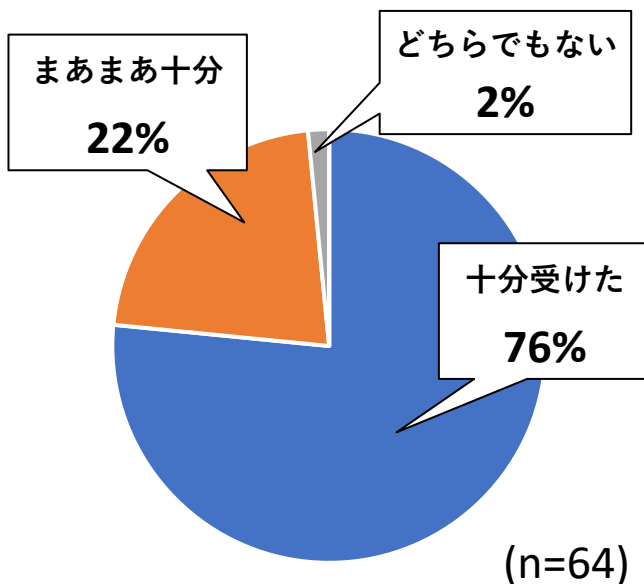
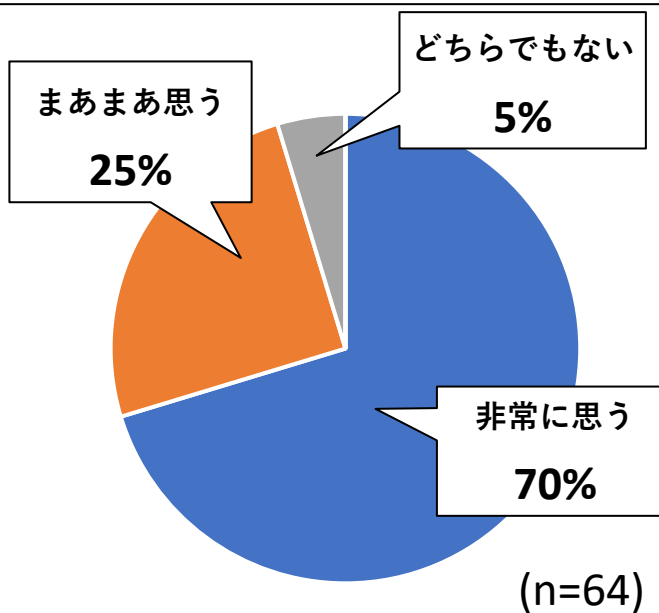


設問  
1-1

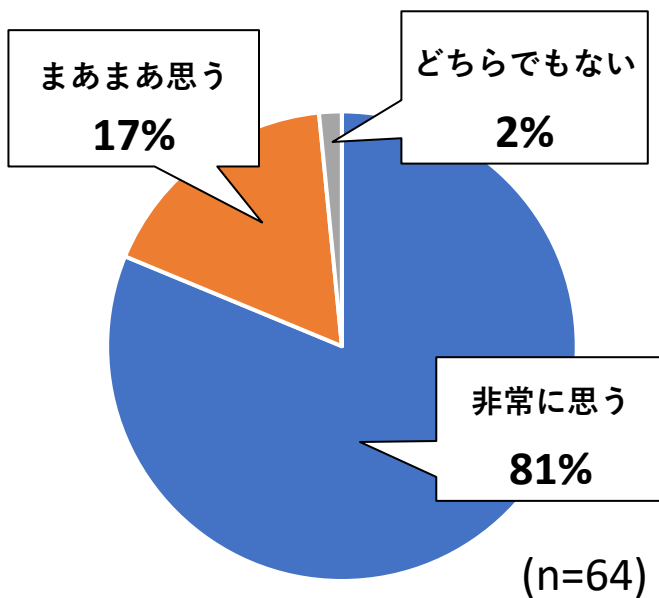
サービスの詳しい内容や利用方法について（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか？

設問  
1-2

サービスの内容や料金についてあなたが質問した時、職員はあなたが納得できるまで丁寧に答えてくれましたか？

設問  
1-3

相談や要望に対して、職員は素早く対応していますか？



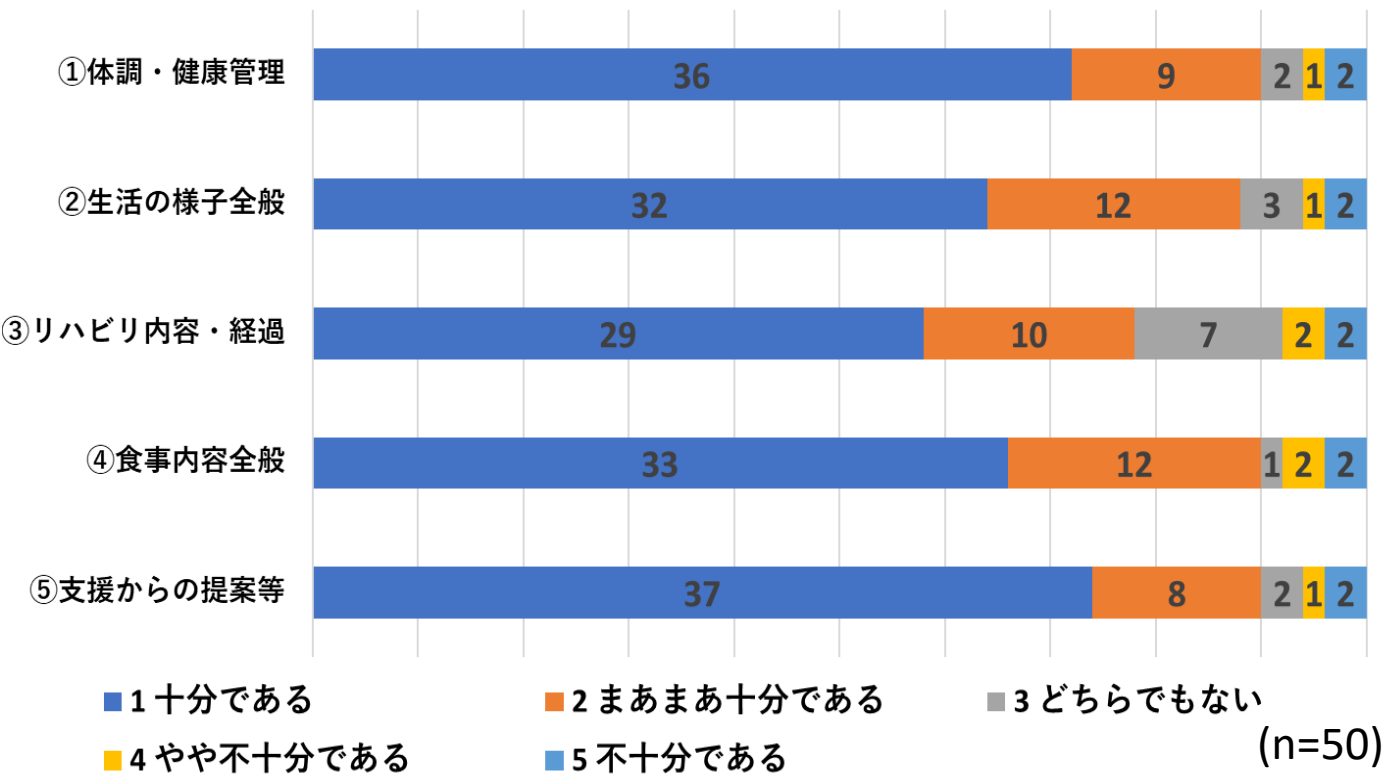
### 【設問1 結果分析】

施設サービスの説明や対応については、『非常に思う』『まあまあ思う』の回答が90%以上であり、概ねご満足いただけている結果となりました。しかし、『どちらでもない』のご意見も一部いただいておりますので、皆様にご満足・ご納得いただけるような対応を心掛けてまいります。

設問2-1

施設からご家族様へ利用者様の生活様子や近況報告が来ていますか？ ※ケア内容ごとに回答下さい。

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



## 【設問2-1 結果分析】

いずれの質問についても『十分である』『まあまあ十分である』の回答を80~90%近くいただいております、施設からの近況報告には概ねご満足いただけている結果でした。

一方で、『どちらでもない~不十分である』の回答がいずれの質問でも10%程度、【③リハビリ内容・経過】については20%以上いただいております、他の項目と比べても満足度は低くなっております。

新型コロナ感染拡大以降、ご家族様が施設に来所される機会が減り、直接お話する機会も少なくなっているため、近況報告が不十分となっております。

特にリハビリについては、老健施設の1つの大きな役割を担っており、提供しているサービスを具体的に知っていただくことも重要かと思っておりますので、今後はリハビリの様子をお写真や動画等を用いてご報告できるように検討してまいります。

設問2-2

各職種から施設生活の様子や近況報告の方法で希望がありますか。写真・手紙・動画などご意見があれば、お聞かせ下さい。（自由記述）

写真が入っていると嬉しい。字が書ければ手紙を書いてもらえると嬉しい。

今迄通りで結構です

コロナが落ち着き通常の生活が送れる様になればリハビリや食事中やイベント等の様子を写真付で新聞形式でも良いので送って下さると嬉しいです。

食事中の写真が欲しいです。

これら（写真・手紙・動画）してもらえれば嬉しいです。

毎月近況報告のお手紙をいただいているので今の所とくにありません。

たいへんお世話になっており、ありがとうございます。感謝しております。

写真（SNSや廊下に貼られる形で構いません）又は手紙（毎月取り組まれたリハビリの内容やユニットでの出来事など）を簡単にまとめ請求書に同封いただければ安心です。

口頭で。

写真や動画があればうれしいです。

写真などでお知らせ頂けると嬉しいです。

どんな方法でもよいので、お忙しいかもしれませんが送っていただけるとうれしいです。（メールに添付、1週間に1回程度）

お忙しい中、時折写真を送っていただき喜んでおります。

もう少し近況報告の回数を増やして欲しい。

早く面会できますように！

毎月現在の様子、写真で送っていただきありがとうございます。季節ごとの行事も工夫いただいている様子、本人も楽しそうに感謝しています。職員の皆様方にまかせきりで申し訳なく思っています。私も高齢で体の不都合が多くなりました。そちらで手厚い介護をしていただいているので本当に安心していています。感謝です。

設問2-2

各職種から施設生活の様子や近況報告の方法で希望がありますか。写真・手紙・動画などご意見があれば、お聞かせ下さい。（自由記述）

家族が写真を撮ると嫌がり顔をそむけてばかりですが、とても良いお写真を撮っていただけてうれしいです。

動画をあげていただいたときは、遠方の身内も様子を見ることができてよかった。

動画は非常にわかりやすく有難いです。

面会がリモートという状態が続くなら、月に一度ほど動画で報告頂けたら有難いです。

ろうかの貼り出し写真はよくみています。写真・手紙・電話連絡や、口頭での報告もいただき感謝です。

写真が掲載されたお便りがあればよいと思う。また、ホームページでの掲載があればよいかもしれない

## 【設問2-2 結果分析】

多くのご意見をいただき、ありがとうございます。

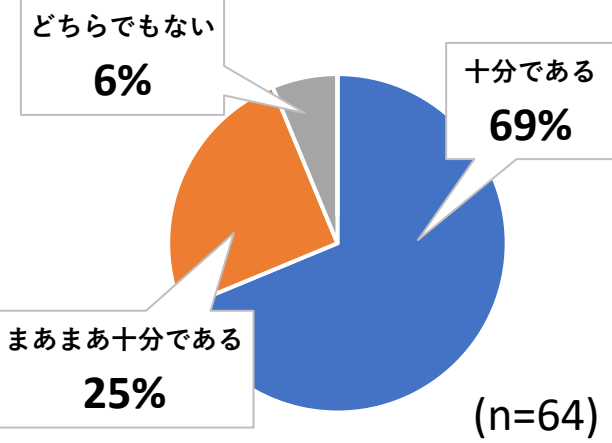
ご入所されているユニットによっては、月に1回お写真やお手紙を送らせていただいております、その点にご満足いただけておりました。

今後の面会の方式にもよるかと思いますが、すべてのユニットにおいて、お手紙やお写真等で定期的に近況報告をさせていただけるよう、体制を整えてまいります。

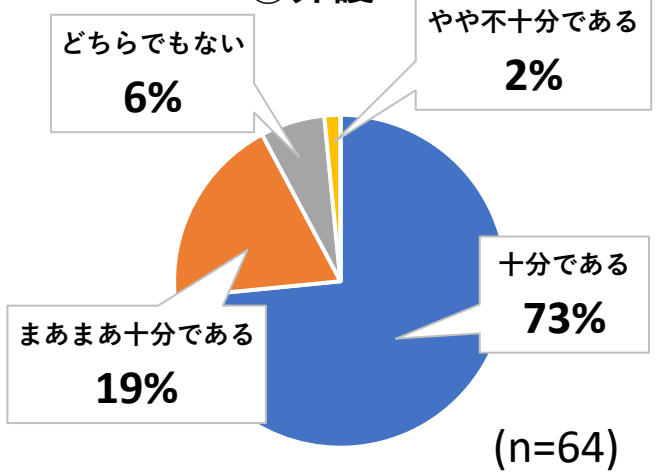
また、ホームページやSNSを用いた近況報告を希望されているご意見も一部ございました。プライバシーに十分な配慮をした上で、いただいたご意見に対応できるよう努めてまいります。

なお、ユニットフロアのエレベーターホールでは、時折ご利用者様のお写真やイベントの様子を掲示しております。ユニット内に入ってくださいことは現状できませんが、お写真だけでもぜひご覧ください。

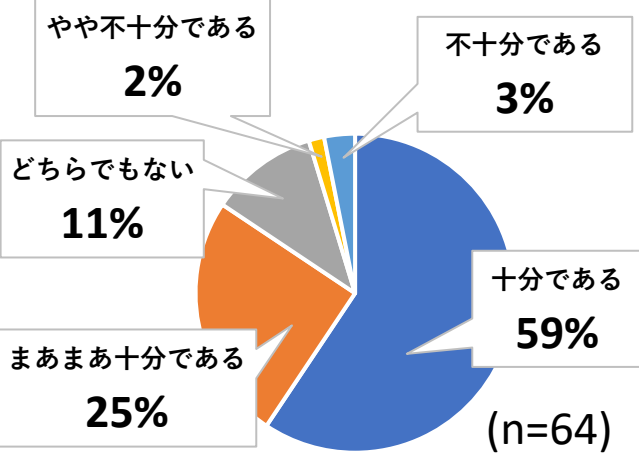
## ①医療・看護



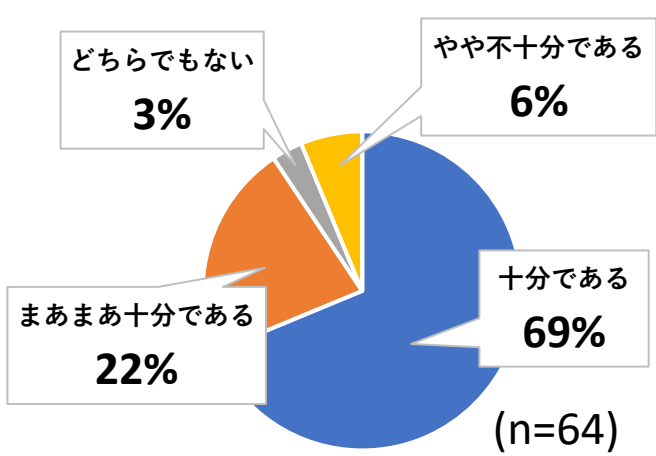
## ②介護



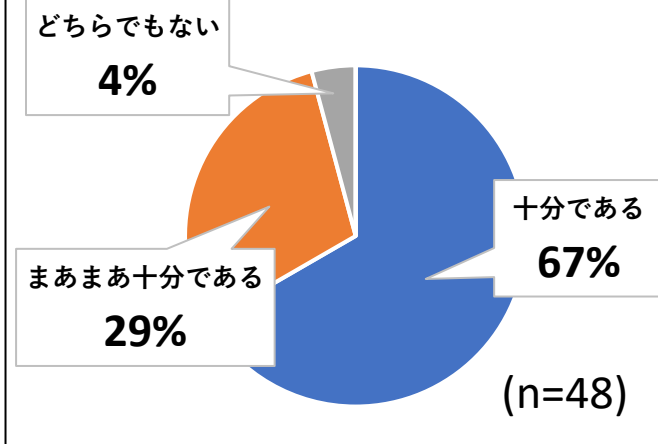
## ③リハビリ



## ④食事・栄養管理



## ⑤支援体制および対応



## 【設問3 結果分析】

いずれの質問についても『十分である』『まあまあ十分である』の回答を90%近くいただいております。サービスの質や技術については概ねご満足いただけている結果でした。

一方で、各ケア提供について、『やや不十分である』～『どちらでもない』とご回答いただいた方もおられました。この点については、

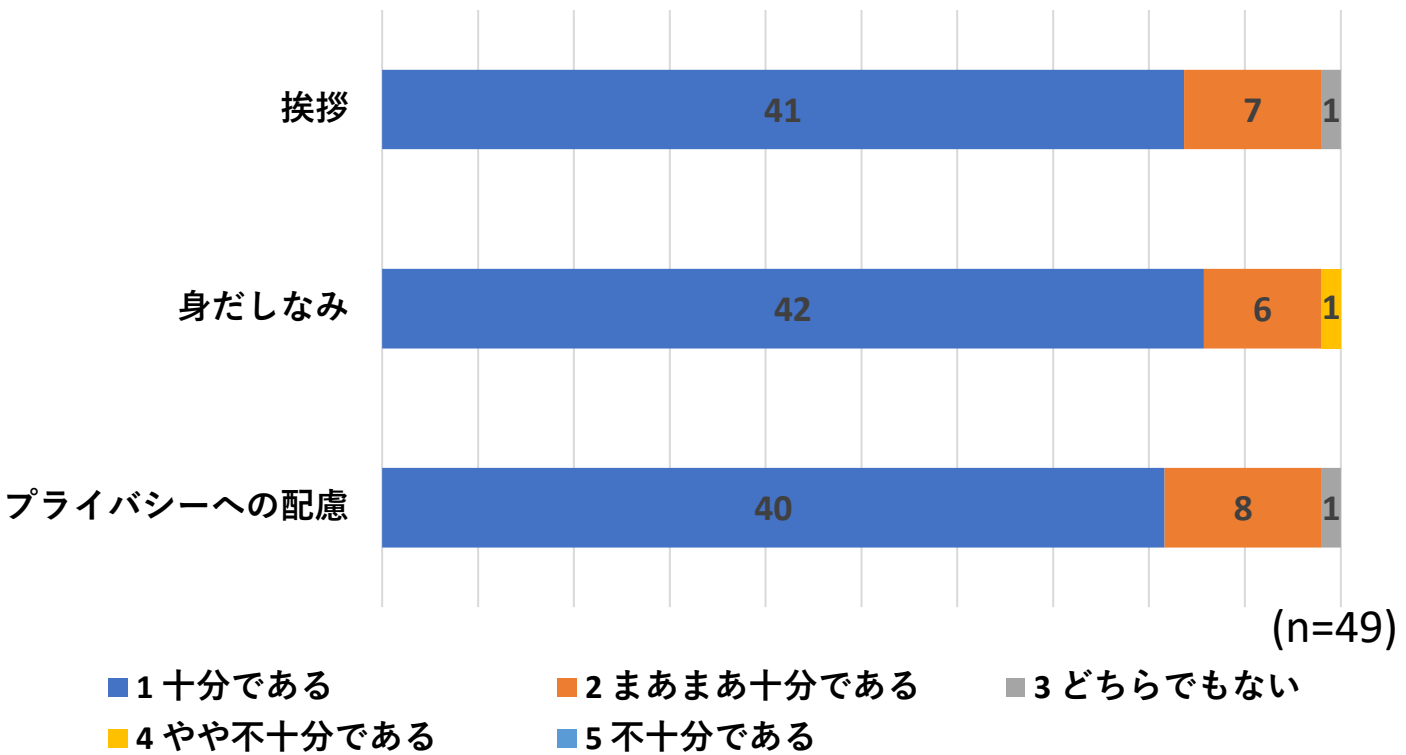
【設問2-1】で見た通り、施設からの近況報告が依然として不足しており、サービス内容が伝わっていないことで、このような回答をいただいているのではないかと分析します。

今後は、近況報告の不足を解消していくことで、サービス内容を知っていただき、多くの方にご満足いただけるよう努めてまいります。

#### 設問4

接遇面についてお聞きします。  
職員の接遇面について、以下の項目それぞれに回答下さい。

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



### 【設問4 結果分析】

職員の接遇面については、大半の方に「十分である」「まあまあ十分である」のご意見をいただきました。

ただし、【身だしなみ】については「やや不十分である」の回答を1件、【挨拶】や【プライバシーの配慮】については「どちらでもない」の回答を1件いただいております。

今後は、職員に対する接遇研修を実施することで、ご指摘いただいた項目の改善に努めてまいります。

また、すべてのご利用者・ご家族様より接遇面についてご指摘いただくことがないように注意しつつ、日々の業務に取り組んでまいります。



施設内で直接面会したいです。いつもお世話になり、心から感謝しています。

リモート面会の回数と時間が**10分**から**20分**くらいに延長してもらえたらと思う。できることならリモートでなく直接面会したいという希望はあります。

リモートでは、状況・状態がわかり難いため、短時間で良いので面着での面会を希望します。

他の施設と比べるとやや厳しい気もしますが、入所者の安全の為と思えば仕方のないことと思います。できればガラス越しでも話せばいいとは思いますが、もしくは、下の会議室で**10分**でも対面が出来ればうれしいです。

ドアのガラス越しに面会したい

月一度を複数回にしていきたい。

リモート面会ではちょっともの足りない感じです。できれば、直接会って話せるといいなと思います。

パネル越しに直接会うことができるならとってもうれしいです。新型コロナウイルス感染症が一般に出ている間はしない方が良いでしょう

ガラス越しでも会いたいと思います。

短時間でもオンラインではなく直接ガラス越しでも良いので面会可能にして欲しい。本人に触れる事が可能であれば更に嬉しいです。

面会の回数がもう少し増えると嬉しいです。

対面方式での面会を希望したいです。外出、外泊はどうなるのでしょうか？

5/8日以降直接の面会ができれば、本人、家族共助かり、うれしく思います。

ガラス越しでの面会できないでしょうか。

リモートではなく、直接面会を希望します。

直接会えるようにしてほしいです。

直接会えるように早くなしてほしいと思います。

出来る様であれば本人と直接会って話をしたいです。

月に数回は、直接面会で顔・声を見・聞きしたい。

できれば早く面会させて頂きたいです。へやの中の様子も見てみたいと思います。

耳も目も悪くなってきています。リモートでは、話が通じません。直接少しの時間でいいので、合わせて欲しいです。

いつも良くして頂いて感謝しております。うちの場合は、耳が遠くてリモート面会では、なかなかうまく会話が出来ませんので月に1度でも良いから直接面会が出来ればうれしいのですが。それにお部屋も見たいのですが。

直接面会ができるようにしてほしい。

週に1回は直接面会を希望します。面会室ではなかなかリラックス出来ないので本人のお部屋が一番理想ですが。

短時間でも直接面会をお願いしたい。

リモートではなく直接面会を希望します。週1回や月1回の制限があってもやはり直接が良いです。

面会方式を変えて頂きたいです。希望の日を聞いて頂けるならありがたいです（時間帯も）。本人も家族に会えない辛さが伝わってきます。何とか検討をお願いしたいです。

直に短時間でも会えれば安心です。

オンライン面会から直接面会にしていきたい。

5類になったといってもまだ感染再拡大の心配もありますので当面は個室で10分程度の面談可くらい等安全第一の方法にさせていただくのが良いのではと思います。（マスク着用、窓開放で）

従来通り面会できるようにしてほしいです。

感染対策をした上で直接面会出来るよう、検討して欲しい。

少しでも会えるようになるとうれしく思います

短時間でも、直接面会出来ると、うれしいです。

人数制限・時間制限緩和の上 直接面会を希望。



早く面会できますように！

予約や制限なく家族と面会できる 때가来ればいいなと希望しています。

家族はちよくちよく面会できている。遠方の身内や知人は動画で見れている。特に不足は無い。

他の施設（個室タイプ）では部屋（居室）での面会がだいぶ前から始まってますので、そろそろ部屋での面会を始めていただきたいです。

アクリル板を使ってでも、リモートではなく対面式で希望します。

短時間でも良いので面会させて頂けると嬉しいです。（部屋で）

リモートではなく、対面できるようになれば嬉しいです。外出も可能になるとよいなと思います。

入所以来居室に入っていないので、写真で様子の報告を受けています。できれば、本人が不在の時でもかまわないので居室に入ってみたく思います。本人に会えれば（リモートではなく、直接）尚嬉しいです。

施設内の直接面会を切に望みます。

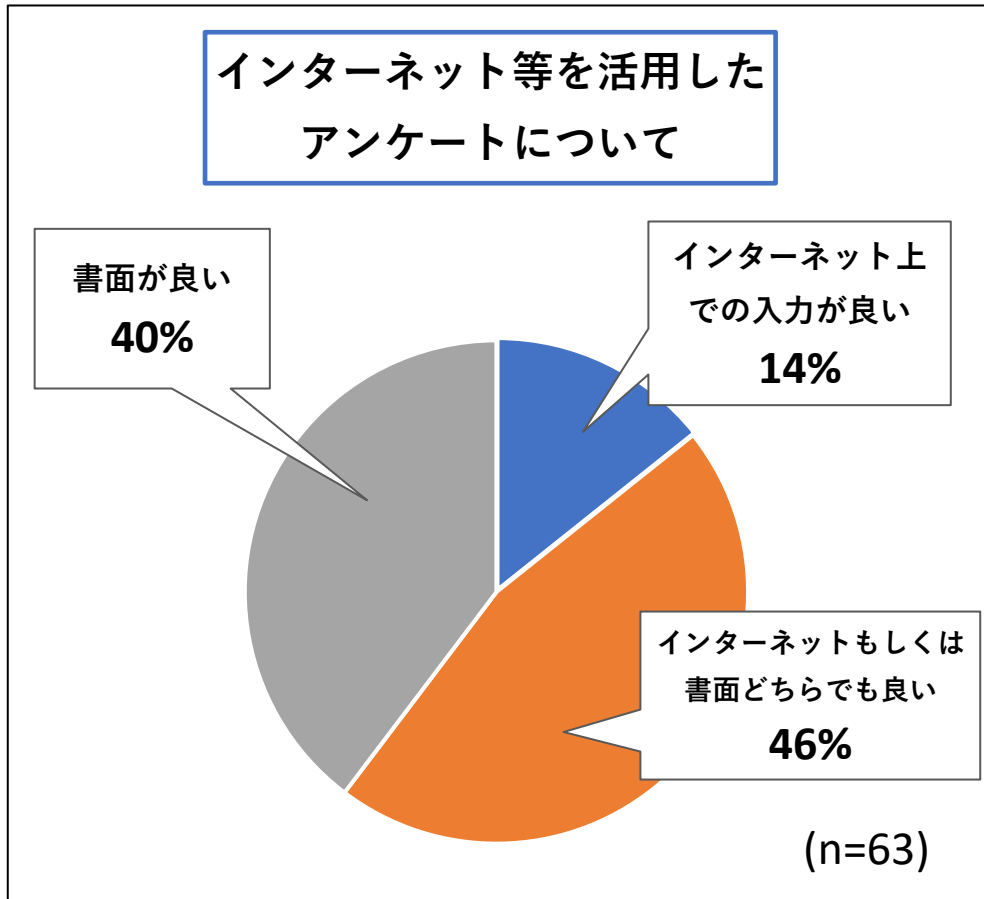
## 【設問5 結果分析】

多くのご意見をいただき、ありがとうございます。

大半のご意見が「直接面会がしたい」というものでした。やはり、直接お会いいただくことがご利用者様のご様子を知っていただく一番の手段かと思えます。

ただし、世間では今なお新型コロナウイルス感染症が収束したわけではなく、高齢者の方の重症化リスクの高さも懸念されています。ご利用者様の安全を考慮し、直接面会の新しい方式や実施の時期を慎重に検討してまいりたいと考えております。

施設としましても、今回の皆様からのご意見を最大限受け止め、ご利用者様の安全安心を第一に、アフターコロナにおける感染症対策に沿った面会方式をご提案していければと考えておりますので、今しばらくお待ちいただけますと幸いです。



## 【設問 6 結果分析】

これまで、アンケートや同意書等は書面によりお送りしてまいりました。

今回の質問で「インターネットでの入力」を希望された方は、「どちらでも良い」を合わせると60%近くいらっしゃいました。一方で、「書面での記入」を希望される方は、「どちらでも良い」を合わせると80%を超える結果となっております。

すべての方のご希望に沿うのは難しいことですが、書面とインターネットのどちらかを選んで回答するような形でのアンケートを今後検討していければと思っております。

## 【総括】

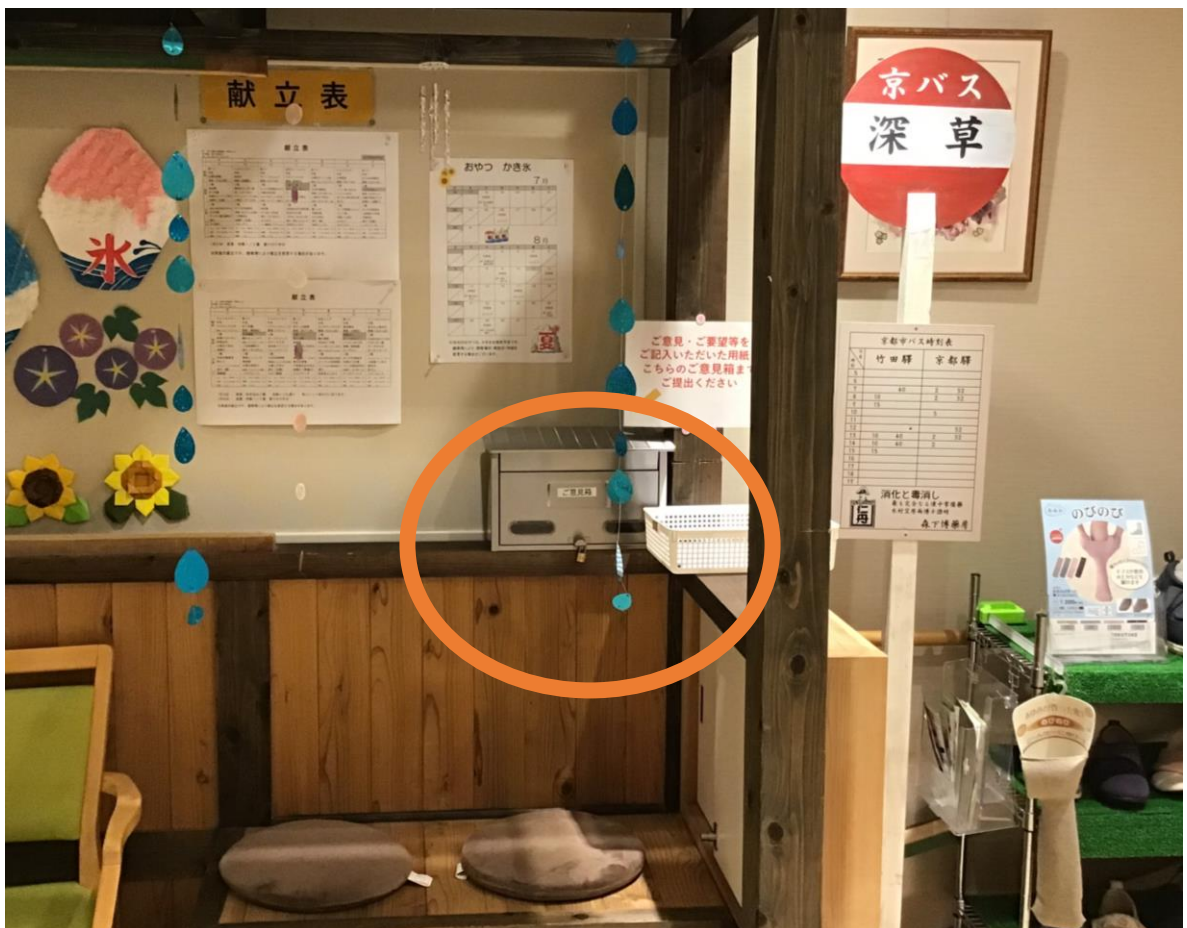
多くの方からご意見をいただき、ありがとうございました。

中でも、昨年同様に「直接面会がしたい」というお声を多くいただいております。

施設としても、皆様にご意見をいただき、直接電話でお話いただいたり、施設でのご様子を書面で郵送させていただいたり、また、新たな取り組みとして動画にてリハビリや生活の様子をご家族様にご視聴いただくことも試験的に行っています。

昨年度のご意見も参考にさせていただきながら、ご利用者様・ご家族様に「施設サービスに満足している」というお声をより多くいただけるように、これからも皆様のご期待に添うことができるサービスの質の向上を目指し、邁進してまいります。

また、現在施設内にはご意見箱（1階通路奥バス停付近、以下写真をご参照ください。）を設置しております。



今後の施設をより良いものにしていくために、皆様の日々のご意見をいただけますと幸いです。

何卒、よろしく願いいたします。