

特別養護老人ホーム せとうち 小規模多機能ホーム

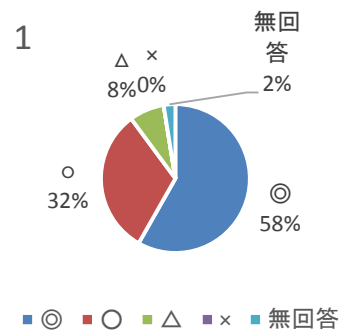
ご家族様 アンケート 集計結果

平成30年 8月実施

配布枚数 128枚
回収枚数 79枚
回収率 61.7%
無記名にて実施

◎満足 ○やや満足 △やや不満 ×不満

1.施設内は清潔ですか？（玄関、居室、ユニット、廊下、トイレなど）



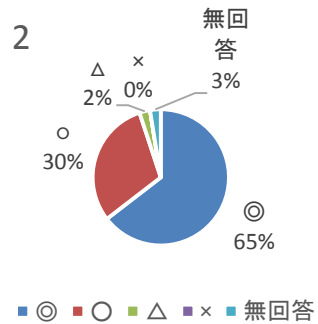
ご意見

- 居室内の汚れ、ほこりがある。
- 窓、網戸の汚れ。
- ベッド下まわりのほこり。
- 枕もとの髪やフケ。
- ベッド、部屋のおしっこの匂いが気になることがある。
- トイレのロールがない。洗面台の周りが不備。
- 玄関のスリッパは消毒されているかどうか。
- 居室の床があまりきれいとは思えなくて気になります。ざらざら 感があります。
- 事務所が雑然としている。
- 仕方ないかもしれませんが、時々排便のにおいが気になります。

回答

ご意見ありがとうございます。汚れや埃など不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
ご意見を受けまして、今後は週に1回ほどのペースで「せとうちクリーン作戦」を実施し、ご指摘のありました居室窓やベッド周辺など、普段掃除の行き届いていない箇所の清掃に取り組むことになりました。
トイレトーパーがついていないお部屋に関しましては、清掃時の補充を心がけていきます。なお、ご本人様の事情によりつけていないこともございますので、お手数ですが利用の際お声掛け下さい。
スリッパに関しましては9月にアルコール消毒できるものに更新しましたので、毎日消毒を行います。

2. 職員の電話対応は親切ですか？



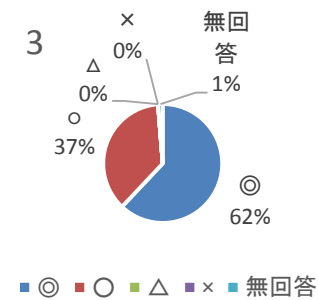
ご意見

- ◎親切です。
- 電話はなるべくしないようにしています。忙しい時に悪いです。
- 夜勤の方が時々ぶっきらぼうの受け答えが気になります。

回答

お気遣いいただき、本当にありがとうございます。今後は何かございましたら、遠慮なく声をおかけください。電話対応に関しても、これまで以上に親切な対応を心がけていきたいと思います。

3. 職員は思いやりのある言葉遣いや態度をしていますか？



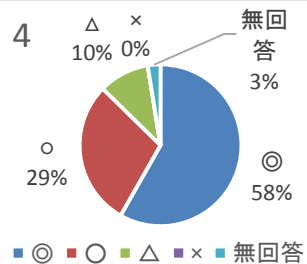
ご意見

- 人によっては刺すような言葉があったけど、だいぶん改善された。

回答

実直なご意見をいただき、ありがとうございます。ご本人様、ご家族様に対し、そのような対応があったことについて、大変残念に感じております。今後、勉強会や自己の振り返りなどを徹底し、明るく心地よく過ごしていただけるような対応を心がけてまいります。

4. 外出や行事について、ご家族への連絡は満足のいく働きかけができていますか？



ご意見

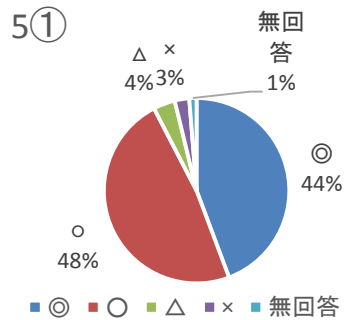
- 入所して期間が少ないのでわかりません。
- できていると思います。
- 家では外出もしてあげられないし、とても助かっている。
- 1人からの伝言が多い気がする。

回答

ご意見ありがとうございます。当施設では施設単位のものだけではなく、各フロア単位での行事を積極的に行っております。また各個人での誕生日外出などにも力を入れております。その際にはご家族様にもご連絡させていただき、可能な範囲で一緒に楽しんでいただけるよう工夫をして参ります。

5.職員は介護計画書を分かりやすく説明していますか？
その内容はご本人ご家族の意向が反映されていますか？

6.ご本人に対するサービスは、職員間で統一されていますか？

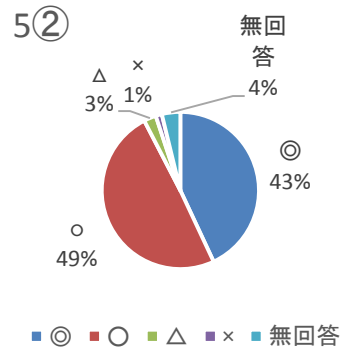


ご意見

○認知に応じたことが反映されていない。
○継続した職員が対処してほしい。

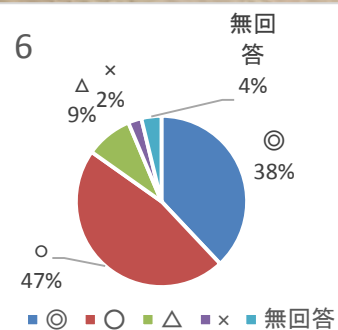
回答

ご意見ありがとうございます。介護計画書はおおむね6ヶ月ごとにカンファレンスを行い作成しております。その際ご本人様やご家族様の意向を踏まえ、身体機能面や認知機能面、医療・栄養面など多方面からの意見を集約していくようにしております。職員が統一したケアが行えるように、お一人お一人の生活パターンに応じた24時間シートを元に統一したケアが行えるようにしていきます。



ご意見

○職員により対応にバラつきがある。
○月2回ほどの面会ではよくわからない。
○担当以外は挨拶くらいで他はないと思われる。



7.食事について、ご本人は満足されていると思われますか？

ご意見

- でる食事について不満は言わない。おいしく食べられると言っている。
 - 和食を多くしてほしい。野菜が少なく量を増やしてほしい。
 - 毎日満足していると思います。毎回美味しいよ、食べる？と勧められる。
 - だいたい満足しています。本人が進んで食事をしないので、食べさせていただけると助かります。飲食をしようとしないので家では食べさせているため。
 - 好き嫌いがあまりないので満足していると思います。家族としては栄養を考えていただいて感謝しています。
 - 家では訴えないですが、迎えの人に対し表情よく、食事もよく食べているので満足していると思います。
 - 時々朝食をパン食にしてほしい。
 - 本人がお世話になり始めより、今はとっても食事もおいしく、今はよりよい生活をしているように見えます。
- 他

回答

ご意見ありがとうございます。当施設では厨房は外注依頼で、管理栄養士と協力しバランスの良い食事を考え提供しております。定期的に会議を行い、現場からの意見を取り入れバイキング形式の食事や季節感のある「食事の日」を設けたり、各ユニット職員でも食事の企画を立てるなどして取り組んでおります。

8.入浴について、ご本人は満足されていると思われますか？

ご意見

- 入浴は大好きなので喜んでいきます。
 - お風呂に入れてもらったとは言いが不満は聞かない。
 - 毎日の入浴を希望。
 - 入浴の回数を増やして欲しい。
 - 職員により洗い方にばらつきがある。
 - 不満でも現状致し方ない。
 - 現在の回数で良い。
 - 今までは夜だったんですが、今は慣れたみたい。
 - 以前より、気になるところ。(耳、目やに、爪切り)がない。
 - 入浴はあまり好きではない。
 - 認知症のため？。
 - いつも気持ちよく入浴させていただいています。
 - 一時期のような事がなくなっているので、清潔にして頂いているのだと思っております。
 - 夏は回数を増やして欲しい。週2→週4
- 他

回答

ご意見を頂き、ありがとうございます。ご本人様の状態や希望を確認、相談しながら、入浴支援・方法を考え、清潔保持を心がけていきます。

9.排泄について、ご本人は満足されていると思われますか？

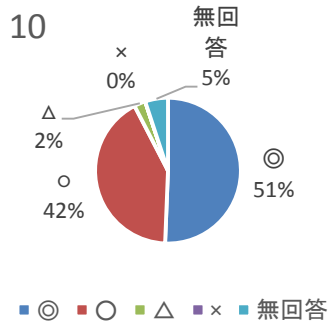
ご意見

- トイレに座ってできるようにしていただき、ありがとうございます。
 - 足の踏ん張りが効かないので、本人はトイレに行くのをおっくうがるが、トイレであることを望みます。
 - 不満でも現状致し方ない。
 - ショートで利用させてもらっています。満足していると思います。
目が悪いので部屋にトイレがあることをお願いしています。
 - 車いすなので手伝っていただけて助かっていると思います。
 - 不明である。きめ細かい対応をお願いしたい。
 - 今は付き添いでお願いしています。
 - 月に1度、家に帰った時に排便のときに一人でとりかえて、とっても大変でした。
いつも職員の方にはよくしていただいております。
 - トイレに連れていってくれているのがいいと思います。
 - 転倒、骨折しないのが一番。
 - 一時期のような事がなくなっているので、清潔にして頂いているのだと思っております。
- 他

回答

排泄は無理のない範囲で、できる限りトイレで行えるよう配慮しております。その際はご本人様の羞恥心なども配慮して行うようにしております。今後もきめ細やかに行えるようにいたします。ご意見ありがとうございます。

10.職員はご本人の思いや願い、要望などをくみ取ってケアをしていると思いますか？



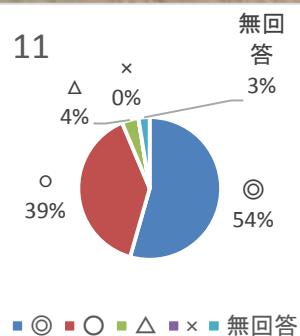
ご意見

- 職員さんに要望などを言わないのでわからない。
- 思います。

回答

ありがとうございます。当施設ではご本人様やご家族様の願いや要望をできるだけ取り入れたケアを行うよう取り組んでおります。カンファレンス以外の時でも、面会時等にご要望等ございましたらユニットの職員にお申し付けいただければと思います。よろしくお願い申し上げます。

11.ご家族からみて、職員はいきいきと働いているようにみえますか？



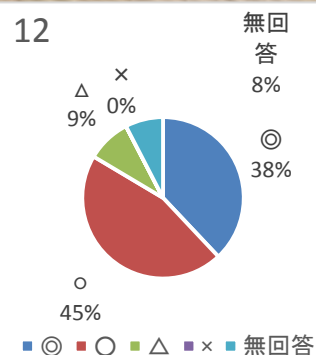
ご意見

- 職員さんの入れ替わりが多いので、なかなか分かりません。
- 施設内で会うとだいたい挨拶をしてくれる。
- 見えます。

回答

ご意見ありがとうございます。当施設では定期的に人事異動をし、フロアーの生活のマンネリ化を防ぐとともに、職員の技術向上に取り組んでおります。その際にはご本人様・ご家族様にはご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。今後はより一層、安心してご利用いただけるよう、申し送りや24時間シートを活用し、統一したケアが行えるよう配慮してまいります。

12.施設のサービスを利用することで、ご本人のいきいきとした表情や姿がみられていますか？



ご意見

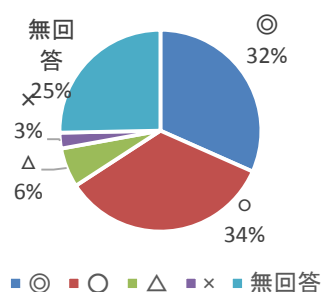
- 判断できません。
- 家に連れて帰ってくれと言うようになったので、施設での様子が気になっている。
- 落ち着いて安心した表情です。
- 知り合いがいないので、あまり行きたがらない。でも行くとそんなに思っていないようです。
- することがないみたいで、退屈な様子。
- 本人も慣れてきて、来客にとってもよいところを話しています。

回答

貴重なご意見をありがとうございます。ご本人様が退屈に思われる時間が少しでも減るように、職員が声をかけさせていただいたり、他の利用者様との会話の仲介役になったり、何か提供できるものを考えていきたいと思っております。ご本人様の好きなことや得意な事を生活に取り入れるなど、今よりも生き生きとした表情が引き出せるように支援させていただきたいと考えております。その事に関して、ご家族様からも情報を頂けると幸いです。

13.ご本人は職員に支援されながら、施設外の行きたい所へ出かけていますか？

13



ご意見

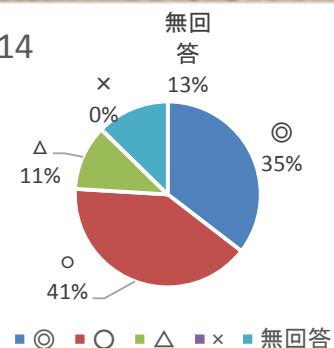
- 本人の体調の問題で...
- 分からないが四季に応じた対応をしている。
- 病院受診の為、家族が迎えに行った際は、車に乗るまでサポートしていただき助かりました。
- 自分の意思を伝えているかどうか分からない為。
- 出かけたことがないのでわからない。
- 外出していない。
- もう行きたくないそうです。
- 気遣っていただけていますが、天候などで先延ばしになっています。
- 動けなかったのか、少し座って起きれるようになり、今のままで十分です。
- 本人がそういったレベルではない。

回答

春には花見やピクニックに行ったり、外食や買い物など、ご本人の希望や状態確認しながら、外出をしています。状態によっては外出できない方もおられますが、代わりとなる楽しみを感じていただけるように考えています。自宅外出や外泊など、できる限り、ご家族様と一緒に支援して行きたいと考えていますので、いつでもご希望、ご意見をお聞かせください。

14.ご本人の日々の暮らしぶりについて、ご家族に職員から報告がありますか？

14



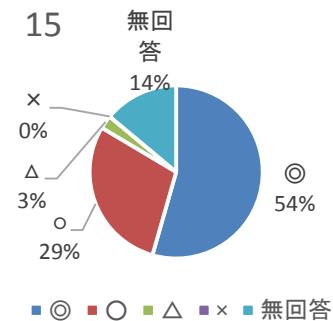
ご意見

- 聞けばある。
- 毎回よく報告があります。
- 変わったことがあるとその都度、電話連絡をしてくれる。
- 発語(ありがとう等々)があったこと、ジュースを一人で飲んだことなど、些細なことでも聞かせてくれて、とてもうれしいです。
- ありますし、また気になることがあれば、こちらからお聞きしています。

回答

何か変化があればその都度、連絡をさせていただいていますが、体調不良や事故など悪い情報提供をする事も多いかと思えます。健康的な生活ができますように、ご家族様、職員と一緒に連携しながら、支援ができたかと考えています。よろしくお願ひします。

15.施設の行事、レクリエーションは充実していますか？



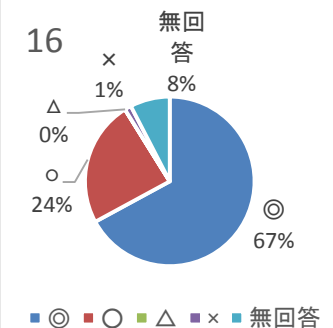
ご意見

- 参加していない。よくわからない。
- まだ機会がないので、わかりません。
- 他の人が外出しているのは、写真で見えるけど、何も聞かされていないことがある。
- 問題がなければなくてもよい。

回答

季節ごとに様々な行事、計画を立てて、広報誌や施設内に掲示して、皆様にもお知らせをしていますが、まだまだ伝わっていないこともあり、申しわけありません。ご本人様、ご家族様と一緒に楽しい時間を過ごせますように、これからも企画して行きたいと思います。

16.せとうちは気軽に訪ねて行きやすいですか？



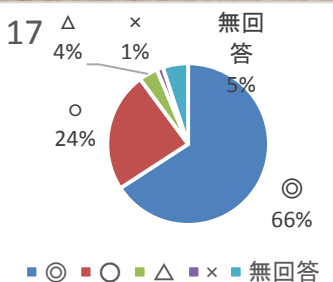
ご意見

- とても行きやすいです。
- 面会時間を見えるところに置いていただきたい。
- 全く気軽に訪ねれない。
- こちらの都合でなかなか行けず、ご迷惑をおかけしています。

回答

いつも面会に来ていただき、ありがとうございます。面会時間は8:30~20:00となっています。受付前にも掲示しました。何でも意見交換ができる雰囲気作りをして行きたいと思います。いつでも気軽に声をかけて下さい。よろしく申し上げます。

17.何か相談や困りごとがあったときに気軽に施設の職員に相談できますか？



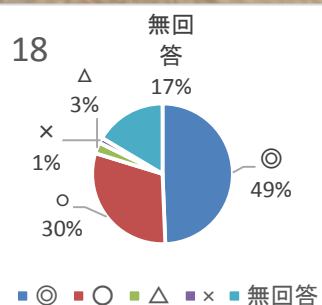
ご意見

- 職員の方に相談すると、よく教えてくれます。
- お願いしたことに、すぐ対応して下さいます。
- いつも相談させていただいています。
- 何を誰に言っていいか不明。

回答

ご意見ありがとうございます。誰に言って良いのか分からない場合、まずフロアー職員にご相談ください。内容によって、担当者に連絡させていただきます。気軽にお声かけください。

18.緊急時や事故、問題が発生したときに適切な対応がされていましたか？



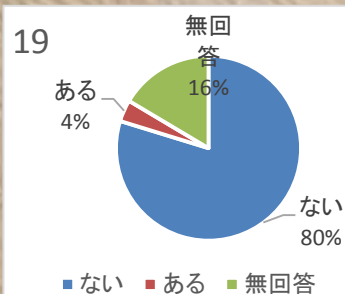
ご意見

- ほとんどお世話になっています。
- 職員間の連絡。
- まだそのような時がない。
- いつも丁寧に对应していただいています。
- 遅い。伝言が多い。
- 身体のこと、健康のことは特に細かく連絡頂きありがたいです。

回答

ご意見ありがとうございます。職員・職種間の連絡経路の見直し・検討やご家族様の連絡先の再確認を行い、迅速な対応ができるよう考えております。

19.ご本人や他の利用者に対して、不適切なケア（乱暴な態度や言葉遣い等）が行われているのを見聞きしたことはありますか？



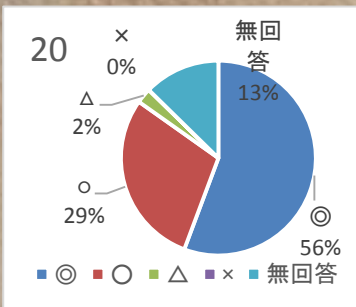
ご意見

- いつも笑顔で丁寧な言葉使いに、本人、家族も安心です。同じユニット、受付の職員だけでなく、通路で出会う職員に至るまで、気持ちよく、挨拶を下さって、いつもいやされます。
- 今はないけれども、以前はあった。
- 認知のある本人が言うことなので、複雑な思いでいる。
- 微妙。人の性格的部分もあるので何とも言えません。

回答

実直なご意見ありがとうございます。不適切と感じる対応がみられたことについて、大変残念に思います。今後、勉強会や自己の振り返りを行い、乱暴な態度や言葉・誤解をうける行動などに注意することを徹底し、「ある」が0件となるよう努力していきたいと考えております。

20.将来介護が必要になったときに、この施設を利用したいと思いますか？



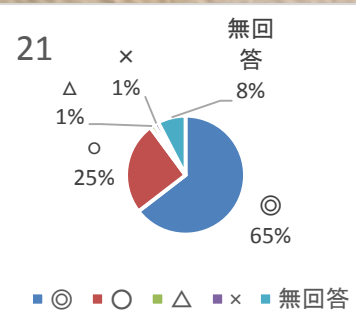
ご意見

- 予約ができるならいい。
- なんとも言えない。

回答

ご意見ありがとうございます。これからも皆様に利用したいと思っていただけるような施設になるよう、努力してまいります。

21.この施設を利用してよかったと思いますか？



ご意見

- 全体に充実していると思います。
- 訪問で戸を開けたまま、置いてあるものは戻さないなど、基本に欠けることがある方は、施設にも慎重さに欠けているのではないですか。
- 比較できない。
- 研修を重ねて他の仲間を増やしていく。
- スタッフのラインの共有化を図って、グループづくりをする。
- とてもよくみてくださるので良かったと思っています。

回答

訪問の際、対応が行き届かず大変ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後は、職員研修 情報の共有などの充実を図り、細やかな配慮ができるように徹底していきたいと考えております。

その他

○足が悪いので玄関口まで車を着けてくれるので助かっています。

○玄関を入れて出るまで、どの職員に会っても気持ちよく挨拶をしてくださるので、いつも気持ちよく面会させていただいています。3人の親の介護で色々な施設のお世話になってきましたが、せとうちでは行事が多く、家族も参加させてもらえるので、とてもありがたいと思っています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

○母の穏やかな顔を見て、ホームに来るたびに安心しています。

○いつもありがたいと思っています。今後ともお願いします。

○アンケートで設問するのであれば、他にご意見があればご記入ください等が適当では。

御 礼

この度は、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございます。中には心温まるお言葉を頂き、職員一同感謝しております。初めての試みのため、設問等わかりにくい部分もあったのではないかと思います。

職員へ頂いたご意見・ご要望は真摯に受け止め、暖かいお言葉は励みにし、現状に満足せずより良い施設を目指してため、これからも皆様の声をお伺いしつつ考えてまいりたいと思っております。また、お気づきの点がございましたら、遠慮無くお声かけください。今後ともよろしくお願い致します。

せとうち 職員一同