

# 令和6年度 ユーザー評価集計結果

有効回答数 41 名

## 目 次

- ◆ ユーザー評価アンケート実施について…ページ1
- ◆ アンケート集計結果…ページ2~4
- ◆ 問19~22 ご意見、ご要望等に対するの誠和荘の回答…ページ5~10
- ◆ 設問19項目(3ページ目)の評価を受けて…ページ11

# 令和6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 59 名 (全ご利用者対象)

※ご利用者80名に対し59名が対象としている理由は、身寄りの無い方で身元保証契約等を他事業所で結ばれているご利用者の内、契約法人が同一の場合は法人毎に1通の回答依頼としている為(本人以外が回答者の場合)

有効回答数 41 名

## 3. 実施方法

- ① 令和6年7月16日(火)にご利用者のご家族宛に郵送
- ② 令和6年8月20日(火)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 一覧参照)
- ◆ 面会制限が長期化している状況下で施設対応として望むもの(ページ4 上表参照)
- ◆ 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 下表参照)
- ◆ 特記事項及び自由記載欄へのご意見・ご要望の記載

## 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
	41	/	59	69%

※身元保証支援などの契約をされている場合で、同一事業者に複数の契約者がいる場合は1事業所に対し1名分の回答で集計

## ◆アンケートご回答者(ご利用者)の性別

性別	男	女	無回答	計
	10 24.4%	31 75.6%	0 0.0%	41

※男性の内1名分は、妻・次女より各一部ずつ回答依頼

## ◆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%	2	5%	0	0%	9	22%	21	51%	9
	無回答		計									
	0	0%	41									

※95歳以上の内1名分は、妻・次女より各1部ずつ回答依頼

## ◆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%	1	2%	17	41%	16	39%	6
	無回答		計							
	1	2%	41							

※要介護5の内1名分は、妻・次女より各1部ずつ回答依頼

## ◆ご回答者

記入者	本人		親族		その他		無回答		計
		2	5%	38	93%	1	2%	0	0%

## ◆ご面会の頻度

面会頻度	1週間に1回程度		2週間に一回程度		月に1回程度		半年に1回程度	
		3	7%	2	5%	17	41%	11
	面会を控えている		無回答		計			
	7	17%	1	2%	41			

※面会頻度について、本人が回答者である場合には希望時のみ回答

集計結果

評価項目	結 果								平均点	
	人数・%							平均点		
	5	4	3	2	1	回答⑥	無回答			
	← できている				できていない →		※2			
アンケート内容	問1	令和4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？※1	8 20.0%	8 20.0%	2 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 7.5%	19 47.5%	4.3
	問2	令和4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？※1	7 17.5%	6 15.0%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	6 15.0%	20 50.0%	4.4
	問3	令和4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、“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？※1	13 32.5%	5 12.5%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 7.5%	18 45.0%	4.6
	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？	21 51.2%	10 24.4%	5 12.2%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.9%	3 7.3%	4.4
	問5	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？ ※ご家族が回答者の場合、電話連絡時や面談時なども含めてお答えください	22 53.7%	14 34.1%	2 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.9%	1 2.4%	4.5
	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？	17 41.5%	15 36.6%	2 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	3 7.3%	4 9.8%	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	14 34.1%	13 31.7%	4 9.8%	0 0.0%	1 2.4%	5 12.2%	4 9.8%	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。	13 31.7%	12 29.3%	7 17.1%	1 2.4%	0 0.0%	4 9.8%	4 9.8%	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？ ※感染症拡大予防における居室隔離対応を含めご回答ください	27 65.9%	8 19.5%	4 9.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.9%	4.6
	問10	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 51.2%	9 22.0%	6 14.6%	0 0.0%	1 2.4%	3 7.3%	1 2.4%	4.3
	問11	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？	21 51.2%	10 24.4%	7 17.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.9%	1 2.4%	4.4
	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？	19 46.3%	11 26.8%	4 9.8%	0 0.0%	0 0.0%	4 9.8%	3 7.3%	4.4
	問13	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 46.3%	12 29.3%	4 9.8%	0 0.0%	0 0.0%	3 7.3%	3 7.3%	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 34.1%	12 29.3%	8 19.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 9.8%	3 7.3%	4.2
	問15	面会や外出の制限を継続しているなか、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？	23 56.1%	11 26.8%	4 9.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.9%	1 2.4%	4.5
	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 39.0%	14 34.1%	5 12.2%	0 0.0%	0 0.0%	5 12.2%	1 2.4%	4.3
	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？	18 43.9%	12 29.3%	7 17.1%	0 0.0%	0 0.0%	3 7.3%	1 2.4%	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？	19 46.3%	15 36.6%	3 7.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.4%	3 7.3%	4.4
	問19	誠和荘に入所してよかったですと思いますか？	27 65.9%	6 14.6%	3 7.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.9%	3 7.3%	4.7

※1 問1～3について、回収数41に対し40の集計数になっている理由は措置入所者1名がおり回答対象外である為

※2 「回答⑥」は、評価1～5段階での評価判断が難しく「よくわからない・覚えていない」などの場合にチェックを入れるもの

問20 ご家族へお伺い致します。面会・一時外出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。ご本人が回答者の場合は「その他 特記事項欄」へご要望など記載下さい。

例) 家族と気軽に電話連絡を取りたい など

順位	項目	内訳	
1	施設での生活状況などを写真や手紙などで家族へ伝えてほしい		
①	1か月に1回程度	3票	
②	2か月に1回程度	3票	
③	不定期で構わないので時々	15票	
④	その他	3票	
		24	54.5%
2	現在の対応方法で構わない	15	34.1%
3	状態変化があった場合にのみ連絡をしてもらえればいい	5	11.4%

※回答数より内訳合計数が多いのは複数回答者がいる為

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	5	3%	11
2	個人情報を絶対に外に漏らさないこと	4	2%	12
3	利用料金が適正なこと	15	8%	6
4	職員の対応に安心感・信頼感が持てること	26	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	18	10%	4
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	8	5%	9
7	個人を尊重したケアが行われていること	20	11%	3
8	身の回りや生活環境の整備が行き届いていること	5	3%	11
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	4	2%	12
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	1	1%	13
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	5	3%	11
12	長く住み続けられること	21	12%	2
13	医療機関との連携ができていること	16	9%	5
14	看取りケアを実施していること	11	6%	7
15	自宅や家族の家から近いこと	6	3%	10
16	レクリエーションや行事が充実していること	1	1%	13
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	10	6%	8
18	地域に開かれた施設運営を行っていること	1	1%	13
19	個室であること	0	0%	—
20	10人以下のユニットであること	0	0%	—

問19、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

「問19 誠和荘に入所してよかったと思いますか？」の問で特記事項欄へご記入いただいたご意見・ご要望

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>言いたいことが言えない、聞いてくれない。職員によって対応の違いが大きい。</p>
<p>回答</p>	<p>窮屈な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。全ての職員が適切な対応を行えるよう、接遇マナー研修や施設内教育などを通じて改善を図って参ります。業務に追われる事でご利用者との個別の時間を設ける事が疎かになっている面があるかもしれません。各お部屋には担当職員を付けております。毎月、担当居室のご利用者へは個別での面談時間を設けるようにしていきますので、その際には遠慮なくご相談下さい。また、ケース担当との関係性に疑問が生じている場合には話しやすい職員へ相談を持ち掛けて下さい。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>【問19：誠和荘に入所してよかったと思いますか？】※良かったと判断できる記載について ※評価3～5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人から不平不満を聞いたことがなく穏やかに過ごせている</li> <li>・みなさんとても良くして下さいと感じています</li> <li>・いろいろな事情があり母が自宅で生活できなくなった時に早急に対応してくださり本当に助かりました。職員の皆様には多々迷惑をおかけし申し訳ありませんが、母が今元気に生活することができるのは誠和荘に入所できたからだと感謝しております</li> <li>・病を患い医師の診察結果を速やかに連絡。当方、安心安堵致しスタッフの皆様には感謝しております。亦、車いすから歩行にて歩く練習、心より感謝しております</li> <li>・まわりの環境が良く、本当に住みやすい所だと思います。職員の方たちのやさしい対応にいつも感謝しています</li> <li>・前に居た施設では酷い目にあつた。今は話を聞いてくれる職員が何人もいるから助かっている。今はいいよ。</li> <li>・利用するにあたり施設職員の対応でしか判断できませんが、面会時に色々話をすることで百点満点とは言えませんが今現在は良かった(システムの改善は多々あります。御社の都合もあるかと思いますが)</li> </ul>
<p>回答</p>	<p>多くの高評価いただき誠にありがとうございます。ただ、高評価をいただく中でご希望に添えていないことも多々あるかと思っております。今回のこの評価に慢心することなく引き続きサービス質の向上を図ることができるよう気を引き締めて参ります。アンケート外におきましても、ご意見ご要望などございましたら随時ご連絡いただければと思います。</p>

「問20 面会・一時外出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選択してください」の問で特記事項欄へご記入いただいたご意見・ご要望

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>【生活状況などを写真や手紙で伝えてほしい】を選択          ・以前、このアンケートで同じようにお答えしましたが、写真が送られて来ることがなかったので、出来ましたら生活状況の写真を送っていただきたいです。宜しくお願いします          ・入所者の実子と妹に伝える為に写真や手紙などがほしいです          ・私自身も体調が優れず面会が不十分で申し訳なく思っております。お手数ですが、本人の様子などを時々お知らせくださると嬉しいです</p>
<p>回答</p>	<p>令和4年3月に誠和荘通信を発行して以降、お手紙などお送りすることができておらず大変申し訳ございません。面会制限でご本人との面会機会が減少している中で心配されている方もおられるかと思えます。今後も不定期での対応となるかとは思いますが、可能な限り写真付きのお手紙や誠和荘通信などを通じて、ご本人の施設での生活状況をお伝えしていければと思います。配慮が行き届かず大変申し訳ございませんでした。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>【その他】を選択          必要ありません。外出許可をお願いします。コロナは世間では既に「風邪」とみなされております。特養だけ監獄のように外へ出してもらえないのはどのような理由なのかわかりません。普通に生活しているスタッフの方々と接しているのに特養だけ封鎖しても意味はないと思います。</p>
<p>回答</p>	<p>制限が長期化し大変ご不憫をお掛けしていることに深くお詫び申し上げます。現在、一時外出については「必要な外部医療機関への受診」「冠婚葬祭」など不要不急の対象とならないものについては感染予防対策を行っていただいたうえで外出いただいております。「普通に生活しているスタッフ…」といったご意見も少なからず受けております。ただ、ご利用者の身の回りの支援を行うにあたっての職員配置は必要不可欠です。その中におきましても、職員の体調不良時、感染確認時(職員家族含め)など施設の感染対策ルール内において出勤制限などを設けての水際対策は継続しております。また、誠和荘は多床室で感染が拡大し易い環境下となります。これまでの施設内感染の経験と、厚労省で示されている高齢者施設における感染予防ガイドンスや、高齢者が感染した場合の重症化リスクを照らし合わせた上での対策を継続してきております。「風邪と相違無い」といった話もよく耳にするようになりましたが、施設にて新型コロナウイルスに感染された方の中には入院に繋がった事例もあり、中にはその後に持病の悪化等を招いた事で施設へ復帰することができずそのまま死亡に至ったケースもございます。新型コロナウイルス感染に限らず、その他の感染症においても副次的なリスクとして持病の悪化を誘発するなどのリスクについては違いはありませんが、風邪の場合と比較し「重症化率が大きくことなる事」や「後遺症が残るケース」の報告もあり、その点においては風邪とは区別して考えております。何より、重症化リスクについては若年層と比較し数十倍リスクが高く年齢が高くなる程その傾向が強いです。制限緩和に対してのご要望を多々いただいている中において、施設内感染にて実際に体験した事例や、厚労省などで示される重症化率を始めとしたデータ等を根拠として制限緩和に対しては慎重に対応を考慮せざるを得ない状況がございます。当然、緩和に向けた検討も同時に行い、特に施設内感染時での症状などで「全てのケースで軽症であるなど」の傾向が検証結果として明らかとなる場合には緩和に向けて積極的かつ早急に調整していく必要がございます。ただ前述のとおり、90歳を超えるような高齢の方におきましては肺炎などを併発し協力医療機関へ繋ぐケースがこれまでの施設内感染で散見されております。いただきましたご意見やこれに準ずるご要望全てを重く受け止めておりますが、今しばらくは現行対応にご協力いただきたく存じます。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>【生活状況などを写真や手紙で伝えてほしい】を選択          ※職員の仕事が増える(人件費) ※経費がかかる(切手代ほか) そのあたりはどうでしょうか？経費を考慮してSNS他の活用を！メールにて添付があれば双方とも楽でありますし経費もそれほど必要とは思えない。以前よりこのことは申し上げておりますが、御社の事情により実現されておられません。当方も同じ事を何度もいうのもどうかと思いますので今回で最後とします。</p>
<p>回 答</p>	<p>前回令和4年度アンケート実施の際にも同様のご意見を賜っておりました。ご指摘のとおりSNSなどの活用でかなり円滑にご利用者家族との情報交換が可能となるかと思えます。ご来荘いただいた際に直接ご相談を受けました際にも説明させていただきましたが、諸事情にてなかなか実現までに至らず大変申し訳ございません。昨今はネット環境も整い多くの場面でペーパーレス化が進んでいることも事実です。将来的には誠和荘においても業務の円滑化を図る意味においてもペーパーレス化を進めていければと思えます。大変申し訳ございませんが、引き続き検討課題とさせていただきます。また、ご意見など遠慮なくいただければと思えます。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>【生活状況などを写真や手紙で伝えてほしい】を選択          ・コロナが5類になり、以前のように生活しているので面会・一時制限を無くすことはできないのか。せめて流行が落ち着いた時期だけでも解除できないだろうか？予防対策をしてもコロナの発生はあるのだから。          ・コロナ以後、本人のベッドでの様子が入室できず分からないので知りたいと思う。CDなど音楽を聴かせてもらっているのかなど普段の様子が知りたいと思う。</p>
<p>回 答</p>	<p>現在、誠和荘での面会方法は居室か指定場所での面会のいずれかの方法を選択いただいております。ご予約時にどちらを希望されるかお伝えいただければと思えます。その際、対応致しました職員へ普段の様子についての状態確認や、入室時に気になる点などございましたら遠慮なく申しつけ下さい。          感染対策による面会制限については「ガラス越し面会」「アクリル板越し面会」などを継続して参りましたが、現在は上記の通りの面会方法まで緩和しての対応としております。これまでのご意見ご要望えお受けし、その検討を重ねた結果として段階を踏んでの制限緩和として参りました。他のご意見に対しての回答へも記載しておりますが、これまでの施設内感染の経験や国で示されている施設における感染予防対策ガイドラインなどを下に現行対応を行っております。流行期外の制限解除については少々お時間をいただきたく存じます。大変申し訳ございませんが何卒ご理解とご容赦をいただければと思えます。</p>



<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>【状態変化があった場合のみ連絡をしれもらえればいい】を選択 生活状況などの情報は変化があった場合で構いませんが、その変化の内容などは都度詳細に説明していただければ幸いです。介護や医療に明るくない者にとっては説明の単語一つで「？」です。大変な状況下で連絡下さるので仕方ないとは思いますが、こちらも焦るばかりで「何が分からないのか分からない…」といった状況です。今のところ当方は面会に行くことができるので、写真・手紙といったツールは不要ですが、介護者側も色々と変化していくのでスタッフの皆様が無理なくお願いできるのであれば望ましいです。あと、一時外出制限緩和を是非お願いしたいです。</p>
<p>回 答</p>	<p>ご要望にて一部のご家族や関係者を除きましては、小さな状態変化においても連絡するようしております。ただ、その内容が曖昧で詳細な状況が伝わっていなかったようで大変申し訳ございませんでした。また、日ごろの習慣で介護や医療の専門用語を用いて説明する職員も少なからずいたかと思えます。今後は、全ての方々が分かりやすいような説明に十分な配慮をさせていただきます。 一時外出制限解除については、多くの方々からのご要望を受けております。制限解除までにはお時間をいただくこととなりますが何卒のご理解とご容赦をいただければと思います。必要な受診、冠婚葬祭外で「緊急で特別な事情がある場合」についてはご相談下さい。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>【その他】 面会場所が集中できない廊下なので静かな部屋があると嬉しいです。父があれこれと気になってキョロキョロしますし、BGMが結構気になります。せつかくの時間なのでテーブルのあるお部屋であると家族としては感謝。15分、30分の面会時間枠内で、トイレなどの場合を知らせるための連絡ツールがあると助かります。</p>
<p>回 答</p>	<p>ご不便な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。面会の方法としては、ご本人居室か廊下に設置しております指定の面会場所のいずれかの方法が現行対応となっております。いずれも「他利用者が居て気を遣ってしまう」ことや今回いただいたご意見のような状況がございます。必要時の連絡方法の調整も兼ねて改めて検討調整を図って参ります。今しばらく面会室調整のためのお時間をいただければ幸いです。改めて、面会場所などが変更となった場合におきましては、お電話での面会予約時などを通じてお知らせさせていただきます。</p>

**「問 2 1 誠和荘をご利用する上で大切だと思うことは何ですか？ リストより最大 5 つ選択」の質問においての特記事項で、質問形式でご意見のあったものへの回答**

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>もう少し食事をおいしくしてくれると母さんも食べられるようになると思います。朝食のパンに味噌汁はないと思います。例えば、パンだったらジャムとかマーメイドとかはいかがですか？</p>
<p>回 答</p>	<p>パン食に関しましては、毎週金曜日の朝食メニューとして組み立てております。 内容「主食：ロールサンド(果実クリームや餡マーガリンなど) 副食：卵料理やハム野菜炒めなどの洋風メニュー、汁物：数種類のスープ類」を組み合わせ提供しております。ご指摘いただきました「パン食に味噌汁」を組み合わせたような献立を組むことはございませんが、今後は味に飽きないような工夫として可能な限り色々な味のジャムなど提供できるようにしていければと思います。この度は、食事に関してのご提案をいただきありがとうございます。今後も食事に関してのご意見などございましたらお気軽にご相談いただければと思います。</p>

**「ご意見・ご要望を自由にお書きください」でご記入いただいたご意見への回答**

※質問形式以外のご意見に関しては回答対象外とさせていただきます

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>とてもよってくれる職員もいるけど、そうでない職員もいる。</p>
<p>回 答</p>	<p>不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。業務への対応を優先するあまりご利用者個人への対応が疎かになっている場合もあるかと思えます。言葉遣いや丁寧な接し方などにおいて、全ての職員が適切な対応を行えるよう今一度研修や指導を重ねて改善を図って参ります。また、困りごとがございましたらフロア責任者や相談しやすい職員へ遠慮なくお声掛け下さいますよう宜しくお願い致します。</p>

<p>ご意見 ・ ご要望</p>	<p>新型コロナが施設内で発生した場合どのように対応されているのでしょうか？入居者の部屋移動(感染者を一つの部屋にするなど)、フロアごとに対応？職員の動線は通常と同じか制限されるのか？</p>
<p>回 答</p>	<p>施設内感染が生じた場合、陽性が確認されたご利用者に関しては原則個室への移動と10日間の隔離対応とさせていただきます。尚、濃厚接触者としての定義はそのまま活かし、該当されるご利用者に関しましては5日間居室安静期間として隔離対応としております。また、個室数には限りがある為、満床で個室への移動が困難となった場合には多床室に陽性者を集め隔離安静部屋としての調整を行うこととなります。この場合、陽性者・濃厚接触者いずれにも該当されないご利用者においてもその調整の為に居室移動をお願いする場合がございます。</p> <p>感染時におけるフロア間移動は終息迄の期間停止としております。職員配置に関しましても可能な限り感染フロア固定とし他フロアへの勤務を避けるかたちで拡大予防策としております。ただ、職員が感染に至る場合も少なくなく、その際は配置職員を入れ替える必要性がございます。職員が感染した場合には7日間自宅療養且つ抗原検査にて陰性確認と症状の消失を前提として8日目に出勤許可としております。感染職員が重なると出勤可能な職員が減ることとなりますので、必ずしもフロア固定勤務が保持できるとは限りませんので、この点については可能な限りでの対応とさせていただきます。また、前述の通り感染した職員が重なり出勤停止期間も重複することで職員従事数の減少に繋がりケアに影響を及ぼします。その為、エッセンシャルワーカーとしての特例ルールも参考としながらご利用者よりも短い隔離期間にて設定させていただきます。以前、職員においては週2回の抗原検査にて陰性確認後の出勤許可としておりましたが、現在は感染疑いのある症状がある場合と、施設内感染が確認された一定期間のみの検査義務付けとしております。</p> <p>施設の感染対策と世間一般との新型コロナに対する認識に大きな差異が生じております。別項でのご意見ご要望でも外出や面会についての制限解除を求める声もあり、同様のご意見は少なくありません。施設内でも制限緩和に向けての対応調整を図り、本人と家族との時間共有を再開するべきだとした職員からの意見も少なくありません。ただ、これまでいただいた制限解除に向けてのご意見ご要望とは対極に考えておられるご家族もおられます。また感染された多くのご利用者は幸い軽症に留まっておりますが、中には肺炎を併発し協力医療機関へ繋ぐケースや、新型コロナ感染を契機に持病の悪化を招いたことで施設に復帰することができずそのまま入院先でお亡くなりになったケースがございます。いずれも90歳台とご高齢の方でありました。また、施設に復帰ができたケースにおいても、新型コロナ感染に関わらず長期的な入院を契機に身体状況が大きく低下する場合は少なくありません。少数のケースではございますがこのような方々への感染予防対策やケアも含めての対策を講じる必要があり大きな緩和に踏み切れない実情がございます。</p>

この度は、令和6年度 ユーザー評価アンケートへご協力いただき誠にありがとうございました。また、設問全19項目において平均4以上の評価を得ることができ大変嬉しく思います。

ただ、多数の高評価を得た中において1～2の評価を付けておられる方々もみえます。高評価に慢心することなく、そのようなご意見には特に注意深く目を向け、今後のより良い施設運営に活かしていく為の大切な糧としていくよう心掛けて参ります。

この度は、ご利用者やそのご家族より多くのご意見をいただくこともできました。やはり、施設の感染予防対策による制限緩和に対してのご意見ご要望も多くございました。新型コロナウイルス禍は世間においては平穏さを取り戻してきております。その中において高齢者施設においてはまだまだ面会や外出の制限などが維持されている場合が多く、世間との新型コロナ感染症に対する向き合い方に大きな認識の差異が生じております。今回の多くのご意見を踏まえ、可能な限りご家族の要望にお応えすることができるよう検討を重ねて参ります。引き続き多くのご配慮をいただくこととなるかと思いますが、今後とも誠和荘をどうぞ宜しくお願い致します。

改めて、アンケートへのご協力に感謝致します。誠にありがとうございました。