していないかもしれません。申し訳ございませんが宜しくお願い致します。

・説明がたくさんあった中で、6にチェックした項目は記憶が曖昧でよく覚えておりません

・特にありません。いつもよくして頂きありがとうございます

・90歳を過ぎ、いつお迎えが来てもおかしくない歳となり、出来る限り平穏な日々を送れば良いと感じております(送ってほしいと願っております)。スタッフの皆様はいつも親切に接してくださっていると本人も申しております。正直な答えと思います。感謝しかありません。ありがとうございます。

問20、問21、問22の設問の中でいただきましたご意見・ご要望などに対して回答させていただきます。

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>ネット社会となった今、もう少しこれらを活用してはどうかと思う。確かに全ての人がスマホ等を利用してはいないかと思いますが、利便性を考えれば双方に利益があると思われる。例えば連絡事項、利用者の様子(写真等)、電話が都合により受けられない場合もある。メール等(L I N Eを含む)を活用強く希望します(双方の経費節約にもなるかと居ます)。まずは希望者から始めてはどうでしょうか？</p>
<p>回 答</p>	<p>電話連絡やお手紙でのお知らせとなる場合には、適時での報告とならない場合もあり、そういった際には大変ご不便をお掛けしているところで大変申し訳ございません。ご指摘内容の通り、メールやL I N Eアプリなどの活用が、経費節減や情報交換の円滑化に大変役立つものと考えます。ただ、現在の施設体制において、その為の整備が非常に困難な事情がございます。今後の体制強化を図る際の貴重なご意見として参考とさせていただきますので、今しばらくは現行体制での連絡体制維持にご協力いただければと思います。何卒、ご理解とご容赦いただきますよう宜しくお願い致します。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状の面会だと、思うように会話ができない。時間も短い。刑務所の面会室のような空間があればいいと思う。コストはかかるが専用のプレハブにする。</li> <li>・ホームでの生活ぶりを見学できるといいです。春になったら外で(庭で)面会ができるといいです。</li> <li>・適宜状況を見て、少しずつ面会制限の緩和を検討していただきたい。</li> </ul>
<p>回 答</p>	<p>面会制限へのご協力いただきありがとうございます。また、感染予防対策にて制限が長期化していることに深くお詫び申し上げます。</p> <p>本年5月8日に、新型コロナの感染法上の位置づけが、「2類相当」から5類へ移行となる見込みです。その後の面会方法については、館内での面会を含め調整を行っております。面会室の設定や、面会時間の緩和なども含め、可能な限り皆様より頂いたご意見、ご要望にお応えすることができるよう配慮させていただく予定でございます。見直し後の面会方法などについて改めて決定した際には、書面などを通じて事前にお知らせ致します。それまでの間、現行対応へのご協力を賜りますよう、何卒、宜しくお願い致します。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>制限がある中で、感染しているときの報告をできれば詳しくしてほしい。利用者は外出できないのになると、初めに症状が出た人の可能性があるはずで、おおよその特定はできるのではとったりもする。</p>
<p>回 答</p>	<p>これまでは、感染された方や、感染の疑いがあるご利用者におきましては、直接お電話などでご家族へ状況説明などを行っており、その他の方におかれましては、施設の感染状況などについて、書面での報告とさせていただいております。今後は、感染者或いは感染疑いのあるご利用者におかれましては、より詳細な状況報告に配慮して参ります。</p> <p>感染源の特定については、「職員による持ち込み」、「外部医療機関受診時での感染」、「訪問診療や訪問マッサージ業者・清掃業者など外部事業者からの感染可能性」のいずれかの可能性が高いと判断しておりますが「無症状」である場合が少なくなく、ご指摘のケースに限らない状況もございます。確実な感染源特定が困難ではあります。施設職員を含めた外部からの感染源持ち込みを想定し、誠和荘職員は出勤時に「1週間に2回の抗原検査」、「2週間に1回のPCR検査」を実施し、陰性確認後での就業としております。外部事業者におきましても、事前の検査結果報告、或いは入館時の抗原検査施行にて陰性確認後での入館とし、これら水際対策に重点を置き「感染源を持ち込まない」ことに主眼を置いて対応を継続しております。引き続き、感染予防対策には十分に配慮して参りますので、何卒、ご理解ご容赦いただければと思います。</p>
<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>・部屋の様子が分からない。担当者も分からない。どんな食事をしているのか分からない、ので公表できるのであればしてほしい。</p> <p>・いつもお世話になっております。コロナ禍なので3年面会に行っておりません。認知症なので、もう家族の事は忘れてしまっているかもしれないと思うと、悲しくて面会に行けず申し訳ございません。1年に一回でもいいので、写真などで近況が分かると嬉しいです。宜しく願い致します。</p>
<p>回 答</p>	<p>入館制限に伴い、ご家族や関係者の方々には大変なご迷惑とご心配をお掛けしており大変申し訳ございません。令和2年以降にご入所いただいた方々におかれましては「一度も生活フロアに入ったことがない」方々もおられます。そのような方々のご要望も以前よりお受けしておりましたので、不定期ではございますが、誠和荘通信やケース担当からのお手紙などで生活の様子をお伝えしておりました。令和4年度の誠和荘通信も現在作成中で、生活風景がイメージしやすいよう、お写真を中心に編集集中でございます。完成次第、早急にお届け致しますので、今しばらくお待ちいただければと思います。また、ご不明な点などございましたら、お電話などにてお気軽に職員までお訊ね下さい。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>コロナワクチンはいつまで接種するのか、色々と記事を読んでいると、打ち過ぎても死亡率が高くなる(高齢者)というのがあり、今の死亡率の原因とも言われているので打ってほしくない。</p>
<p>回 答</p>	<p>ワクチン接種により、重症化を防ぐ効果についてデータで示されているところでございます。ご高齢の方々につきましては、持病を抱えておられる方が多く、重症化リスクがその他の場合と比較し高いとされております。施設内感染が生じないよう最大限の対策を講じていくことが重要と考えますが、対策を講じる中においても、感染源を完全に断ち切ることは極めて困難です。誠和荘では、国の施策の動向を見極めながら、万が一にも感染してしまったことを想定し、重症化予防或いは感染拡大予防として、今後もワクチン接種を定期的に行っていく予定でございます。ただ、ご意見の通り、ワクチン接種に不安を感じておられるご利用者やご家族もおられます。ワクチン接種を行うにあたっては、事前案内文にてお知らせし、同意確認を得た上での接種としており、これまで実際にワクチン接種を見合わせた方々もおられます。接種は強制するものでなく、ご本人或いはご家族の希望に応じての接種としております。今後も、同様の対応で進行させていただきますので、お手数をお掛けするところでございますが、接種毎でのご確認にご協力をお願い致します。</p>

回答させていただきましたご意見以外にも、感謝のお言葉など多くのご意見ご感想を頂戴しております。

これら皆様からのご意見は、今後の施設運営の大切な糧として役立てていけるよう参考にさせていただく次第でございます。今回、回答させていただきましたご要望などにおいて、実現までには多くのお時間を頂戴する場合がございますが、今後も引き続き調整を行って参ります。皆様におかれましては、これまでと変わらぬご厚意をいただければ幸いです。

皆様の貴重なお時間を、本アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。

今後とも、特別養護老人ホーム 誠和荘を宜しくお願い致します。