

# ◆◇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 : 令和元年9月15日  
 調査対象者 : 家族会参加者 昼の部 : 7家族 11名  
 参加比率 : 案内送付 約70家族 参加 7家族 10%

問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 11名
- ② だいたい適切である 0名
- ③ あまり適切でない
- ④ 適切でない

・良い  
 ・職員の顔はよく見て話しもしますが、名前が分かるように名札を付けてほしい

意見・要望

問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 8名
- ② だいたい聞き入れてもらえている 3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

・良く話を聞いていただいている

意見・要望

問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 3名
- ③ あまりない 1名
- ④ ない 1名

・いつも相談させて頂いて有難く思っている

意見・要望

問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 9名
- ② だいたい配慮されている 2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 名

・感染時期には連絡頂いています

意見・要望

問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 1名
- ③ あまり良くない 名
- ④ 良くない 名
- 無回答 名

・お掃除はして頂いているが匂いが気になる

意見・要望

## 回答

・問1の意見について

施設職員は入居者様の身体介護をさせて頂く際にケガをさせてしまう可能性がある為ネームプレート（名札）の着用を避けていましたが、施設職員とも話し合いを持ち今後何らかの形で対応できるよう努めたいと思います。

・問3の結果について

施設サービス計画書作成した際に、キーパーソンの家族様へお伝えさせて頂いております。色ん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

前回の家族会でも施設内の匂いが気になるというご意見を頂いており改善に向けて努力してはいたのですが、再度対応を見直し快適に生活して頂ける空間となるよう取り組みたいと思います。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。



問6. 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 9名
- ② だいたい配慮されている 1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 1名

・ 髪の毛の乱れに気づいたら清潔を保つため  
といてください

意見・要望

問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 1名
- ③ あまり守られていない
- ④ 守られていない
- 無回答 3名

・ 入浴しているところは見たこと無い為  
分からないが、母から苦情も聞いたことがない

意見・要望

問8. 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 8名
- ② だいたい適切である 2名
- ③ あまり適切でない
- ④ 適切でない
- 無回答 1名

・ 何かあれば連絡頂いています  
・ 親切に対応頂いています

意見・要望

問9. 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 7名
- ② だいたい満足している 3名
- ③ あまり満足していない
- ④ 満足していない
- 無回答 1名

問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 9名
- ② 変わらない 2名
- ③ 悪くなった 1名
- 無回答 0名

・ 食事をしっかりとるようになったと思います  
・ 大変明るく健康的で有難いです  
・ 安心した様子です  
・ 穏やかな表情をしていると感じます

意見・要望

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

・ 好き嫌いがある  
・ 家では用意出来ない品数なので有難いです  
・ 本人は随分慣れた様子だが、レトルト的な食事が気になる。但し大災害時等を考えると良いのかもと思う  
・ 美味しいと言っています

意見・要望

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

・ 土、日に開催してほしい  
・ おばあちゃんがひ孫にも会えてすごく喜んで  
います。孫も夏祭り楽しみにしています。  
・ 忙しいのに有難いです

意見・要望

問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 1名
- 無回答 1名

・ お願いします  
・ それだけ信頼しています

意見・要望

問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     | 4名 |
| ② 時々なら参加してみたい | 6名 |
| ③ あまり参加したくない  |    |
| ④ 参加したくない     |    |
| 無回答           | 1名 |

・お役に立てたらと思います

意見・要望

問15. ご意見・ご要望

・安心して母を見て頂ける場所なので、私も母も幸せです

#### 回答

・問10の意見について

とてもありがたく、嬉しいお言葉です今後もご家族の皆様信頼して頂けるよう努めたいと思います。

・問11の意見について

クックチル食材や調理方法に関してまだまだご家族様に説明しきれていないことと思います。

今後も継続してご理解頂けるよう試食会の開催や業者も交えた説明会等検討していきたいと考えています。

・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。

これからも継続して質の高い介護サービスが提供できるようご家族様と連携しながらより良い施設づくりをしていければと考えています。

今後ともよろしく願いいたします。

