

アンケート調査の結果の公表

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、職員から大切にされていると思いますか

- 男性職員の方には、笑顔で話して下さって優しく対応してもらえる。本人も喜んでいる。

女性の方はたまにきつい時がある。〇〇できひんもんね！と傷つく言葉あり。同調することが大切なのにと家族も悲しくなった。

- 本人の言う事を鵜呑みにするわけではないですが、スタッフさんの人数が少ないので頼みごとがしづらいと言っています。
- 行くといつも椅子に座って寝ているのでよく分かりません。
- 他の入居者の方の食事時の対応をみていると大丈夫と思います。
- 訪問時には丁寧に扱われていると思いました。ありがとうございます。

施設から

職員の言葉掛け等、対応が不十分な点に関しましては、改善していきます。

また、居室担当が中心となって入居者様、家族様へ支援しています。ご相談・ご意見等あればお気軽にお申し付け下さい。

2. 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

- 相談員様、みなさん、きさくに話してくださるのでありがたく思っています。
- 中村さんに遠慮なく相談できています。
- わかりやすく説明してくれる。中村さん、山下さん、檜垣さん皆さん親切にしてくださいます。
- 中村さんにいつもお気遣い頂き、感謝しています。
- かえってこちらがご迷惑をかけているのではとってしまいます。
- 今の時点でないのですが、何かありましたら相談したいと思います。

施設から

ご返答を頂いた方々は、相談ができていよう嬉しく思います。

今後も職員一同（事務所職員、看護師、介護士など）今まで以上に信頼関係が構築、相談できるよう努めてまいります。

3. 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

- 対応して下さっていると思うのですが、毛染めのことで栗色にしていただくよう伝えてくださいと言ったのですが、いつも真っ黒なのでできないのかなあというのをやめました。

- きちんと聞いていただいています。
- 本人の話によると職員によっては、頼んでも「後で」と待たされることも少なくないとのこと。
- 後手後手という点は見られません。

施設から

ご要望にお応え出来ていない事はお詫び申し上げます。

可能な限り個別の対応ができるよう努めてまいります。

4. 職員の待遇（言葉づかい、対応）や身だしなみに満足していますか

- 挨拶が出来ていると思う。
- 大変な仕事ですが、もう少し笑顔で接して頂ければと思います。
- 特に気になる事はありません。

施設から

職員一同、入居者様、家族様が満足できる待遇を心掛けます。

5. 施設内は清潔ですか（玄関、居室、ユニット、廊下、トイレ等）

- 個人部屋のユニットタンスの上や洗面台が1週間に1度伺うと汚れていたり、ほこりが目立つ。

- 掃除の方もすごくいい挨拶をしてくださるし、とても丁寧に掃除されているといつも感心しています。
- 時々ベッドの下にほこりがたまっていることがあります。
- 時々大便が便器についている。
- 部屋は埃が目立つ事が多い。
- 尿漏れシートが汚れていることが多い。
- 居室の床の食べかすや埃は気になる事があります。
- 居室、トイレ、ベッド下にほこりが少しのこっている。
- きれいだと思います。
- 居室のベッドのしたかほこりだらけ。
- 居室内のホコリ（床、テレビ、ベッド回り）、ベッド上の髪の毛、洗面台などの汚れが気になる。
- 最近居室の清掃が少し悪くなったような感じがします。

施設から

清掃が行き届いていない事に関して、大変申し訳ございません。週に1度は居室内清掃を行っています。汚れがある際は随時清掃するよう努めます。

また、家族様も面会時に、ご確認・ご協力頂けたら幸いです。

6. 食事（提供状況等）は満足していますか

- 魚より肉食なので、魚ばかりだと話している。たまには選べたら楽しみな食事になるのでは。
 - 食事提供は満足しているのですが、前みたいに3時のおやつをだして頂けたらありがたいです。いつも買っていったおかしなので作りたてのおやつの方がうれしいのかな？（本人は分かっていないと思いますが）。
 - 細かいお気遣いを頂いております。本人は食事形態が細かくて少々不満は言っておりますが、歯の状態等お考えの上のことにてそのように本人に説明しております。
 - 本人の味覚のせいかもしれないので。
 - 本人も大変喜んでいます。
 - メニューをみたとおりに特に不満ありません。
 - 本人は、あまりおいしくないと言っていますが、健康を維持する為にはしょうがないと思います。
- 時々お寿司のサービスがあるのは本人はすごく楽しみにしています。

施設から

現在季節に応じたイベント食や毎月2回の選択食を実施しています。

更に食事サービス委員会を毎月開催し、入居者様のご意見を確認し、調理の味付け等の改善に努めています。

また、各フロアでのおやつのリクリエーションなどの企画、開催を充実できるように努力します。

7. ご本人へのサービス提供に関する施設サービス計画は分かりやすかったですか

- ・特に不満点ありません。

施設から

「施設サービス計画書の説明」は入居者様、家族様の意向やニーズを伺い、目標等を立てて施設のサービス内容を記載しています。今後も分かりやすい説明が出来るよう努めます。

8. 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

- ・私たちが仕事ですぐかけつけられないので診療所とかに付き添っていただいているので、いつもありがたいと思っています。
- ・看護師（特に東権さん）にいつもの確に対応してもらっています。
- ・家族が気付いて、伝えて診てもらうことに至る事がある。
- ・小さなことでもご連絡頂き、ありがとうございます。

- 変化、ケガ、事故が発生していないので、回答できない。
- 遠方にいるもので、常に携帯の留守電にメッセージが（些細な事でも）はいつています。
- 大変ご迷惑をおかけしますが、その時は対応を宜しく願います。
- 以前のケアマネージャーの方に大変良く連絡を頂き、感謝しています。

施設から

体調変化や事故が起きた際には些細な事でも、ご連絡させて頂いています。

至らない点が多々あるかと思いますが、今後も適切な日々の健康管理、対応を心掛けます。

また、平常の受診時における付添、送迎に関しては、原則家族様での対応をお願い申し上げます。

9. 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

- いつもおまかせでよくわかっていないですが、安心してお任せできます。
- 郵送している文書で理解できます。

施設から

基本的に介護保険制度は3年に1度変更があります。それ以外の時期でも加

算体制等の変更もあります。

今後も利用料金の変更がある際は、その都度ご連絡、ご説明します。

10. 最後に、面会時等を感じた事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

- 入浴回数を増やしてほしい
- 4Fの眼鏡をかけた男性の責任者に良くしてもらっている。よく話もしてくれて満足してます。
- 行事で落語や漫才などのお笑いの物を企画して頂ければ楽しみも増えそうなので一度検討してみてください。
- 面会に行ったとき職員の方が皆挨拶をしてくれるので、とても気持ちよく感じます。
- 面会に行くといつも椅子に座ってねているので、できるかぎり何か仕事をさせて頂いたらうれしいです。認知が進んでるので難しいのかなとは思っていますが。
- いつも良く対応していただきありがとうございます。
- 退職なされた小澤さんにお世話になりました。入所から頼りにしていました。ありがとうございました。
- 職員の方は大変でしょうが、色々楽しいイベントを実施して頂いて楽しい施

設生活をおくれていると思います。これからも宜しくお願い致します。

- 満足しているので特にありません。
- 整形外科だけではなく、内科とも提携してもらいたい。訪問リハビリの受診を可能にしてほしい。
- 毎日単調な生活だと思うので、音楽などのイベントを増やしてほしいです。宜しく申し上げます。

- せんぽさんに入所出来、大変良かったと家族共に喜んでいます。

○部屋は明るく日当たりが良い。

○忙しい中、一年を通し行事を取り入れている。

○食事面でも季節にあった料理。

○行き届いた清掃、臭い匂いもないこと。

○職員さんの行き帰りの声掛け、気分よく出入りが出来ます。

これから先もよい状態でお願致します。

- いつもスタッフの方々に元気よく接して頂き、嬉しく思います。本人からもスタッフの方々とたくさんいろんな話をしていると聞いておりおしゃべり好きなので助かります。
- せんぽの施設職員様には、大変満足しておりますのでこれからもよろしくお願致します。
- 施設外への診察時も事前の手配、いつも助かっています。
- 集団インフルエンザの対応で、面会のお断わりには、感心しました。今後も

宜しくお願いします。

- 面会に行ったとき、本人の状況をもっと説明してほしい。（日常生活等）
- これまで通りの状態を継続して頂きますようお願いいたします。

施設から

この度は大変貴重なご意見を頂きありがとうございます。今回頂いたご意見をもとに、可能な限りより良い施設サービスが提供できるように努めます。今後ともよろしくお願い申し上げます。

各部署からの回答

(1F 職員)

- 居室の清掃については、シーツ交換を週 1 回行う際に清掃していますが、よりきめ細かく対応できるよう、清掃内容を改善します。
- 日々の生活の中で、入居者様の意思を尊重しながら、ご自身で出来る事はなるべくして頂けるように環境を整えます。
- 入居者様の意見を聞きながら、月に 1 度はフロアにてレクリエーションを開催するようにしています。

(2F 職員)

- 居室の汚れが目立つというご指摘ですが、行き届いていないと感じるところもあります。少しでも、清掃が行いやすくなるよう掃除用具の充実、清掃方法を見直し快適に過ごして頂けるよう努めます。
- 入居者様とのコミュニケーションや生活でのメリハリが出来るよう日々の支援やおやつ作り等行っていきます。
- これまで以上に入居者様、家族様より、ご相談、お話が頂ける様面会時には近況報告などを行うよう努めます。また、入居者様にはそれぞれ居室担当者がいますので、お気軽にお声を掛けて頂けたらと思います。担当者が誰かわかりやすいよう掲示を行う予定です。

(3F 職員)

- 入居者様、家族様に笑顔で接するように接遇面を徹底します。
- 面会時や電話連絡時に入居者様の状態変化時や近況等報告します。
- 居室の清掃は週 1 回行っていますが、汚れ、埃がある際は随時清掃し、清潔が保つことができるようにします。

(4F 職員)

- 入居者様、家族様と接する際に笑顔で対応できるよう職員一同心がけます。
- 居室内の清掃をしっかりと行います。週 1 回の清掃以外でも汚れやほこりが目立っている時は清掃を行い居室内の清潔を保ちます。
- 面会に来られた際に家族様に入居者様の近況を報告します。また、ご家族への連絡などを居室担当が中心となり行います。

(栄養課)

- この度はアンケートにご協力頂き、ありがとうございます。
- お食事に関して、月に 2 回選択食を実施しておりますが、ご意見を頂き、発信力が不足しているのだと感じました。今後は献立表を分かりやすくする等、工夫をします。
- 魚料理が多いとのご意見に関しましては、1 か月に使用する各食材の基準が定められており、それを基に毎月献立作成を行っております。実際の使用

量は魚と肉とでほとんど大差はございませんが、魚が多いと感じられないような味付けや調理方法等を、日々検討し、出来る限りご希望に添えられるよう努めます。

- その他食事形態に関する事やメニュー、味付けについて等お気軽に栄養士へ相談して頂けるような信頼関係を築いていけるよう精進致します。
- 至らない点多々あるかと思いますが、今後も宜しくお願い致します。

(医務課)

- 身体面、精神面、入居者様はもちろんのこと家族様へのケアもできるよう、また不安が少しでも軽減できるように健康管理等対応します。
- 言葉づかいに対して、敬意をはらった話し方、その中に親しみも込めた対応を心がけます。

(生活相談員)

- この度は施設アンケートへたくさんのご回答頂き、ありがとうございます。頂いたご意見、ご要望に少しでも対応できるよう職員一同で取り組みます。
- 生活相談員として入居者様、家族様と施設開設より5年の月日を共に過ごさせて頂きました。事務所に不在な事もあり、ご迷惑をおかけしておりますが、今後も皆様にとって、何でも話せる存在でいるよう日々学んで参りたいと思います。

- これからもご相談、ご意見有りましたら、いつでもお声掛け下さい。

（介護支援専門員）

- 入居者様へのサービスの窓口である事を意識し、入居者様と家族様のニーズに沿った支援を行うことが出来るよう努めます。
- 前任の介護支援専門員から業務を引き継いで期間は浅いですが、「何か困ったことがあればとりあえず介護支援専門員に！」と思って頂ける様に、入居者様並びに家族様との関係を築きたく思っております。
- 入居者様が生き生きと自分らしく暮らせる施設であるために、今後とも家族様と共に歩いていけたらと思います。