

ご利用者様ご家族様満足度調査 集計結果
 (平成30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31年2月7日発送 平成31年3月31日締め切り

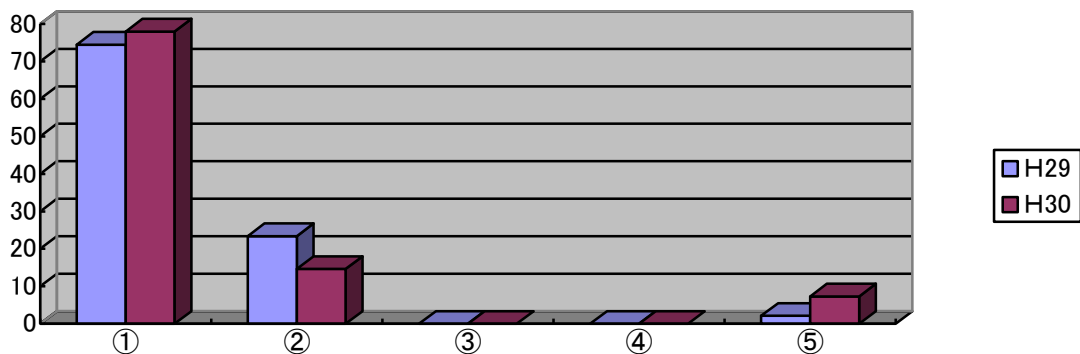
配布 :57件(平成29年度 59件)

回答 :41件 71.9%(平成29年度 47件 79.7%)... 少数点以下2を四捨五入

※ ご質問等の下部(→ ○○○○) に対策等記載しております。

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	78 %	32 / 41
② どちらかといえば適切である	14.6 %	6 / 41
③ あまり適切でない	0 %	0 / 41
④ 適切でない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	7.3 %	3 / 41

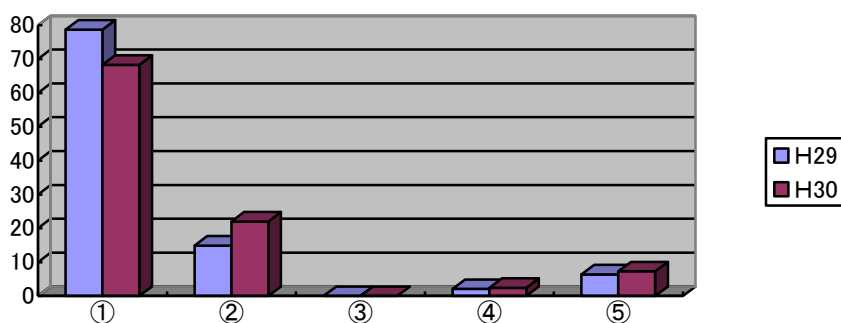


※ご意見ご要望

- 面会に伺った際に昼食時間帯で、入れ歯を職員さんに入れてもらっていたが、その入れ方が激しかったので、(見ていて) かわいそうになりました。
 → 口が開きにくいご利用者もおられますが、そのように見えてしまったことは、介護を行う上でも配慮が欠けていたのではないかと考えます。また、ご利用者へのお声がけが足りない等実際の介護動作のみではないことも影響しているのかもしれないので、丁寧に行うことは言うまでもありませんが、お声がけ等も留意いたします。
- 母は、身体が不自由でもどかしいでしょうが、いつも笑顔で職員さんが対応してくれる。

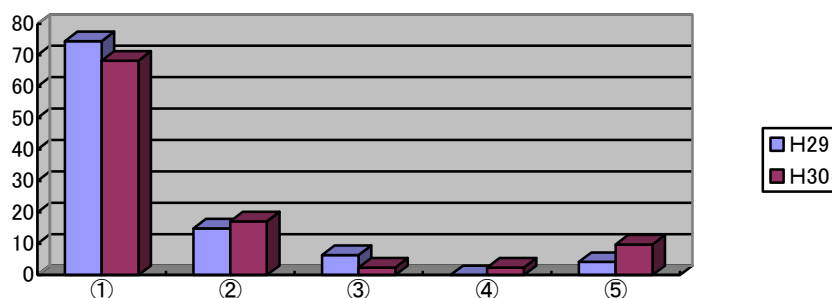
問2. 施設サービス計画書（ケアプラン）を作成する際は、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れてもらえますか。

① 十分に聞き入れてもらえる	68.3 %	28 / 41
② どちらかといえば聞き入れてもらえる	22 %	9 / 41
③ あまり聞き入れてもらえない	0 %	0 / 41
④ 聞き入れてもらえない	2.4 %	1 / 41
⑤ 無回答	7.3 %	3 / 41



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	68.3 %	28 / 41
② 時々ある	17.1 %	7 / 41
③ あまりない	2.4 %	1 / 41
④ ない	2.4 %	1 / 41
⑤ 無回答	9.8 %	4 / 41



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	78. %	32 / 41
② どちらかといえば配慮されている	17. 1 %	7 / 41
③ あまり配慮されていない	0 %	0 / 41
④ 配慮されていない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	4. 9 %	2 / 41

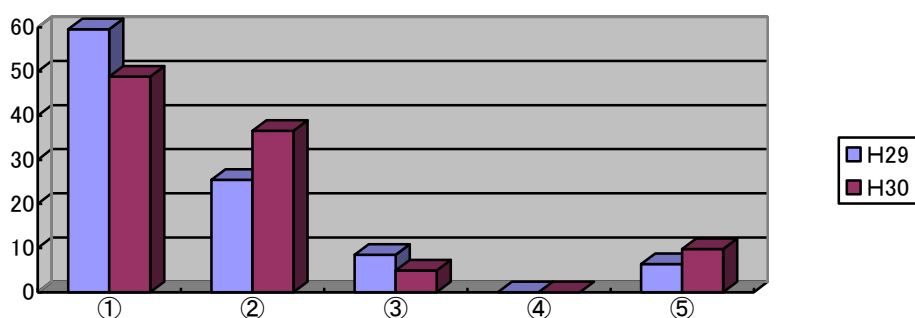


※ご意見ご要望

- 抵抗力が極めて低いため、手洗いや手指の消毒、うがい等の頻度を増やして欲しい。また、爪が伸びていたり、爪の中にゴミが入っている（黒くなっている）ことがあるので不安に感じる。
 - 現在、食事前後・排泄後・余暇活動（貼り絵等）後に手洗い、消毒、うがい等実施しております。感染症の流行期のみならず、ご利用者の状況に応じて、取り組んでいきたいと思っております。
- 車椅子のタイヤを手で触れないような対処（無意識に触れていることが多い）は難しいでしょうか。
 - タイヤのカバー等はございますが、自操時に手があたり怪我をする可能性があります。カバーの方法含め専門職でもある福祉用具取り扱い業者と協議いたします。
- 消毒液の設置場所を増やすことはできないでしょうか。
 - 今後、法人内での感染症予防対策委員会において、協議いたします。
- 1階エレベーター前に設置している消毒液が入っていない日が続いたり、管理はどなたがしているのでしょうか。
 - 昨年も同様のご指摘があり、改善できておらず大変ご不便をおかけいたしました。医務室（看護職員）のみで管理していたため、今後は施設職員全体での確認を徹底いたします。
- インフルエンザ発症後の面会制限が解除された場合には、即日連絡してほしい。
 - 年末年始等ご不便をおかけしております。速やかに連絡するよう徹底いたします。

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	48.8 %	20 / 41
② どちらかと言えば良い	36.6 %	15 / 41
③ あまり良くない	4.9 %	2 / 41
④ 良くない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	9.8 %	4 / 41

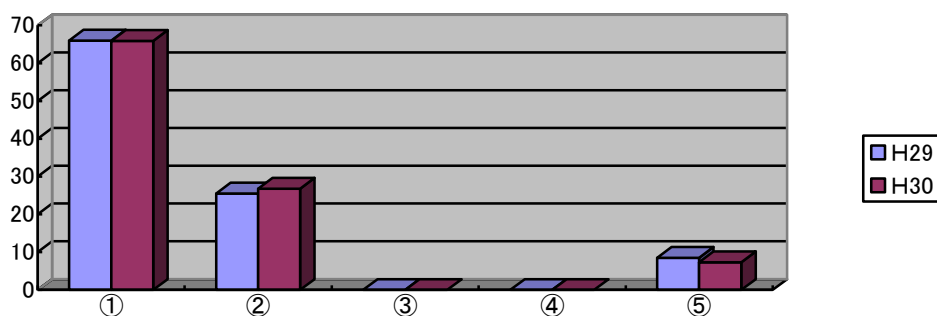


※ご意見ご要望

- 1階の玄関、廊下の照明が暗い。節電しているのか、そうではない理由なのか。
→ 日曜日は、1階サービスが休日ということもあり、節電のために平日に比べ、暗く感じになることもあるかと思えます。室内の明るさは施設の明るさにも繋がりますので、今後も環境整備に留意いたします。
- エレベーターから降りた途端にトイレの臭いがする時があるので気になる。
→ 定期的な換気や排泄介助後の換気には、十分配慮しておりますが、感染症予防の観点からも快適な空気が施設内に漂うよう、今後も一層の環境整備に努めます。
- 部屋が広くて、面会に行ってもくつろげました。
- いつもきれいにしてあるので、ありがたく感じています。

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	65.9 %	27 / 41
② どちらかといえば配慮されている	26.8 %	11 / 41
③ あまり配慮されていない	0 %	0 / 41
④ 配慮されていない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	7.3 %	3 / 41

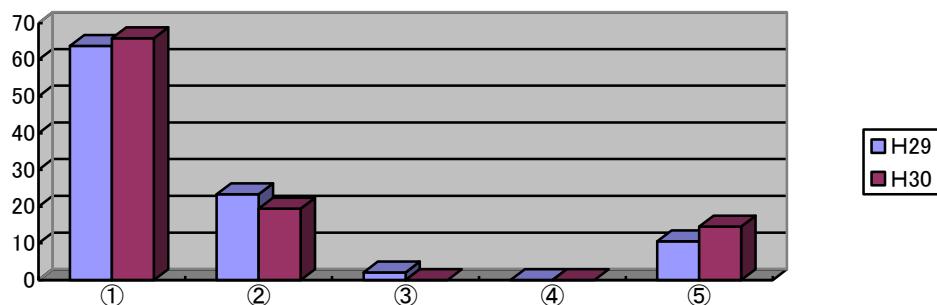


※ご意見ご要望

- 本人の好みのものを着せてもらっているので、喜んでいます。
- 本人は話せず、希望を言えないので、職員さんにお任せするようになってます。外から入って来たものは寒暖の差がわかりません。
- 髪の毛が整えられていると嬉しくなります。逆に整っていない時は残念に感じます。
→ 時季に応じた服装や好みのものを着用、また整髪等ご本人が不快に感じることなく、ご本人らしく過ごしていただけるよう、今後も留意いたします。
- パジャマに着替えられないようなので、その時は着替えや洗濯の頻度を増やす等してもらおう方が良いのではないかと。
→ 昼夜の更衣をされないご利用者への着替えの機会等ご本人の状況に応じて適切な対応を検討し、清潔な服装等でより快適に過ごしていただけるよう配慮いたします。

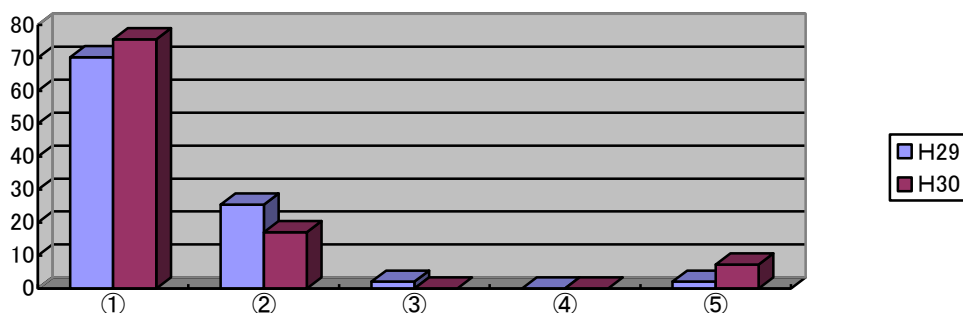
問7. 入浴や排泄などプライバシーが守られていますか。

① 守られている	65.9 %	27 / 41
② どちらかといえば守られている	19.5 %	8 / 41
③ あまり守られていない	0 %	0 / 41
④ 守られていない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	14.6 %	6 / 41



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	75.6 %	31 / 41
② どちらかといえば適切である	17.1 %	7 / 41
③ あまり適切でない	0 %	0 / 41
④ 適切でない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	7.3 %	3 / 41

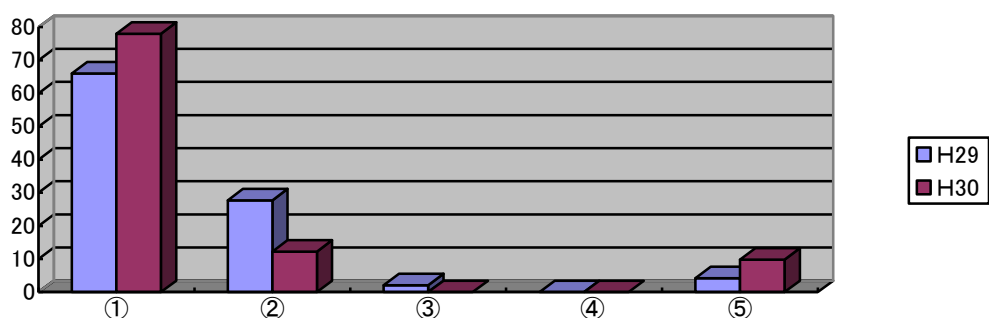


※ご意見ご要望

- 食後の薬は飲み終えるまで、看護師さんが確認していただいているのでしょうか。
 - 看護職員が確認しております。不在になる時間は、介護職員が複数名で確認し服薬介助をしております。
- 誤嚥防止策で取り組んでいることはありますか。
 - 嚥下状態の確認を行った上で、適切な食事形態を提供。体調不良や口腔内の異常等で、一時的に変更することもあります。良座位姿勢が保持できるよう、椅子や車椅子を選定しております。毎食後、食物が口腔内に残らないよう、口腔清潔に努めております。また、歯科医院の歯科衛生士による定期的な口腔清掃や個別の口腔清潔指導、助言を受けております。
 - 食事以外でもたんによる誤嚥もありますので、ベッドで横になっていただいている姿勢等も留意しております。

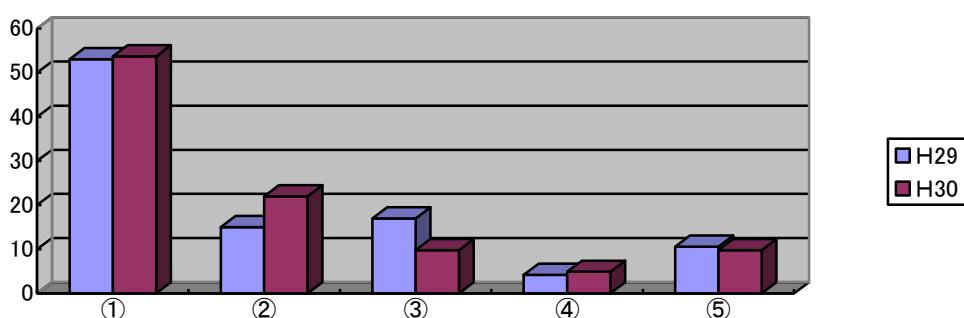
問9. 職員の介護や看護に関する専門的知識や技術などに満足していますか。

① 満足している	78 %	32 / 41
② どちらかといえば満足している	12.2 %	5 / 41
③ あまり満足していない	0 %	0 / 41
④ 満足していない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	9.8 %	4 / 41



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	53.7%	22 / 41
② どちらかといえば良くなった	22%	9 / 41
③ あまり変わらない	9.8%	4 / 41
④ 悪くなった	4.9%	2 / 41
⑤ 無回答	9.8%	4 / 41

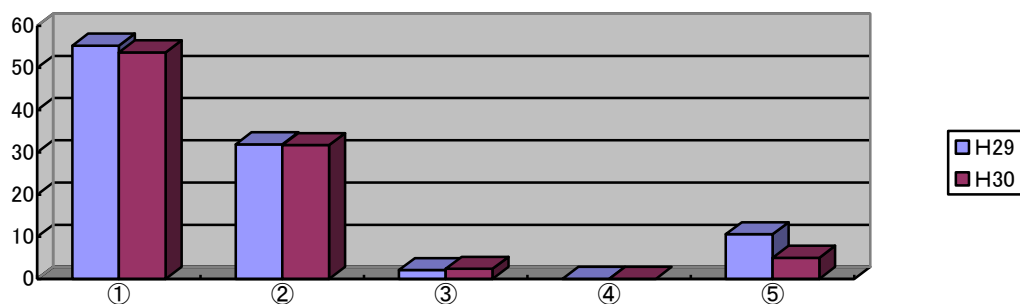


※ご意見ご要望

- いつも笑顔で過ごしているので、ありがたく思います。
- 寝ていることが多く、話しかけても口を開けずに話さない。
 - 生活動作が維持できるよう支援しておりますが、年齢を重ねることで、生活動作も緩慢になり、できなくなることが増えてきます。可能な限り、これまでの生活が維持できるよう今後も一層関係者で協働し支援いたします。
- 家ではできないことをたくさんしてもらい、穏やかに過ごしている。
- 家では入浴できなかったなので、お風呂に入れるようになって良かった。
- 表情が良くなり笑顔が増えた。
- 表情は穏やかですが、認知症の進行が激しいような気がする。
 - 認知症による生活面での支障が増加しないよう、余暇時間の過ごし方等日常の中で、ご本人に応じた対応を行い、支援いたします。

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	53.7 %	22 / 41
② どちらかといえば満足している	31.7 %	13 / 41
③ あまり満足していない	2.4 %	1 / 41
④ 満足していない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	12.2 %	5 / 41

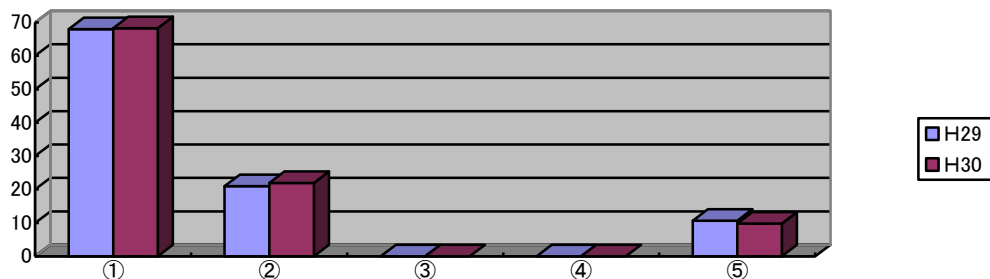


※ご意見ご要望

- ・義歯が合わずに食事がとれなかった時に栄養士さんが食事を工夫され、食べれるようになった。
- ・色々な種類の料理が出ていたので、満足していると思います。栄養の面でも気遣ってもらえた。
- ・できる限り、口から飲食する努力をしてもらえたと思う。

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	68.3 %	28 / 41
② どちらかといえば満足している	22 %	9 / 41
③ あまり満足していない	0 %	0 / 41
④ 満足していない	0 %	0 / 41
⑤ 無回答	9.8 %	4 / 41

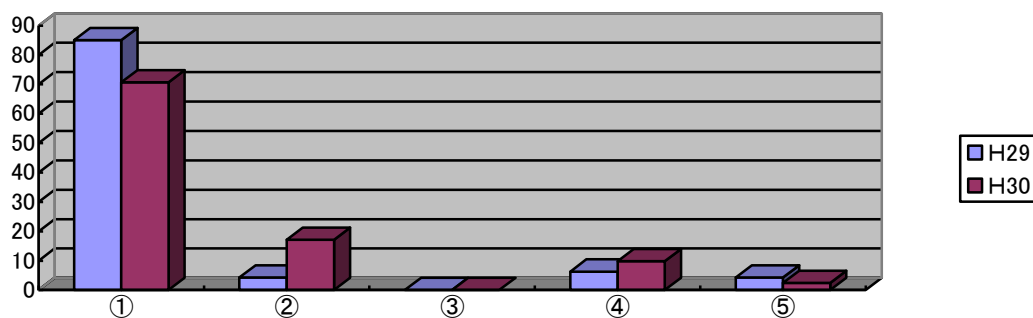


※ご意見ご要望

- 外出の機会が少ない方々にも楽しい体験ができるように工夫されている。
- まだ、外出の機会を体験したことはないが、楽しみにしていると思う。
- 夏祭りはとても良い思い出。楽しい時間が過ごせた。
- 元々、外出は好きではないが、そのような機会が増えれば本人には良いと思う。
- 廊下に掲示されている写真や作品を見ていると工夫されているなど感じる。

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	70.7%	29 / 41
② 医療機関に入院させる	17.1%	7 / 41
③ 在宅で看取る	0%	0 / 41
④ わからない	9.8%	4 / 41
⑤ 無回答	2.4%	1 / 41



※ご意見ご要望

- 現時点では考えていないが、最終的には医療機関に入院することを考えています。

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。

- 個々の状況、留意事項等について、介護や看護、相談窓口のスタッフ間や同一職間で、徹底した共有化を図って欲しい。
- 転倒や転落等安全確保、見守り（夜間、起床時、トイレ等）を徹底して欲しい。
- 報告、連絡、相談は徹底して行って欲しい。
- 入居して20年。在宅だったら．．．と考えるとこんなに長生きできなかったかもしれない。

他、たくさんの感謝の言葉を頂戴いただきましたが、今後ご利用者の生活を末永く支え続けることができるように、日々取り組んでまいります。また、今後もより一層のご支援のほど、よろしくお願い申し上げます。

以上

たくさんの貴重なご意見ありがとうございました。