

利用者ご家族様 アンケート結果

地域密着型特別養護老人ホームせんぼ瓜破東（全 17 世帯）

(1) 職員は、ご家族様の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1. よく聞いてくれる (82%) | 2. まあ聞いてくれる (18%) |
| 3. あまり聞いてくれない (0%) | 4. 全く聞いてくれない (0%) |

(2) 事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態等について、ご家族に報告がありますか？

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. よくある (88%) | 2. ときどきある (12%) |
| 3. ほとんどない (0%) | 4. 全くない (0%) |

(3) 職員は、ご本人の介護計画をご家族様にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

- | |
|--------------------------|
| 1. 説明を受け一緒に話し合っている (94%) |
| 2. 説明は受けたが話し合っていない (0%) |
| 3. 説明も話し合いもない (0%) |
| 未回答 (6%) |

(4) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか？

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. よく理解している (71%) | 2. まあ理解している (29%) |
| 3. 理解していない (0%) | 4. わからない (0%) |

(5) 職員は、ご家族様やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1. よく対応してくれる (82%) | 2. まあ対応してくれる (18%) |
| 3. あまり対応してくれない (0%) | 4. 全く対応してくれない (0%) |

(6) 事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. よく見られる (29%) | 2. ときどき見られる (53%) |
| 3. ほとんど見られない (0%) | 4. わからない (18%) |

(7) 事業所のサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. 全くない (59%) | 2. あまりない (41%) |
| 3. 少しある (0%) | 4. 大いにある (0%) |

(8) 事業所へはご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. 大変行きやすい (47%) | 2. まあ行きやすい (53%) |
| 3. 行き難い (0%) | 4. とても行き難い (0%) |

(9) ご家族様から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

- | |
|--------------------------|
| 1. 全ての職員が生き生きしている (47%) |
| 2. 一部の職員のみ生き生きしている (53%) |
| 3. 生き生きしている職員はいない (0%) |

(10) ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

- | |
|--------------------|
| 1. 満足していると思う (35%) |
| 2. どちらともいえない (59%) |
| 3. 不満があると思う (0%) |
| 4. わからない (6%) |

(11) ご家族は、今のサービスに満足していますか？

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. 大変満足している (29%) | 2. まあ満足している (65%) |
| 3. 少し不満がある (6%) | 4. 大いに不満がある (0%) |

● 利用されている事業所の良い点、優れている点などをご自由にお書き下さい。

- スタッフさんに話し掛けると気軽に応対してくれ、きちんと話を聞いてもらえる。
- 体調を伺った時、すぐに医療関係の方が対応して下さり、個人別のファイルで細かく詳細を記入されていた。
- 職員の皆様が心優しく親切で入居者様と家族のように接して下さりととてもアットホームな感じがします。
- 細かいところまで気を配っていただいて本当にありがとうございます。また、母の笑顔もたくさん見れるようになりました。日々、コミュニケーションもとって下さっているおかげだと思います。
- 安心感。かなり細かな事でも報告して下さいます。
- 事業所の対応に有難い気持ちでいます。
- 感謝の気持ちでいっぱいです。
- スタッフが明るい体調不良時は常にお電話頂き、細かく説明して下さい安心してお任せ出来ると家族皆信頼しております。事業所へ行った際も職員の方が日常の状況や会話等も教えてくださり、本人に訊ねても皆さんに良くしてもらっていると満足そうです。これからも宜しくお願いします。
- 大変感謝しています。
- すべてが良いです。
- アットホームなどとてもすばらしい施設です。

● 利用されている事業所に改善して欲しい点、気になる点などをご自由にお書き下さい。

- ①お部屋の清掃をもう少しして頂きたい。
- ②おやつやジュースを入居者様それぞれ好みのものを召し上がっておられることが少し気になります。糖尿病やカロリー、栄養のバランスは問題ないでしょうか？健康に問題ないようでしたら差し支えございません。
- ③お願いした事項が他のスタッフに伝わっていない場合がある。
- ④食事以外は本人の希望で横になっている事が多いと思います。多分職員さんが声掛けして下さいていると思いますが、出来ましたら食後など10分15分でも座ってテレビを見る等、今後も声掛けして頂けるようお願いいたします。
- ⑤働いている人の名前が一部しかわからないので玄関ホールにでも写真と名前を貼っていただいたらありがたいと思います。
- ⑥衣類などの洗濯が出来ているかわからない。
- ⑦食事の時、目のつく場所にいるのがベストなのかもしれませんが、できれば仲よくしている方のそばで食事をさせてほしいです
- ⑧特にないです。

ご協力ありがとうございました。

職員からの回答

- ①お部屋の掃除が行き届いておらず、申し訳ございません。
共有部とトイレは、委託業者による掃除を日曜日を除く毎日午前中に行っております。お部屋に関しては、原則毎日行うようにしていますが、行き届いていない事もありますので、週に1度の日曜日には重点的に職員で掃除を行っています。
洗面台にはスポンジなどを設置し気付いたときにすぐに掃除が出来るようにしています。しかしながら、行き届かないこともありますので、ご面会の時にお気づきになられましたら、お知らせ頂きますとありがたいです。
- ②体重、食事量、採血結果等から定期的に入居者様の栄養状態の評価を管理栄養士を中心に全部署協力し行っています。個別に制限がある入居者様には医師の指示のもとに対応しています。また、ご家族様にも差し支えないものをご持参頂いております。
- ③伝達が出来ていないことについて大変申し訳ございません。
出勤者や他部署への伝達を漏れなく実行していきたいと思っております。そして、当日出勤者以外の者への状況伝達等はパソコンや連絡帳を使用したり、月1回のフロアミーティング等で情報共有を行っています。
- ④食後は基本的に食べ物の逆流による肺炎を予防するために最低でも30分は起きて頂き、他入居者様と会話をしたりテレビを見るなどの対応をさせて頂いております。
入居者様のその日の体調を加味し、ベットで休んでいただく事もありますが、その場合はベットの頭の部分を挙げて対応させて頂く事を基本としています。引き続きお声かけしながら対応させて頂きます。
- ⑤名前を書いたカードを首から下げるようにいたします。遠慮なくお声かけ下さい。
- ⑥基本的に週2回は入浴に案内し、その際に洗濯させて頂いております。また、適宜衣類の汚れが認められた際は、その都度着替え、洗濯させて頂いております。
- ⑦限られたスペースでのご案内の中、お食事をして頂いております。食事の意義は栄養を補うだけではなく、会話を楽しむ場でもございますので、今一度調整させて頂きます。
- ⑧その他ご意見を頂戴できましたら、随時改善に向けて取り組んでまいります。

ご家族の皆様にはアンケートのご協力と貴重なご意見ありがとうございました。
職員一同入居者様が「ここで暮らせてよかった」と言って頂ける、施設（ユニット）を目指してまいりますので、これからもよろしくお願い致します。