

利用者ご家族様 アンケート結果

特別養護老人ホームせんぽ瓜破東（全 53 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（45.3%） | 2. まあ聞いてくれる（9.4%） |
| 3. あまり聞いてくれない（0%） | 4. 全く聞いてくれない（0%） |
| 5. 未回答（45.3%） | |

（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（41.5%） | 2. ときどきある（11.3%） |
| 3. ほとんどない（1.9%） | 4. 全くない（0%） |
| 5. 未回答（45.3%） | |

（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（49.0%） |
| 2. 説明は受けたが話し合っていない（3.8%） |
| 3. 説明も話し合いもない（1.9%） |
| 4. 未回答（45.3%） |

（4）職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかっていると思いますか？

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. よく理解している（35.8%） | 2. まあ理解している（18.9%） |
| 3. 理解していない（0%） | 4. わからない（0%） |
| 5. 未回答（45.3%） | |

（5）職員は、ご家族様やご本人のその時々々の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（22.7%） | 2. まあ対応してくれる（11.3%） |
| 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%） |
| 5. 未回答（66.0%） | |

(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 (26.4%) | 2. ときどき見られる (18.9%) |
| 3. ほとんど見られない (3.8%) | 4. わからない (3.8%) |
| 5. 未回答 (47.1%) | |

(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 (22.6%) | 2. あまりない (20.8%) |
| 3. 少しある (11.3%) | 4. 大いにある (0%) |
| 5. 未回答 (45.3%) | |

(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 (41.5%) | 2. まあ行きやすい (13.2%) |
| 3. 行き難い (0%) | 4. とても行き難い (0%) |
| 4. 未回答 (45.3%) | |

(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 (35.9%) |
| 2. 一部の職員のみ生き生きしている (11.3%) |
| 3. 生き生きしている職員はいない (1.9%) |
| 4. 未回答 (50.9%) |

(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 (43.4%) |
| 2. どちらともいえない (9.4%) |
| 3. 不満があると思う (1.9%) |
| 4. わからない (0%) |
| 5. 未回答 (45.3%) |

(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 (32.0%) | 2. まあ満足している (20.8%) |
| 3. 少し不満がある (1.9%) | 4. 大いに不満がある (0%) |
| 5. 未回答 (45.3%) | |

● 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。

- 家族の話を理解して対応して頂き感謝しております。小さな事でも報告、対応ありがとうございます。
- 部屋に1人孤立することなく皆と一緒にいるので助かります。施設も明るいし広々とした感じです。
- いつも笑顔で挨拶して頂いてうれしいです。何かあればすぐ電話も頂けるので安心して頂いています。相談にもきちんと答えて頂いています。
- いつも良くして頂き感謝しています。親に対してもとても優しくなれるのは、せんぼさんを見て頂いているからと思っています。ありがとうございます。スタッフの方々も本人はもちろんのこと、私たち家族の顔も覚えてくださり、何事もスムーズにいきます。感謝しております。本人もいつも優しく声をかけてもらっているといつも言っております。最近施設を”家”と私に言うので安心して過ごしているのだと思います。外に連れ出してお出かけした帰りには”スタッフが40人いてるからお土産買わないと…”と嬉しそうにクッキーを選んで頂いています。それだけ本人の頭の中にはスタッフさんがいるのだと思います。今後はますます足腰が弱っていくので皆様にお世話をおかけいたしますがどうぞよろしくお願いいたします。
- 職員の方が大変親切丁寧でありがたいです。個室がきれいで広い、色々な楽しい行事を開催して下さる。
- 利用者や家族に対して気もち良く対応して頂き、本当に感謝しています。
- 親しみを込めた優しい言葉かけや行動。
- スタッフの皆様には大変お世話になり、感謝の気持ちでいっぱいです。私達家族の事まで心配して頂いて本当にありがたく思っています。これからもよろしくお願い致します
- 施設が明るく感じる。職員の方がよく挨拶して頂ける。イベントの企画が増えてきている。
- 建物が新しく清潔である。
- 伝えれば受け入れてもらえる。話を聞いてもらえる態勢がある。手早く清潔を心がけている。思いやりがある。意思疎通が見られる。信頼感がある。
- 介護度が4から3に改善している。ベットから車イスでの移動もスムーズにできており少しぐらいなら歩けるようになったようだ。
- 介護士の方々の対応を見ていて、大変良くしていただいていると思います。本人も皆様の対応が親切で優しいといつも言っています。こちらでも安心しており、皆様に感謝しております。
- 利用者の側に立ち、問題のあるところを解決しようとしてくれる。スタッフの方の他の方との会話を聞いていても暖かさを感じる。スタッフの方がいつもニコニコしてくれている。いつもありがとうございます。
- 説明をお願いしたら、ていねいに対応して下さる。その点は有り難く思っています。面会に行った時、母にいろいろ聞くととても満足している様子でした。幸せに生活している様子を見て感謝しています。
- 職員の方はどなたも話しかけたら母の状況について気軽に答えてくれる。良く見て下さって助かる。
- 職員の方々が利用者に対して、優しく接してくれている。
- 安心して見てもらえる所。館内が明るいこと。

- 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フロアーの職員の方々がそのフロアーに定着してくれると何となく安心感や信頼関係も出てくるので、頑張ってもらいたいですね。
- ②外の木陰で入居者様が椅子に座り、隣で職員が嫌な顔をしながら下を向いて会話もなく立っていた。声をかけると「ほんまいい加減にして欲しいわ」と職員が・・・他の職員が外へ来て「もう中に入って、仕事出来ないから」と入居者様に言い拒否されると「息子さんに TEL するから！」と大声で叫び倒していました。
私を家族さんだとわかっているはずなのに、制服を着ていない人の前では絶対にあってはいけない言動でもあり日頃から習慣となっているのでは？！
- ③フロアーで見ていただいている方の名前がわからない、名札とかつけられていますか？散髪など話しをしても引き継ぎされていない時がありましたし、誰にお話ししていいかわからない時があります。
- ④掃除をもっとていねいにしたい。
 - ベッドの下のホコリ、部屋の入口だけで奥までしてくれてない様に思う。
 - 食堂のテーブルの下はいついっても食べこぼしが落ちている。
 - 洗面台が汚れている場合がある。
 - ポータブルトイレがたまっている事がある。
 - トイレやトイレトパーパーが汚れているので、ノロが心配な時がある。
(すごく汚れているのではなくて、少し便が手すりやペーパーについている。)
 - 手は洗っているのでしょうか？
 - 外部からの人にマスクでインフルも心配ですが、入所者の手洗いうがいも大切では？
- ⑤食事もう少し彩りを良くしてもらったら良いと思います。比較的に茶色ぼい気がします。
- ⑥娯楽がテレビだけでせつかく皆といっしょにいても退屈そうにしています。
- ⑦衣類がよくなくなっている。又、他の人の衣類がよく紛れ込んでいる。
- ⑧面会時にエレベーターを降りた最初の入口が施錠されていない事が多いが、大丈夫なのか。
- ⑨先日面会に（食物の補給）に行った時に、出来たら週3回程度（昼・夕）の食事介助に来て頂けないかと相談をされました。この内容についてはせんぼ様として把握されている事でしょうか。少し違和感を感じました。
- ⑩高齢者に至る所のそのものの事柄に対しての末端の者に対して、丁寧な指導と外部から見られた時に本人の自尊心に対しての配慮を求めます。
- ⑪部屋の掃除は使用してる人がするのですか。トイレは私が利用している所は部屋の外なんです、匂いが気になります。オムツがいつも容器から出ているのが気になります。トイレが外なので沢山の人が使うので、もう少しきれいにしてほしい。
- ⑫定期的な病状説明をして頂けたらと希望します。
- ⑬話にくい人もいます。私は名前を覚える方ですが覚えてなれて来た時には退職したり、部所が変わり、そんな時は不安になります。本人も自立が大切だと思いますが、身体が弱っているのに無理やり自立をしいるのはどうかと思います。動きの悪い人には少しでいいから手助けしてほしいです。

⑭母が着用している衣類がとても気になります。不足していないかおたずねすると足りていると言われたので追加分は持参しませんでした。着用しているものを見るとやっぱり持参すれば良かったのかと思います。半袖の服をあまり着せていないのは何故かと思います。クーラー対策にカーディガン数枚お渡ししたので半袖とカーディガンを着合わせて頂ければと思うのですが。説明してお渡ししたカーディガンが鞆にしまわれていたので、使って頂けていないのだと思いました。こちらの希望が伝わっていないと分かり気落ちしました。半袖の服に七分袖のシャツ（下着）を着せているのも大変気になりました。

⑮青洲会診療所の方の診療内容や薬の請求が毎月届きますが、内容がよくわからない

ご協力ありがとうございました。

施設からの回答

- ① 介護業界では世間全般でも離職率の高い職業で、どこでも人員不足が課題とされております。確かに『命を守る』ことへの不安や24時間365日休むことなく支援するため通常の職種と比べ、ストレスのかかる仕事だと感じています。中でも入居者様へのサービスを通じ、『笑顔』や『できるようになる自信』などが私達の職種ではお金に換えられない対価となります。常に働きやすい環境を気づきながら、各専門職が協働で助け合いながら、今の『人財』を大切に、サービスの質の向上につなげていきます。
- ② 職員の言葉や対応が不適切、不十分であることに関して改善に努めます。また、お気づきになられたことがございましたら、些細なことでも結構ですので事務室迄お気軽にお申し付けください。また1階エレベータホールに意見箱を備えておりますので合わせてご活用ください。
- ③ 現在、名札の着用はしておりませんが、ご意見があったことを受け止め検討したいと思っております。
- ④ 清掃が行き届いていないことに関して、大変申し訳ございません。直ぐに片付ける、拭きとる意識と生活支援の中にどのように掃除の時間を組みこむかをルール化し、改善に努めます。また、ご家族様の面会時に、ご確認とご協力を頂けましたら幸いです。
- ⑤ 入居者様が食べやすいものになるように味、見た目、食材の硬さ等に配慮しております。今後も季節感のある彩り良いお食事を提供できるよう努力致します。また、入居者様、職員、ご家族様からの意見などお食事に関する事を議論したり、今後の行事食、選択食といったサービスの提供に関する事を議論する、食事サービス会議を毎月実施しております。
- ⑥ 毎月の季節に応じた行事、第1,2土曜の音楽療法や第4水曜のカフェ、誕生日会や訪問演奏などなど出来る限り楽しみのある生活を送っていただけるよう、今後も企画し取り組んでまいります。また、生活の場としての役割を大切に考えております。それぞれの方のライフスタイルに応じた余暇時間を検討したいと思っておりますので、今までの生活のなかでの趣味などを教えて頂けたら幸いです。
- ⑦ 衣類の紛失や混在等でご迷惑をお掛けしております。職員にて洗濯を行っており、名前を確認して返却しております。手順に問題がないか、再度検討し改善します。衣類の間違えや紛失などお気づきの際は、職員にお声掛けくださいます様お願い致します。
- ⑧ 安全性を考慮し開放しているユニットもあります。ユニット間を行き来する事で、他入居者様とのつながりが増えたり、運動にもつながったりしています。閉塞感があることで入居者自身が閉じ込められた感じになる事があり精神不安に繋がる事や、認知症状の悪化に繋がる事が考えられるため、出来る限り開放しております。
- ⑨ 入居者様の中には環境に馴染めず、なかなか食事が進まないケースがありまし

た。馴染んでいただくまでの間、負担のない程度でのご協力を相談したことがございます。ご家族様に違和感を与えてしまったこと、また言葉足らずな説明であったことに対して大変申し訳ございませんでした。

⑩法令上、高齢者虐待及び身体拘束ゼロの観点から年2回の施設内研修が義務付けられており、入居者の自尊心を大切にすることを周知しているところではありますが、そのように見受けられたような状況であれば再度、周知徹底が必要であると思いますので、勉強会や会議等々で頂いた意見に反映できるよう努めていきます

⑪基本的には感染予防の観点からおむつ類の排泄物の取扱いは、その都度、ビニール袋に入れて、しっかり縛ることをルールにしております。また、共用トイレ内の蓋付バケツの収納はあくまでも一時的な保管であり適宜、所定のごみ保管所へ、破棄することにしております。その点が不十分で臭気につながった可能性は否めません。

大変申し訳ございませんでした。今一度、ルールの周知徹底を行い、臭気対策に努めて参ります。

⑫毎週主治医の往診等で、出来る限り日々の健康状態を診ておりますが、病院と違い医療が充実しているわけではございません。詳しい検査については、状態に変化がない限り行っておりません。ご家族様のご希望に沿った、定期的な病状説明には不十分かもしれませんが、ケアプランを通じて定期的なご報告をさせて頂ければと存じます。また、御要望がございましたら、管理医からの説明の日時設定をさせて頂きますので、お気軽にお申し付けください。

⑬『自立支援』の観点につきましては、先ずは慢性的疾患の安定が大事です。病状が落ち着いたうえで、ご本人のできる力(残存能力)を引き出すために『今、出来ること』に着目し、各専門職との相談を経て、ご本人及びご家族様に必要性を説明し、同意が得られて、初めてサービスの締結になります。それが介護保険上、求められていることです

その時の体調やご自身でやって頂いても不十分な面もございますので、その際にはお手伝いさせていただきます

⑭申し訳ございませんでした。不足分等あれば先に介護支援専門員若しくは生活相談員までご相談ください。実際に不足の可否を確認したうえで折り返し、当方よりご連絡させていただきます

⑮ご不明な点がございましたら、事務室までお問い合わせください。こちらから青洲会診療所等へ確認させていただきます。場合によっては直接お尋ね頂く事がございます。

今後は、サービス計画書交付時には、出来る限り、また必要に応じて内服状況や採血データを直接、ご家族様に見せてご説明させていただきます。

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)を目指していきますので、これからもご協力とご理解の程、よろしくお願い致します。