

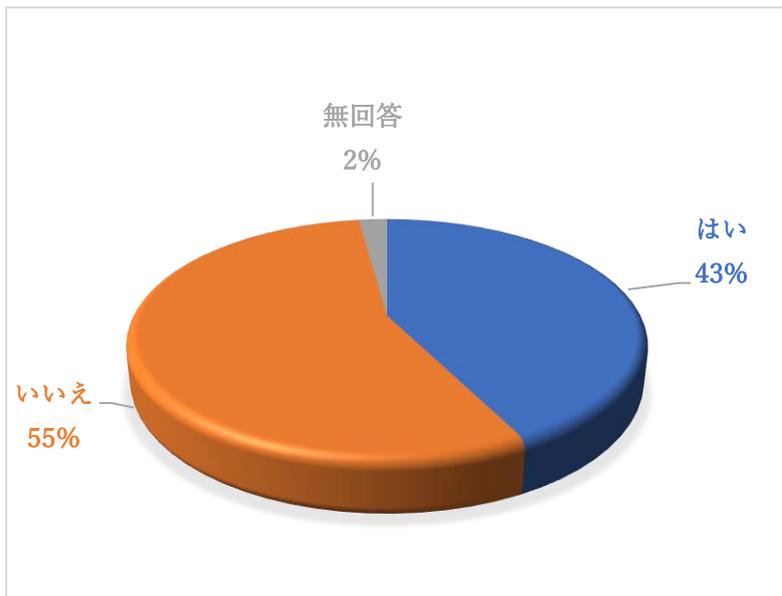
2019 年度利用者満足度アンケート集計結果（全体結果）

全体 79/154 51.3%

①利用目的について

*①については 2019 年 4 月から 2020 年 3 月までの間に初めて恒春の丘の S S を利用された方が対象となります。

1.恒春の丘はご利用以前から知っていますか



2.はいと答えた方に伺います。恒春の丘はどちらで知りましたか

ケアマネージャー	21
家族	3
親戚	1
知人	2
広報誌	0
インターネット	1
区役所	1
その他	1
無回答	17

*複数回答あり

3.恒春の丘SSをなぜ選びましたか

ケアマネージャーの紹介	16
環境がいい（静かで）	1
自宅から近い	5
設備がいい	1
清潔感がある。明るい。	4
スタッフの対応（親切そう）	1
見学時の印象が良かった	2
身内、知り合いが以前利用した際の印象がいい	2
親善病院にかかったことがある	1
いつも利用しているところ空いてなかった	3
他の施設はサービスが悪かった	1
相談員の対応が良かった。信頼できそう	1
リハパークの紹介。D/Cを利用中	7
無回答	2

* 複数回答あり

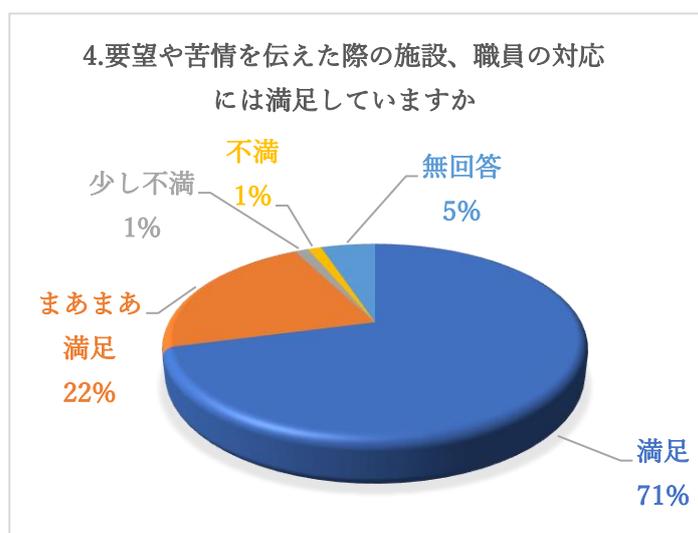
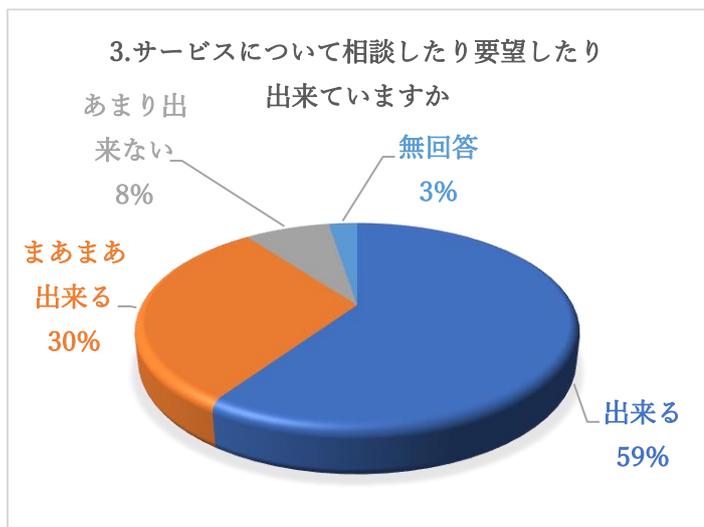
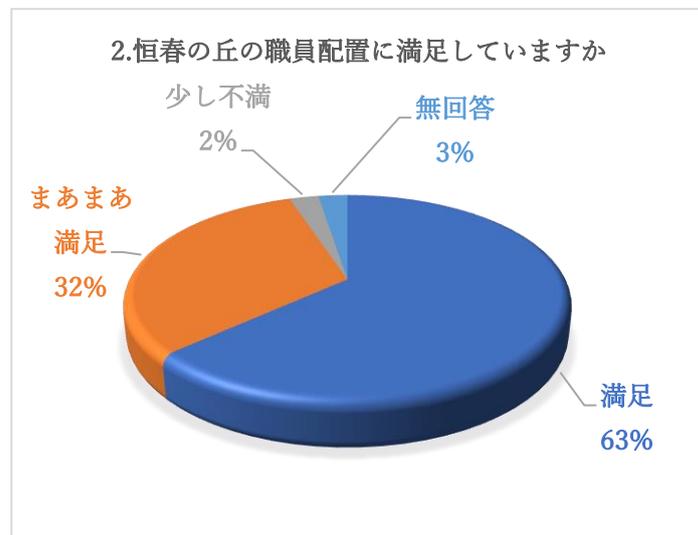
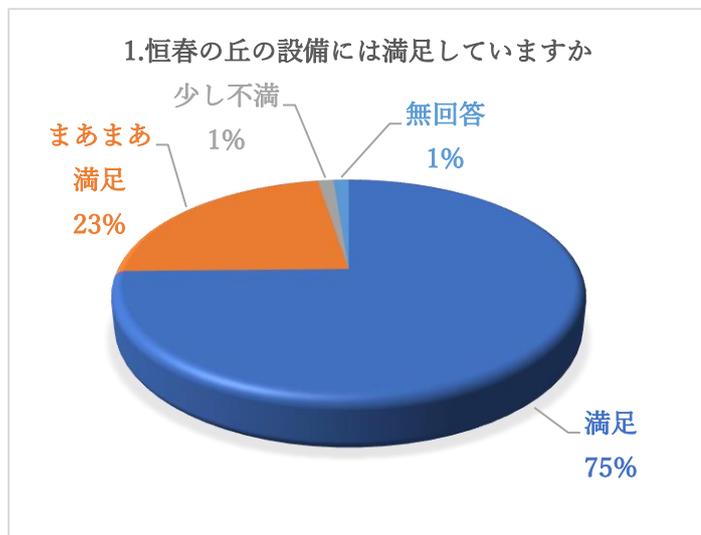
4.SSを利用された目的は何ですか

家族の休息の為	10
家族が旅行（用事）に出かける為	7
自宅での介護が難しい為	3
利用者以外の介護あった為	2
介護者の体調不良	2
住宅改修	2
リハビリ（歩行）	1
本入所前の待機	1
手術後あった事、認知症の為	1
自宅で一人だと不安だから	3
特養ホームの入所先として最優先だった為	1
リハパーク舞岡からの紹介	3
介護施設を体験する為	3
急な用事が出来た時の為	4
無回答	5

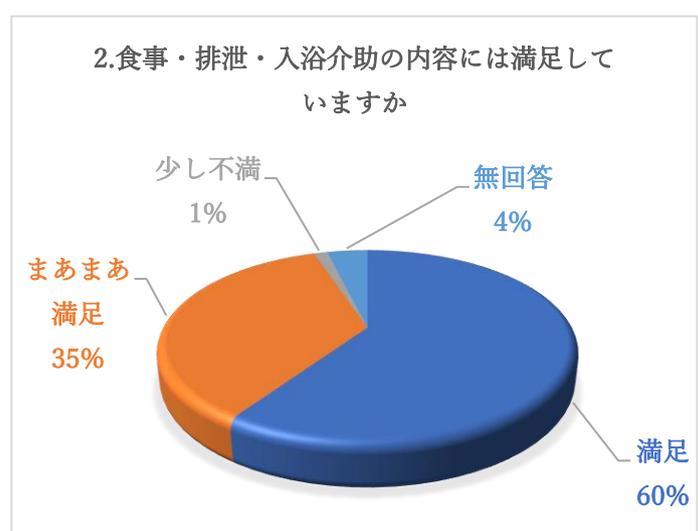
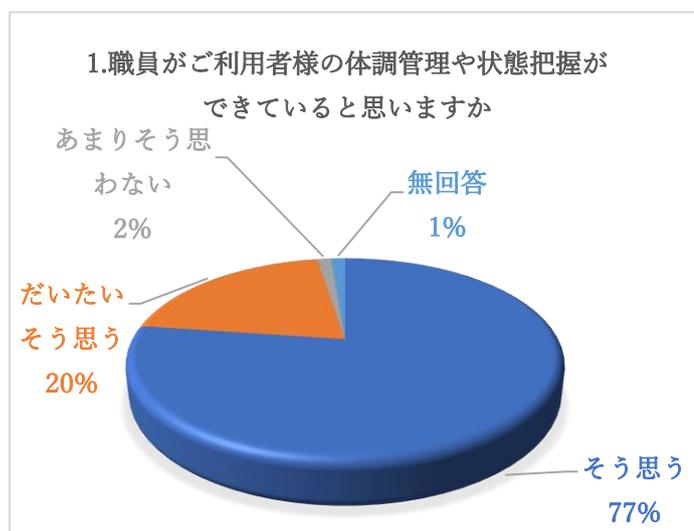
* 複数回答あり

②サービス提供体制

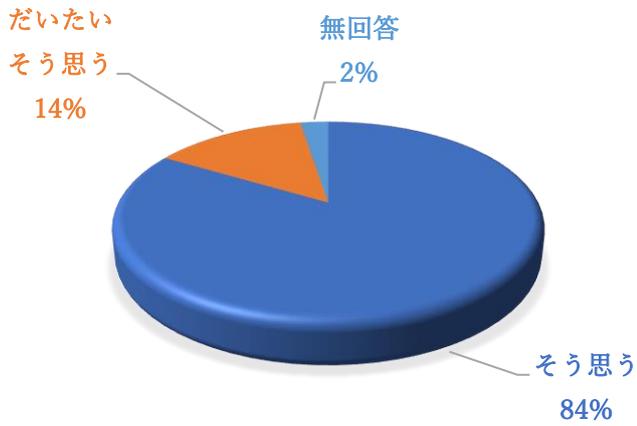
*以下回答は、【満足・まあまあ満足・少し不満・不満・回答なし】などの5項目にて回答を頂いております。また、質問によっては一部、そう思う、出来るなどの表記となっております。



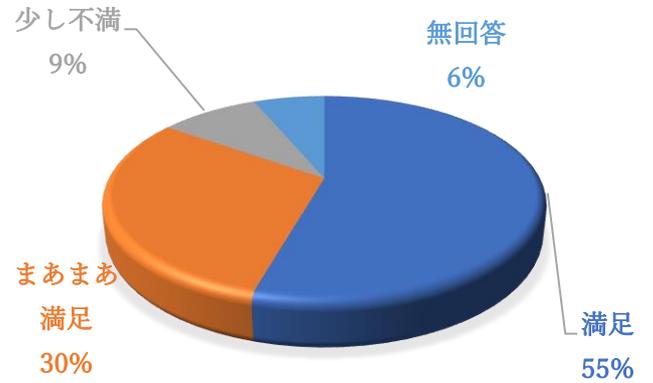
③サービス内容



3.清掃は行き届いておりますか



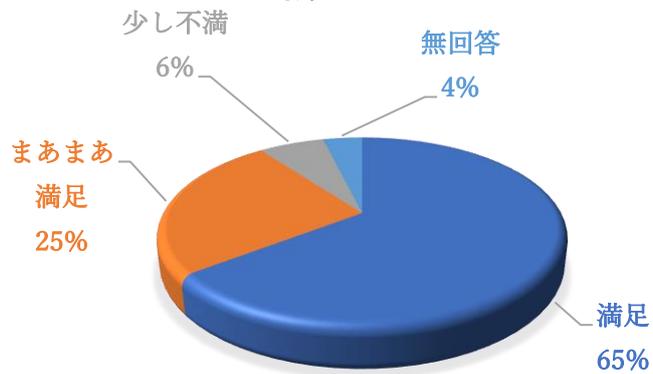
4.恒春の丘での食事内容には満足されていますか



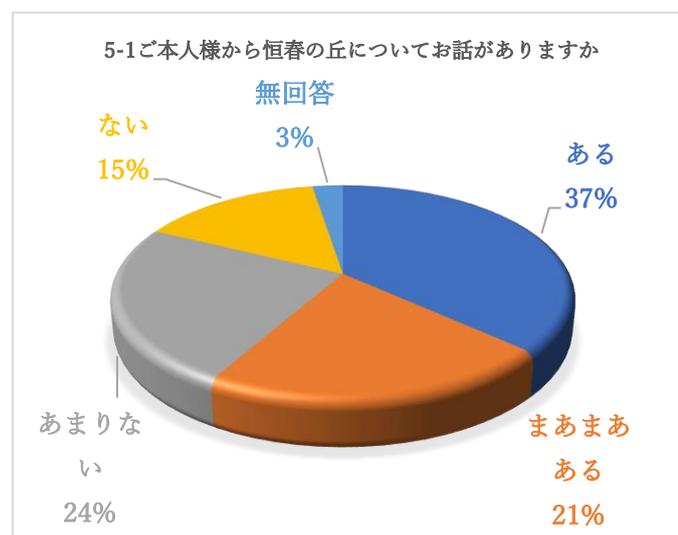
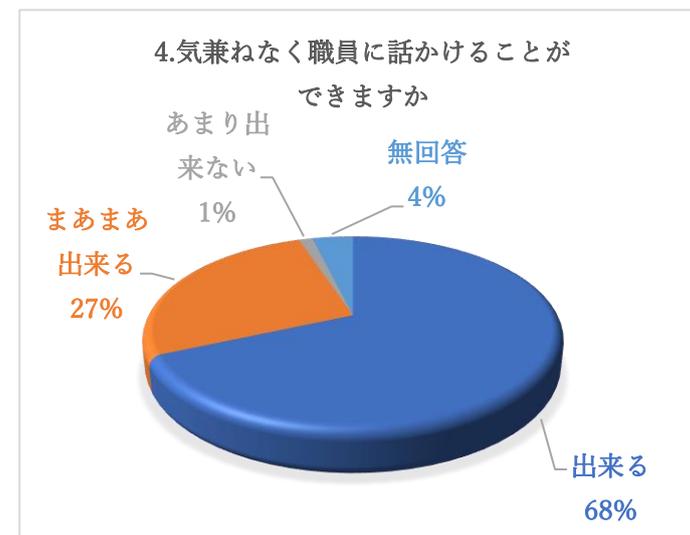
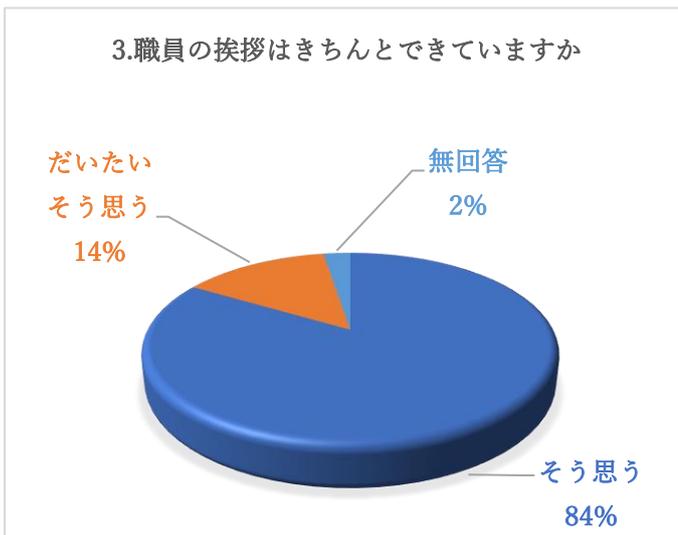
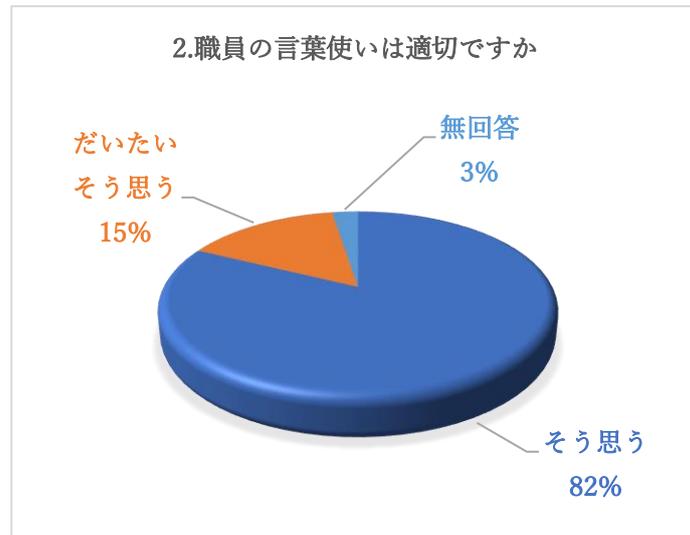
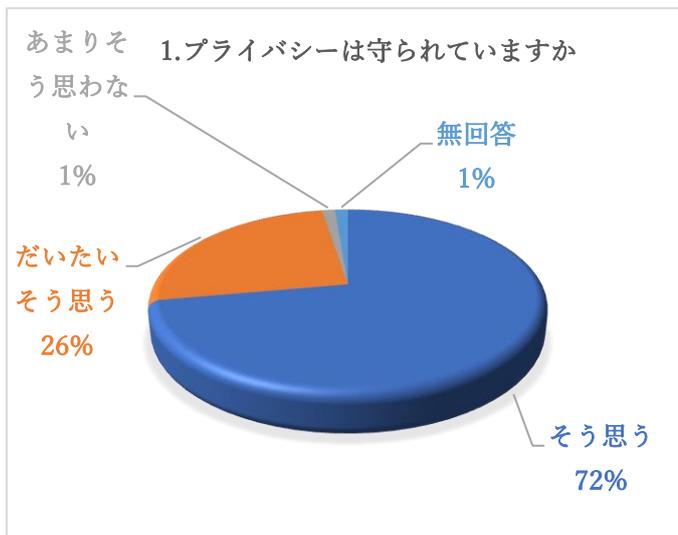
4.食事内容について他ご意見

- * 食事の場面を見たことがなく本人も伝えてこないのではありません
- * 判断する程把握出来ていません
- * わからない
- * 薄すぎて物足りない

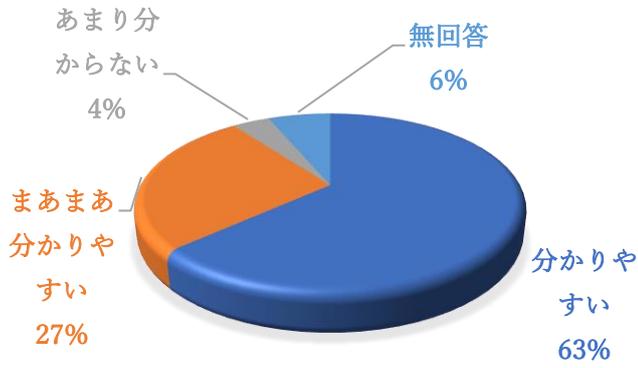
5.看護医療サービスの内容には満足していますか



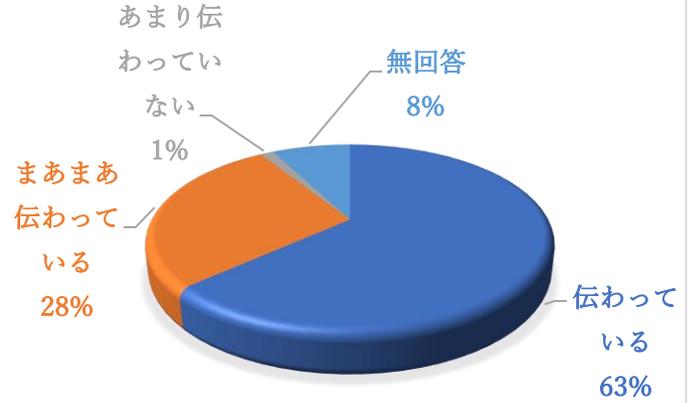
④職員の対応



6. 排便の詳細や施設生活での様子が知りたいとお声が多くありますが、退所時のお手紙や職員からの説明は分かりやすかったですか

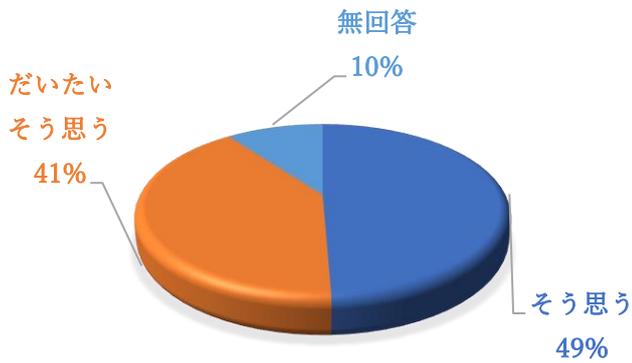


7. 恒春の丘では、施設中での様子を退所時にお渡ししている手紙にて記載しておりますが、そのお便りでご様子はきちんと伝わっておりますか



⑤ 丘通信について

1. 丘通信の内容はわかりやすいですか



【恒春の丘通信にて知りたい情報はありますか】

Q.今はコロナ対策で施設に行かれないので何とも言えませんが、施設から時々通信したらよろしいのではないかと思います。

A.「恒春の丘通信」に関しては、毎月10日過ぎに請求書・領収書と一緒に発送させていただきます。また、ホームページ内でも「恒春の丘通信」の掲載を行っておりますので、そちらでもご確認できます。

Q.イベントや教室のようなものがあれば知りたいです

A.新型コロナウイルスの影響で現在休止中ですが、毎月フラワーアレンジメント（有料）、プリザーブドフラワー（有料）を行っております。また、ユニット内においても毎月担当者が計画したレクリエーションを行っております。

Q.コロナに対する対策が知りたい

A.5月号に記載させていただきました。ホームページ上でも確認出来ますので、そちらでご確認下さい。また、新型コロナウイルスに関しては日々情勢が変わります。新しい事が決まり次第、随時情報の発信をさせていただきます。

Q.季節の物で人気のある献立や風景とか楽しんでやっている体操とかありましたら知りたい。

A.誕生日食や行事食、今年度は郷の日本食フェアと月2~3回お楽しみ食がありますのでそちらは随時ご紹介したいと思います。また、ユニット内での体操風景なども機会があればご紹介させていただきます。

Q.施設側からの要望（特に家族）苦情ケース、および利用者にとっての好事例

A.施設側からお願いさせて頂いている事については必要に応じ記載させて頂いております。利用者様にとっての好事例についても、対象となる事柄がありましたら、掲載したいと思います。

Q.どんな物を食べているのか食事メニューのご案内（2~3日でも）

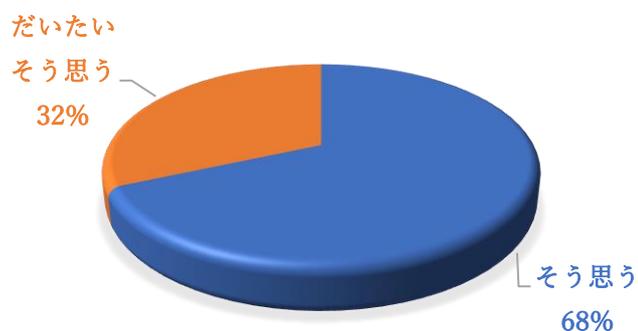
A.ショートステイ中における食事に関する問い合わせが多くありました。普段の食事内容や誕生日食や行事食など、丘通信だけでなく、ホームページも活用し掲載していく予定です。

Q.職員さん紹介。大まかなレク予定。

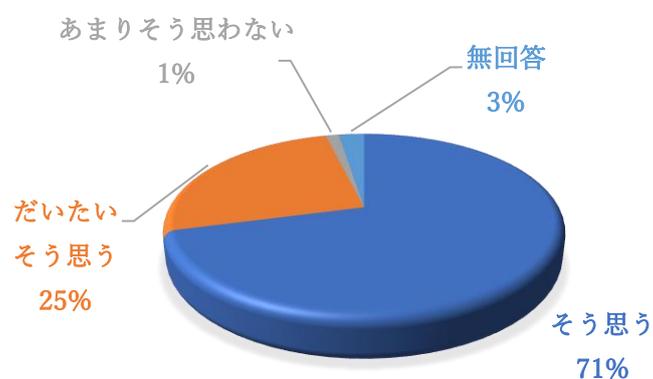
A.職員紹介については現場スタッフとも相談させていただきます。現在、レクリエーションについては新型コロナウイルスの影響もあり、ユニット内で行うレクリエーション以外は行っていませんが、施設の行事予定表（現在は掲載中止）は毎月ホームページ上で閲覧できるようになっております。

⑥総合的な評価

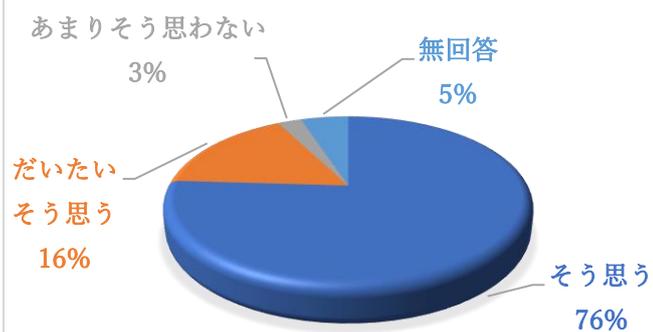
1.恒春の丘を利用して、ご本人・ご家族様の心身の状態や生活の不安は軽くなりましたか



2.恒春の丘の職員の専門性に満足していますか



3.恒春の丘を引き続き利用したいですか



【今後の施設に求められる事は何でしょうか】

Q.入り口に自販機があるが入居した時に本人が購入できる手段が欲しい

A.現在、恒春の丘ショートステイでは現金のお持ち込みは禁止させて頂いております。入所時に飲み物などはご持参いただくようにご協力をお願いします。

Q.職員の育成・言葉かけ・職員様の質・やさしさ

A.ご指摘ありがとうございます。施設内外での研修や法人理念を通し利用者様ファーストを行えるように更なるスキル向上に努めて参ります。

Q.自分たちが車を持っていないので土日も送迎して頂けたら助かりますが、スタッフの数もありますので。でも自宅から近いので安心です。

A.他のご家族様からも同じようなご要望がございましたので、2020年4月より第2・第4土曜日は施設送迎ができるようになりました。

Q.リハビリが出来るように

A.申し訳ございません。リハビリは行っておりませんが、ユニット内で行えるレクリエーションや体操はほぼ毎日取り入れさせて頂いております。

Q.体を動かすレクをして欲しい

A.体操や太極拳（コロナウィルスの影響により休止中）は行っております。また、今後はボランティアセンターにも働きかけ、体を動かすレクリエーションをさらに取り入れることも検討しております。

Q.風呂

A.5泊6日以上で2回入浴になり、それ以下の滞在日数では1回の入浴になります。

Q.椅子に着席した時の足の高さ調節が出来るように足置き台が欲しい

A.ご指摘ありがとうございます。現場スタッフに伝え既に対応させて頂いております。

Q.相談や要望のしやすい環境（雰囲気）交通の便が悪いので面会者用の送迎バスなどあると嬉しい。週一でも舞岡駅や下永谷駅から。

A.交通の便については、色々な方からご指摘頂いております。施設として慎重に検討させて頂いております。ご相談やご要望については、生活相談員が窓口になっております。何かありましたら何なりとご相談ください。

Q.何もしない時間を少なくして欲しい。ちょっとしたレクや歌など。日中フロアに居る方が楽しめるよう工夫して欲しいです。

A.ほぼ毎日ユニット内でレクリエーションや体操などを取り入れております。また、カラオケ機材のリースも開始しており、空き時間にはカラオケや童謡・唱歌が歌えるようになっております。

Q.本人が自宅と同じように安心して過ごせるように対応をお願いしたい

A.ショートステイの方は自宅での生活が主体になります。居宅介護支援事業所のケアマネジャー様と協力しなるべく自宅と近い形でケアをさせていただきます。

Q.送迎が必ず受けられると嬉しい

A.申し訳ございません。毎月1日には居宅介護支援事業所のケアマネジャー様より、3か月先のショートステイのご希望を承っておりますので、ご予約で既に希望の日時が埋まっている場合がございますが、なるべく、ご希望に添えるように対応したいと思っておりますので、居宅介護支援事業所のケアマネジャー様を通しご相談下さい。また、土日祝日に関しては2020年4月より第2・第4土曜日に関しては送迎が出来るようになりましたので、そちらをご利用ください。

Q.安心・安全な施設として信頼しています。地域との関係性もよく繋がられています。個人的には利用者家族や地域の方々への講演会、講習会などを開催して頂けると嬉しいです。

A.施設内では職員向けの全体研修などを定期的に行っておりますが、ご家族様や地域の方へ向けた講演会は行っておりませんが、今後検討させていただきます。

【自由記述】

Q.恒春の丘の生活は概ね満足しているが次回はリハビリが出来る施設を利用したいです。

A.アンケートのご協力を頂きありがとうございます。また、ご期待に沿えず申し訳ございません。今後は体を動かすレクリエーションなど更に取り入れられるように検討していきます。

Q.トイレに行くたびに声掛けをする事が苦痛と話していました。1時間に何回も言うと思うとつらいと。

A.職員を気遣っていただきありがとうございます。排尿は生理現象です。今後も遠慮せずに職員にお声掛けください。

Q.館内も素晴らしく清潔で楽しい飾り付け心が和みました。最初に対応に当たって下さった相談員さんが退職されたとの事でしたが、その後はどなた様になれるのか少々不安です

A.ご利用ありがとうございます。渡り廊下の飾りは季節に応じてその都度変更させて頂いております。今後の担当は生活相談員の渡辺が行わせて頂きます。質問や不安に思っている点がありましたら何でもお問合せ下さい。

Q.短期入所なので仕方ないですがもう少し行動範囲が広いと尚良かった

A.ご利用ありがとうございます。基本はユニット内での生活が主となり、ユニット内でのレクリエーション活動が主体となりますが、天気の良い日などは施設内の散歩もしております。

Q.入所前、毎月の費用についての説明があったが、実際の請求説明についてキチンと答えられなかった。3月分の金額は利用票のものとは全く違い驚いた

A.ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。利用料金についての説明が不足しておりました。今後は気を付けて参ります。

Q.衛生管理や働いているスタッフの皆様とても素晴らしいと思いますが、管理がしっかりしすぎてリスクのある人、手のかかる人はみて頂けないような気がして、いつ断られるか、とても不安に思っています。

A.看護師が夜間不在の為、何かあった時にスムーズに対応ができるように準備させて頂いております。利用者様に少しでも快適に過ごして頂くために、細かく確認する事もございます。ご家族様の大変な想いやお気持ちも汲み取りながら受け入れていきたいと思っております。

Q.施設の事情もあるかと思いますが、在宅酸素を使用しているても利用できればと思います。
希望を書かせて頂きました。

A.申し訳ございません。看護師が日中勤務のみで、夜間帯介護士のみに対応となる中で、
現状そのような対応をさせて頂いております。

Q.排便時間とだいたい量がわかると帰ってきた時の目安になるのでお願いしたい

A.退所時にお渡ししているお手紙に最終排便と最終入浴の記載をしております。

Q.本人からステイ中の様子を伝えられないので、お手紙の内容で確認しています。出来たら
職員さん達とどんな会話をしたかわかるとうれしいです。献立表も一緒に入れてもら
えると助かります。

A.いつもご利用ありがとうございます。お手紙の中で可能な限りどのような会話があった
か記載させて頂きます。献立については、ホームページやツイッター等活用し行事食や
食事風景など発信できたらと考えております。

Q.ショートステイ中の様子を携帯Gメール等でお聞き出来たら遠方に居た時でも安心でき
るのですが、そのようなシステムは…今後出来てくれるといいのですが

A.担当相談員には個別のメールアドレスがございますが回答が遅くなってしまう事もあり
ますので、お電話でお問合せ頂けたらと思います。

Q.いつもお世話になり感謝しております。アンケート用紙の文字が薄くて読みづらいです。

A.いつもご利用ありがとうございます。文字が薄く読みづらいとのご指摘申し訳ございま
せんでした。次回は改善させて頂きます。

Q.食事について。個人差なので仕方のないことだと思いますが減塩食をお願いしても本人
にはまだ味が濃いと感じられるようです。「超減塩食」があるといいですね。

A.現在減塩食は塩分 6g 未満で提供させて頂いております。それ以下になりますと、だし
だけの素材そのままでの提供となります。

Q.お肉のソフト食に関してはいつもつくねのような物にあんで味付けを変えている感じで
しょうか。病院などでは肉料理の献立の時でも変化に富んだ物が出ていましたが、やはり
介護施設では色々と難しいのでしょうか

A.お肉に関しては、他の方からもご指摘を頂いております。今後の課題として栄養課でも
検討させて頂いております。

*アンケートのご協力ありがとうございました。自由記述欄には多くの方から恒春の丘のショートステイを利用して良かったと感想を頂きました。また、コロナ禍の中でスタッフの体調を気遣って頂いているコメントも多数頂きありがとうございました。貴重なご意見を頂戴しましたので今後に生かせるようにスタッフ一同取り組んでいきます。