

「ご利用満足アンケート」集計結果についてのご報告

平素は当施設の運営に対しまして、格別のご理解・ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日ご協力いただきました「ご利用満足アンケート」について、その集計結果及び今後の取組みに関し、下記のとおりご報告させていただきます。

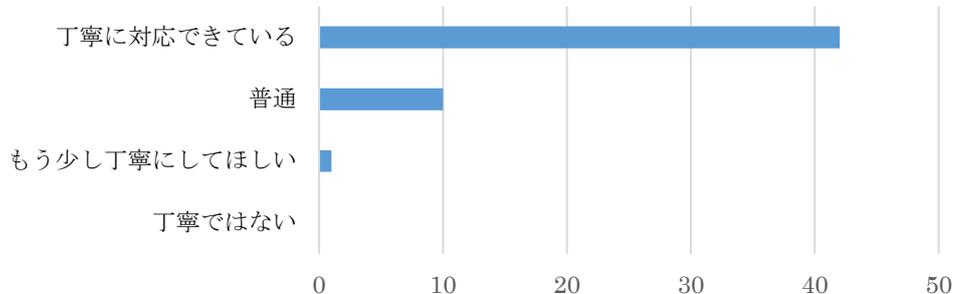
記

1 アンケートの回答状況について

配布数:90 通 有効回答数:53 通 (回答率 58.8%)

2 言葉遣い含め職員の普段の対応はいかがですか

丁寧に対応できている	42
普通	10
もう少し丁寧にしてほしい	1
丁寧ではない	0

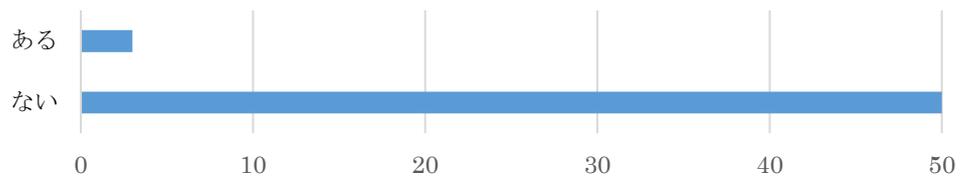


- ・責任者の方をはじめ、スタッフ全員一生懸命していただいてありがたいと思っております。
- ・言葉遣いやご挨拶も優しく、気遣いながら対応していただきありがとうございます。
- ・あいさつ程度の方、ちょっとした気付き(小さなエピソードや困ったこと等を含め)を伝えて下さる方、スタッフにより差はあります。何か一言でも声掛けて下さると嬉しいです。
- ・面会でお部屋に行った時に、担当の職員さんと違う場合、聞いていることに対して返事がもらえない。
- ・以前に比べて玄関に入ると、すれ違う人が頭をさげて下さるようになった。

「丁寧に対応できている」「普通」という回答が大半を占めましたが、「普通」という回答が昨年と比較すると大幅に増えました。面会制限が解除となり、関わらせていただく職員も増え、電話での声しか知らず、直接会われるのは初めて、という職員もおられたかと存じます。職員が皆、「丁寧な挨拶、丁寧な言葉使い、丁寧な対応」を行うよう、継続して定期的にチェックリスト等を使用し点検を行ってまいります。

3 個人情報の管理とプライバシーの配慮がないと思うことはあるか

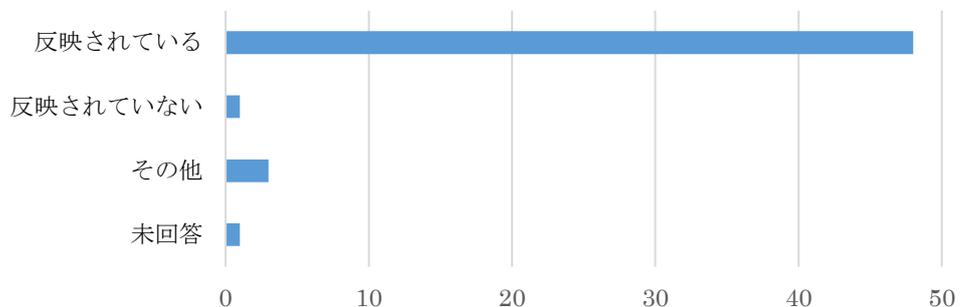
ある	3
ない	50



特にご意見はありませんでしたが、「ある」という回答もいただいています。施設では、研修として定期的に『個人情報保護』、『権利擁護』について学ぶ機会を設けております。今後も、ご本人、ご家族のプライバシーに留意した対応を心掛けてまいります。

4 ケアプラン、栄養ケア計画書、個別機能訓練計画書にご本人・ご家族の意向は反映されているか

反映されている	48
反映されていない	1
その他	3
未回答	1



- ・要望は反映(記載)されているが、具体的な対応や頻度、その時間をご提案いただきたい。また、その結果報告もお聞かせいただけると嬉しいです。
- ・具体的には見に来られないのでわからない。
- ・明るく元気に暮らしていますので、ありがたく思っております。
- ・認知機能維持やフレイル予防をしてほしい。
- ・果物が好きで差し入れをしているが剥く人がいないと断られた。
- ・施設に入ってから体調も安定して過ごせているのはおかげさまで思っております。
- ・どのタイミングでホームの方から連絡があるのかがわからないので、いつも自分が気付いて職員の方に伝えて知ることが多い。
- ・ADL 低下は否めず、「じっとしてたら歩けなくなる。」と不安を訴えることが多いです。「1日1回はフロアや屋上へ散歩…」とプランにあるので、歩く機会を持ち続けられるようよろしくお願いします。

体調に大きな変化があった場合などを除きまして、約6ヶ月に一度ケアプランの作成を行い、約3ヶ月に一度評価、見直しを行っております。内容につきましては、できる限り直接お会いし、お伝えできるよう努めてまいります。今後も多職種で話し合い、要望にお応えできるよう検討するとともに、各計画書をもとに支援が行われているか確認していきます。

5 本能の暮らしで気になること、心配なことはあるか

- ・月に一度しか尋ねられませんが、最近介護士さんが少ないように思います。
- ・細かいことができなくなっています。おかしなところがありましたらご注意ください。
- ・体重、食事時の誤嚥と食事後の嘔吐やベッド、車椅子の角度。お菓子の飲み方(そのままなのか？砕いているのか？)。
- ・面会の時間がほとんど夕方になるのですが、お世話して下さっている方が一人で働いておられて、時には誰もおられない空白の時は他の部屋でお世話されていると思いますがとても心配です。
- ・部屋のベッドの下の掃除が気になります。
- ・いつも爪が汚れています。ネイルブラシを依頼されたので持参しているので食事前には爪の状態を確認いただきたい。
- ・面会に行くといつも入居者さまみなさんポツンと座っておられ談笑したりすることがあまりないのかなと少し気になっています。その分、職員の方々にお声かけいただいて母はいつも喜んでいます。
- ・「頭がボーっとして(頭の)中がくちゃくちゃー！」とよく言います。その通りなのですが、ご無理のない範囲で声掛けなど刺激を与えてやって下さい。

個々の支援の方法や関わり方へのご意見を多くいただきました。いただいたご意見を関係職種間で早急に共有させていただきます。毎月各フロアではフロア会議を行っており、各入居者様の支援方法に関して議論する場を設けております。ご家族・関係者の方々が不安な思いを抱かれないよう、その都度その方に合った支援方法を検討させていただきます。

6 その他のご意見

- ・いつもしっかりと対応していただいて有難く思っています。
- ・いつもご配慮いただき感謝です。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・高齢の母の介護をしていただき感謝しております。職員皆さま優しく接して下さって本人も毎日安らかに過ごさせていただいております。
- ・面会に行って毎回同じことしかできなくて(書く・歌う・カルタくらい)情けないですが、、、また興味がありそうなことを見受けられましたらお教えてください。いつも本当にありがとうございます。
- ・すべてにおいてお任せしてしまい、家族としては申し訳ないと思っておりますがどうぞよろしくお願い致します。
- ・一度自分の物になったら絶対手放さないの、身の回りの荷物が増えます。目の前の見える所に何でも置きたがり困ります。適当に何か言ってやってください。
- ・できればできる限り無理のない程度で長寿で過ごしてもらいたいと思っております。
- ・入所させていただき8年が経ちました。良くしてもらって満足の顔をしています。ありがとうございます。私を見て「どなたはんどすか？」と言われタジタジです。
- ・いつも母の身体の細かい変化を一つ一つ丁寧にご連絡くださりありがたく思っております。毎日の暮らしの中でのケガや打撲などは家族には分かりませんので、教えていただけるのは本当に助かりますし安心です。
- ・職員さんはどなたも感じの良い方ばかりで、母にも優しく接して下さって大変感謝いたしております。
- ・室内、館内の暖房がきいていますので、本人共々喜んでます。

- ・毎日元気には過ごさせていただいておりますが、本人的には少し退屈みたいで、何かイベント等があれば良いなと思っております。職員さんに負担がかからないような何か「生け花」「書道」とか体験できるようなことでも。洗濯物をたたんだりとかの雑用も言っていただけたら。
- ・テーブルや椅子が汚れている事がある。食事の前後の手を拭いて下さる方としない方がおられる。
- ・異状が出たらお電話くださり、今どのような手当や処置をしていると説明下さり、その後の経過報告もいただきとてもありがたく安心してます。
- ・スタッフの人数的に十分に目が行かない事や、一人に対して割ける時間には限りがあるとは十分に理解していますが、せっかく歩ける足がある（問題が無い状態）ので、運動機能が落ちないような取り組みがもっと増えるとありがたいなと感じています。
- ・入所して早や半年ほど経ちました。徐々に出来ないことが増えていると思いますが、トイレだけは自分で行かんとアカン…との気持ちは強くあるようなので、ご支援のほどよろしくお願いします。
- ・この長い（面会制限の）4年間、ケアワーカーさま、看護師さま、管理栄養士さま、お医者さま（歯科、内科、精神科）には本当にお世話になりありがとうございました。感謝申し上げます。今後ともよろしくお願い致します。そしてそして、4年ぶりに大好きな母と毎日一緒に過ごすことができ幸せです。
- ・お忙しく勤務されている様子は分かっておりますが、その時の担当者の考えや、物事の理解によってこちらをお願いしていることが伝わらない。入居させていただいている本人が人間らしく生活できるようにお願い致します。
- ・本能だよりを見せていただきながらいつも思うことは、これはデイサービスに通っておられる方にされている催しで特養に入居している者はあの部屋から見ることも無いのでしょうか。本人に言葉で声掛けをするよりも実際に見せたりして感情をその時に味わってほしいと願っています。
- ・いつもどの職員様にもよくしていただき、心から感謝しています。また突発的なことも迅速に情報をいただいております。ただ、数多くの職員の方が関わってくださる分、正しい情報共有を心掛けていただけるとありがたいです。特に医療に関わる医師の診察や投薬については家庭との情報共有もお願いしたいです。施設が家庭の代わりをさせていただいている面もあるのはやむを得ないのは当然ですが、例えば診察や処方の内容については、職員の方を介して、あるいは伝言か連絡票のような形でわかるようにしていただきたいです。

多くのご意見、温かいお言葉ありがとうございます。職員間の連携、ご家族との情報共有、ご入居者の日々の過ごし方等についてのご意見をたくさんいただきました。改善に向け関係職種と随時検討していきます、より良い生活をお送りいただけるよう努めてまいります。新型コロナウイルス、インフルエンザ等、感染症はまだまだ油断できる状況ではないですが、施設内イベント、外出や外食の企画も充実させていけるよう徐々に始めております。日々のご様子に関しては、これまでのように「本能だより」やホームページ、SNS、または直接職員を通してお伝えしていければと存じます。

今後も、ご入居者が安全で安心した生活が送れるよう職員一同努めてまいります。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。