

平成30年度 施設サービス向上のためのアンケート結果

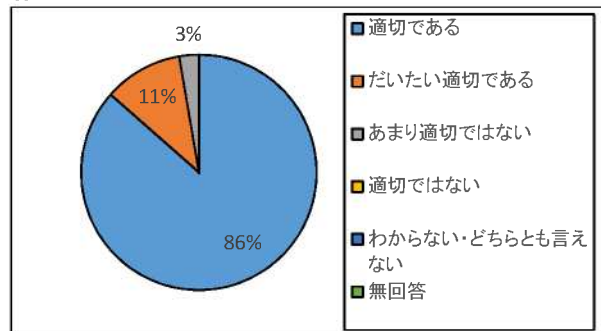
平素は、おおみや苑をご利用頂きありがとうございます。
ご協力いただきましたアンケートの集計結果を公表させていただきます。この結果を踏まえて、今後とも、よりよいサービスを提供できるように心がけていきたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。

◎アンケート結果 実施月(H31年3月) 配布数61名
(回答していただいた方 37名 ... 回答率61.6%)

★『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	32
だいたい適切である	4
あまり適切ではない	1
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

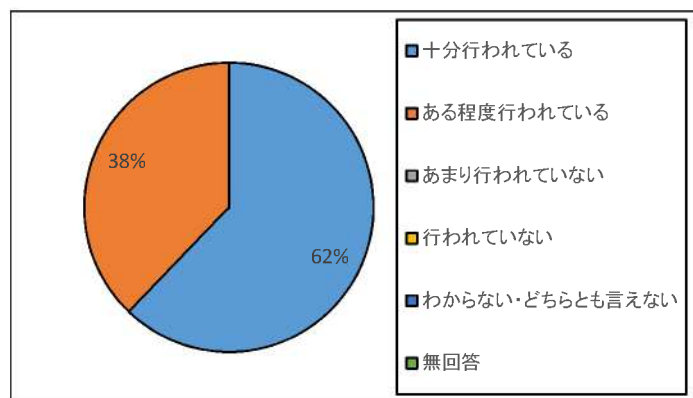


<ご意見>

- ・いつも明るく、気持ちよく行かせて頂いています。
- ・行かせてもらった時、よく声をかけて下さいます。
- ・よく対応している。
- ・日々の挨拶がしっかりと出来ているので。
- ・以前は、どの方も挨拶をされていましたが、最近は挨拶をされない方が少しずつ多くなれたと感じます。
- ・2階の職員様は「ご苦労様」等、挨拶はありますが、事務室職員さんは面会でご名前を書く際に一言も声をかけてもらったことがない。窓口では一声あってもよいのでは。 ⇒ **事務所窓口をふさがず声が届くような工夫を行い積極的に挨拶するよう心がけます。おおみや苑職員全体の課題として改善に取り組みます。**

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	23
ある程度行われている	14
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	0
無回答	0

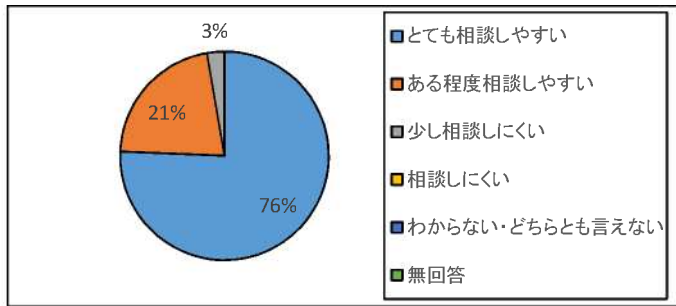


<ご意見>

- ・しっかりと母親の現状等、聞かせてもらっている。
- ・様子等話してくださいませ。
- ・私の方から訪ねなくても職員の方々から丁寧に報告して頂けます。ありがとうございます。
- ・面会に行くとき直ぐに部屋に来てくださり椅子などもってきて日頃の事をお話して下さいませ。
- ・いつも忙しそうなのであまり聞きにくい。
- ・積極的に伝えてもらっている。
- ・来苑した時にちゃんと日々の生活状況を説明してもらっている。
- ・忙しそうで聞きにくい。
- ・こちらから聞けば、答えてもらえます(看護師・介護士様のこと)
- ⇒ **忙しさを感じさせないよう努めます。さらにご家族に声をかけてもらいやすいように可能な時は手や足を止めるよう意識し、職員の方からも声をかけるように心掛けます。**

3. 来苑されたとき、職員に相談(ご意見)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	28
ある程度相談しやすい	8
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

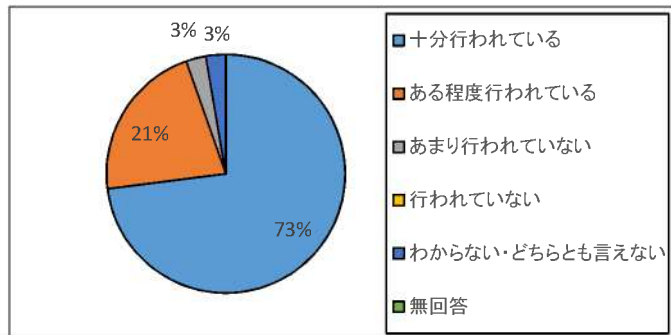


<ご意見>

- ・どなたにも声をかけやすいです。
- ・聞きやすいです。
- ・いつもパソコンに向かわれているし迷惑かけたくない。
- ・相談事には気やすくのってもらえる。
- ・来苑した時に皆さんが声をかけて下さる。
- ・スタッフの皆様が忙しそうで気を遣ってしまう。⇒2参照、ご家族以外に、ご利用者も同じ思いであることを意識します。
- ・懇切丁寧に相談に乗って頂けて有難い

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	27
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	1
無回答	0



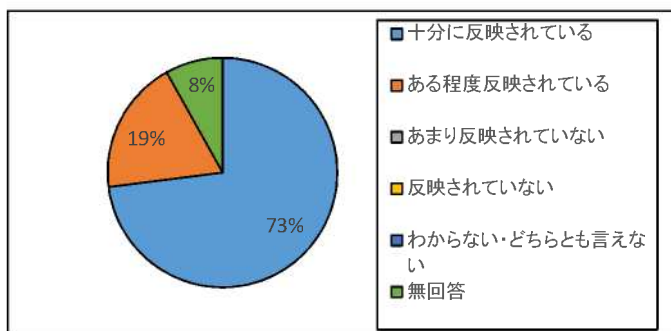
<ご意見>

- ・よく話しかけてもらっている感じが感じられる。
 - ・自宅のようにはいかない。これは致しかたない事だと思います。
 - ・よく気を付けてみて下さっています。
 - ・食事の献立表を見れば毎日の生活のリズムが良いとわかります。
 - ・おばあさんの顔がいつも安らんでいます。
 - ・入所者一人一人ニーズが違うので仕方ないと思う。
 - ・面談で聞く限りでは良いと思える。
 - ・スタッフの方が必ず声かけをして下さる。
 - ・入所者を「名前」で呼んで頂きたいです。姓で呼んでいらっしゃるようですが、とても冷たく感じます。切に願います。「名前」で呼んでください。
- ⇒ 基本的には姓または名で呼ばせて頂いています。個人によって、いろいろありますのでご本人、ご家族と相談して決めさせていただきます。

★『個別サービス計画書(ケアプラン)について』

1. 個別計画(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	27
ある程度反映されている	7
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	3

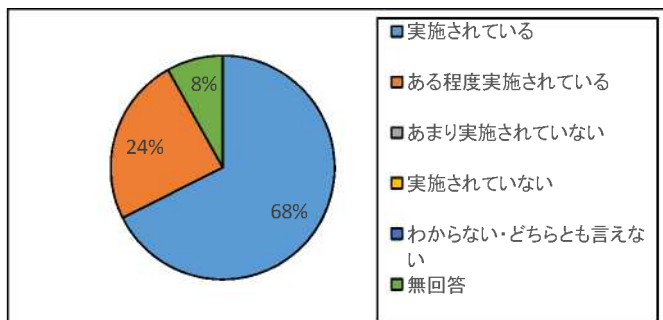


<ご意見>

- ・本当に良くしてもらっている。
- ・担当者会議内容も含め、十分反映されています。
- ・おばあさんの身体に合わせて日々生活できています。

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	25
ある程度実施されている	9
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	0
無回答	3

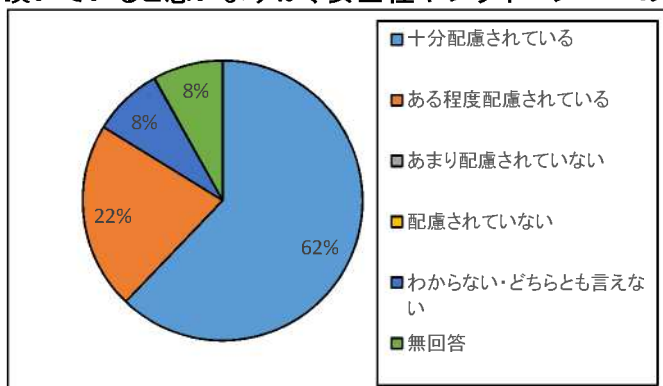


<ご意見>

★『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	23
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	3
無回答	3

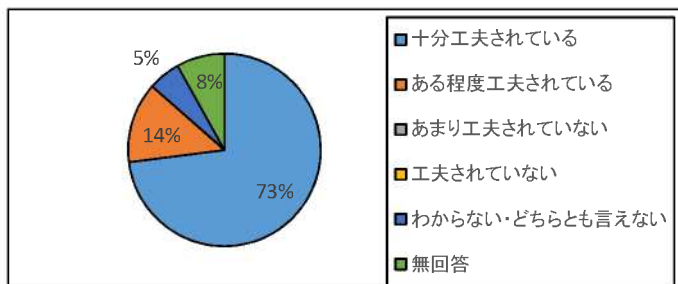


<ご意見>

・視認していないのでわからない。

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	27
ある程度工夫されている	5
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	2
無回答	3

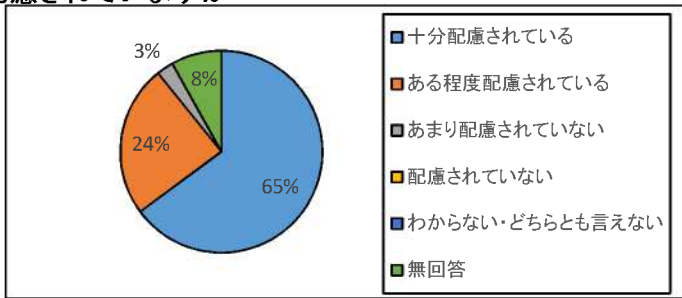


<ご意見>

- ・細かく注意してみてもらっている。
- ・雰囲気は良いと思いますが、献立・盛り付けをよくみてないのでわからない。
- ・食べやすい形でよいです。
- ・食事をした後、何を食べたか何を残したとか説明して頂く。
- ・感謝しています。ありがとうございます。

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

十分に配慮されている	24
ある程度配慮されている	9
あまり配慮されていない	1
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



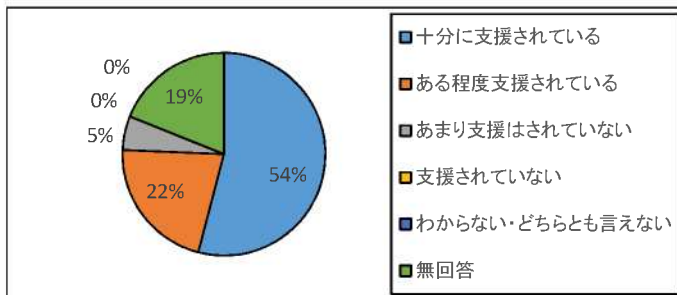
<ご意見>

- ・いつもきれいにしてもらっています。
- ・部屋、髪の毛もいつもきれいにしてもらっている。本人もそのようなことは、とても気にしていた。
- ・寒い日、靴下の短いとズボンの短いので足首が冷たく身体も冷えていたこともあったので、ズボン下は履かせてほしいと思いました。 ⇒ **季節やご利用者に応じた服装に努めます。**

★『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、ご利用者と寄り添えていますか

十分に支援されている	20
ある程度支援されている	8
あまり支援はされていない	2
支援されていない	0
わからない・どちらとも言えない	0
無回答	7

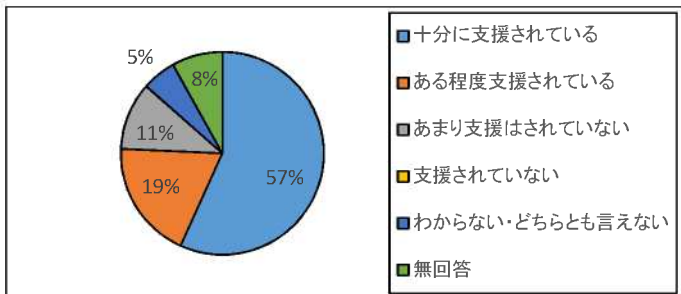


<ご意見>

- ・出来る事は出来る範囲で手伝いできればいいです。
- ・スタッフの方が忙しそうなので。
- ⇒ **業務の見直しを行いながら、寄り添える時間を増やしたいと思います。**

2. 普段の生活に配慮された機能訓練・日常生活動作訓練(リハビリ)に積極的に取り組む為の支援がされていると思いますか。

十分に支援されている	21
ある程度支援されている	7
あまり支援はされていない	4
支援されていない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	3

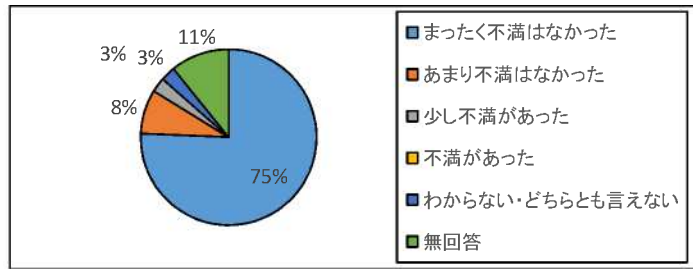


<ご意見>

★『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	28
あまり不満はなかった	3
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	1
無回答	4

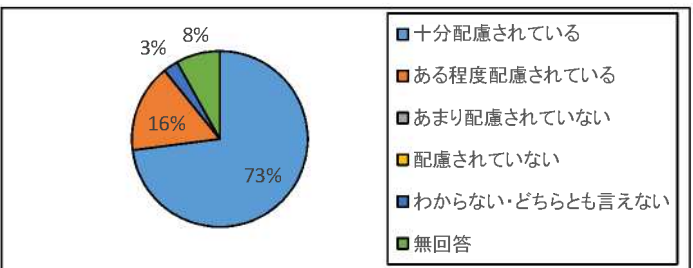


<ご意見>

- ・直ぐに対応して下さり対応してもらっています。
- ・感謝です、ありがとうございます。

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	27
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
無回答	3

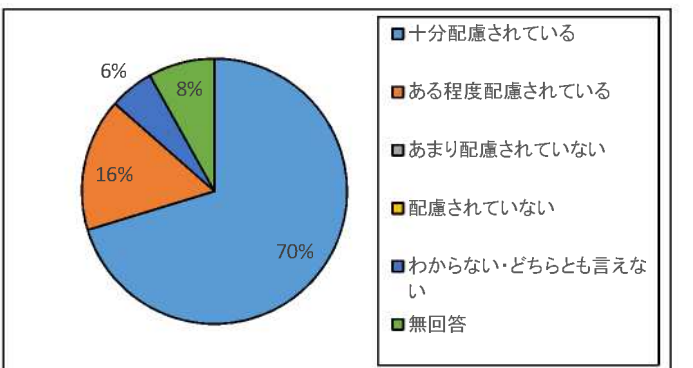


- ・今現在、足の浮腫みがあり、足を高くして頂き配慮されている。

★『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	26
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	2
無回答	3

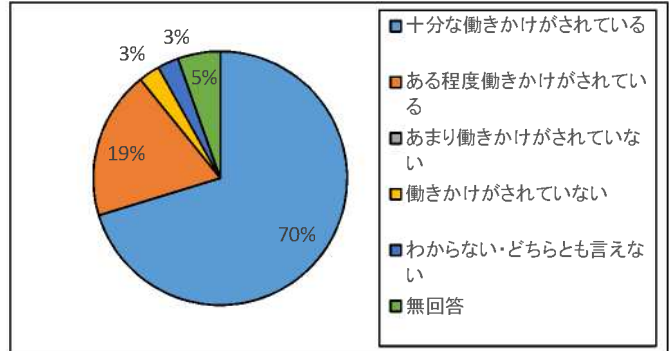


<ご意見>

★『行事・余暇活動について』

1、ご家族への連絡や行事の案内について満足は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	26
ある程度働きかけがされている	7
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	1
わからない・どちらとも言えない	1
無回答	2

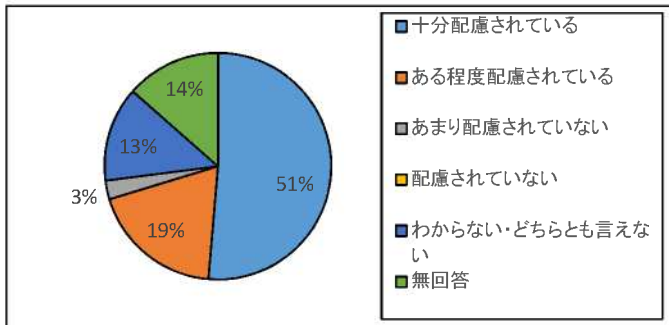


<ご意見>

・連絡等、よくしてもらいます。

2、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、ご本人・ご家族の意向が配慮されていると思いますか。

十分配慮されている	19
ある程度配慮されている	7
あまり配慮されていない	1
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	5
無回答	5



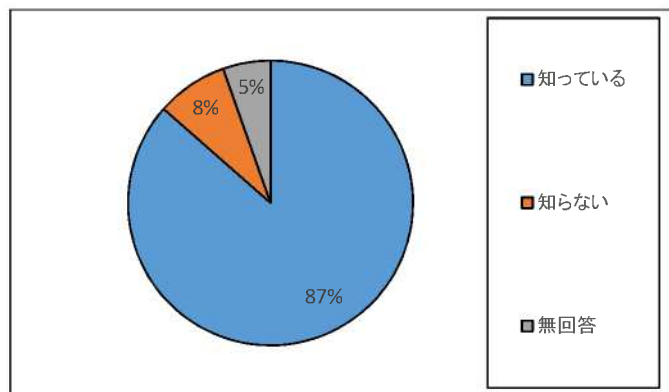
<ご意見>

・本人がどの程度望んでいるのかが家族にもよくわからないので。
 ・入所したばかりで、たぶん経験していないと思うのと、本人が参加したいのかどうか不明なので。

★『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

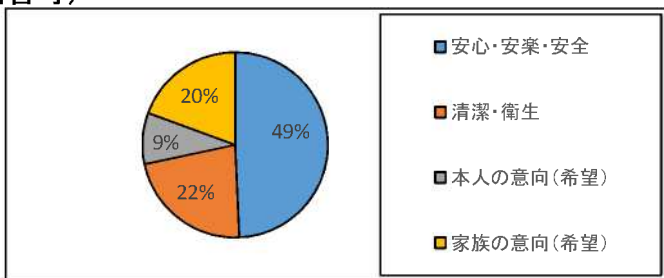
知っている	32
知らない	3
無回答	2



・話を聞かせて頂きました。

2. 看取り介護で重要視する点はありますか(複数回答可)

安心・安楽・安全	33
清潔・衛生	15
本人の意向(希望)	6
家族の意向(希望)	13



・いつもきれいに身してもらっているようでうれしいです。

★『その他のご意見』

- ・いつもお世話になり本当にありがとうございます。
- ・家族が通常通りの生活がおくれる事を大変感謝しております。
- ・大変よく見て(診て)頂いており、感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっています。スタッフの皆様には感謝しています。
- ・いつもお世話になります。よろしく願います。
- ・知り合いに踊り、太鼓、ハワイアンフラダンスなどで各地の施設を訪問されている方がおられますが、おおみや苑様は環境が良く職員の皆様方の対応が素晴らしいと感心されておられました。私も同感です。義兄がお世話になり短期間で明るく元気になりありがとうございます。色々とお世話をかけますが、今後ともよろしく願います。
- ・いつもお世話をかけて申し訳ありません。面会にも行ってやれず、本人も淋しい思いをしていると思いますが、なかなか思い通りならず申し訳ございません。これからもよろしく願ひ申し上げます。
- ・日常生活の様子が、よくわからず面談等で来苑した時のみの情報ですが、よく対応して頂いている様子で安心しています。
- ・本当に良くして頂け有難いばかりで。安心して暮らせている事にも感謝の気持ちでいっぱいです。お世話ばかりかけますが、どうぞよろしく願ひ致します。
- ・職員さんは本当に大変な仕事をされているのに、いつも来苑すると、どなたも笑顔で挨拶してくれます。本当に感謝していますし安心しています。これからもよろしく願ひします。
- ・今後もよろしく願ひします。
- ・名前は本人が一生使う宝物です。スタッフの皆様方に切に願ひします。どうか姓ではなく名前を呼んでやってください。それだけでも本当に暖かい気持ちになります。 ⇒ 4参照
- ・入居者の部屋をもう少し清潔にしてください。埃が目立ちます。
⇒ 整理整頓・掃除等、生活の場である事を意識し実施します。