

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

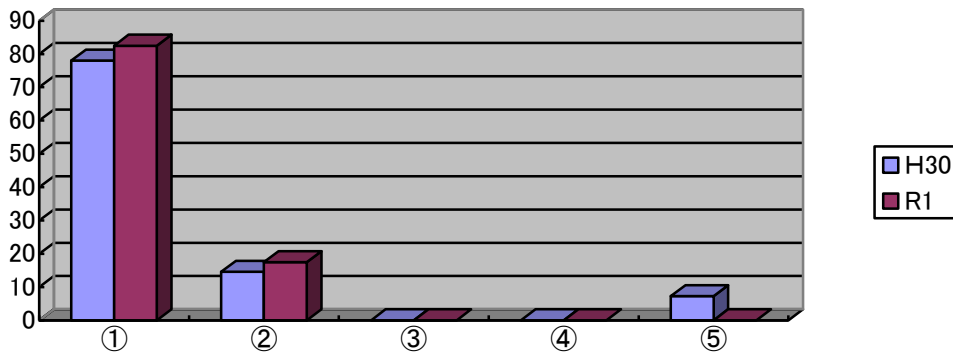
配布 :56件(平成30年度 57件)

回答 :40件 71.4%(平成30年度 41件 71.9%)... 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遇、身だしなみは適切だと思いますか。

① 適切である	82.5%	33 / 40
② どちらかといえば適切である	17.5%	7 / 40
③ あまり適切でない	0%	0 / 40
④ 適切でない	0%	0 / 40
⑤ 無回答	0%	0 / 40

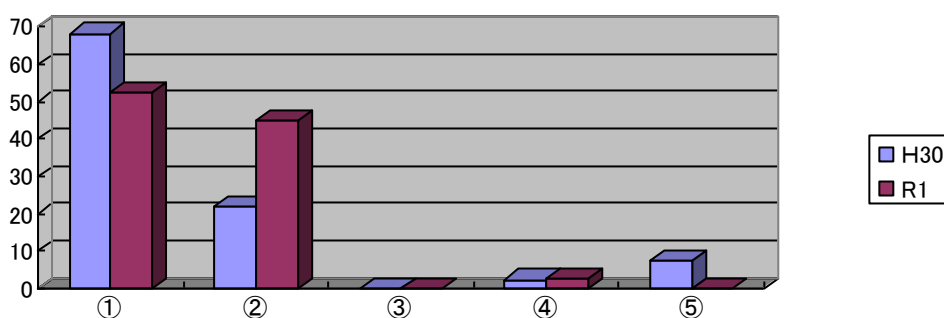


※ご意見ご要望

- ・職員の皆様が親切で助かっています。

問2. 施設内の照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所等快適な生活を送れる環境になっていますか。

① 良い	52.5 %	21 / 40
② どちらかといえばよい	45 %	18 / 40
③ あまり良くない	0 %	0 / 40
④ 良くない	2.5 %	1 / 40
⑤ 無回答	0 %	0 / 40

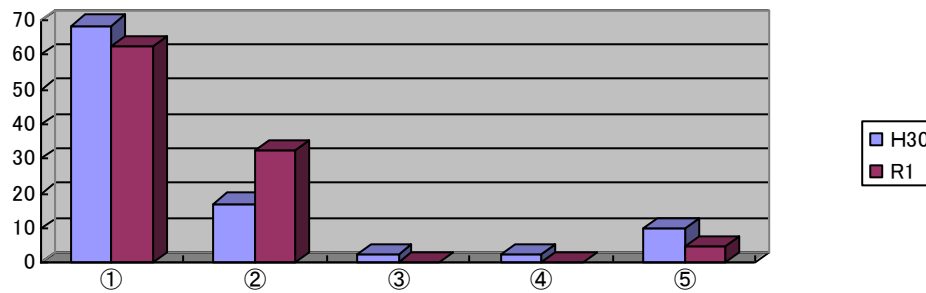


※ご意見ご要望

- ・フロアは臭いが気になります。
→現在、消臭効果のある機材を設置させていただいております。今後も、定期的な換気等消臭対策に努めさせていただきます。
- ・いつもきれいにしていただき、ありがとうございます。
- ・照明が明るくなった。

問3. 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、必要に応じて相談する等意見を伝えられていますか。

① 十分に聞き入れてもらえ、伝えている	62.5 %	25 / 40
② どちらかといえば聞き入れてもらえ、伝えている	32.5 %	13 / 40
③ あまり聞き入れてもらえない	0 %	0 / 40
④ 聞き入れてもらえない	0 %	0 / 40
⑤ 無回答	5 %	2 / 40

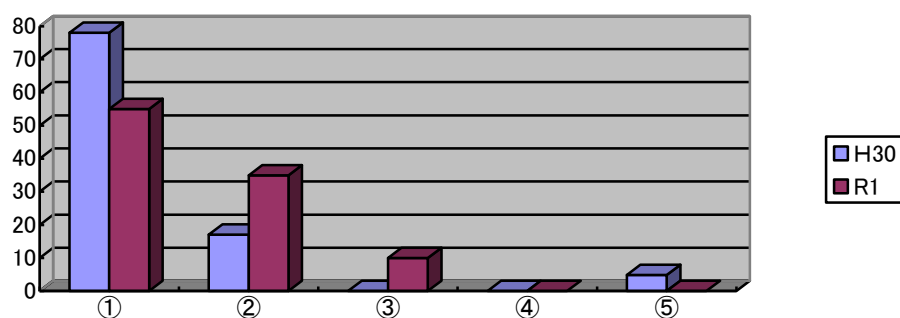


※ご意見ご要望

- 計画書はいただいていません。作成されていることも知りませんでした。お願い事は、その都度お話しさせていただいています。
→ご利用者様のご状態やご希望、又、ご家族様のご希望等を踏まえた上で、施設サービス計画書を作成させていただいておりますが、上記ご意見については、計画書作成後の説明やお渡しの仕方が不十分であったと感じております。今後、同様のことがないように、説明やお渡しの徹底をさせていただきます。計画書が確認できない、又、内容について、不明な点等ございましたら、お手数をお掛け致しますが、ご連絡をお願いいたします。
- いつも母の意向を聞いて下さり、ありがとうございます。

問4. 入所者の身だしなみ（理美容の頻度や衣服等）は、清潔であり希望や個性に配慮されていますか。

① 配慮されている	55 %	22 / 40
② どちらかといえば配慮されている	35 %	14 / 40
③ あまり配慮されていない	10 %	4 / 40
④ 配慮されていない	0 %	0 / 40
⑤ 無回答	0 %	0 / 40



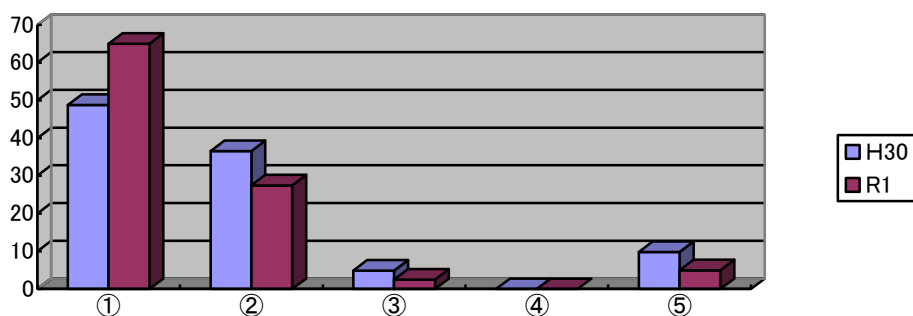
※ご意見ご要望

- ・寝る時、同じ服なのが自分だったら、嫌かもしれない。

→ご自宅と同じく、生活の場になります。ご本人様に確認させていただきながら、日中、又、就寝時等快適に過ごしていただけるよう対応させていただきます。

問5. インフルエンザやノロウイルス等の感染症予防や衛生面には配慮されていますか。

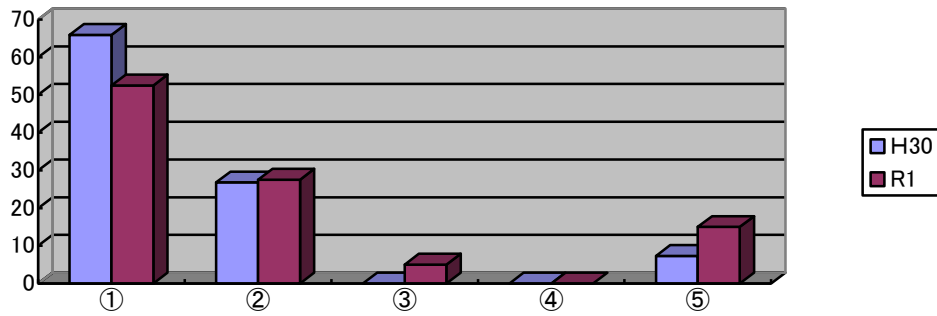
① 十分配慮されている	65 %	26 / 40
② どちらかといえば配慮されている	27.5 %	11 / 40
③ あまり配慮されていない	2.5 %	1 / 40
④ 配慮されていない	0 %	0 / 40
⑤ 無回答	5 %	2 / 40



※ご意見ご要望

問6. 居室のみならず、入浴や排泄等の際にプライバシーが守られていますか。

① 守られている	52.5 %	21 / 40
② どちらかといえば守られている	27.5 %	11 / 40
③ あまり守られていない	5 %	2 / 40
④ 守られていない	0 %	0 / 40
⑤ 無回答	15 %	6 / 40

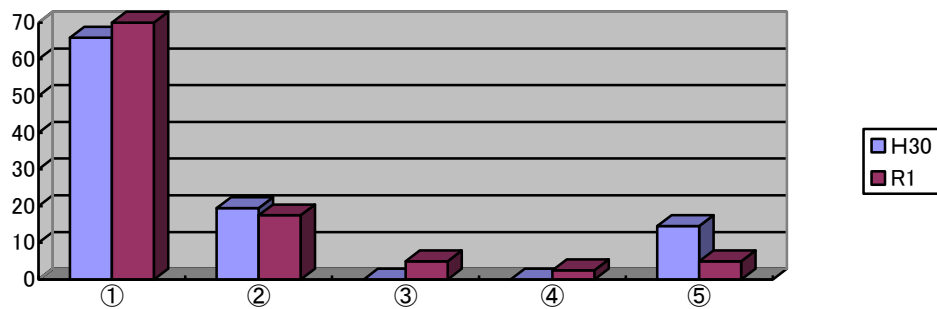


※ご意見ご要望

- 1日の間の1時間程度の面会なので、よく分かりません。

問7. 疾病への対応や健康状態の説明、薬の管理等入所者の健康管理への配慮は適切だと思いますか。

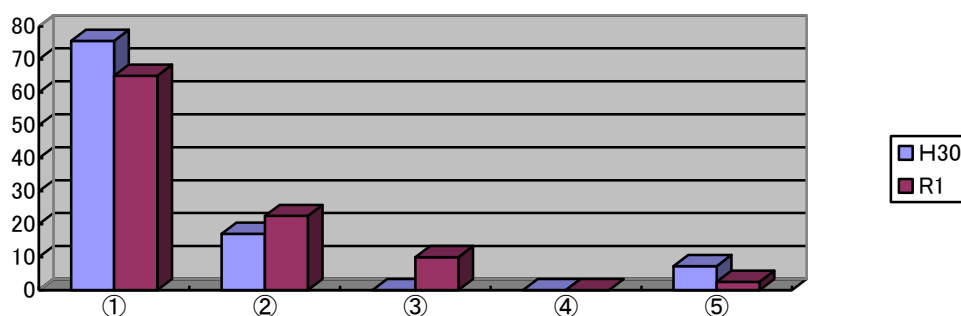
① 適切である	70 %	28 / 40
② どちらかといえば適切である	17.5 %	7 / 40
③ あまり適切でない	5 %	2 / 40
④ 適切でない	2.5 %	1 / 40
⑤ 無回答	5 %	2 / 40



※ご意見ご要望

問8. 職員の介護や看護に関する専門知識や技術等に満足されていますか。

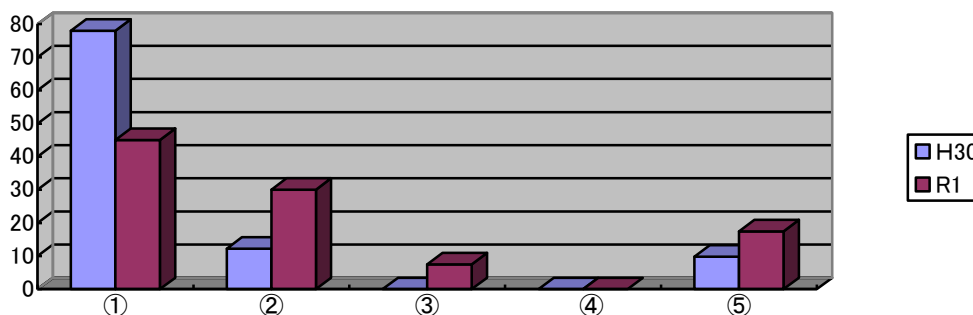
① 満足している	65 %	26 / 40
② どちらかといえば満足している	22.5 %	9 / 40
③ あまり満足していない	10 %	4 / 40
④ 満足していない	0 %	0 / 40
⑤ 無回答	2.5 %	1 / 40



※ご意見ご要望

問9. 食事の時間や雰囲気、味付け、品数、盛りつけ等に満足されていますか。

① 満足している	45 %	18 / 40
② どちらかといえば満足している	30 %	12 / 40
③ あまり満足していない	7.5 %	3 / 40
④ 満足していない	0 %	0 / 40
⑤ 無回答	17.5 %	7 / 40

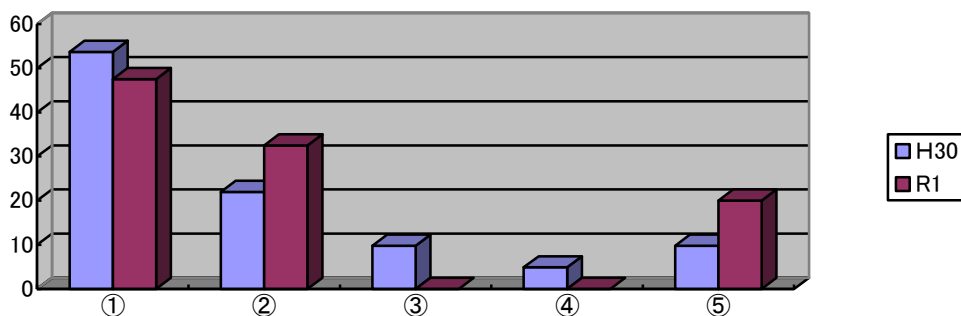


※ご意見ご要望

- ・義歯が合わず、思うように食べられているかどうか分かりませんが、食事の雰囲気には満足しているようです。
- ・ホールでの食事中（おやつも含む）BGMがほしい。
→快適な雰囲気の中で食事を楽しんでいただけるよう、CDやカラオケ機械でBGMを流す等検討させていただきます。

問10. 年間行事（外出、夏祭り、運動会、クリスマス会等）内容に満足されていますか。

① 満足している	47.5 %	19 / 40
② どちらかといえば満足している	32.5 %	13 / 40
③ あまり満足していない	0 %	0 / 40
④ 満足していない	0 %	0 / 40
⑤ 無回答	20 %	8 / 40

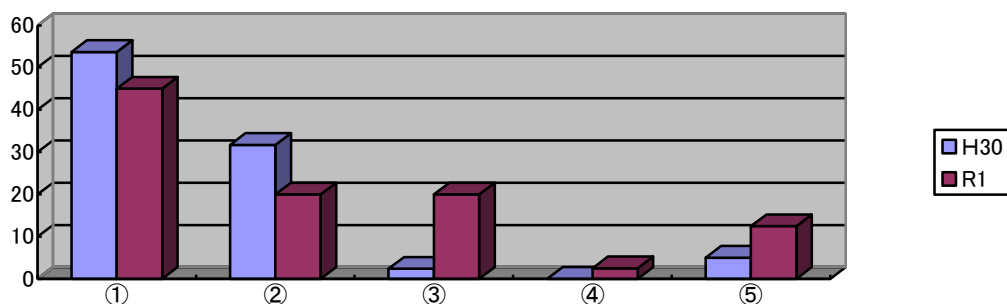


※ご意見ご要望

- ・行事日程が分からないので、出席できなくて申し訳ないです。
- ・入所したばかりで行事は一度もめぐりあっていません。
- ・私たちが一緒に行けない日があります。
→ご家族様にもご参加いただけるよう、事前に行事の案内をさせていただきたいと思います。

問1 1. 楽生苑に入所されてから入所者の状態に変化を感じましたか。

① 良くなった	45 %	18 / 40
② どちらかといえば良くなった	20 %	8 / 40
③ あまり変わらない	20 %	8 / 40
④ 悪くなった	2.5 %	1 / 40
⑤ 無回答	12.5 %	5 / 40

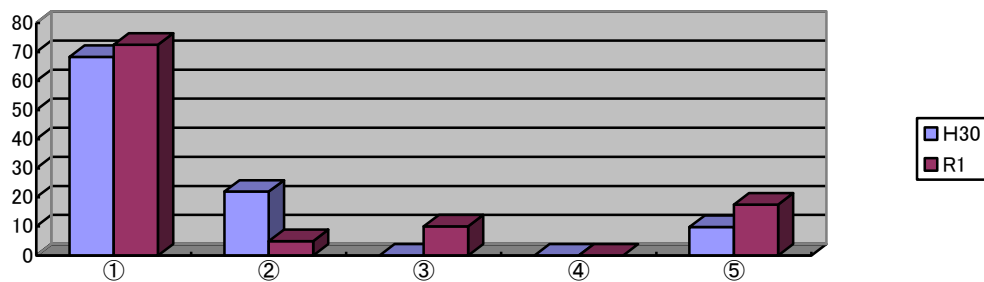


※ご意見ご要望

- ・以前に比べると、話が少しずつ通じるようになりました。

問1 2. 入所者の人生の最終段階において、どのようにお考えですか。(※ 複数回答あり)

① 楽生苑での看取りを希望する	72.5 %	29 / 40
② 医療機関への入院を希望する(積極的な治療を受けたい)	5 %	2 / 40
③ 医療機関への入院を希望する(痛みや苦痛を緩和する等 保存的な治療を受けたい)	10 %	4 / 40
④ 在宅で過ごしたい(過ごさせたい)	0 %	0 / 40
⑤ 無回答	17.5 %	7 / 40



※ご意見ご要望

- ・その時の病状により、考えは変化するかもしれません。

問13. その他、ご意見やご要望等がございましたらお聞かせください。

- ・スタッフ同志の連携がとれていない。こちらが要望したことが守られていない。
→ご利用者様、ご家族様にご満足いただけるサービス提供を行うにあたっては、職員間の連携は非常に重要になります。ご利用者様、ご家族様にご満足いただけるよう、又、安心していただけるよう、これまで以上に職員間の連携を密に図り、サービス提供に努めさせていただきます。
- ・歯科検診のことですが、家にいた時に往診してもらいましたので、たぶん大丈夫だと思いますが、今は、本人に聞いてみなくては分かりません。
→必要時は、ご本人様、ご家族様に確認の上、対応させていただきます。
- ・母がいつも笑顔でいられるのは、職員の皆様が親切にしてくださっているおかげだと思います。インフルエンザ等で面会できない時の連絡がないことがあるので、連絡いただけると幸いです。
→現在も、コロナウイルス感染症感染拡大防止対策として面会を中止させていただいております。面会中止の際は、電話や文書でご連絡させていただきます。又、ホームページにおいてもお知らせさせていただきます。
- ・要介護5になった際の説明がなかった。請求書の見方が分からない。
→要介護認定更新後については、区分に変更がない場合においても、結果についてはご連絡させていただきます。請求書については、郵送させていただき、ご確認いただくのみとなっています。ご不明な点がございましたら、お手数ですが、当苑までご連絡をお願いいたします。
- ・人生の最終段階を不安なく過ごしてもらいたい。
- ・残りの余生を貴苑で全うしてほしいです。

他、たくさんの感謝の言葉を頂戴いたしましたが、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。