

平成28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。

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、よりよいサービスを提供できるように心がけていきたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。

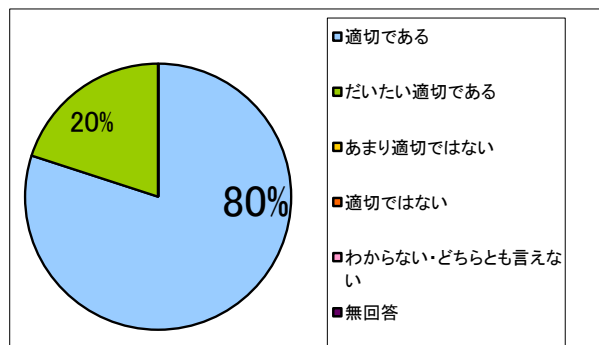
◎アンケート結果 実施月(2月) 配布数62名

(回答していただいた方 40名 ... 回答率 64.5%)

★『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	32
だいたい適切である	8
あまり適切ではない	0
適切ではない	0
わからない・どちらとも言えない	0
無回答	0



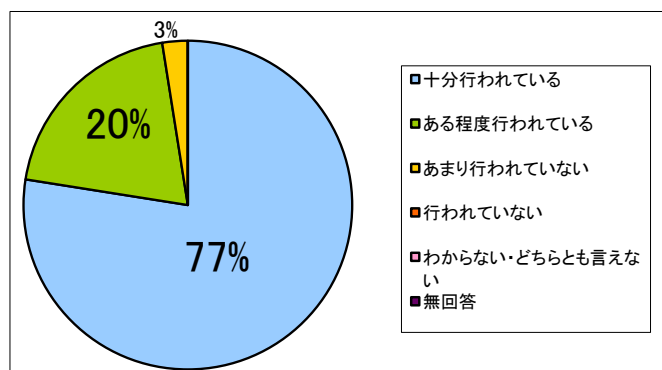
<ご意見>

- ・いつも良い対応をしてください。
- ・しんどさを感じさせない。
- ・来訪した時は、玄関で知らない職員さんでも笑顔で声かけしてください。その対応に「ホッ」とします。
- ・男女共に明るく笑顔で挨拶され、来苑を歓迎されているようでうれしく思います。
- ・自分に関係のない来訪者には顔を見ても無視される。

⇒ 全職員適切な対応が出来るよう気をつけていきます。

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	31
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	0
無回答	0



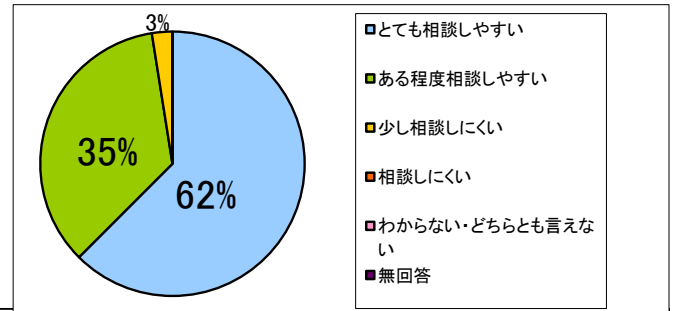
<ご意見>

- ・職員さんがよく世話をしてくれているみたいです。孫や曾孫が行った時も職員がケーキを準備し喜んでいました。
- ・介護士さんも看護師さんも説明して下さり感心しています。
- ・はい。
- ・あまり行くことが出来てないので、様子を知ることが出来ると、とてもうれしい。
- ・伝わっています。
- ・複数の職員より最近の様子を聞き(同じ内容)みんなで見て頂いている事に心強く思います。
- ・聞けば応えていただけると、何も言われなくてもいい(職員による)

⇒ その日の職員体制や状況によっても左右されますが、担当ユニット職員、関係職員は情報共有し、ご様子を伝えられるように努めます

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	25
ある程度相談しやすい	14
少し相談しにくい	1
相談しにくい	0
わからない・どちらとも言えない	0
無回答	0

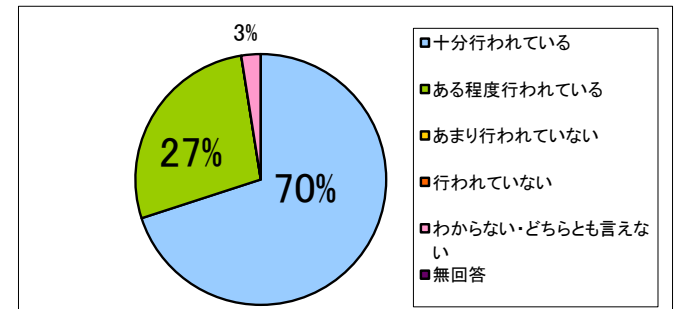


<ご意見>

- ・親切に相談できる
- ・その通りだと言っているから
- ・みんな親切にして下さるので何でも話しやすいし、行ってきて良かったという気持ちになります。ありがとうございます。
- ・相談しています。時間的に忙しい時でも考えずに面会に行っていますが...
- ・気を使うことなく、時には冗談も言える雰囲気で大変話しやすいです。
- ・いつも職員さんから話かけていただけるので話しやすいです。

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	28
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
無回答	0



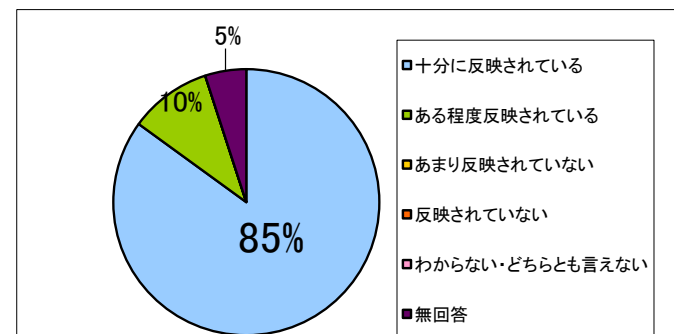
<ご意見>

- ・本人の好きなようにしてもらえる。タンスの中をよく触っているようですが申し訳なく思います。
- ・一人一人の気遣いがなされているのがわかります。
- ・入苑者の希望を出来るだけ反映して頂いている様子。
- ・そう思う
- ・「ありがとうございます」と心より申し上げたいです。
- ・本人の体調等を考慮され適切に対応されています。(本人も喜んでと思います)
- ・いつもお花がきれいに生けてある。中々大変だと思いますがとても癒されると思います。

★『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、意見や要望を聞き、相談があり、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	34
ある程度反映されている	4
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	0
無回答	2

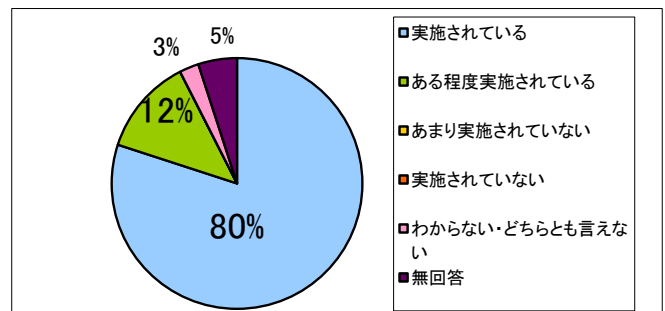


<ご意見>

- ・細かなところまで満たされるようにして下さり、すごい心遣いをしてくださっています。
- ・本人の体調等を考慮し各担当者による指導プランの説明があり反映されており、変更時は説明を受けています。

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	32
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	1
無回答	2

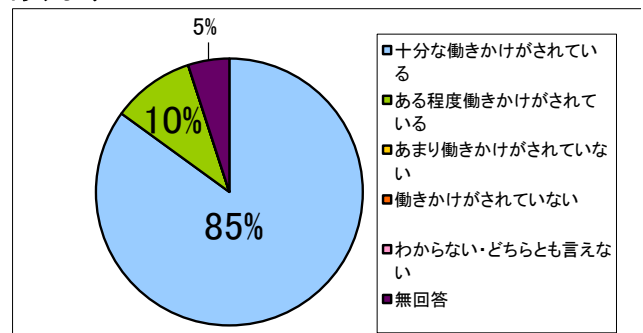


<ご意見>

- ・身体的なリスクに対しても、対応していただいている。
- ・計画に基づいて実施され変更時は説明を受けています。

3. ご家族への連絡や行事の案内について満足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	34
ある程度働きかけがされている	4
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	0
無回答	2



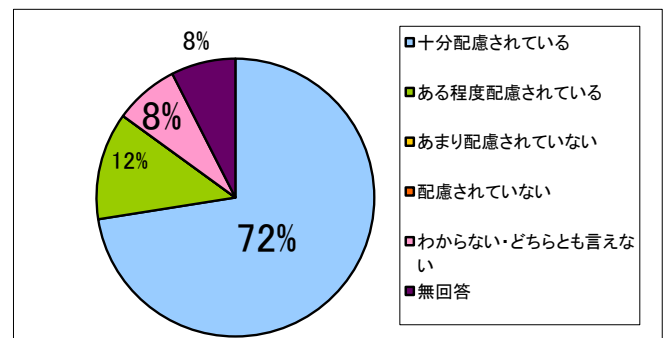
<ご意見>

- ・昨年の敬老会に誘いが何度かありましたが都合がつかず主人が参加しました。
- ・行事等の案内は詳しく説明を受けています。
- ・まめに連絡していただいていると思います。

★『日頃のケア、援助について』

1. 担当者会議で入浴や排泄の様子をお伝えさせて頂いていると思いますが、安全性やプライバシーへの配慮がされていると思いますか

十分配慮されている	29
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	3
無回答	3

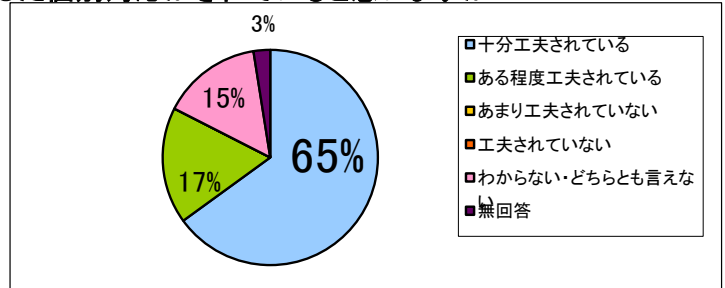


<ご意見>

- ・母が入浴を嫌がっていると思いますがよろしくお願ひします。
- ・いつも清潔にして頂き臭いもしないのには感謝しています。入浴も本人が満足するほど温めてもらって有難く思います。
- ・職員の態度を信頼しています。
- ・本人の体調等に応じて安全、健康管理がされており安心しています。(特に入浴後、気持ち良さそうにしており、うれしく思います)

2. 食事は季節感のある献立、食べやすい調理や盛り付け、食堂の雰囲気づくりなど、食事を楽しむための工夫がされていると思いますか。また体調に配慮した個別対応がされていると思いますか

十分工夫されている	26
ある程度工夫されている	7
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	6
無回答	1



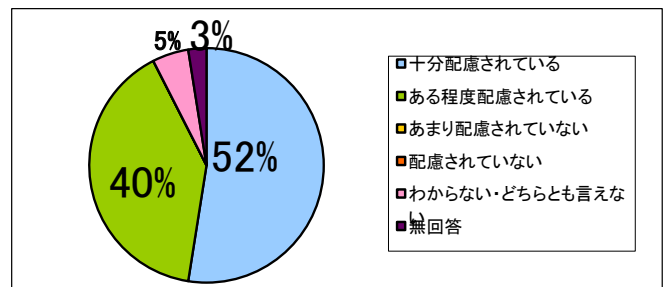
<ご意見>

- ・立会していないので返答できない。
- ・本人が「おいしい、おいしい」と申しています。いつも工夫していただき元気に過ごさせていただき根となっていると…。
- ・本人の体調等を考慮し量や時間等、調整されています。
- ・面会になかなか行けず食事時に行くことがない為。

⇒ 厨房発信のお便りを作成し、食事のご様子等をお伝えできる機会を持つよう努めたいと思います(厨房)

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	21
ある程度配慮されている	16
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	2
無回答	1



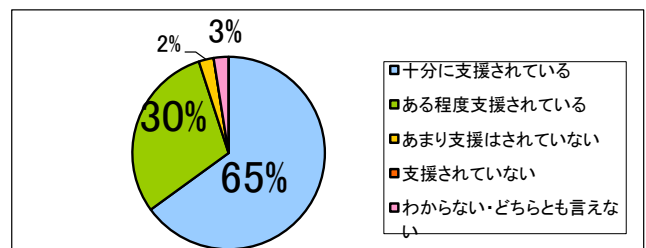
<ご意見>

- ・散髪希望時に家族へ確認の電話をしてもらえます。顔そりも必要時にしてやってください。
 - ・わからない
 - ・寒さ、暑さ、散髪、爪切り等、状況に応じて気を遣って頂いています。
 - ・ポイントカード等でよく利用する方は割引制度があってもよいと思います。入居者は選択できないので…よろしく願います
- ⇒ 散髪に関しまして、現在1社、1法人の来苑があります。問い合わせた結果、割引・ポイントカードについては厳しいという回答を頂きました。元々、ギリギリの料金設定、消費増税後の料金据え置き、今後の増税に伴う値上げ等の検討もあり現時点では難しいとのこと。
「キャンペーンで年に一度ご利用者にプレゼントを実施させてもらっていますが、今回の貴重なご意見を頂戴し、より良いサービスに努めていきたいと思えます。」「貴重なご意見を頂き、今後もサービスの向上に努めます」とコメントを頂きました。

★『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、ご利用者と寄り添えていますか？

十分に支援されている	26
ある程度支援されている	12
あまり支援はされていない	1
支援されていない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	0

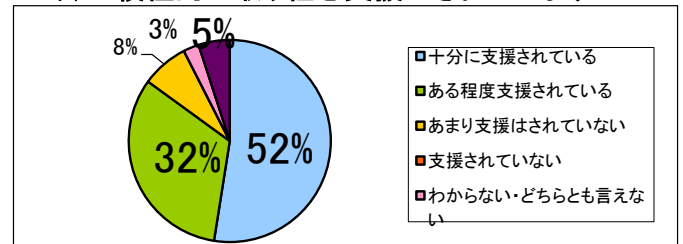


<ご意見>

- ・テレビをよく見ているようです。相撲が好きなので見せてやってください。
- ・わからない
- ・日課表によりチェックされています。
- ・自由気ままな日課表に付き合ってもらって申し訳ないです。
- ・リハビリで色々お手伝いをさせてもらっていたので母親にとっては生きがいのようになっていたと思えます。

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	21
ある程度支援されている	13
あまり支援はされていない	3
支援されていない	0
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	2



<ご意見>

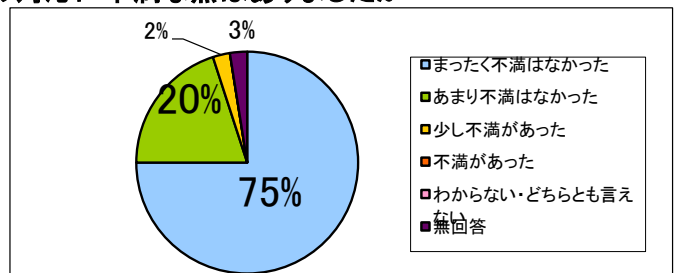
- ・一度こけたことがあり、靴を履き手引き歩行してもらっているみたいです。
- ・わからない
- ・利用者数と職員数を考えると、よくされていると思います。
- ・利用者の健康状態に添った状態に対応していただいている。
- ・スタッフの皆様方がとても忙しく、入所者は生きてゆくことのみになっていると感じます。
- ・スタッフの皆様方の余裕がないのだと感じます。
- ・本人が動ける状態ではない。それをよく介護していただいている。

⇒ 職員数に関しましては、十分とは言えないかもわかりません。余裕をもって業務にあたるように努めます。H29年5月現在、平均介護度が約4.5となっております。現在、普段の生活動作の中で機能を維持することに取り組んでいます。また、引き続き、理学療法士、言語聴覚士、歯科医師等の指導を頂きながら、その方の状況に応じた対応に努めると共に、よりよいケアを目指していきたいと思っております。

★『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せんか

まったく不満はなかった	30
あまり不満はなかった	8
少し不満があった	1
不満があった	0
わからない・どちらとも言えない	0
無回答	1



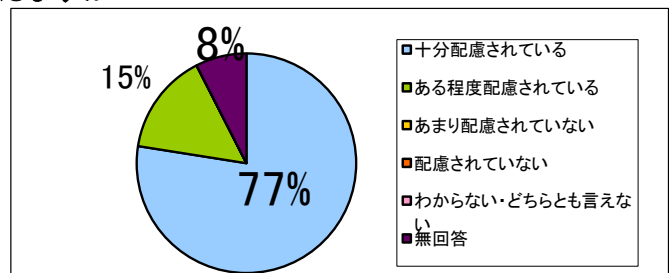
<ご意見>

- ・わからない
- ・とても良くして頂きました。ありがとうございます。
- ・最近急変時等はありませんが、過去、発生時は、すぐに連絡があり状況、対応等、説明を受けており安心しています。
- ・よくしてくださっています。
- ・報告が遅くにあった。

⇒ ご利用者の状況に合わせての対応、様子を観察しながらの対応などもあります。ご利用者、ご家族に安心していただけるよう出来る限りの対応に努めます。

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	31
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	0
無回答	3

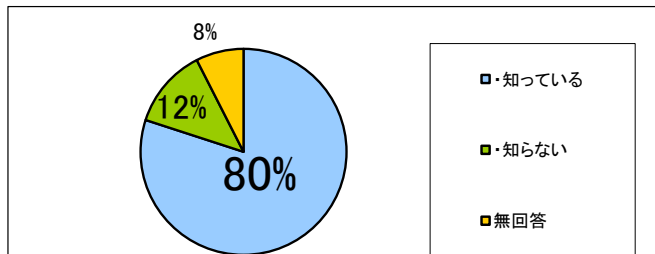


- ・職員さんに怒って無理を言ったりしていると思いますが(寂しい)、また、重ね着をしたいと思います。
- ・家族でも十分なことはできません。
- ・わからない
- ・家ではできない事です。お世話になって喜んでおります。
- ・体調等については日々十分把握され対応されています。

★『看取り介護について』

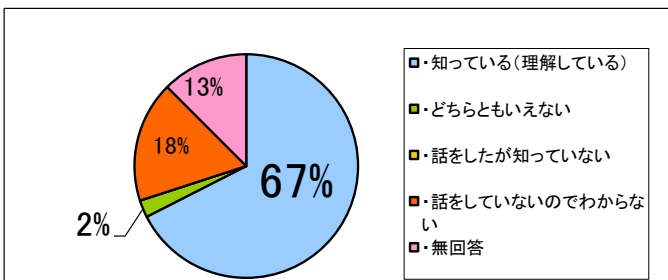
1、看取り介護についてご存知ですか

・知っている	32
・知らない	5
無回答	3



2、看取り介護について、ご家族・ご親族はご存知ですか

・知っている（理解している）	27
・どちらともいえない	1
・話をしたが知らない	0
・話をしていないのでわからない	7
・無回答	5

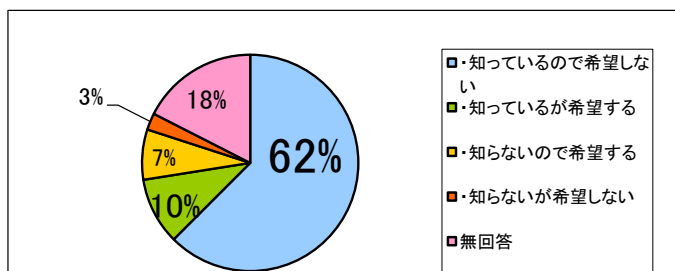


<ご意見>

- ・わからない
- ・説明を受けており理解しています。
- ・入所前から家族で話をして方向はまとまっていました。

3、看取り介護について詳しい説明を希望されますか

・知っているのに希望しない	25
・知っているが希望する	4
・知らないのに希望する	3
・知らないが希望しない	1
無回答	7



<ご意見>

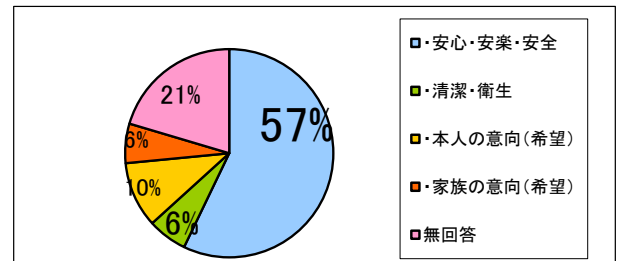
説明を希望される方にお聞きします。具体的な内容があればご記入ください

- ・今はいいです。希望の時は伝えます。
- ・万が一の時の具体的な対応がわからない(おおみや苑の対応、家族の対応の仕方)

⇒ 相談いただければ、ご説明させていただきます

4、看取り介護で、重要視する点はありますか(複数回答)

・安心・安楽・安全	28
・清潔・衛生	3
・本人の意向(希望)	5
・家族の意向(希望)	3
無回答	10



<ご意見>

- ・まだ元気ですが安楽な死を希望します。老衰で最期を迎えてくれたらいいです。いろんな処置は必要なし。
- ・安楽が第一と考えています。
- ・安楽な最期を迎えさせてやりたい。安心はしていますが、その時を考えると胸が痛みます。
- ・心穏やかに過ごせるとありがたいと思います。

5、自由記入欄(看取り介護でおおみや苑に希望することなど)

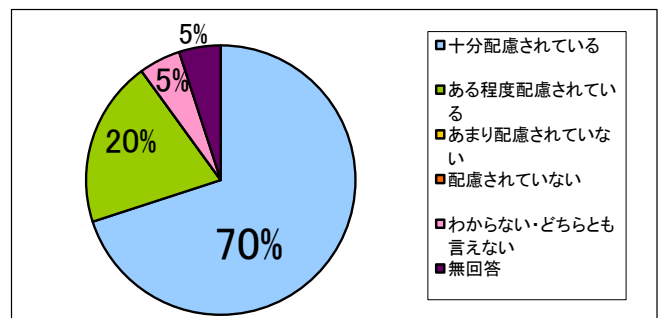
- ・おおみや苑で最期まで面倒を見てもらいたい。
- ・安楽的な自然看取りを希望します。
- ・最期までお世話になりたいです。
- ・家族にとっても、大変ありがたく思っています。

⇒ ご利用者の方には、おおみや苑を終の住処として穏やかな生活を過ごしていただきたいと考えています。そして、その日常生活の延長線上にある最期の時を、その人らしく迎えていただけるよう、ご家族、職員、嘱託医、皆で共に支えていきたいと思っています。何かご不明な点、お困りのことがあればご相談下さい(医務)

★『プライバシーの配慮・個人情報について』

1、プライバシーや個人情報の保護に配慮されていると思いますか？

十分配慮されている	28
ある程度配慮されている	8
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	2
無回答	2



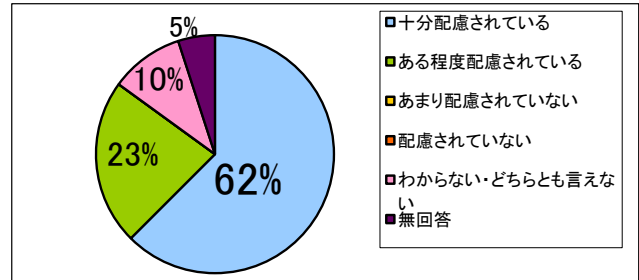
<ご意見>

- ・過去にトラブル等がない。

★『行事・余暇活動について』

1、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	25
ある程度配慮されている	9
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	4
無回答	2



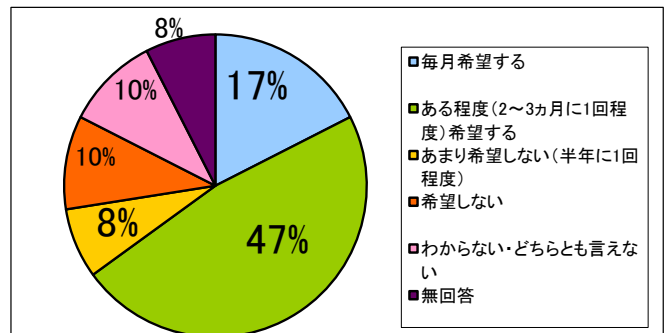
<ご意見>

- ・去年の夏祭りに上手に歌に合わせて手を動かしていました。ドライブ、買い物はインフルエンザ流行の時期が過ぎれば連れて行ってやろうと思います。
- ・行事等に参加時、適した服装等、よく配慮されている。
- ・母親から買い物した事とかドライブの事をお聞きしました。

★『ユニット便りについて』

1、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	7
ある程度(2~3カ月に1回程度)希望する	19
あまり希望しない(半年に1回程度)	3
希望しない	4
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	3



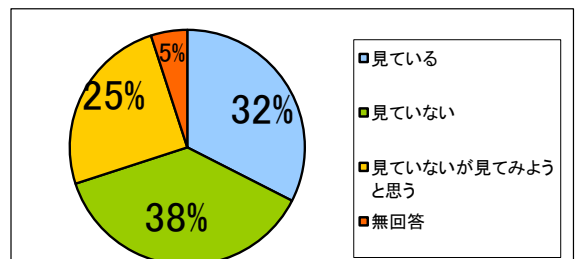
<ご意見>

- ・従来通りをお願いします。
- ・職員の負担にならない程度で。
- ・あまり行けないので、たまでいいですのでユニット便りでも生活の様子が見ることが出来ればと思います。
- ・介護の他に職員さんの労を考えると申し訳ありませんが便りが届くとうれしいです。
- ・様子がよりよくわかると思います
- ・よく苑に行っているので、毎月は不要と思います。
- ・発行されたときは希望しますが、特に期間は希望しません。職員さんの都合の良い時に発行していただけたら、うれしいです。

★『おおみや苑ホームページについて』

1、行事・活動写真などを掲載していますが、見ていただいていますか

見ている	13
見ていない	15
見ていないが見てみようと思う	10
無回答	2



<ご意見>

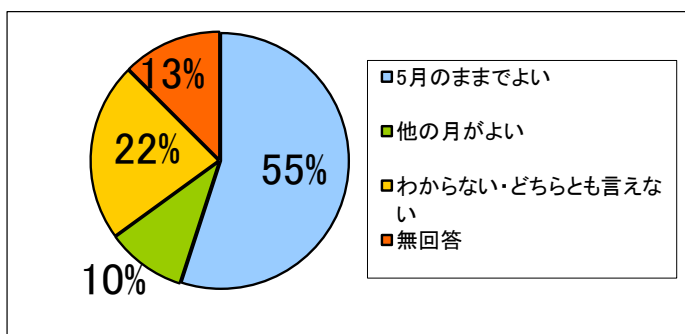
- ・Facebookを活用していただけたら、見てもらいやすいと思います。
 - ・時々みている。
 - ・新しく入苑された職員の紹介をして頂けたら…
 - ・何度か写真を撮ってもらっているので、また見せて下さい。
- ⇒ ホームページ、Facebookを活用しております。個人情報も考え十分な掲載が出来ていないですが、少しでもご利用中の様子がお伝えできるように努めます。

★『家族交流会について』

1、家族交流会の日程について

5月のままでよい	22
他の月がよい	4
わからない・どちらとも言えない	9
無回答	5

<ご意見>



- ・20日過ぎて終わり頃にしてほしいです。
- ・5月は農繁期でありますので苑の都合がつけて頂けるのであれば6月にして頂けたらありがたいです。
- ・出来れば下旬で。
- ・個人的には日曜日は忙しいので。

★『その他のご意見』

- ・いつもありがとうございます。
- ・医療機器を買ってやりたいと思っています。また、相談するので買ってやって下さい。
- ・大変よくみて頂いており安心しております。ことある度に知人に伝えていきます。
- ・いつも十分な心づかいをして頂き感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。
- ・とても良くしてもらって感謝しています。
- ・毎年インフルエンザなどの対応は、おみや苑は早くて対応していただきうれしいです。今年は大雪で皆さん通勤に大変でしたでしょう。いつもあたたかいご支援感謝しております。
- ・いつもお世話になり有難うございます。なかなか顔を見に行くことが出来ませんがこれからもよろしく願います。
- ・いつもお世話になっています。今後ともよろしく願います。
- ・よくして下さいます。感謝しています。ありがとうございます。

担当 川村 雅輝