

2022年度リバーイースト施設満足度アンケート集計結果と回答

【入所棟】

施設をご利用いただいている皆様へ2023年1月に実施させていただきました、満足度アンケートの集計結果と、ご意見に対する回答をさせていただきます。

2022年度より『より良いケアの実践』に向けてご家族様だけではなく入所されている皆様にもアンケートにご協力を頂きありがとうございました。この結果をもとに、施設サービスの質の向上に努めて参ります。

2022年度 リバーイースト満足度アンケート結果(2F)

配布数 39件 回収率 92.3%

	良い		悪い		どちらでもない		未回答または利用なし		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
1. 施設での利用者様の過ごし方	13名	36.1%	1名	2.8%	16名	44.4%	6名	16.7%	36名
2. 医療的な対応	15名	41.7%	3名	8.3%	12名	33.3%	6名	16.7%	36名
3. リハビリテーションの内容	20名	55.6%	0名	0.0%	10名	27.8%	6名	16.7%	36名
4. 食事の内容	15名	41.7%	5名	13.9%	10名	27.8%	6名	16.7%	36名
5. 入浴時の対応	18名	50.0%	2名	5.6%	11名	30.6%	5名	13.9%	36名
6. レクや行事の内容	13名	36.1%	1名	2.8%	13名	36.1%	9名	25.0%	36名
7. 職員の接遇	16名	44.4%	0名	0.0%	13名	36.1%	7名	19.4%	36名
8. プライバシーの配慮	16名	44.4%	1名	2.8%	14名	38.9%	5名	13.9%	36名
9. 施設内の清掃状況	21名	58.3%	1名	2.8%	8名	22.2%	6名	16.7%	36名
10. 施設内において	13名	36.1%	1名	2.8%	14名	38.9%	8名	22.2%	36名

【アンケート結果】

「リハビリテーションの内容」、「入浴時の対応」「施設内の清掃状況」につきましては、半数以上の方に評価を頂くことができました。今後もより高い評価を頂けるように努力して参ります。

「職員の接遇」「プライバシーの配慮」は、施設内研修を通じて改善に努めて参ります。

「医療的な対応」は、医師をはじめ、看護師を中心に入居者の健康状態により注意を払い、適切な医療の提供に努めて参ります。

「食事の内容」につきましては、管理栄養士を中心に入所者の皆様の声をメニュー等に反映できるように栄養科へ相談を行って参ります。厨房で対応できない部分につきましては、施設内の行事等で対応したいと考えております。

「施設での過ごし方」につきましては、介護職員を中心に一人ひとりの生活リズムを考慮して充実した生活が送れるように見直しを行って参ります。

「施設内において」は、感染症対応のガイドラインに従い、界面活性剤を含む清掃用洗剤に変更致します。

入所されている方から忌憚のないご意見をいただき、普段の生活のうえで感じられている声を聴かせて頂くよい機会となりました。今後も施設一丸となり、皆様に安心して過ごして頂けるように努力いたします。

【自由記載欄】

○食事が同じようなものなので、変えてもよいのでは。

回答：リバーイーストでは、独自の調理場がなく、病院と同じ厨房で調理しております。
メニューにつきましては、今後管理栄養士から病院側にリクエストを行い、行事等も企画しながら工夫して参ります。
また、行事等も企画しながら出来立てを食べて頂けるように工夫してまいります。

○テレビを見るのに外の人に対する思いやりのない

回答：共用部のテレビにつきましては、皆様に公平にご覧いただけるようにテレビの位置を含めて検討いたします。また、居室内ではテレビの持ち込みが可能です。

○私の部屋の置物を何も頼まないのに場所からかえてしまったりとても残念、困ります。

回答：不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。シーツ交換等でお部屋に入らせていただく際は、予め皆様にお声掛けをさせていただきます。

○消毒のにおいが気になる。

回答：感染症予防対策として、消毒液を活用して清掃しておりましたが、国からのガイドライン変更により、今後は界面活性剤を含む洗剤に変更致します。

○トイレがきたない。

回答：不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

現在トイレ清掃は、週に3回業者に清掃を依頼しております。業者清掃が無い曜日については介護職員が行っております。

今後は、点検回数を増やして対応致します。

汚れている場合は、近くの職員にお申し付け下さい。

2022年度 リバーイースト満足度アンケート結果(3F)

配布数 41件 回収率 63.4%

	良い		悪い		どちらでもない		未回答または利用なし		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
1. 施設での利用者様の過ごし方	17名	65.4%	0名	0.0%	9名	34.6%	0名	0.0%	26名
2. 医療的な対応	20名	76.9%	1名	3.8%	5名	19.2%	0名	0.0%	26名
3. リハビリテーションの内容	14名	53.8%	1名	3.8%	11名	42.3%	0名	0.0%	26名
4. 食事の内容	21名	80.8%	1名	3.8%	4名	15.4%	0名	0.0%	26名
5. 入浴時の対応	18名	69.2%	0名	0.0%	7名	26.9%	1名	3.8%	26名
6. レクや行事の内容	14名	53.8%	0名	0.0%	12名	46.2%	0名	0.0%	26名
7. 職員の接遇	19名	73.1%	0名	0.0%	7名	26.9%	0名	0.0%	26名
8. プライバシーの配慮	15名	57.7%	0名	0.0%	11名	42.3%	0名	0.0%	26名
9. 施設内の清掃状況	20名	76.9%	0名	0.0%	5名	19.2%	1名	3.8%	26名
10. 施設内において	17名	65.4%	1名	3.8%	8名	30.8%	0名	0.0%	26名

【アンケート結果】

3階は、認知症専門棟ということもあり、アンケートにご協力頂ける方がフロア全体の63.4%でした。全体的に「良い」とご回答頂いている割合は高いですが、2階フロアと同様に「施設での過ごし方」、「リハビリテーションの内容」「レクリエーションや行事の内容」につきまして、今後の改善に努めて参ります。

また、感染症対策として、『多床室の個室化改修工事』も3月末までに完了していることから、パネルを有効に活用して「プライバシーの配慮」に努めて参ります。

【自由記載欄】

○行事をもっとやってほしい。イースト内でレクリエーション（トランプ）とか。

回答：感染症対策を考慮しながら、皆様に楽しんでいただける行事企画、運営を致します。
皆様からのご要望もお待ちしております。

○リハビリを受けたことがない。

回答：入所されてから3か月間は、医師がリハビリが必要と判断した場合には、1回20分以上の短期集中リハビリを実施しております。入所されてから3ヶ月以上経過された方につきましては、個別にリハビリ職員が、週に2回のリハビリを実施しております。

○入浴の頻度が少ない。

回答：当施設では、施設基準である1週間に2回以上の入浴の機会を設けております。
お身体の状態等を考慮して入浴日以外の足浴や手浴等の検討を行って参ります。

2022年度 リバーイースト満足度アンケート結果(入所者ご家族様)

配布数 81件 回収率 67.9%

	良い		悪い		どちらでもない		未回答または利用なし		計
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
1. 施設側からの情報発信	51名	92.7%	2名	3.6%	1名	1.8%	1名	1.8%	55名
2. 入所者の状態のご報告	40名	72.7%	4名	7.3%	10名	18.2%	1名	1.8%	55名
3. 面会の回数(週に1度)	39名	70.9%	4名	7.3%	10名	18.2%	2名	3.6%	55名
4. 面会の時間(1回10分)	43名	78.2%	4名	7.3%	8名	14.5%	0名	0.0%	55名
5. 職員の接遇について	53名	96.4%	0名	0.0%	1名	1.8%	1名	1.8%	55名
6. ご家族様の意向に沿ったケアプランの作成	48名	87.3%	0名	0.0%	6名	10.9%	1名	1.8%	55名

【アンケート結果】

2022年度より前年度のアンケートのご意見を参考に現状の対応についての質問項目に変更致しました。

「施設側からの情報発信」と「職員の接遇」につきましては、高い評価を頂くことができました。今後もより高い評価を頂けるよう努力致します。

「ご家族様の意向に沿ったケアプランの作成」につきましても、ケアマネージャーを中心にご本人様とご家族様からのご意見を参考により良いケアプランを提案できるように努力致します。2023年7月より、ケアプラン説明時に施設内でお過ごしになられている姿をご家族様にお部屋で見て頂ける機会を設けます。

2022年度は、11月から翌年1月まで、大規模クラスターが発生致しました。ご家族の皆様におかれましては、大変なご心配をお掛けしたことを改めてお詫び申し上げます。その際に「入所者の状態のご報告」を定期的実施できなかったことを反省し、役割分担の見直しを行いました。

また、「面会の回数」及び「面会の時間」につきましては、補助金を活用して「面会室の整備」を行い、2023年4月1日より、できる限り多くのご家族様と面会ができるように時間と回数の見直しも行っております。2023年5月8日より感染症の分類も変更されましたので、地域の状況を考慮しながら面会の在り方につきましては継続して検討して参ります。

【自由記載欄】

○入所時施設内の見学をしていないので、どんな部屋でどんな生活をしているのか全く見えません。できることなら生活風景の写真など見るのができたらと思います。

回答：ご不安な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。感染症対策として、施設内の入館を制限している為施設見学も中止させて頂いておりました。7月1日よりケアプランの説明時に施設内の様子を見て頂く機会を設けます。多床室の個室化改修工事も終了したため、居室内の写真もホームページ等でお伝えできればと考えております。

○写真付きポストカードの送付は、本人の元気な様子がよくわかり、よい取り組みだと感謝申し上げます。面会が解禁され、喜んでおります。施設内でのガラス越し面会ができるのとよ

いと思います。戸外だと、暑中又は極寒並びに大雨・強風時が体調面でつらいので、健康安全の面からも施設内で行えるとよいです。

回答：写真付きのポストカードは、継続できるように努力いたします。ガラス越し面会につきましては、戸外での面会にご協力をいただきありがとうございました。現在は、面会室の改修工事も無事に終了し、室内での面会となりました。4月1日より面会時間も5分延長し、回数も月に4回までとなりましたのでご利用をお待ちしております。

○ホームページの画像が古い（2021年）。面会時間は30分程度がよい。その他、メール等を使った連絡等を希望します。LINEでも可。本アンケート、家族通信などもWEB対応がよいのでは？コストカットが可能になる。

回答：ご指摘ありがとうございます。仰せの通りWEBやSNS等の活用も検討しておりますが、現在は皆様に確実にお伝えできる方法を選択しております。今後も継続して検討して参ります。

○本人（母）は、面会が中止となっていたことを知らなかったようです。さみしかったと思います。

回答：誠に申し訳ございませんでした。今回想定以上に感染症が爆発的に広がった為にご入所者様にご面会が中止となっていることをお伝え出来ておりませんでした。今後は、ご入所者様にもご説明させていただきます。

○ユニフォームを着用された方の対応が少しそっけないかなと感じた時がありました。

栄養ケア・経口移行…計画書に本人サインがありました。本人はわかっているのかな……。内容は良かったので問題はありませんでしたが……。本人は理解というより書けましたという程度なのかなと……。同意をしましたとありますが、同意になるのでしょうか。認知症のある人にこれは適切ではないと思いました。せめて家族の同意とか。

回答：職員の対応につきまして不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。接遇につきましては、研修も含めて施設全体で取り組んでおります。至らぬ点がございましたら、いつでもご指摘ください。

また、同意につきましては改めて施設内で確認を行い、ご本人様にはもちろんですが、ご家族様にも必ずご連絡をするように担当者に指導致しました。

○昨年末、コロナ陽性と電話連絡が有り、同意書等を送付しましたが、2週間たっても連絡が無く、12月30日に電話して看護師より状態を説明されました。大変な状況下で仕方がないと思いますが、もう少し早く、電話1本あってもよろしいかと思えます。

回答：ご報告が遅れてしまい誠に申し訳ございませんでした。多くの感染者が同時多発的に発生したためにご家族様への報告が十分に行えなかったこと心よりお詫び申し上げます。今後は、素早くご報告するよう改善して参ります。

多くのご意見を頂き、ありがとうございました。また、こちらには記載しておりませんが、お褒めのお言葉・感謝のお言葉もたくさん頂き大変励みになりました。

ご意見に関しては、回答が足りていない点もあると思います。引き続き、今後の課題とさせていただきます、善処できるよう施設内で協議して参ります。

職員一同、良いサービスが提供できるよう努めてまいりますので、お気づきのこと、お困りのことがございましたら、些細なことでも構いませんのでお気軽に施設までお知らせください。

お忙しい中、アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。

2023年6月1日

公益財団法人 積善会
介護老人保健施設 リバーイースト
施設長 松本 正和