

## ご利用者様ご家族様満足度調査 集計結果

(平成29年度 特別養護老人ホーム 楽生苑)

調査方法:紙面による単一回答方式 匿名回答

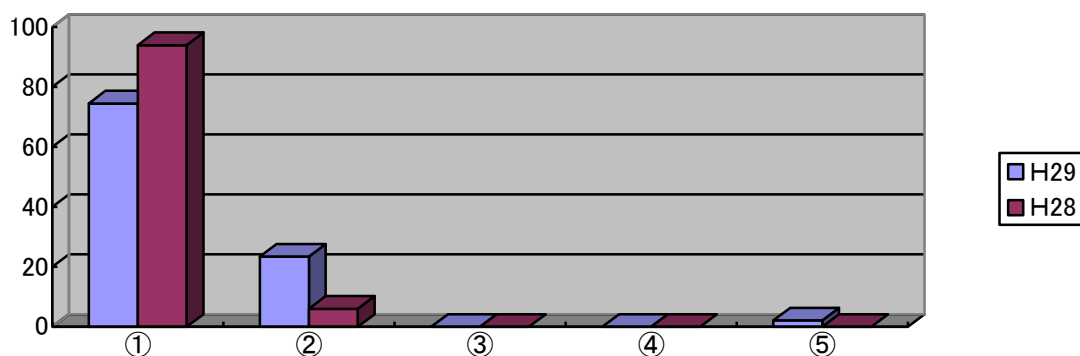
調査期間:平成30年2月25日発送 平成30年3月31日締め切り

配布 :59件(平成28年度 55件)

回答 :47件 79.6%(平成28年度 36件 65.4%)

問1. 職員の言葉遣いや接客マナー、服装は適切ですか。

① 適切である	74.5 %	35 / 47
② どちらかといえば適切である	23.4 %	11 / 47
③ あまり適切でない	0 %	0 / 47
④ 適切でない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	2.1 %	1 / 47

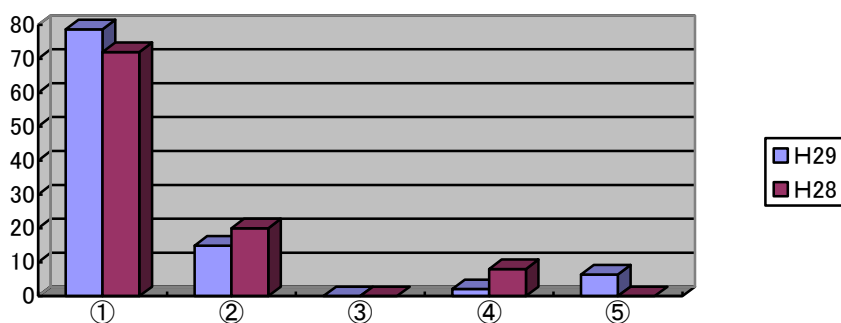


※ご意見ご要望

- ・介護に適している性格というものがあると思うので、職員採用時に十分検討されることが、大部分の介護職にもプラスになると思う。

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ますか。

① 十分に聞き入れてもらえる	78.6 %	37 / 47
② どちらかといえば聞き入れてもらえる	14.9 %	7 / 47
③ あまり聞き入れてもらえない	0 %	0 / 47
④ 聞き入れてもらえない	2.1 %	1 / 47
⑤ 無回答	6.4 %	3 / 47

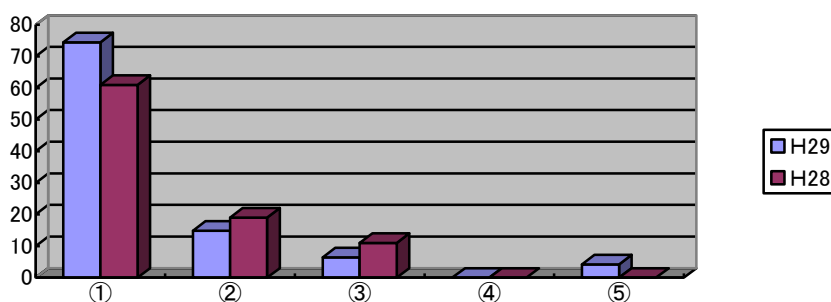


※ご意見ご要望

- ・よくコミュニケーションをとっていただいていると感謝しています。

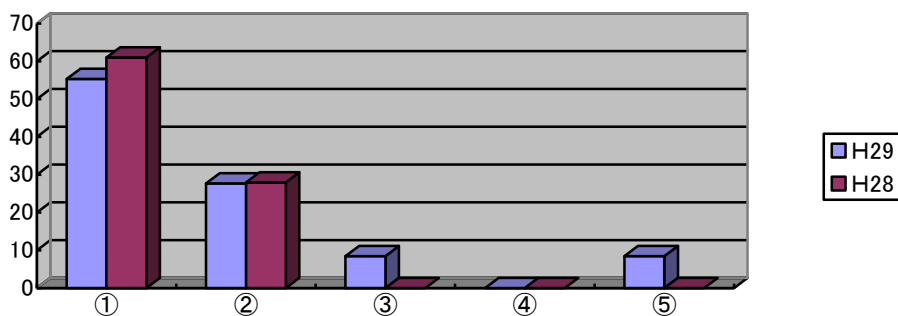
問3. 施設サービス計画書（ケアプラン）作成後、定期的又は必要に応じて相談や意見を伝える機会がありますか。

① ある	74.5 %	35 / 47
② 時々ある	14.9 %	7 / 47
③ あまりない	6.4 %	3 / 47
④ ない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	4.2 %	2 / 47



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

① 十分に配慮されている	55.3 %	26 / 47
② どちらかといえば配慮されている	27.7 %	13 / 47
③ あまり配慮されていない	8.5 %	4 / 47
④ 配慮されていない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	8.5 %	4 / 47



※ご意見ご要望

- 免疫力や抵抗力が低いので、手洗い、手指の消毒、うがい等の頻度を増やすことをお願いします。

(食事、トイレ、車椅子のタイヤに無意識に触れること等が気になります。)

→ 感染症の流行期のみならず、日々、取り組んでいきたいと思えます。

- ポータブルトイレからベッドへの移動の際、自分でトイレトペーパーを上手く使えないのか、防水シートに汚れがついていることがあるので、衛生面で少し不安があります。

→ ご指摘のようなことがないよう、汚れている際は、速やかに交換いたします。

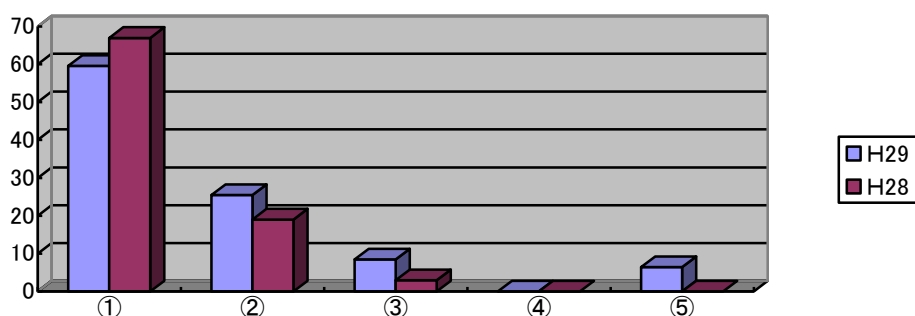
## ご面会

の際に同様のことがございましたら、職員が気付いていないこともございますので、お声がけいただけますと大変助かります。

- 消毒液が空になっていることがよくある。  
→ 大変ご不便をおかけいたしました。今後もより一層の確認を徹底いたします。

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 良い	59.6 %	28 / 47
② どちらかと言えば良い	25.5 %	12 / 47
③ あまり良くない	8.5 %	4 / 47
④ 良くない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	6.4 %	3 / 47

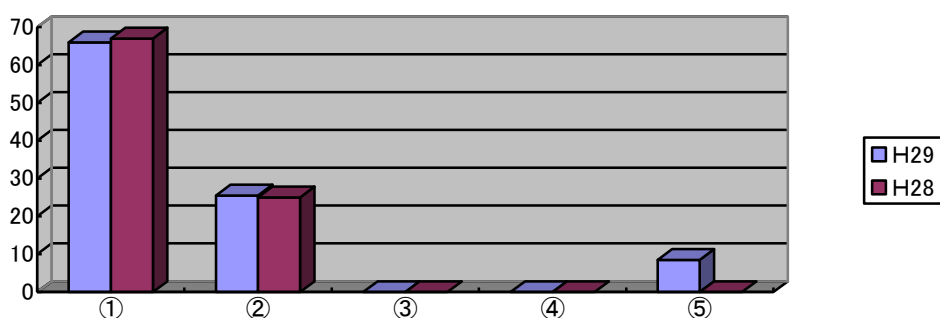


## ※ご意見ご要望

- 面会の時に外から入ると臭気が気になります。
- 照明が暗く、臭いも気になる。  
→ 臭気につきましては、排泄介助後に消臭や換気等対応しておりますが、直後に取り除くことができない現状もございます。他の代替方法等検討するとともに照明につきましても設備面での課題はございますが、より快適な住環境となるよう努めていきたいと思っております。
- 廊下の壁に書き初め等をほぼ1年間貼ってあるので、どうかと思っております。  
→ プライベートな室内空間や共有部分の飾り等工夫していきたいと思っております。

問6. 入所者の身だしなみ（理美容の頻度や衣服等）は、希望や個性に配慮されていますか。

① 配慮されている	66.0 %	31 / 47
② どちらかといえば配慮されている	25.5 %	12 / 47
③ あまり配慮されていない	0 %	0 / 47
④ 配慮されていない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	8.5 %	4 / 47

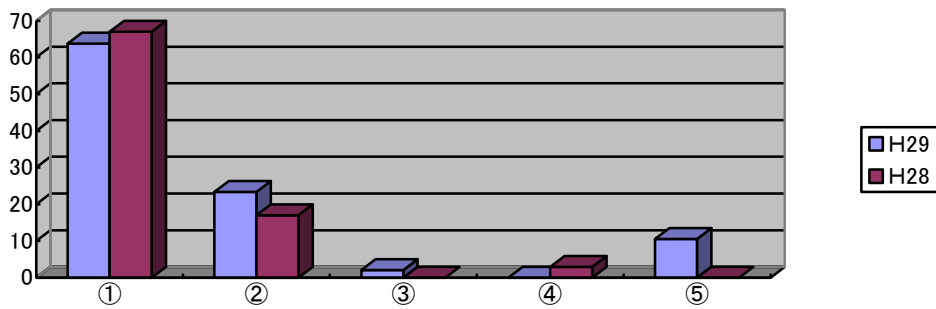


※ご意見ご要望

- ・ズボンの裾のゴム付けありがとうございます。

問7. 入浴や排泄などプライバシーが守られていますか。

① 守られている	63.8 %	30 / 47
② どちらかといえば守られている	23.4 %	11 / 47
③ あまり守られていない	2.1 %	1 / 47
④ 守られていない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	10.6 %	5 / 47

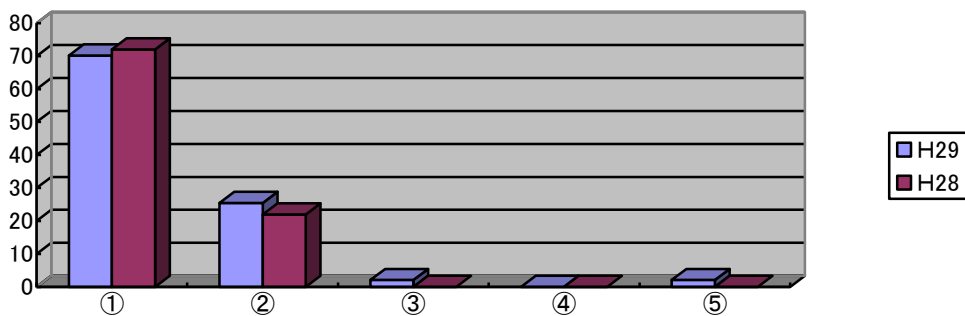


※ご意見ご要望

- ・入浴や排泄時に立ち会ったことがないのでわかりませんが、臭いがないので守られていると思います。

問8. 疾病への対応や健康状態の説明、薬の管理など、入所者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	70.2 %	33 / 47
② どちらかといえば適切である	25.5 %	12 / 47
③ あまり適切でない	2.1 %	1 / 47
④ 適切でない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	2.1 %	1 / 47

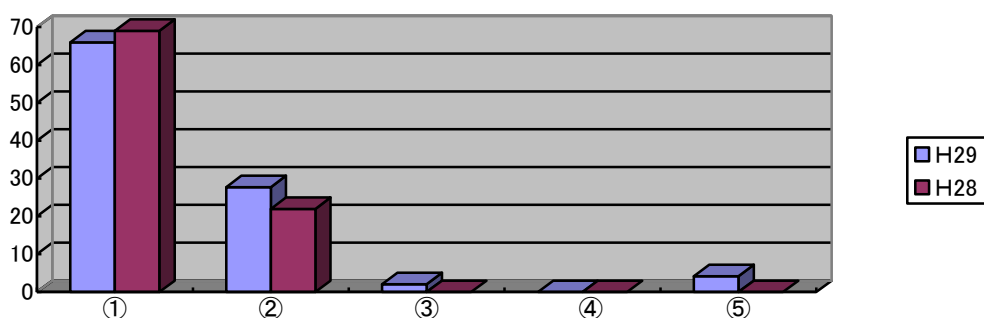


※ご意見ご要望

- ・お任せしているので、あまり健康や薬について聞いたことはありません。
- ・健康状態は見たまま、薬については薬局で聞いています。

問9. 職員の介護や看護に関する専門的知識や技術などに満足していますか。

① 満足している	66.0 %	31 / 47
② どちらかといえば満足している	27.7 %	13 / 47
③ あまり満足していない	2.1 %	1 / 47
④ 満足していない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	4.2 %	2 / 47

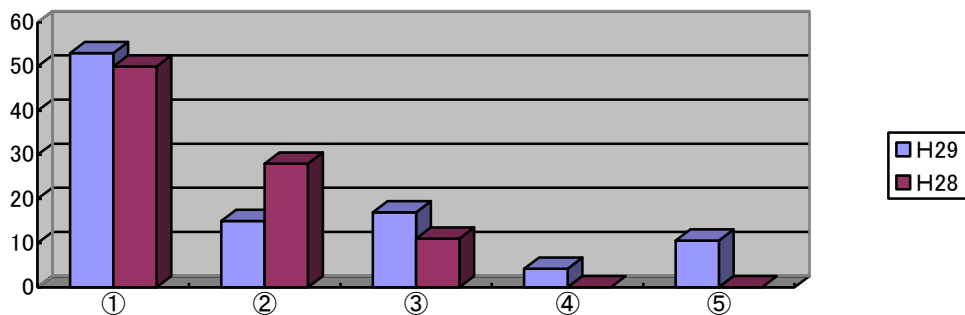


※ご意見ご要望

- 車椅子から椅子への座り替え介助で、手すりをつかんだ方法を職員間で徹底してください。（必ずズボンの後ろをつかんで、こけないようにする）  
→ 職員間でのケアの統一を図り、安全に配慮した援助を行います。
- 初心者から最初から習熟度を求めておりません。日々、向上心を持っていただけるようなシステムを一考されては？言うはやすしですが。  
→ 職員研修等に活かしていきたいと思えます。

問10. 楽生苑に入所されてから心身の状態の変化はありましたか。

① 良くなった	53.2 %	25 / 47
② どちらかといえば良くなった	14.9 %	7 / 47
③ あまり変わらない	17.0 %	8 / 47
④ 悪くなった	4.2 %	2 / 47
⑤ 無回答	10.6 %	5 / 47

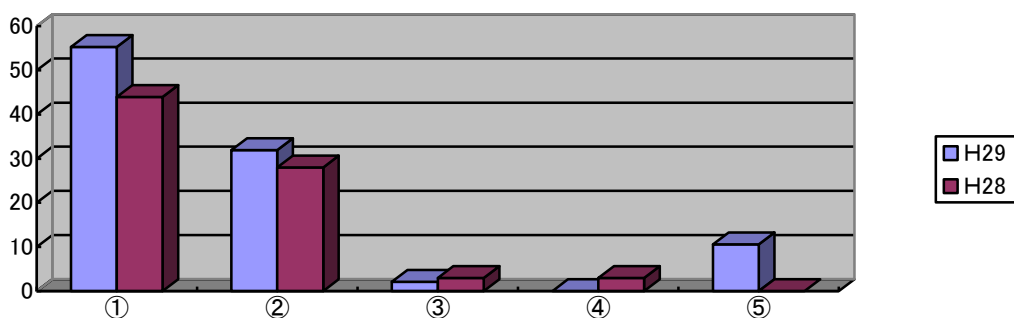


※ご意見ご要望

- ・認知症は相当進んでいるものの穏やかな感じには見えます。
- ・長年お世話になり、ありがとうございます。大変感謝しております。
- ・病院へ入院していた頃より大変元気になり感謝しています。

問1 1. 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	55.3 %	26 / 47
② どちらかといえば満足している	31.9 %	15 / 47
③ あまり満足していない	2.1 %	1 / 47
④ 満足していない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	10.6 %	5 / 47



※ご意見ご要望

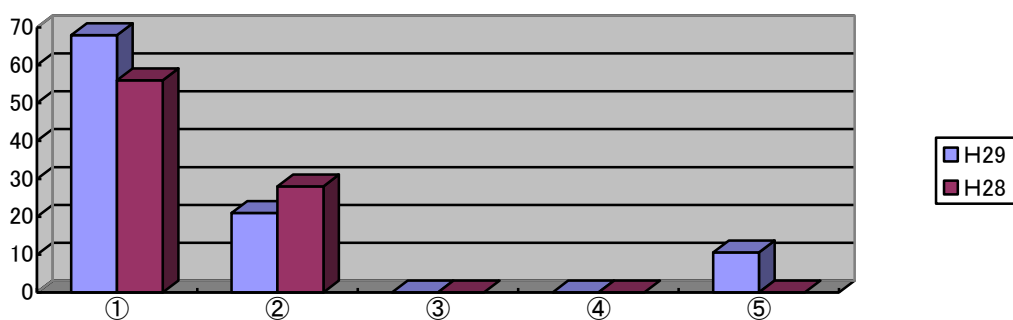
- ・食欲旺盛で、量が少し足りないように言っている。
- ・梅干しを持って行って良いですか？  
→ 持参いただいても結構ですが、職員にお声がけください。



- ・食事のメニューがわからないので、知らせて欲しい。
- ・量が多いように感じます。
- ・濃い味が好きだったので、仕方ないと思います。  
→ 食事に関する情報提供の方法等検討していきたいと思います。

問12. 楽生苑の行事（外出、運動会、クリスマス会等）の内容に満足していますか。

① 満足している	68.1 %	32 / 47
② どちらかといえば満足している	21.3 %	10 / 47
③ あまり満足していない	0 %	0 / 47
④ 満足していない	0 %	0 / 47
⑤ 無回答	10.6 %	5 / 47

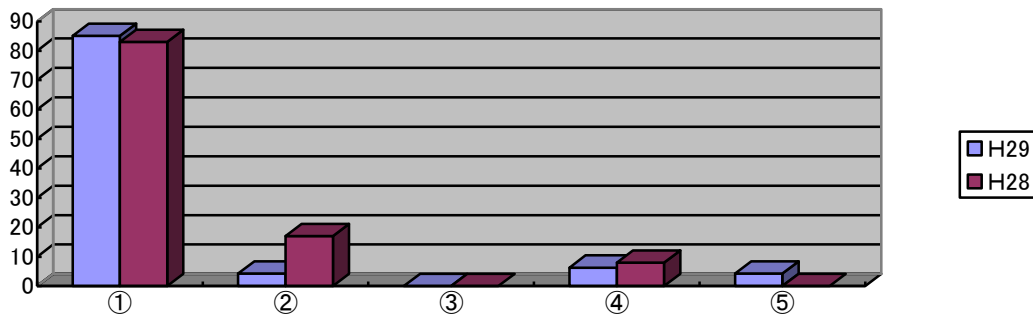


※ご意見ご要望

- ・写真等の掲示物を見るといろいろ工夫されているように思います。
- ・外出をもう少ししたいと思っているような気がします。

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

① 引き続き楽生苑でのサービスを受ける	85.1 %	40 / 47
② 医療機関に入院させる	4.3 %	2 / 47
③ 在宅で看取る	0 %	0 / 47
④ わからない	6.3 %	3 / 47
⑤ 無回答	4.3 %	2 / 47



※ご意見ご要望

- 1を選択しましたが、その時に考えます。
- 現時点では、安定していますが、看取りが必要な場合は、医療機関で入院する方向でお願いしたい。
  - 記名されておりましたので、承りました。
- 楽生苑と在宅とで費用の面で変わってくるのでしょうか？在宅では往診をお願いするのですが、違いを教えて欲しい。
  - 費用については、異なります。楽生苑での費用は、看取り介護加算というものがございまして、加算の対象となる場合には、事前に説明させていただき、承諾を得てから看取り介護を始めるということとなります。施設での看取り介護の場合は、病院受診も身体への負担が大きくなるので、基本的には、当苑嘱託医による往診での対応となりますので、別途、往診料がかかりますので、病院受診（外来）料に比べ、ご負担が増えることとなります。

問14. 他にご意見やご要望等がございましたらお聞かせください。

※ ご質問等の下部（→ ○○○○○）に対策等記載しております。

- まず、大変有難く感謝している。地域密着の施設として無理なく存続して欲しい。
- お風呂に入った時に毎回洗髪してもらってますか？
  - 基本的には、毎回洗髪しています。しかし、どのようにお声がけしても洗髪をしないで欲しいという言動が続く場合は、浴室で洗髪せずにドライシャンプー（体調不良等で入浴中止した際に使用するものです）を行う場合もあります。
- 面会の時に大きな声で話をしますが、迷惑ではありませんか？
  - 他ご利用者の皆さんへ迷惑になると感じた場合は、職員からお声がけさせてい

ただいております。

- 居室が変わることはあるのですか？
  - 環境の変わらないことも落ち着いて過ごしていただくためには必要であると感じておりますので、できる限り変更することがないように心がけております。しかし、同室者同士での問題、介護上の問題（状態の急変が頻繁にある場合や状態変化により頻繁に見守りが必要となる場合等）や感染症発症時の拡大防止のために他の方法がない場合は、変更することがございます。
- 個に寄り添うという大方針をさらに深化させていただきたいと思っております。
- 情報の共有化（職員同士の．．．）をさらに密にさせていただきたい。
- 転倒、ベッドからの転落には、特に注意（見守り等々）をはらっていただくようお願いしたい。
- とても細やかで親切な対応に本人、家族共々感謝しております。
- 大変なお仕事だと思っておりますが、入所者や家族のためによりしくお願いします。
- 集団での生活で、人とのかかわり合いの中で楽しく毎日過ごせているように見受けられ、また、表情も以前と比べ明るくなっているようです。ありがとうございます。
- 私（家族）も身体の調子が悪いので、面会にも行けず、職員の皆さんに任せきりですが、これからもよろしくお願い致します。
- 家族ではとてもできない介護をしてもらい、大変助かっております。
- 面会の時に母がいつも笑顔で迎えてくれています。心身共に安定しており、嬉しく思います。
- 家族が遠隔地のために面会に行く回数が少なく、職員の皆さんに任せっきりで申し訳なく思っています。また、面会に行きたいと思っております。

以上

たくさんの貴重なご意見ありがとうございました。