

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1月

【調査対象者】 : 49名

【有効回収数】 : 40名(82%)

1) 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか

1. 取り組んでいる	28名
2. まあ取り組んでいる	6名
3. どちらともいえない	3名
4. あまり取り組んでない	
5. 取り組んでない	
6. 無回答	3名

ご意見ご要望欄

- ① まだ入園させていただいて短いですが、母の顔が穏やかでびっくりしています。2. の意見
- ② 職員さん達の勤務態度にあらわれていると思います。1. の意見
- ③ 見ていないので。3. の意見

2) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると思いますか

1. 大切にされている	26名
2. まあ大切にされている	11名
3. どちらともいえない	2名
4. あまり大切にされていない	
5. 大切にされていない	
6. 無回答	1名

ご意見ご要望欄

- ① 本人の表情に落ち着きを感じる。1. の意見
- ② 洋服の汚れた状態が良くありませんでしたので2. の意見
- ③ 皆様が良く声掛けをして下さいしています。1. の意見
- ④ 皆さんから大切にさせていただいてありがたいと本人もいつも言っています。ありがとうございます。1. の意見
- ⑤ パジャマの衿元に食べこぼしがそのままになって乾燥していた時があり、お忙しいからきがえさせてもらえないかなって思う時があります。最近はなくなってきている様で感謝しています。ただ最近寒いので首回りが寒そうで風邪をひかないか心配になります。1. の意見
- ⑥ 日ごとにお手数をかけることが多くなっていますが、いつも親切に接して頂いています。ありがたく思っています。1. の意見
- ⑦ 見ていないので。3. の意見

《回答》

②③のご意見について

食事の際は、必ずエプロンを着用して頂きお食事を摂って頂いていますが、衿周りのエプロンのすき間から漏れてしまう事があるため汚れてしまったりする場合があります。汚れた際は必ず、衣類を交換するように指導しておりますが、行き届かなかったかと思えます。申し訳ございません。職員指導を徹底いたします。

③のご意見に対して

その日の気温・室温の状況に応じて衣類や掛物、羽織物などを調節しておりますが、寒い時などは特に気を付けて対応したいと思います。

3) ご家族から見て、居室等施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか

- | | |
|----------------|-----|
| 1. 配慮されている | 29名 |
| 2. まあ配慮されている | 9名 |
| 3. どちらともいえない | 1名 |
| 4. あまり配慮されていない | |
| 5. 配慮されていない | |
| 6. 無回答 | 1名 |

ご意見ご要望欄

なし

4) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか

- | | |
|--------------|-----|
| 1. 相談できる | 27名 |
| 2. まあ相談できる | 10名 |
| 3. どちらともいえない | 2名 |
| 4. あまり相談できない | |
| 5. 相談できない | |
| 6. 無回答 | 1名 |

ご意見ご要望欄

- ① 些細なことまで相談にのって頂き申し訳なく思っています。1.の意見

5) 施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか

- | | |
|----------------|-----|
| 1. 対応してくれる | 28名 |
| 2. 大体対応してくれる | 11名 |
| 3. どちらともいえない | |
| 4. あまり対応してくれない | |
| 5. 対応してくれない | |
| 6. 無回答 | 1名 |

ご意見ご要望欄

なし

6) 職員の接遇（言葉遣い、対応）や身だしなみに満足していますか

- | | |
|--------------|-----|
| 1. 大変満足している | 20名 |
| 2. 満足している | 18名 |
| 3. どちらともいえない | 2名 |
| 4. 少し不満がある | |
| 5. 不満がある | |

ご意見ご要望欄

- ① 皆様大変なお仕事をされていますのに、いつも笑顔でいらっしゃいます。2.の意見
- ② お会いするとほとんどの職員さんが気持ち良く挨拶して下さいますが、中にはこちらが先に気づいて挨拶しても気づかれなかったり、デイサービスの方の中に面会中に黙って横を通り過ぎられると、こちらから挨拶するつもりでもやめてしまう時があります。お忙しいのだなと思いますが・・・1.の意見
- ③ 皆さん良く声かけをいただいています。1.の意見

《回答》

② の意見について

申し訳ありませんでした。気づかないとはいえ常に気を配るべきと思います。あさひ園職員全体にもう一度指導致します。

7) 施設内は清潔ですか（玄関、居室、廊下、トイレ等）

- | | |
|--------------|-----|
| 1. 大変満足している | 20名 |
| 2. 満足している | 18名 |
| 3. どちらともいえない | 2名 |
| 4. 少し不満がある | |
| 5. 不満がある | |

ご意見ご要望欄(ご不満なところはどこか具体的に)

8) 食事（提供状況等）は満足していますか

- | | |
|--------------|-----|
| 1. 大変満足している | 16名 |
| 2. 満足している | 19名 |
| 3. どちらともいえない | 4名 |
| 4. 少し不満がある | |
| 5. 不満がある | |
| 6. 無回答 | 1名 |

ご意見ご要望欄

- ① 食器など工夫されていて有難うございます。
1. の意見
- ② 体調にあった食事を提供していただきありがとうございます。
たく思っています。2. の意見
- ③ 毎回全量摂取でき本人も「おしかよ〜。」と言っています。味付けも良くされておられると思います。それと健康面で良く見て頂いているからだと思います。1. の意見

9) ご本人へのサービス提供に関するケア計画は分かりやすかったですか

- | | |
|--------------|-----|
| 1. 理解しやすい | 25名 |
| 2. まあ理解しやすい | 11名 |
| 3. どちらともいえない | 1名 |
| 4. あまり理解できない | 1名 |
| 5. 理解できない | |
| 6. 無回答 | 2名 |

ご意見ご要望欄

なし

10) 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか

- | | |
|--------------|-----|
| 1. 大変満足している | 17名 |
| 2. 満足している | 18名 |
| 3. どちらともいえない | 2名 |
| 4. 少し不満がある | |
| 5. 不満がある | |
| 6. 無回答 | 3名 |

ご意見ご要望欄

- ① 今の所そういう状態になったことがありません。6. の意見
- ② しょっちゅうお手数をおかけしています。迅速に対応していただきありがとうございます。2. の意見
- ③ 即日電話連絡いただき、適切な病院受診などの対応等大変満足しています。1. の意見
- ④ すぐ対応して頂いているようでありがたいと思っています。1. の意見
- ⑤ 足にケガの跡がみられたので説明を求められたのですが、担当していなかったのではわからないと言われた。報告書を見るなりの対応が欲しかった。3. の意見

《回答》

⑤の意見について

申し訳ありませんでした。ご指摘の通りです。職員に対応を徹底いたします。

1 1) 施設の利用料金（費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等）についての説明はいかがでしたか

1. 大変満足している	16名
2. 満足している	22名
3. どちらともいえない	1名
4. 少し不満がある	
5. 不満がある	
6. 無回答	1名

ご意見ご要望欄

1 2) この施設を利用して良かったと思いますか

1. よかった	36名
2. まあよかった	3名
3. どちらともいえない	1名
4. あまりよくなかった	
5. よくなかった	

ご意見ご要望欄

- ① 機能低下が思ったより早い。3.の意見
- ② 自宅などでは、施設のような介護はできないと思います。長生きできるのも施設のおかげと感謝しております。1.の意見に大変を付けてもらっています
- ③ とても良かったと思っています。1.の意見
- ④ 家族でも気づかずに手の届かないことでも丁寧に対応していただいています。1.の意見

《回答》

①のご意見について

お気づきがありましたら遠慮なく職員にご相談ください。

1 3) 万が一、ご家族様ご自身がこのような施設の利用を余儀なくされた場合、この施設を利用したいと思いますか

1. 利用したい	33名
2. まあ利用したい	5名
3. どちらともいえない	2名
4. あまり利用したくない	
5. 利用したくない	

ご意見ご要望欄（施設を選考する基準や要件等がありましたらお教えてください。）

- ① 家庭的雰囲気のある施設であるから1.の意見
- ② 母がお世話になって満足している姿、職員さん達の勤務態度、対応など申し分ないと思っております。1.の意見

14) 最後に、面会時等に感じたことや施設に対するご意見、ご要望など何でも構いませんのでご自由にお書きください。

- ・たいへんありがたいと思っています。母も幸せと思います。
- ・いつも親切に対応してもらって感謝しています。
- ・面会の時にいろいろな報告を聞けるととても安心します。これからのよろしく願います。
- ・面会時も職員の皆様しっかりと声掛けもしてもらいありがたいです。毎日大変だと思いますが、よろしく願います。
 - ・現状に大変満足しております。よろしく願い致します。
 - ・入所者を良く観察され、それぞれに応じた対応をされていると思います。
 - ・お茶の時間に就寝している時でも起こしてお茶を与えて下さっていますでしょうか？その様な意見がちょっと聞こえてまいりましたので水分が足りないことが色々な面で引き金になるとも限りませんのでちょっと聞いてみました。よろしく願います。直接お会いして聞くのが一番いいのですが、なかなかタイミングが合いませんので、こんな事は私共が言わなくても良くわかっていらっしゃるとは思いますが、申し訳ありません。⇒《回答》・お茶の時間に水分補給ができなかった場合は、食事の時間にできるだけ取って頂く様にしております。
 - ・大変良くして頂き感謝しています。いつもお世話になり有難うございます。
 - ・いつもお世話になります。今後とも宜しく願い致します。
 - ・スタッフの皆様の対応等大変気持ちが良いです。
 - ・職員の皆様からさわやかな挨拶で迎えて下さるのでとても気持ちが良くなります。有難うございます。
 - ・他の施設にも面会に行きますが、当園の方が皆様挨拶対応など迅速かつ明るいです。母が多大なお手数をおかけしますが宜しく願い致します。
 - ・インフルエンザなどの予防対策などにはとてもありがたいと思っております。居室に行けないのは残念ですが、対応には感謝しています。とても寒い日が続きますので、先にも書きましたが、首回りが寒そうで風邪をひかないか心配になりますので、厚手のパジャマや衾が暖かそうな物を着せて頂きたいと思っています。用意していたと思いますが？不足していたら連絡をお願いします。⇒《回答》・お気にかけて頂きありがとうございます。気候に応じて衣類や身に付けられるものは考慮しておりますが、施設の中は、外気に比べると少し暖かい分、職員もさらに細かく気をつけていきたいと思っております。
 - ・いつも大変お世話になっています。皆様の明るい挨拶がどこからでも聞こえ、介護力のすばらしさを感じています・ありがとうございます。
 - ・事業所、職員の皆様大変頑張っておられると思います。気さくで大変良い印象を思っています。
 - ・当方からの希望や要望に対していつも迅速に対応して頂いて大変ありがたく思っています。職員さんの対応も親切でとても気持ち良く思います。6～8の間に2.に丸を付けましたが、十分満足しています5段階評価の5の満足です。
 - ・いつもお世話になっております。大変な介護の仕事、皆さん頑張ってお世話して頂き感謝しております。忙しそうで無理なお願いとも思いますが、希望を聞いていただけるならもう少し声かけやコミュニケーションをとって頂けたらありがたく思います。今後ともよろしく願い致します。⇒《回答》・できるだけ時間を作って声掛けやコミュニケーションを取っていききたいと思っております。

・15時30分時の排泄介助後、妻の息遣い及び顔を歪めている時がある。ベッドが平行より頭が低い時、そうゆう症状が見られるようです。頭を30cmぐらい高くしてやると穏やかな顔をします。職員さんも忙しいと思いますが、介助後10秒くらいでも様子を見てもらうくらいの思いやりが欲しいと思いました。⇒《回答》・ご意見の通りと思います。排泄介助後の状態観察はとても重要です。状態をみながら状況に応じて余裕のある優しい対応に努力していきたいと思います。

※貴重なご意見ありがとうございました。皆様からお寄せいただきました大切なご意見は今後のケアの改善・向上、職員教育に活かしていきたいと思います。また、その他お気づきの点がございましたらご遠慮なくお申し出ください。ご協力いただきまして誠にありがとうございました。