

## 令和3年度(令和4年1月実施) サービスアンケート結果と各部署からの回答 【施設入居】

アンケートへのご協力をいただきありがとうございました。

指摘をいただいた項目について、各部署から下記の通り回答としましたので

お伝えいたします。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。

なお、回答につきましてはお礼などの項目を除き、改善が必要と考える項目のみとしました。

フォーシーズン南34条 サービス向上委員会

### 【看護に関する事】

担当部署	医師・看護	設問の項目	ご家族様に対する病状説明などは適宜なされていますか（電話も含めて）
意見			1週間に一度洗濯物を届けているが、こちらから質問をしないと回答されない（やや不満）
改善の原案の記入欄			ご指摘ありがとうございます。来設の際には、できるだけこちらから利用者様の様子を伝えられるように職員間での情報共有を行って参りたいと思います。また、毎日の体調管理を行いながら、状態に変化があり報告が必要と判断する場合には適時報告を行っております。日頃の状態など、直接看護師から体の状態について聞きたいときは、勤務人数の都合もありますので、できる限り平日でお願いできればと思います。

担当部署	医師・看護	設問の項目	ご質問に対する説明はわかりやすいですか
意見			状況を聞いても変わらないです、のみなので変化がわからず不安（やや不満）
改善の原案の記入欄			ご指摘ありがとうございます。コロナ禍の為、御本人の様子が分からず不安があると思われれます。ユニット職員からも毎月の様子を伝えるお手紙が郵送されていると思いますが、体調に変化がある時には看護師からも状況を伝えていきたいと思ひます。体調に関してより詳細な確認を希望される場合は、お手数ですがお電話などでお問合せいただけますようお願い申し上げます。

担当部署	医師・看護	設問の項目	ご質問に対する説明はわかりやすいですか
意見			体調に変化があったらすぐ家族に知らせてほしい（やや不満）
改善の原案の記入欄			ご指摘ありがとうございます。変化があった時には連絡をするように心がけていますが、連絡が遅くなってしまったケースもあったためのご質問だと考えます。大変、申し訳ありませんでした。今後もすぐに連絡を入れるように注意していきたいと思ひます。

担当部署	医師・看護	設問の項目	その他意見
意見			解熱剤を使用して熱が下がっているのか、自分自身の体力のみで平熱に近いのか不安があります
改善の原案の記入欄			ご指摘ありがとうございます。説明不足のところがあり、不安に思われたと推察いたしました。今後は、発熱で治療を行った後の経過を分かりやすく説明していきたいと思ひます。また、疑問や不安がある時には確認や質問をして頂くことで理解が深まることもあると思ひます。いつでも気兼ねなくお電話を頂けると幸いです。

【介護に関する事】

担当部署	介護	設問の項目	定期的に施設での様子や行事などの情報提供がなされていますか（電話も含めて）
意見	施設の様子があまり知らせてくれない。行事も少ないのではと思う（やや不満）		
改善の原案の記入欄	2 AB	感染予防の観点から大きな集団での行事は縮小し、ユニットごとで行っております。月に1度のお手紙に写真掲載にてお知らせしておりますが、直接お会いできない事で様子がわからずご心配なこととお察いたします。お気づきの点や状態について確認を希望する場合は、事務所経由でユニット職員との電話が可能ですので遠慮なくご連絡いただければと思っております。	
	2 CD	ユニット職員からご家族へ連絡が必要と考える用件以外では、あまり電話ができておりません。毎月の状況報告のお手紙で行事などの様子をお知らせを継続します。ご不便をおかけしますが、気になる事やご心配な事がありましたら、ユニットの方に直接お電話をいただけますと助かります。毎月の行事開催は難しいと思っておりますが、季節ごとには企画し、お手紙でお知らせさせていただきますたいと思っております。	
	3 AB	コロナ禍による面会制限のため、直接お会いすることができずに不安に感じてらっしゃると思っております。行事は不定期ですが密にならないよう企画し行っておりますが、これからできる限り回数を増やたいと考えております。また、普段の生活状況をさらに伝えていけるよう努めたいと考えております。心配事などがございましたら、遠慮なくお電話いただけますようお願いいたします。	
	3 CD	季節や年中行事にちなんだレクリエーションを今後も企画して参ります。また、レクリエーションを行った時は毎月お送りしておりますお手紙の中で様子をお知らせいたします。状況の変化などユニットから連絡を適時行っておりますが日常の様子など気になる事がありましたら遠慮なくお電話いただければ助かります。	

担当部署	介護	設問の項目	ご質問に対する説明はわかりやすいですか
意見	口頭で様子を知らせてくれると安心する（どちらともいえない）		
改善の原案の記入欄	2 AB	ユニットから必要と考える連絡事項については基本にお電話でご連絡いたしております。また、普段の状況などの確認をご希望する場合は、お電話いただければご様子などお話しできると思っておりますので、お手数ですがご連絡いただけますと助かります。	
	2 CD	現状、連絡をしなくてはならない用件以外では、あまりユニットからは電話ができておりません。ご不便をおかけしますが、気になる事やご心配な事がありましたら、ユニットの方に電話をしていただけますと助かります。	
	3 AB	ユニットでもご連絡が必要と考える報告は適時行っておりますが、気になる事やご心配な事など直接お聞きしたいことがありましたら、ユニットに電話をしていただけますと助かります。ユニットからもできるだけお電話でお知らせできるよう努めていきたいと思っております。	
	3 CD	感染防止によるご家族の入館制限や介護職員の業務場所の都合により、ご家族様と直接お会いできる場面がほとんどありませんのが実情です。ユニットで必要と考える連絡事項はお電話にて行っておりますが、気になる事やご心配な事がありましたら、ユニットの方に電話をしていただけますと助かります。	

担当部署	介護	設問の項目	その他意見
意見			コロナ禍のため家族との面会ができないためリモートなどで本人の様子を知らせてほしい。iPad etc使って施設での様子を見ながら話したい
改善の原案の記入欄	2 AB		令和2年4月より施設のiPadとご家族様のスマートフォンを用いたリモート面会について身元保証人様へお知らせしており、実施しております。時間や曜日に限り（PM14時～16時・月～金）はありますがリモート面会は可能ですので、是非ご利用下さい。（以下共通。他意見のみ記載）
	2 CD		希望のご家族に行っております。ご本人のみの居室での様子にはなりますが、是非、ご利用ください。事務所にご連絡いただければご案内いたします。
	3 AB		iPadを使用しているリモート面会は行っております。ユニット全体の様子をご覧になるのは難しいと思いますが、リモート面会をご希望の際は事務所へご連絡ください。
	3 CD		夜間や食事中・入浴中・リハビリ中などは対応が難しくなりますので、リモート面会の予約をしていただけますと適切にご案内できます。固定電話での会話も対応可能です。ご家族様がスマートフォンをお持ちでない場合でも玄関にお越しいただければ、事務所のiPadとユニットのiPadでビデオ面会ができる環境が整っていますので、ぜひご利用下さい。

### 【リハビリに関する事】

担当部署	リハビリ	設問の項目	ご家族様へのリハビリに関する説明などは適宜なされていますか（計画書や電話も含めて）
意見			あまり具体的ではない。もう少し目標設定をしてほしい（どちらともいえない）
改善の原案の記入欄			今後は目標をより詳しく設定していきます。3ヶ月に1度リハビリ計画書を郵送していますのでそちらの計画書に記載します。より詳細な内容をご希望の場合はお手数ですが直接担当職員に電話をしていただけたらと思います。

担当部署	リハビリ	設問の項目	ご家族様へのリハビリに関する説明などは適宜なされていますか（計画書や電話も含めて）
意見			リハビリの様子をくわしく知らせてほしい（やや不満）
改善の原案の記入欄			リハビリ計画書を郵送していますのでそちらにリハビリの様子を詳しく記載するようにします。計画書以外により詳細にお聞きになりたい場合、その他、気になることがありましたらお手数ですが直接担当職員に電話をしていただけたらと思います。

担当部署	リハビリ	設問の項目	その他意見
意見			どのように関わっていくとか、こうしたらこう変化がしているとか日常の関わりを教えてください
改善の原案の記入欄			リハビリ計画書を郵送していますのでそちらに日常の関りや変化点等を記載していきます。計画書以外により詳細にお聞きになりたい場合、その他、気になることがありましたらお手数ですが直接担当職員に電話をしていただけたらと思います。

【管理栄養士に関する事】

担当部署	管理栄養士	設問の項目	ご家族様への食事や栄養に関する説明などは適宜なされていますか（電話も含めて）
意見	食事や栄養についてあまり知らせていない。家族に様子を知らせてほしい（やや不満）		
改善の原案の記入欄	主に入居時や定期の担当者会議で提供しているお食事の内容や喫食状況、体重や血液検査結果等を説明させて頂いています。また、栄養状態の低下などによる補助食品が必要な場合など、ご説明やご相談が必要な場合は医師・看護師と連携しながらお電話などにより連絡をさせていただいております。日々の食事・栄養に関する事でご質問等がありましたら、お手数をおかけしますが管理栄養士宛までお電話かご来訪時にお気軽にお声をかけて頂ければと思います。		

担当部署	管理栄養士	設問の項目	ご家族様への食事や栄養に関する説明などは適宜なされていますか（電話も含めて）
意見	献立表を見たのは今回初めてです（わからない）		
改善の原案の記入欄	献立表は入居者様はいつでも見られるように各ユニット内に掲示しています。今後は一部ではありますが施設だよりに写真を掲載する等、ご家族様にもお食事の雰囲気をお伝え出来ればと考えています。また、ご希望の方には請求書の発送時に献立表（全ての日数分は難しいですが）を同封いたします。		

担当部署	管理栄養士	設問の項目	その他意見
意見	全くわからない。説明がないので。胃がんで全摘しているので。洗濯物を見たときに、吐いているんだな、とか、つまったんだな、と状況を察するのみ。		
改善の原案の記入欄	医師や看護師など他職種とも連携を取りながら状況を把握しておりますが、体調に変化があった場合には連絡を入れさせて頂きたいと思えます。ご意見にあります件につきましては、詳細をご説明をいたしますのでご連絡をいただけますと助かります。また、食事・栄養に関する事でご質問等がありましたら、お手数をおかけしますが管理栄養士は事務所にいますのでお電話でのお問合せも含めてお気軽にお声をかけて頂ければと思います。		

担当部署	管理栄養士	設問の項目	その他意見
意見	生のフルーツを出してもらえればありがたいです。		
改善の原案の記入欄	ご意見ありがとうございます。現在コロナ禍により給食委託業者による生フルーツの安定した供給が難しくなっております。そのため缶詰を特に多く提供せざるを得ない状況です。安定的な供給が見込めるようになりましたら、給食委託会社とも相談のうえで少しでも生の果物の提供回数を増やしたいと考えています。		

### 【支援相談員に関する事】

担当部署	支援相談員	設問の項目	ご家族様に対する近況報告などは適宜なされていますか
意見			近況報告の回数が少なすぎる（やや不満）
改善の原案の記入欄			現在コロナ禍で面会ができない状況であり、ご家族様は入居者様の様子のわからず不安もあるかとお察し致します。基本的に体調面については看護師、生活面に関しては介護職員、新規入所やそれ以外の相談については相談員というように専門職（医療・介護・リハビリ・栄養・行政手続きなど）が報告をいたします。とはいえ、大きな変化がなく安定している状況では報告がなされていない事も事実であります。ご心配をおかけし申し訳ございません。月に1度はユニットからのお手紙として写真付きで簡単な状況報告は行っておりますが、今後は体調面やリハビリなどの記載ができるよう検討しております。ご家族様からも普段で気になること等ありましたら支援相談員は事務所におりますので遠慮なく声をかけていただけたらと思います。

担当部署	支援相談員	設問の項目	その他意見
意見			明るさを感じない。1週間に1回顔を出しているが、女性の受付の方は素晴らしい。他は声掛けがない。
改善の原案の記入欄			ご指摘ありがとうございます。施設の窓口となっておりますので「元気に明るく」対応するように気を付けて参ります。

担当部署	支援相談員	設問の項目	その他意見
意見			コロナの影響あったのであまりお会いする機会が少なかったです。
改善の原案の記入欄			感染予防の観点から現在ではできる限り不要な接触とならないような対応とさせていただきます。何か気になること等ありましたら事務所におりますので遠慮なく声をかけていただけたらと思います。

### 【介護支援専門員（ケアマネ）に関する事】

担当部署	ケアマネ	設問の項目	その他意見
意見			少し早口で聞き取れないことがあります。先日、11時に病院で待ち合わせたのですが、10時25分頃到着されてびっくりしました。連絡頂ければありがたかったです。（私は10時にいたのでよかったです・・・）
改善の原案の記入欄			ご指摘いただきありがとうございます。少しでも相手が聞き取りやすいようゆっくり話すよう努めていきたいと思っております。受診の件につきまして、施設内での連絡が上手く行かず、10時発の情報のみが伝達されており、待ち合わせ時間の確認・伝達が漏れていたことが原因でした。大変ご迷惑をおかけしましたことをお詫びいたします。今後は、到着時間（待ち合わせ時間など）が漏れないよう伝達し、出発前にも再確認の電話（これから伺いますなど）を行うようにいたします。

### 【事務員に関する事】

担当部署	事務	設問の項目	その他意見
意見	12月中に入所し、振込用紙を提出したばかりだったので、引き落としができないという事を直接知らせてほしかったです		
改善の原案の記入欄	口座振替システム移行に伴った変更のご案内が遅延してしまい、大変申し訳ございませんでした。今後につきましても、この件に関わらずスムーズにご家族様へご案内できますよう努力して参りますので何卒よろしくお願ひ申し上げます。		

### 【お食事に関する事】

担当部署	管理栄養士	設問の項目	(別紙添付の献立表を見て)献立についてはいかがですか。ご意見などございましたら下記にご記入ください
意見	見たことがないのでわからない。何をたべているのかもわからない（やや不満）		
改善の原案の記入欄	入居の際や定期開催の担当者会議で食事・栄養面に関するご説明をさせて頂いています。食事・栄養に関することでご質問等がありましたら、管理栄養士は事務所にいますのでお気軽にお声をかけて頂ければと思います。献立表は入居者様はいつでも見られるように各ユニット内に掲示しています。今後は一部ではありますが施設だよりに写真を掲載する等、ご家族様にもお食事の雰囲気をお伝え出来ればと考えています。		

担当部署	管理栄養士	設問の項目	(別紙添付の献立表を見て)献立についてはいかがですか。ご意見などございましたら下記にご記入ください
意見	パン食を取り入れるか選択制にしてほしい。麺類も取り入れてください。果物も少ないようです（生のフルーツ）（やや不満）		
改善の原案の記入欄	麺類は週に1回、パン食は月に1回の提供で、誤嚥の起きやすさなどの問題から回数を増やすことは現段階では困難です。現在コロナ禍により給食委託業者による生フルーツの安定した供給が難しくなっております。そのため缶詰を特に多く提供せざるを得ない状況です。安定的な供給が見込めるようになりましたら、給食委託会社とも相談のうえで少しでも生の果物の提供回数を増やしたいと考えています。		

担当部署	管理栄養士	設問の項目	その他意見
意見	缶詰が多いのにビックリしました。		
改善の原案の記入欄	ご意見ありがとうございます。現在コロナ禍により給食委託業者による生フルーツの安定した供給が難しくなっております。そのため缶詰を特に多く提供せざるを得ない状況です。安定的な供給が見込めるようになりましたら、給食委託会社とも相談のうえで少しでも生の果物の提供回数を増やしたいと考えています。		

### 【施設の環境に関する事】

担当部署	事務	設問の項目	玄関での販売物について商品構成はいかがですか
意見	正面玄関に食品があるのは不衛生だと思っている。一番人が出入りする所だからせめてホール内（やや不満）		
改善の原案の記入欄	ご指摘いただきありがとうございます。衛生面や利便性を考え、2月初旬に玄関ホール内に販売物を移動いたしました。		

担当部署	事務	設問の項目	玄関での販売物について商品構成はいかがですか
意見			時々、違ったものを入荷してほしい。いつも同じものです（やや不満）
改善の原案の記入欄			ご指摘いただきありがとうございます。販売物の仕入れにつきましては、売れ残りのため消費期限により廃棄するもの、一方、売り切れになるものがございます。そのため、仕入れ調整を適時行った結果、定番の商品構成となっております。とはいえ、ご意見のように新しい商品の希望もあるため、少量ずつ新しい商品を仕入れながら売れるようであれば販売ラインに加えております。また、ご希望の商品などございましたら、お気軽にお声掛けください。

担当部署	事務	設問の項目	季刊誌（春夏秋冬）について内容や表現などは適切ですか
意見			カメラ目線がピントが合っていない、不安そうな写真しか見ていないので、もう少し工夫が必要と感じていた（どちらともいえない）
改善の原案の記入欄			ご指摘いただきありがとうございます。行事の際などできる限りたくさんの写真を取っていますが、その中でベタピンではないが「この構図は良い」と考える場合に使うてしまう場合があります。用いる写真データはできる限りよい写真になるよう、ほぼ全てパソコンで補正をかけております。今回のご指摘は編集している中でも気付きませんでしたので大変感謝しております。今後もできる限り良い写真が掲載できるよう、工夫をさせていただきます。

### 【新型コロナウイルス対策に関する事】

担当部署	事務	設問の項目	新型コロナウイルスに対する感染予防対策については適切と感じますか
意見			どのように管理しているかわからない（どちらともいえない）
改善の原案の記入欄			ご指摘いただきありがとうございます。具体的な当施設の感染対策についてはマニュアルを作成し実施しておりますが、ご家族や利用者の皆様に具体的な内容はご案内しておりませんでした。今後は感染予防対策についてお知らせできるよう、方法について検討させていただきます。感染予防のひとつであります面会制限については市内の感染状況に応じて変更しており、その都度ご家族（身元保証人様）へ文書でご案内をしております。

担当部署	事務	設問の項目	感染予防対策として、ご面会の制限について適切と感じますか
意見			リモート（iPad使った）での面会を検討してください（やや不満）
改善の原案の記入欄			ご指摘いただきありがとうございます。当施設ではiPadを用いたビデオ面会を令和2年4月より実施しております。コロナ禍以前の身元保証人様には文書にて、以降の身元保証人様には入所時に文書でご案内をさせていただいております。また、玄関風除室内にLINEによるビデオ面会の登録方法の掲示でご案内しておりますので、お持ちのスマートフォンと施設内のiPadにてビデオ面会を行えます。また、スマートフォンをお持ちでない方でも、来訪時など施設玄関でも事務所のiPadとユニットのiPadを用いてビデオ面会ができます。詳しくは事務所までお問い合わせいただければご案内申し上げます。

担当部署	事務	設問の項目	感染予防対策として外出や外泊を中止していることについて適切と感じますか
意見	中止ばかりしていても進まないで、その中でできることは何かを明らかにして企画してほしい（どちらともいえない）		
改善の原案の記入欄	ご指摘いただきありがとうございます。外出および外泊につきましては必要な外出と判断される場合は実施しております。（受診・法事・行政や金融関連の手続き・その他在宅復帰準備に係る外出、外泊など）設問とは異なりますが、行事としての外出として秋にドライブレクを行いました。（一部のユニット）今後も感染対策を行いながらできる行事を企画していきます。		

担当部署	事務	設問の項目	その他意見
意見	1か月に1回は部屋での訪問、面会ができれば様子が伺える。本人のストレスがないような面会を考えてほしい。風呂の介助が1か月に1回できるとか、食事の介助ができるとか、企画してほしい。		
改善の原案の記入欄	ご指摘いただきありがとうございます。コロナ禍以前の面会ではご意見のような訪問・面会は行っておりました。（入浴介助の前例はありませんでした）現在の状況では感染予防の観点から原則的にユニット内での面会は行っておりません。しかしながらご意見の通り生活状況が見えない心配やご本人のストレスが高じているのも事実であります。すぐには企画ができませんが、感染状況を確認しながら今後の検討課題とさせていただきます。		

### 【その他いただいた意見について】

担当部署	事務		
意見	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 施設に来客した家族には挨拶や声がけが必要と思う。特に受付にいる方は来客者に見られているので印象が強い。</li> <li>2) 定期的な家族面談や電話相談が必要。特に看護師・介護士とかとのコミュニケーションが必要</li> <li>3) 家族本人、施設との目標共有（どのような生活を送っていききたいか、今どの段階にいるのか、家族本人の不安等把握する）</li> <li>4) 施設の大事にして取り組んでいることは何か？年間目標等知りたい（ポリシー、特に利用者に対して）</li> </ol>		
改善の原案の記入欄	<p>ご指摘いただきありがとうございました。下記の通りご回答いたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) おっしゃる通りです。事務所（受付）をはじめ、明るい挨拶に励んでいきます。</li> <li>2) 基本的には定期での担当者会議にて直接ご本人の状況説明をさせていただいておりましたが、新型コロナの感染状況により一同を介しての会議は中止しております。また、ご本人の状態により説明の頻度や説明内容は異なります。当然、状況に変化などありましたら施設側からご連絡し説明をいたします。ご家族様で気になる点などございましたらご説明をいたしますので、お気軽にご連絡下さい。ご意見にあります看護師・介護士とのコミュニケーションにつきましては、コロナ禍の状況を考えますと、状況報告やご質問としてお電話でのコミュニケーションが適切と考えております。</li> <li>3) 2) 入所時の担当者会議による意向の確認、今は中断しておりますが定期での担当者会議、日々の電話相談などにより目標の共有をはかって行きたいと考えております。</li> <li>4) 施設の運営規定および重要事項につきましては風除室に簿冊として公開しております。施設の理念につきましては1階ホールで掲示しておりましたが、感染予防の現状につきまして玄関風除室に掲示させていただきます。年間目標（利用者様の処遇以外に収支計画を含む）につきましては、各部署で年度ごとに各部署で立案しておりますが、ご家族様などに周知するのは今後の検討材料とさせていただきます。</li> </ol>		



担当部署	介護	
意見	施設の中の様子がわからないため、知人に勧めることができません。行事や催し物、レクリエーションを増やして趣味などもできるようにしてほしいです	
改善の原案の記入欄	2 AB	感染予防の観点から大きな集団での行事は縮小し、ユニットごとで行っております。引き続き感染予防に注意しながら行事の企画をして参ります。月に1度のお手紙に写真掲載にてお知らせしておりますが、お気づきの点や状態について確認を希望する場合は、事務所経由でユニット職員との電話が可能ですので遠慮なくご連絡いただければと思っております。
	2 CD	コロナ禍におきましても感染予防に配慮しながら、夏祭り、クリスマス会を行っております。コロナ禍ということもあり、できる事は限られてはおりますが、その他にも、お茶会や、歌会、ゲームなど、生活の中で不定期に行っております。手紙の写真や、ホームページの写真をご覧いただけたら嬉しく思います。編み物など、個人の趣味を居室でしている方はおりますが、今後、同じような趣味の方と一緒にできる時間をとれたら良いと考えております。
	3 AB	コロナ禍もありなかなか外出レクリエーションは難しいですが、季節にちなんだ年中行事はユニット内で実施しております。今後も密にならないよう配慮しながら施設内で出来るレクリエーションを増やしていけるよう検討していきます。
	3 CD	他ユニット同様、感染予防に配慮しながらユニット内で季節や年中行事にちなんだレクリエーションを行っております。今後も季節や年中行事にちなんだレクリエーションを今後も企画して参ります。また、レクリエーションを行った時は毎月お送りしておりますお手紙の中で様子をお知らせいたします。

担当部署	事務	
意見	面会の回数を増やしてほしい。面会の時間を15分→30分にしてほしい。	
改善の原案の記入欄	ご指摘いただきありがとうございます。今後も感染状況を確認しながら面会自体の実施・中止、面会時間の回数や時間延長など設定してご案内をいたします。感染予防のため、ご理解くださいますようお願いいたします。なお、面会の内容により制限中でも面会可能な場合や時間延長も可能な場合がありますので、ご相談ください。	