

## 平成26年度 施設サービス向上のためのアンケート結果

平素は、おおみや苑をご利用頂きありがとうございます。

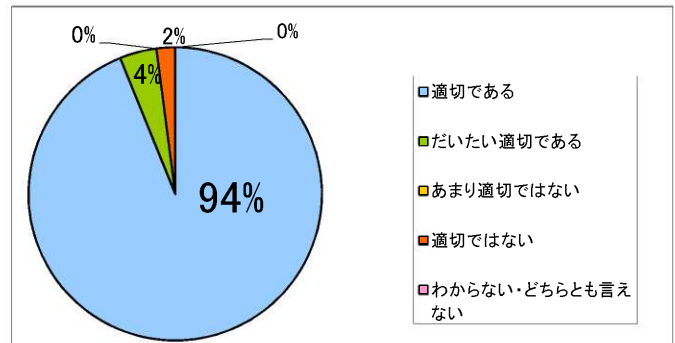
先日ご協力いただきましたアンケートの集計結果を公表させていただきます。この結果を踏まえて、今後とも、よりよい

◎アンケート結果 配布数60名 (回答していただいた方49名 ...回答率81.6%)

### 『職員の態度、生活環境について』

#### 1. 職員の挨拶や言葉使い、接客マナー、服装は適切ですか

適切である	46
だいたい適切である	2
あまり適切ではない	0
適切ではない	1
わからない・どちらとも言えない	0

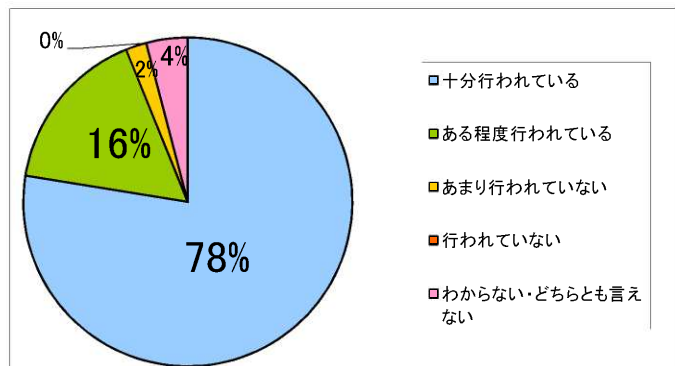


#### <ご意見>

- ・いつも心使いを感じます
- ・常に笑顔で声をかけて下さり訪問した時も気持ち良く迎えていただきます
- ・いつも笑顔で優しく挨拶され、質問に対しても良く理解できるように対応される。
- ・いつも笑顔が絶えず、とてもいい雰囲気の中で介護して頂いていると思います。
- ・一部あまり適切ではない。
- ・担当利用者の家族には挨拶されていますが、自分に関係のない面会者には挨拶ができていない(職員全体です)  
⇒おおみや苑職員一同改めて参ります。

#### 2. 来苑されたとき、職員よりご利用者の最近の様子などお伝えできていますか

十分行われている	38
ある程度行われている	8
あまり行われていない	1
行われていない	0
わからない・どちらとも言えない	2

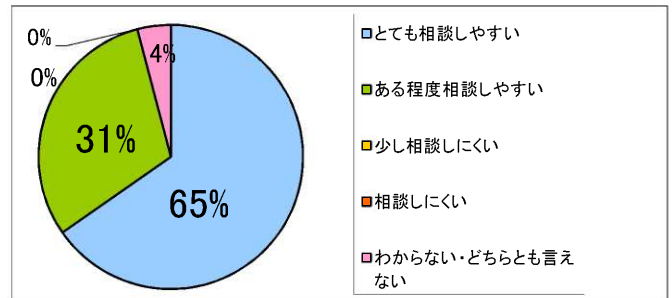


#### <ご意見>

- ・最近の様子を知らせて頂き、見ただけでは分からないことも知ることが出来ます
- ・チェック表に記録されており、又変化があれば、細かく対応等説明をうける。
- ・ちゃんと聞いています。
- ・近況をこと細かに伝えていただいております。
- ・聞けばご返事あるが、積極的に様子を説明されない方もある。
- ・ユニットに入った時、誰に話したらよいのか戸惑う時があります。掲示があればわかり易いかも、、、  
(設問3も同様)

### 3. 来苑されたとき、職員に相談しやすい雰囲気は作られていますか

とても相談しやすい	32
ある程度相談しやすい	15
少し相談しにくい	0
相談しにくい	0
わからない・どちらとも言えない	2

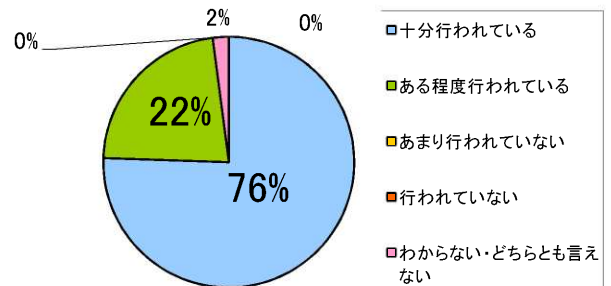


#### <ご意見>

- ・忙しい中、丁寧に対応して下さいます。
- ・気を使うことなく相談でき、冗談も言える雰囲気ですとても話しやすい。
- ・相談しやすく、不安を感じることはありません。
- ・受付時も即対応して頂いている。
- ・夕食時に一度行った時、どうしても人数が少ない時は手をとめてお話しするのは悪い気がしました。

### 4. 生活の場として、心安らぐ雰囲気作りがされていますか

十分行われている	37
ある程度行われている	11
あまり行われていない	0
行われていない	0
わからない・どちらとも言えない	1



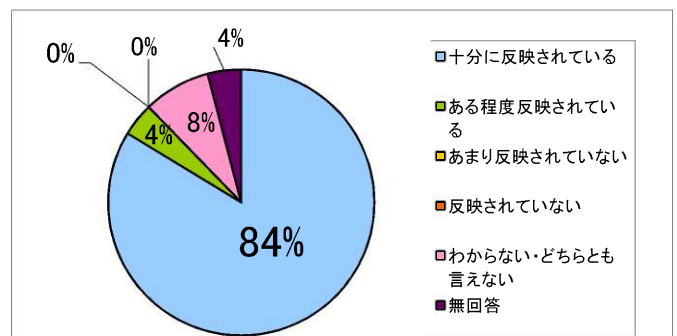
#### <ご意見>

- ・本人が満足しているから
- ・本人が出来ることをさせてもらったり、退院して帰ると部屋にお花を飾って待ち受けて頂いたり、とても感激しました
- ・1人部屋に居るのじゃなくて、他の利用者さんの顔が見える所に居させてもらっている。
- ・本人の体調等をよく考慮されての対応がされていることがよくわかります。
- ・面会に行かせて頂いてもとても感じが良いです。
- ・通路が物置となっている所がある。心安らぐ場とするならば、整理整頓からさされてはどうか。造花が置かれているか生花がいいです。

### 『個別サービス計画書（ケアプラン）について』

#### 1. ケアプランは、意見や要望、相談を良く聞き、反映された内容になっていますか

十分に反映されている	41
ある程度反映されている	2
あまり反映されていない	0
反映されていない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	2

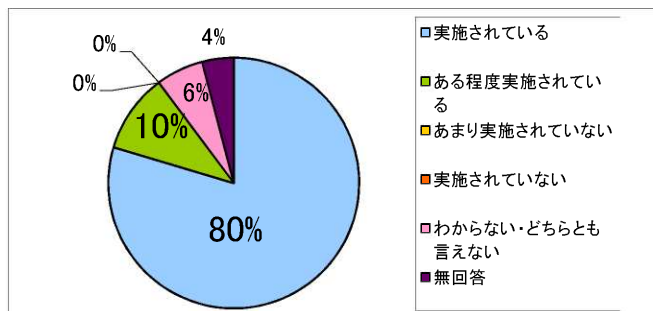


#### <ご意見>

- ・本人の希望を取り入れてもらっています。
- ・意見や要望、各担当者による指導方法等が反映され、よく理解できる内容で、またプラン変更時は説明され家族了解のうえ変更されている。
- ・十分に反映されていると思います。

2. 個別計画（ケアプラン）は、計画通り実施されていると思いますか

実施されている	39
ある程度実施されている	5
あまり実施されていない	0
実施されていない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	2

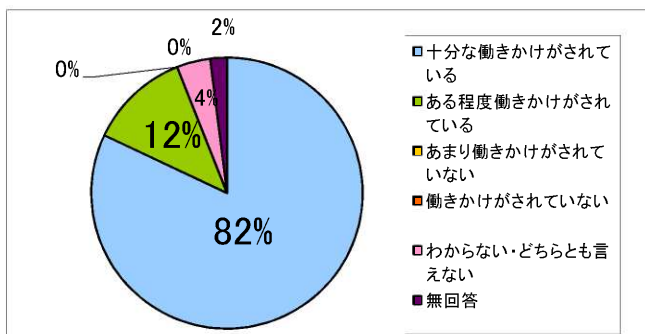


<ご意見>

・記録表に細かく記録され、計画に基づいて実施されており、変化のある時は説明を受けている。

3. ご家族への連絡や行事の案内、ご家族との外出や外泊について満足のいく働きかけがありますか

十分な働きかけがされている	41
ある程度働きかけがされている	6
あまり働きかけがされていない	0
働きかけがされていない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	1



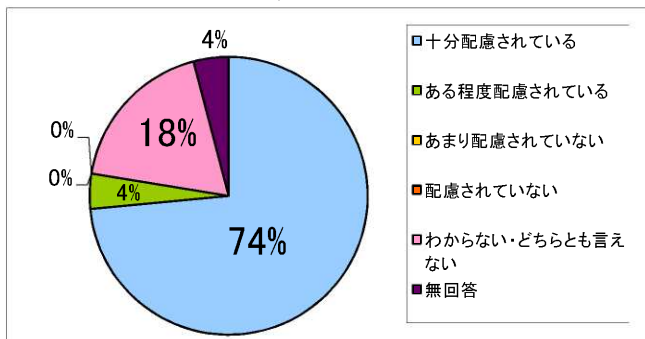
<ご意見>

・行事案内や連絡は丁寧に説明を受けている。

『日頃のケア、援助について』

1. 入浴や排泄は安全性や健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか

十分配慮されている	36
ある程度配慮されている	2
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	9
無回答	2

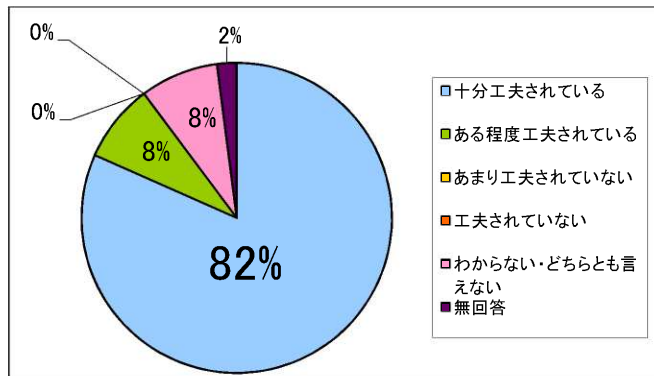


<ご意見>

・本人に適応した管理がされており安心です。  
 ・人権に関わる面があり、相当阿吽の信頼だと思います。  
 ・入浴の様子はよくわかりませんが、排泄は本人にも納得できるまで活かして頂き、夜中も丁寧に関わってくださっていることが本人の話からも良くわかります

2. 食事は献立、味付けの工夫や楽しい雰囲気作りなどの食事を楽しむ為の工夫がされていますか

十分工夫されている	40
ある程度工夫されている	4
あまり工夫されていない	0
工夫されていない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	1

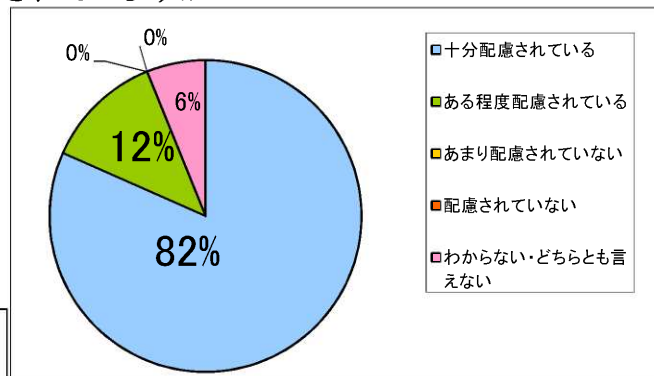


<ご意見>

- ・本人が満足しています
- ・交流会に参加させて頂く度に献立も味付けも雰囲気もgood!!調理法も食べ易くされていて感謝しています。
- ・好き嫌いの多い母でしたが、色々な物が食べれるようになったことは驚きです。有り難いと思っています。
- ・本人の健康状態等を考慮して対応されている。
- ・飲み込みの悪い時でも、ちゃんと付き添って食事をさせてもらっているのが大変ありがたく思っております。

3. 身だしなみや理美容について、好みや意向が配慮されていますか

十分配慮されている	40
ある程度配慮されている	6
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	3



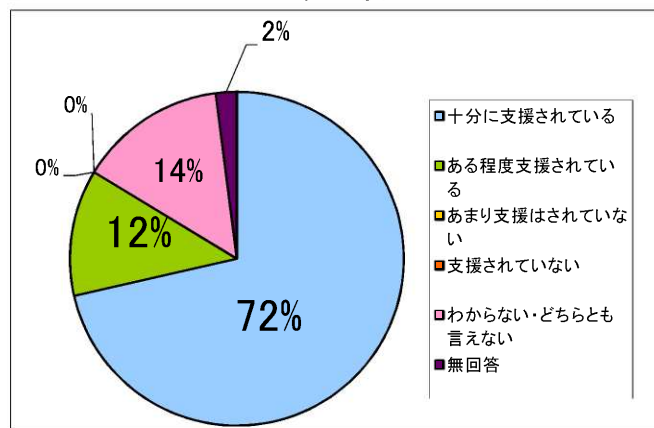
<ご意見>

- ・健康面や似合いを配慮されている。
- ・家にいたとき以上にきれいにしてもらっていると思います

『自立支援について』

1. 生活の中で出来る事（家事仕事、趣味、日課）は意向として尊重がされ、支援されていますか

十分に支援されている	35
ある程度支援されている	6
あまり支援はされていない	0
支援されていない	0
わからない・どちらとも言えない	7
無回答	1

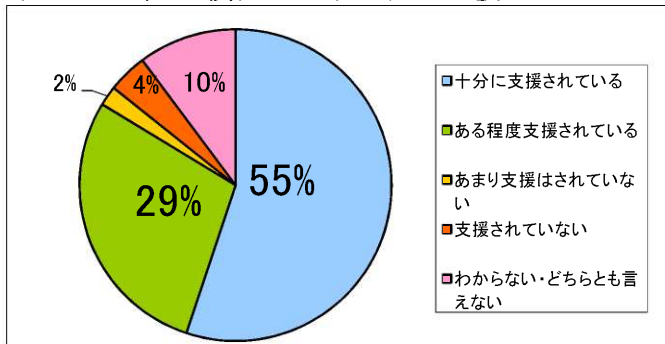


<ご意見>

- ・本人に合わせて役割分担させて貰ってお客さんにならない様考えて頂いています。
- ・本人用の日課等は表によりチェックされている。
- ・寝たきり状態だから

2. 普段の生活に配慮された機能訓練・日常生活訓練（リハビリ）に積極的に取り組む支援がされていますか

十分に支援されている	27
ある程度支援されている	14
あまり支援はされていない	1
支援されていない	2
わからない・どちらとも言えない	5



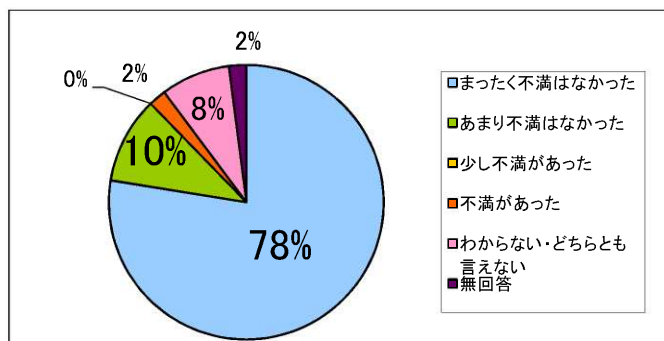
<ご意見>

- ・本人に適応した訓練表等に基づき実行されている。また変更の場合は説明がある。
- ・これ以上の支援はないと思います。
- ・以前はリハビリの計画の話もあったのですが、段々ケアプランから外されています  
⇒説明不足な点が多々あると思います。しっかりとご家族様へ様子を伝えてプランを作成したいと思います。
- ・その状態にない

『健康管理、急変時の対応について』

1. 健康状態の変化などの緊急時や事故が発生したときの対応に不満な点はありましたか

まったく不満はなかった	38
あまり不満はなかった	5
少し不満があった	0
不満があった	1
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	1

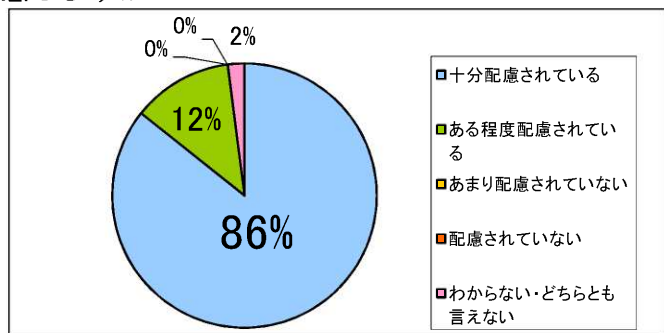


<ご意見>

- ・体調をよく把握して頂いていますし、看護師さんもついてくださっていて、変化にも素早く対応してもらいました。お陰様で大事に至らず元気になりました。
- ・急変時はすぐ連絡があり、状況手当等の説明を受け、安心している。
- ・まだそういうことが発生していない

2. 日々の体調や気分について十分配慮されていると感じますか

十分配慮されている	42
ある程度配慮されている	6
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	1



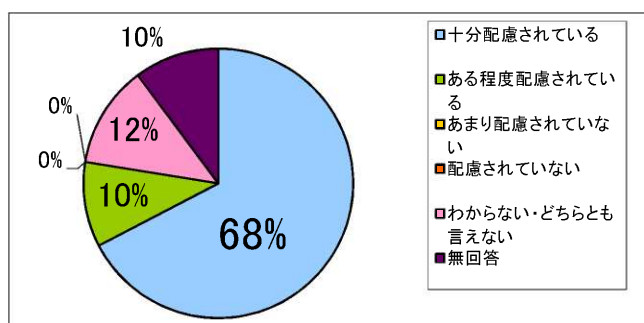
<ご意見>

- ・体調に合わせて適切に対応して頂いています。細やかな配慮に感謝しています。
- ・本人の日々の体調や気分について本人が好むであろう配慮が十分されている。

### 『行事・余暇活動について』

行事や余暇活動（ドライブ・買い物等）は参加しやすいように計画され、意向が配慮されていますか

十分配慮されている	33
ある程度配慮されている	5
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	6
無回答	5



#### <ご意見>

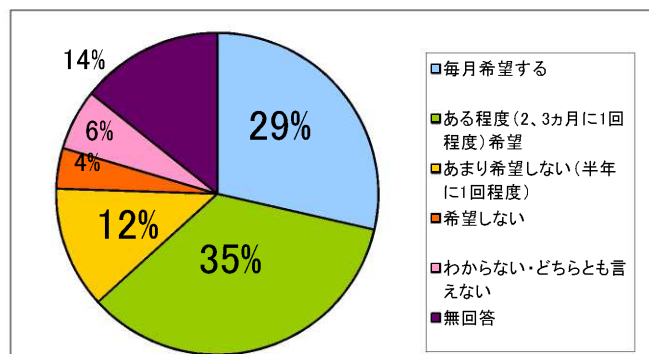
- ・行事参加時には、行事に適した服装等が配慮されており、喜んでいます。
- ・本人もよろこんでおります。

### 『ユニット便りについて』

ご様子を報告させて頂く為のユニット便りを希望されますか

(※発行しているユニット、発行していないユニットがあります)

毎月希望する	14
ある程度（2、3ヵ月に1回程度）希望	17
あまり希望しない（半年に1回程度）	6
希望しない	2
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	7



#### <ご意見>

- ・ユニット便り、大変楽しみにしております。ずっと続けてほしいです。（大切に保管しています）
- ・母親の元気な様子がよくわかり、家族皆でユニット便りを楽しみにしています。
- ・母の生活が目に見える感じがする。
- ・職員さんも忙しいでしょうし、面会に行った時、話を聞かせてもらってますから、様子は分かりますので
- ・面会でよくわかる
- ・よく行かせていただいて生の様子を見せてもらっていますので
- ・どの様にしているか様子は知りたいですが、苑（ユニット）にお任せします

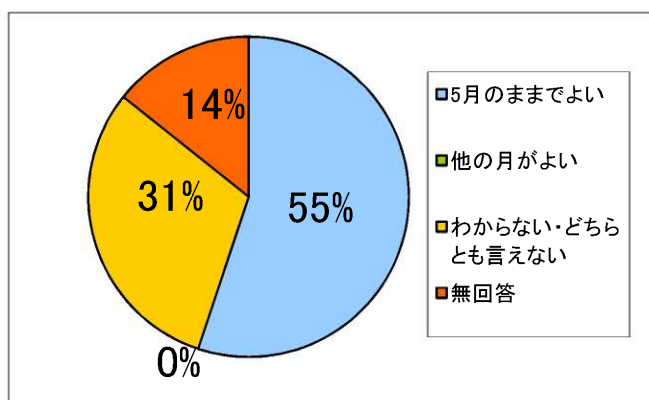
### 『家族交流会について』

家族交流会の日程について

5月のままでよい	27
他の月がよい	0
わからない・どちらとも言えない	15
無回答	7

#### <ご意見>

- ・出来れば5月下旬位を
- ・苑の都合で実施していただけたら良いです。



## その他のご意見

- ・面会に行けていないので悪いと思いながら、私も身体がしんどくなって淋しいです。いつもありがとうございます
- ・いつも丁寧に対応して頂いているので安心しています。ありがとうございます。
- ・まかせっきりで、職員の方の苦勞が、目に浮かびます。よろしくお願い申し上げます
- ・いつもお世話になりありがとうございます。なかなか顔を観に行くことが出来ず申し訳なく思っています。いつも良くしていただいて感謝しております。これからも宜しくお願いします。
- ・私も時間を見つけて協力出来ることはしたいと思います。いつもいつもありがとうございます。よろしくお願い致します。
- ・インフルエンザ対応、面会制限厳しくして頂き、利用者を守る立場での制限であることと、おおみや苑の対応に満足しています。
- ・いつもお世話になっています。ありがとうございます。顔を観に行くと「帰りたい」も言いますが、笑顔が見られます。よくして頂いているからだ嬉しく思っています。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。
- ・十分なサービスがされていると思います。今の状況を継続して頂ければよいと思います。
- ・本人にはいつも明るくよく声をかけていただき、また家族よりの質問等に対してわかりやすく、又アドバイスをして頂き、大変心強く感謝しています。
- ・充分すぎる介護を日々して頂いて感謝しています。
- ・いつも家族のように、いや家族以上に大切に頂いていて本当に感謝しております。ありがとうございます。
- ・なにもありません。ただ感謝のみです。ありがとうございます。

※アンケート結果はおおみや苑ホームページにも掲載させていただきますので、ご了承ください。

アンケート担当 川口 貴史