

▶◇施設サービスに関するアンケート調査◆〈集計結果（報告）〉

調査実施日 : 平成30年6月2日
調査対象者 : 家族会参加者 11家族19名
有効回収数 : 16名 84%

1. 職員の言葉遣いやマナー、服装は適切ですか。

- | | |
|-------------|-----|
| ① 適切である | 15名 |
| ② だいたい適切である | 1名 |
| ③ あまり適切でない | |
| ④ 適切でない | |

・笑顔で対応してくれている

意見・要望

2. 施設サービス計画書（ケアプラン）を作成する際は、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れてもらえていますか

- | | |
|-------------------|----|
| ① 十分に聞き入れてもらえている | 9名 |
| ② だいたい聞き入れてもらえている | 7名 |
| ③ あまり聞き入れてもらえていない | |
| ④ 聞き入れてもらえていない | |

・歯のクリーニングをして欲しい

意見・要望

3. 施設サービス計画書（ケアプラン）作成後、定期的又は必要に応じて相談や意見を言う機会がありますか。

- | | |
|---------|----|
| ① ある | 6名 |
| ② 時々ある | 7名 |
| ③ あまりない | 3名 |
| ④ ない | |

・相談しやすいと思う

・良くしてもらってるので満足です

意見・要望

4. インフルエンザやノロウイルス等の感染予防、衛生面は配慮されていますか。

- | | |
|---------------|-----|
| ① 十分配慮されている | 10名 |
| ② だいたい配慮されている | 3名 |
| ③ あまり配慮されていない | |
| ④ 配慮されていない | |
| 無回答 | 3名 |

5. 照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所等、快適な生活を送れる環境となっていますか。

- | | |
|-----------|-----|
| ① 環境は良い | 10名 |
| ② だいたい良い | 3名 |
| ③ あまり良くない | 1名 |
| ④ 良くない | |
| 無回答 | 2名 |

・本人の部屋が匂う

・部屋に入ると匂いが強く感じる

・本人が散らかすので…

意見・要望

回答

・問2の意見について

訪問診療を積極的に行っている歯科医院（藤原歯科）の往診日を新たに設けて対応させて頂く事に致しました。歯のお手入れや、口腔ケア、口腔リハビリをご希望の方は順次対応させて頂きますので、看護師又は相談員までお申し付け下さい。

・問3の結果について

施設サービス計画書作成した際に、キーパーソンの方の家族様へお伝えさせて頂いておりました。色々な方のご意見を反映出来るよう努めます。

・問5の意見について

一度、これまでで行ってきた事を見直し、委員会等で対策を考えていきたいと思っております。現在は、ポータブルトイレの蓋に消臭剤を取り付け対応していますが、改善されていないようでしたらお気軽にお申し付け下さい。



3. 理美容や衣類等、入居者の方の希望や個性に反映されていますか。

- ① 配慮されている 8名
- ② だいたい配慮されている 6名
- ③ あまり配慮されていない
- ④ 配慮されていない 2名
- 無回答

マニキュアを塗って貰って喜んでいた
散髪の回数が多く感じる

意見・要望

7. 入浴時や排泄時などプライバシーが守られていますか。

- ① 守られている 8名
- ② だいたい守られている 3名
- ③ あまり守られていない
- ④ 守られていない 5名
- 無回答

・入浴しているところは見たこと無い

意見・要望

3. 疾病への対応や健康状態の説明、薬の管理など、入居者様の健康状態への配慮は適切だと思いますか。

- ① 適切である 12名
- ② だいたい適切である 3名
- ③ あまり適切でない
- ④ 適切でない 3名
- 無回答

3. 職員の介護や看護に関する専門的知識などに満足していますか。

- ① 満足している 8名
- ② だいたい満足している 7名
- ③ あまり満足していない
- ④ 満足していない 1名
- 無回答

10. ほうらい苑に入居されてから心身の状態に変化はありましたか。

- ① 良くなった 10名
- ② 変わらない 3名
- ③ 悪くなった 1名
- ④ 無回答 3名

・顔色が良くなってきた
・はじめは帰りがたがっていたが、今は
ほうらい苑が良いと言っている

意見・要望

11. 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていますか。

- ① 満足している 8名
- ② だいたい満足している 6名
- ③ あまり満足していない
- ④ 満足していない 2名
- 無回答

・自分が食べたいものを（家族に）言って
くので困る
・本人の好みを対応してくれてると思う

意見・要望

12. ほうらい苑の行事（夏祭りやユニットでの行事）の内容に満足していますか。

- ① 満足している 10名
- ② だいたい満足している 5名
- ③ あまり満足していない
- ④ 満足していない 1名
- 無回答

・行事が多く楽しんでいるように思う

意見・要望

13. ターミナルケア（終末ケア、看取り）が必要となった場合、どのような対応されますか。

- ① 引続きほうらい苑でのサービスを受ける 9名
- ② 医療機関に入院させる 1名
- ③ 在宅で看取りたい 1名
- ④ まだ検討していない 4名
- 無回答 1名

14. ほうらい苑の家族会の活動に参加してみたいですか。

- | | |
|---------------|----|
| ① 参加してみたい | 2名 |
| ② 時々なら参加してみたい | 9名 |
| ③ あまり参加したくない | |
| ④ 参加したくない | |
| 無回答 | 5名 |

- ・遠方なので参加しづらい
- ・したくないというより参加は難しい

意見・要望

15. ご意見・ご要望

- ・職員が長く勤務されることを望む
- ・いつもありがとうございます
- ・これからもよろしくお願いします

回答

- ・問6の意見について

散髪の日を月に2回設定させて頂いており、利用者様にお知らせしご希望の方に利用して頂いております。〇ヶ月に1回で設定して欲しい等ご希望ございましたら、お申し付けください。

- ・問10の意見について

とてもありがたく、嬉しいお言葉です。

- ・問13について

ターミナルケアと聞かれてもすぐに判断出来ない方が多いと思います。事前にゆっくりと考えて頂く為にも不明点ございましたら遠慮なくご相談ください。

- ・ご意見・ご要望について

こちらこそ家族様にはご協力頂きましてありがとうございます。

職員が長く勤務…フロア移動等もあり家族様にはご迷惑・ご不便おかけ致しております。職員がより充実し満足して働けるよう職場環境の充実に力を入れています。

