

令和元年度 施設サービス向上のためのアンケート結果

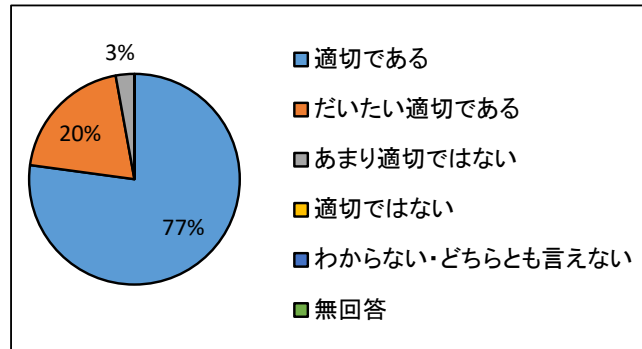
平素は、おおみや苑をご利用頂きありがとうございます。
ご協力いただきましたアンケートの集計結果を公表させていただきます。この結果を踏まえて、今後とも、よりよいサービスを提供できるように心がけていきたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。

◎アンケート結果 実施月(令和2年2月) 配布数61名
(回答していただいた方 35名 ... 回答率57.4%)

★『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	27
だいたい適切である	7
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



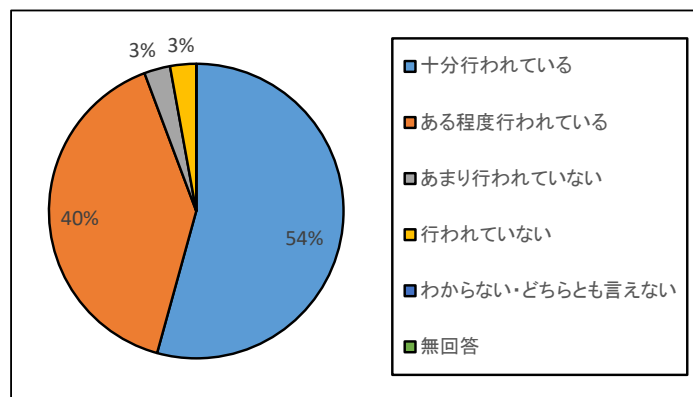
<ご意見>

- ・面会に行くといつも親切に対応していただけます。
- ・職員の対応は良い。
- ・服装までじっくり見る事はないが挨拶は感じよい。
- ・いつも毎回笑顔で対応していただき大変うれしいです。
- ・ほとんどの方が・・・感じです。
- ・担当でない利用者家族と通路ですれ違っても、挨拶されない。こっちは軽く会釈しているのに。

⇒ 接客マナーについては全職員で改めていきます

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	19
ある程度行われている	14
あまり行われていない	1
行われていない	1
わからない・どちらとも言えない	0
無回答	0



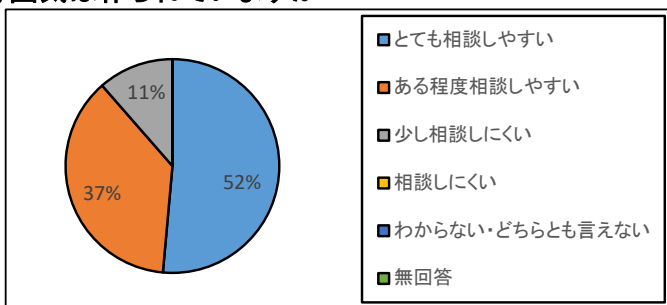
<ご意見>

- ・日頃の様子などを教えていただけます。
- ・訪問した際、忙しそうで誰も居られない時がある。
- ・普通。
- ・訪問した時、部屋にいられた時出合いがあればお聞きできるが・・・職員さんに会わない時もある。
- ・こちらから質問するまでもなく日頃の様子を直ぐにお話しして頂けてます。
- ・常に忙しそうにされている。職員の数が多いのでは。

⇒ 職員の数については充分ではないかもしれませんが、ただし、基準に達していないという事はありません。ご様子をお伝えできるようにしていきたいと思っております。

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	18
ある程度相談しやすい	13
少し相談しにくい	4
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



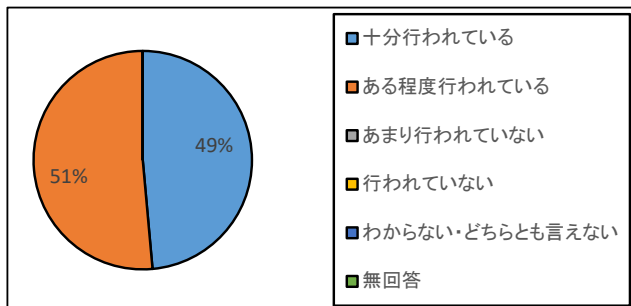
<ご意見>

- ・職員さんが対応が良いので何かあれば言いやすいと思います。
- ・普通。
- ・忙しいそうです。
- ・明るく優しく笑顔で接して頂いて、とてもお話がしやすいです。
- ・よくして下さいますので、又忙しいので聞く事が申し訳ない。
- ・常に忙しいにされているので止めて話す雰囲気でないような感じです。

⇒ 気持ちに余裕を持ち対応に気をつけます

4. 生活の場として、心安らく雰囲気作りがされていますか

十分行われている	17
ある程度行われている	18
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>

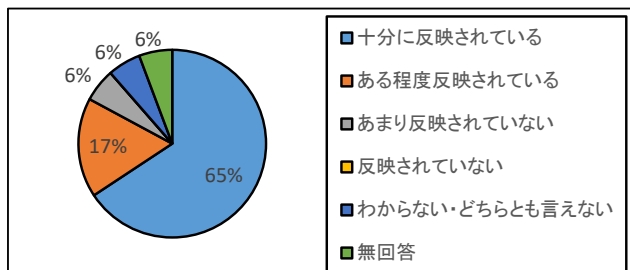
- ・廊下の壁などに、いろいろ飾られ心安らく感じられます。
- ・グループで生活しているのでよい。
- ・訪問時はいつもベッドで横になっている事が多いですが、ドアも開いていて風通しがよく、声掛けをいつもして頂いているんだと安心しています。
- ・いつも見てないのでわからないところもありますが、出来る限りの事を行って下さっていると感ずます。
- ・部屋の床は掃除してあるようですが、棚周辺は掃除されていない。通路も物置状態の箇所もある。

⇒ 気をつけていきます。掃除以外に心安らく環境・雰囲気作りにも努めていきます

★『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	23
ある程度反映されている	6
あまり反映されていない	2
反映されていない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	2

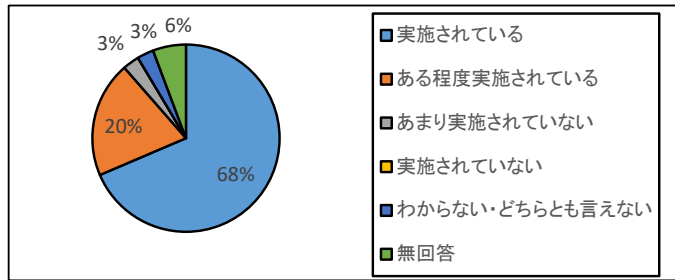


<ご意見>

- ・プラン自体はお手本のようなことばかり説明を受けるのですが、実情にあった実現できる事を計画してほしい。
 - ・外出を希望しました。 ⇒ ご利用者の体調を考えながら実施している為ご希望に添えない事もあり申し訳ないです。
 - ・半年に一回の面談で具体的に計画を示して頂き報告を受けています。時々伺ってその様子を見せていただいていますがいいたいと思います。
 - ・半年に1回会議に呼んでいただき、意見・要望を取り入れていただいている。
- ⇒ 栄養プランがご利用者の実情に合った実現できる個別のものになるよう多職種で連携し日頃の様子をしっかり伺いご家族からの要望と合わせて計画実行していけるよう改めて見直ししたいと思います。

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	24
ある程度実施されている	7
あまり実施されていない	1
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



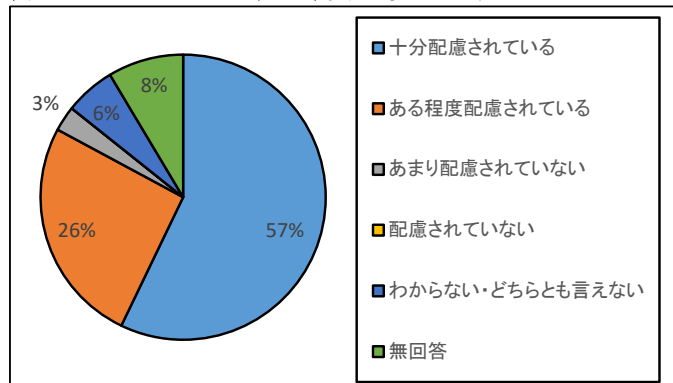
<ご意見>

- ・半年に一回の面談で具体的に計画を示していただき報告を受けています。時々伺ってその様子を見せていただいておりますが、いいと思います。
- ・信頼しています。お世話になっている本人の気持ちはわからないので。
- ・わからないところもありますが、よくやって下さっていると感じています。
- ・部屋と食堂だけの移動だけではなく施設周辺とか外出とか気分転換になるような事をお願いしたい。職員数が少ないのは承知しますが。

★『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	20
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	2
無回答	3

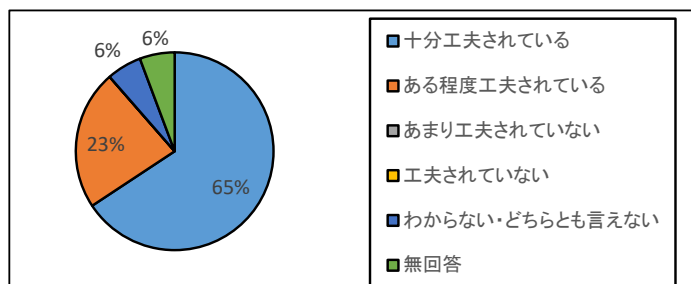


<ご意見>

- ・入浴の様子は聞いていない。
- ・排泄の回数は聞きますが、安全性とかは確認した事がないし報告も受けていない。

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	23
ある程度工夫されている	8
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	2

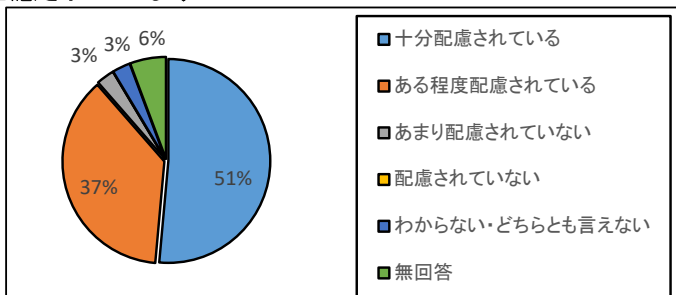


<ご意見>

- ・飲み込みやすいように刻みで対応していただいた、いろいろ、有難いです。
- ・よく残している様子で食べにくいのか、嫌いな物なのか聞いてもらってるんでしょうか。
- ・嚥下機能低下がある為、配慮された摂取状況・対応をして頂いている。
- ・わからないところもありますが、よくやって下さっています、ありがとう。

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	18
ある程度配慮されている	13
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	1
無回答	2



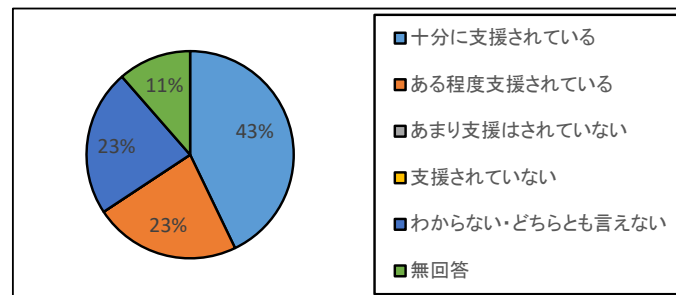
<ご意見>

- ・適度に散髪もしていただき満足しています。
- ・散髪でさっぱりしてほしい。
- ・ヘアースタイルも定期的にして頂いている。
- ・寒い時にズボン下を履いていなかったり、靴下とズボンの間、足がむき出しの事が2, 3回あったのでスタッフの皆様忙しいんだと思いました。

★『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	15
ある程度支援されている	8
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	8
無回答	4

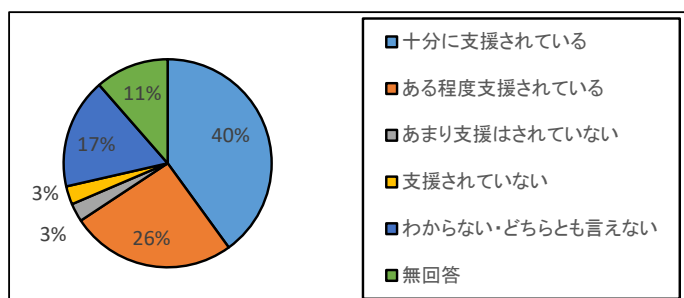


<ご意見>

- ・残存能力がわずかだと思うので支援が難しい状況だと思われます。
- ・スタッフの皆様がとても忙しいのだと思います。気にかけて出来るだけ配慮して下さいと思います。

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	14
ある程度支援されている	9
あまり支援はされていない	1
支援されていない	1
わからない・どちらとも言えない	6
無回答	4



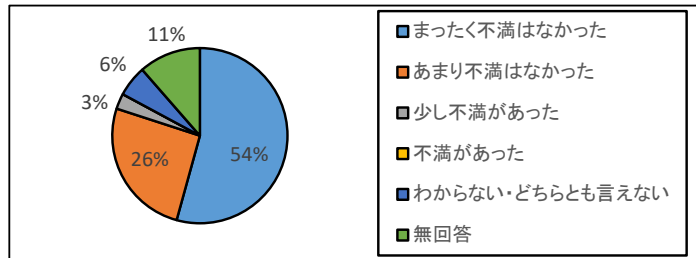
<ご意見>

- ・リハビリの施設ではないので、ある程度の支援でも仕方ないと思う。
- ・スタッフの皆様がとても忙しいのだと思います。気にかけて出来るだけ配慮して下さいと思います。

★『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したか

まったく不満はなかった	19
あまり不満はなかった	9
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	2
無回答	4

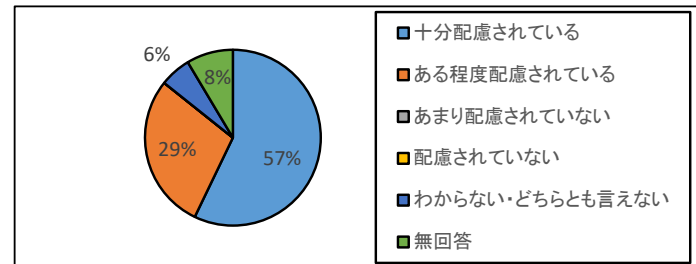


<ご意見>

- ・いつも丁寧にしていただきありがとうございます。
- ・体の状態に変化があった時には連絡をして下さっていると思う。
- ・連絡、相談、対応等よくして頂いています。

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	20
ある程度配慮されている	10
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

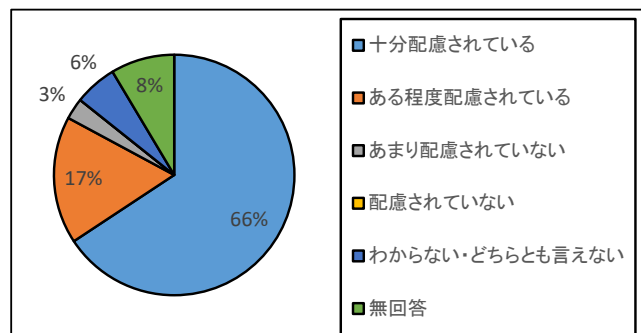


<ご意見>

★『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	23
ある程度配慮されている	6
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	2
無回答	3

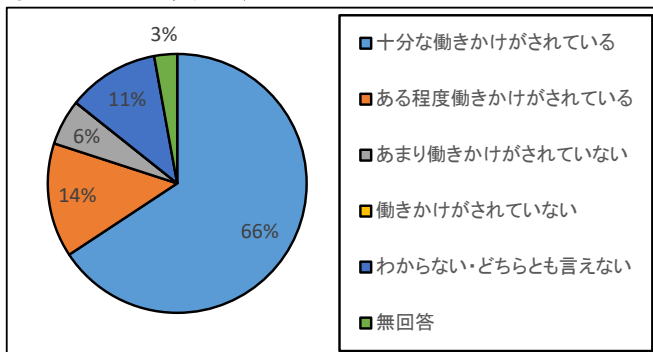


<ご意見>

★『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	23
ある程度働きかけがされている	5
あまり働きかけがされていない	2
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	4
無回答	1

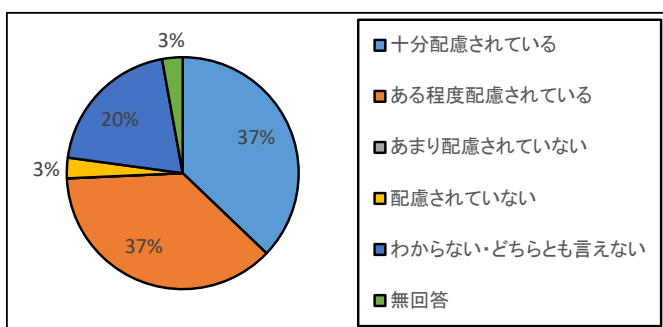


<ご意見>

・遠くにおり、近くではない為に逆に気をつけて頂いています。

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	13
ある程度配慮されている	13
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	1
わからない・どちらとも言えない	7
無回答	1



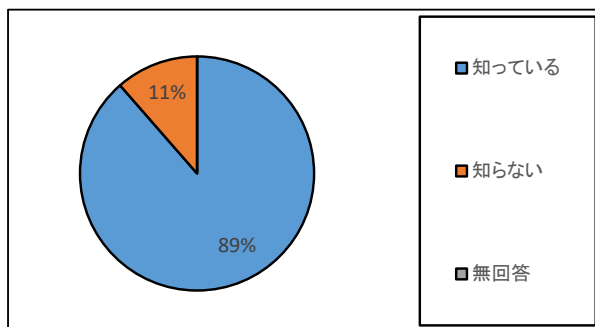
<ご意見>

・どちらも参加できないから。
 ・この点はよくわかりません。
 ・出来る限り外出してほしいと思っていますが、だんだん身体も不自由になりスタッフ様は大変だと思っています。私もできる限り外出させてやりたいと思います。

★『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	31
知らない	4
無回答	0



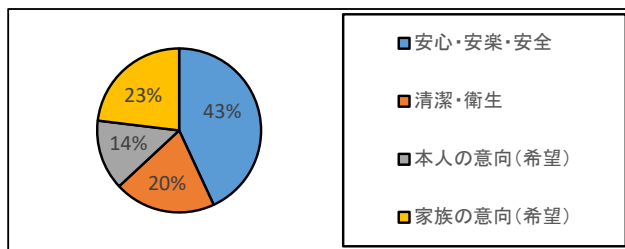
<ご意見>

・入苑時に丁寧に説明して頂きました。

⇒ 看取り介護について、質問等ございましたらいつでも声をかけていただけたらと思います。

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	28
清潔・衛生	13
本人の意向(希望)	9
家族の意向(希望)	15



<ご意見>

- ・本人は高齢であり、その日までゆっくり過ごすことが出来れば安心です。
- ・自然体でいいと思いますが、出来るだけ安らぐような環境作りをお願い致します。

★『その他のご意見』

- ・いつもお世話になりありがとうございます。
- ・家で家族が介護するのは大変な事なのに、おみや苑で介護してもらえて、とても感謝しています。親切にさせていただいて家族も大変満足しています。ありがとうございます。これからも父をよろしく願います。
- ・いつも忙しそうなので無理だと思いますがトイレの後とかに5分でも本人の話を聞いてもらえたら嬉しいだろうと思うのですが。
- ・意見なし。今のままで充分です。引き続きよろしく願います。
- ・何事にも十分な配慮がなされていて感謝の気持ちでいっぱいです。本当に皆様ありがとうございます。
- ・現実的に入苑者と別居なので日常的な事はスタッフに任せっきりで申し訳なく感謝します。ですので、よくわからない部分がありますが、ほぼ満足する対応をして頂いていると感じます。
- ・いつもありがとうございます。感謝しております。
- ・大変お世話になっております。遠距離の生活で中々苑に伺う事ができておりません。何かあれば連絡をいただいております。今後とも何卒よろしく願致します。
- ・いろんな点でよくわからない事がありますが話し合いの時に尋ねます。いつもお世話になっております。インフルエンザやコロナウイルスで面会ができないのが淋しいですが職員の皆様も大変でしょうがこの時期を乗り切ってください。
- ・お世話になっている事、とても感謝しております。今後ともよろしく願います。
- ・日々の生活が当たり前で送れている事、職員の皆様に感謝いたします。ありがとうございます。
- ・ショートステイでいろいろお世話になり2月に入所させていただきました。職員さんの対応もこちらが申し訳ないほど丁寧で食事やケアも家では中々出来ない事です。介護は大変です、それをお願いするのですから本当に申し訳ないと思います。よろしく願います。
- ・いつも皆さんが本当の家族のように母に接して頂いていますのでとても感謝しています。なかなか訪問ができませんので皆さんのやさしい対応がとても安心に繋がっています。入居出来て本当にありがたく感じています。これからもよろしく願致します。
- ・いつもお世話になり感謝しています。なかなか家族が見に行く事ができず、母に対しては悪いなーいつも思っています。私たち家族は安心していつも日々送っていると思っています。担当者会議でも様子を詳しく聞かせて頂いているのに、家族に報告できるので喜んでます。
- ・大変な状況の中で様々に応じて下さって感謝しています。離れて住んでいても一日一日は運動していると感じますので私自身もスタッフの皆様方の真行を暖かく感じ、感謝し一日一日を生きてゆこうと思います。
- ・十分な介護サービスや個人毎のケアプランの実現するにも職員さんの人数が足りないと感じます。

⇒ 現在、新型コロナウイルス感染予防対策にて外出や活動、面会を制限しています。皆様においては大変ご心配をお掛けしています。何とかこの危機を乗り越えて平穏な日々を迎えられることを切に願ひ、職員一丸となり業務にあたりたいと思います。