

# 平成27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頂きます。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いますのでよろしくお願ひ致します。

◎アンケート結果 配布数60名

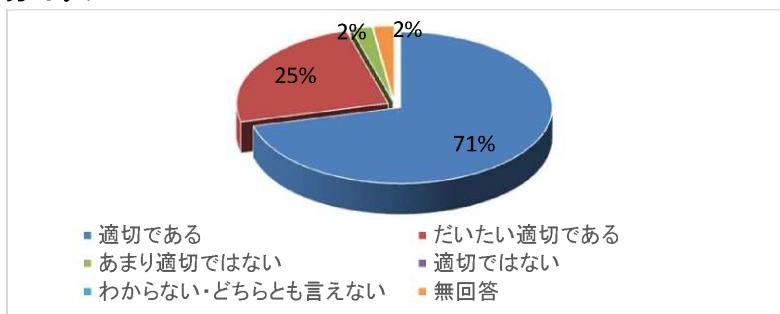
(回答していただいた方45名)

…回答率75%)

## 『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	11
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	1

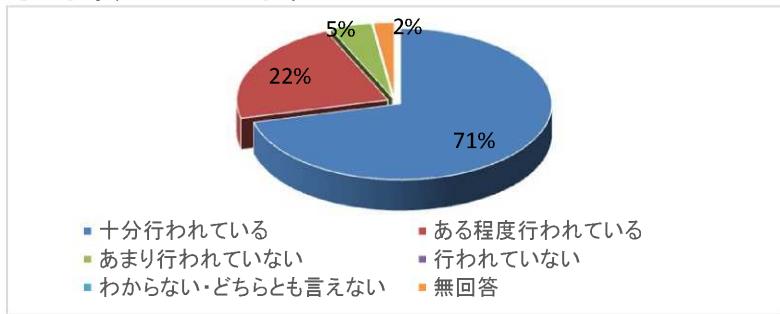


### ＜ご意見＞

- 男女共に笑顔で挨拶され、親しみのある言葉遣い、服装は各人の働きやすい服装でよいと思います。
- 挨拶はすばらしいです。いつも気持ちよく思います。
- 忙しい中に接客の声かけは、気持ちよく感謝しています。
- 動きやすい服装で、よいと思います。
- ユニットの方については、満足しております。
- 良いと思います。
- 来苑する時、いつも緊張します。特に受付の職員さんに挨拶しますが、声掛けの反応が遅いため無視されているようなことがあります。窓口が玄関になります。気持ちの良い対応をしていただきたいです。  
⇒ 窓口対応の改善に努めます。また、おおみや苑全体で取り組んでいきたいと思います。

### 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	32
ある程度行われている	10
あまり行われていない	2
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	1

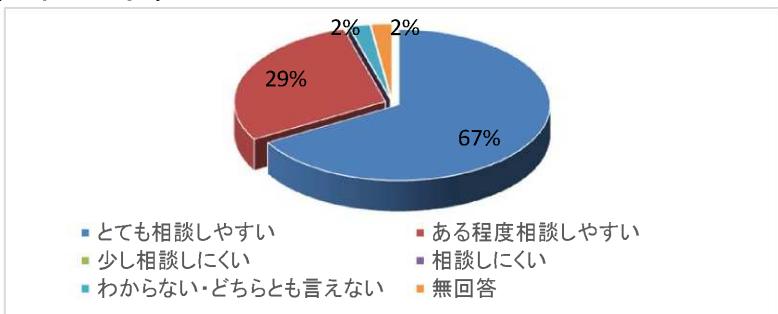


### ＜ご意見＞

- 記録表に細かく記入されており、変化があればわかりやすく説明を受けています。
- スタッフによりよく伝えてくださる人と、そうでない人との差が大きいです。
- 面会に行かせてもらった時だけでなく、まめに電話していただいて感謝しています。
- 大勢の職員さんにお世話になっていますが、いつも状況を知らせてくださるのは、一人ぐらいの職員さんです。
- 伝えられています。  
⇒ ご家族様の話しやすい雰囲気・関係づくりを意識し、各ユニットどの職員でもご利用者様の状況を伝えさせて頂けるよう努めます。

### 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	30
ある程度相談しやすい	13
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	1
無回答	1

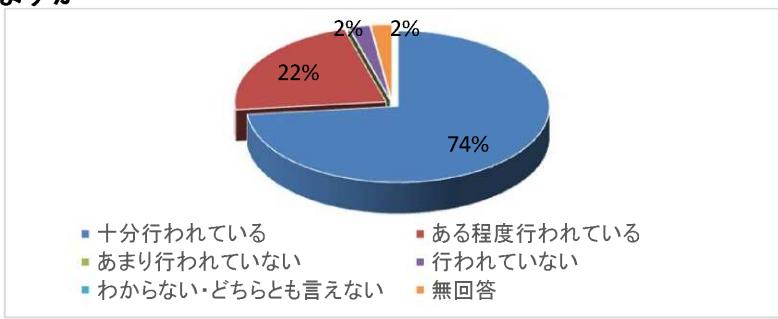


#### ＜ご意見＞

- ・気を使うことなく相談でき、冗談も言える雰囲気で話しやすい。
- ・いつもすぐに声を掛けさせていただけて、相談や話がしやすいです。
- ・いつもこちらの都合で、面会しているのでごめんなさい。
- ・適切に対応されている。
- ・皆様お忙しいので、忙しそうだと声を掛けにくいです。
- ・来苑時、職員さんがいつも少なく忙しい時間みたいなふうにみれるので話しにくい。  
⇒ 忙しさを感じさせないように努めます。ご家族様同様に、ご利用者様も同じ思いをされているということを意識します。

### 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

十分に行われている	33
ある程度行われている	10
あまり行われていない	0
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	1



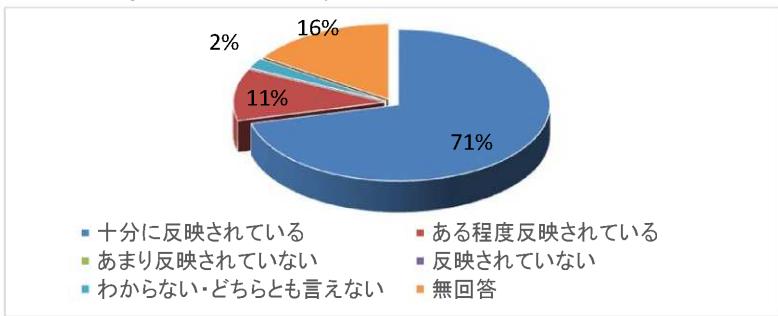
#### ＜ご意見＞

- ・本人の体調等を、よく考慮され適切に対応されています
- ・いつも見ていないのでわからない。スタッフの方々忙しそうで気を遣います。
- ・通路が物置場になっている。
- ⇒ 快適な空間、プライバシーの配慮、通路等について検討し優先順位等を考慮しながら改善していきたいと思います。

## 『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、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	32
ある程度反映されている	5
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	1
無回答	7

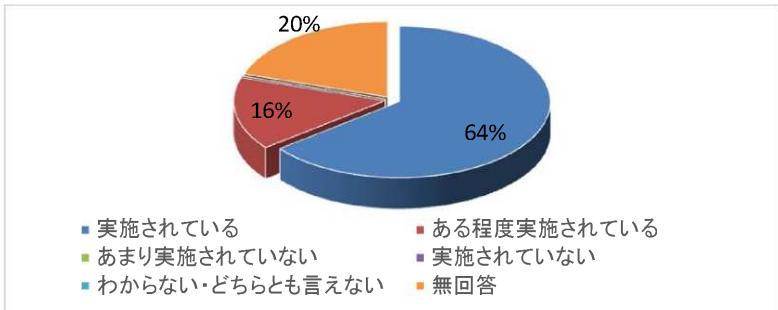


#### ＜ご意見＞

- ・要望等相談があり、各担当者による指導方法等が反映され、変更時は説明を受けています。
- ・本人の様子をみながら、考えて下さっているので安心です。

## 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	29
ある程度実施されている	7
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	9

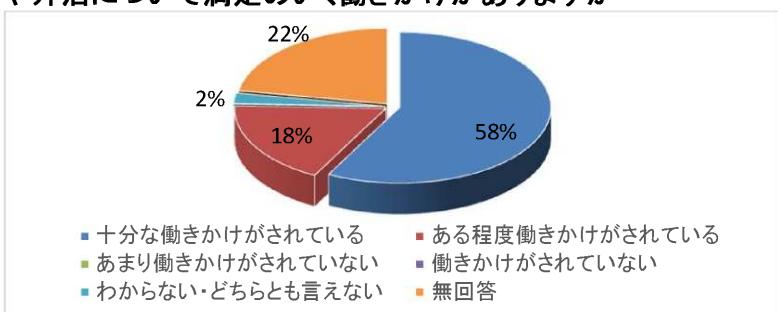


## ＜ご意見＞

- ・計画に基づいて実施されており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、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	26
ある程度働きかけがされている	8
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	1
無回答	10



## ＜ご意見＞

- ・行事への参加、外出・外泊未実施。
- ・行事等の案内は丁寧に説明を受け参加したい気持ちになります。
- ・まめに連絡くださりありがとうございます。
- ・熱があるときに、主治医の先生に診てもらったとの報告はあるが、以後の熱が下がり治りましたの報告がない。  
⇒ 体調不良につきましては、その都度連絡を入れ状態を伝えさせて頂いています。その後の状態についても報告させて頂くよう改善しました。

## 『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	24
ある程度配慮されている	7
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	11

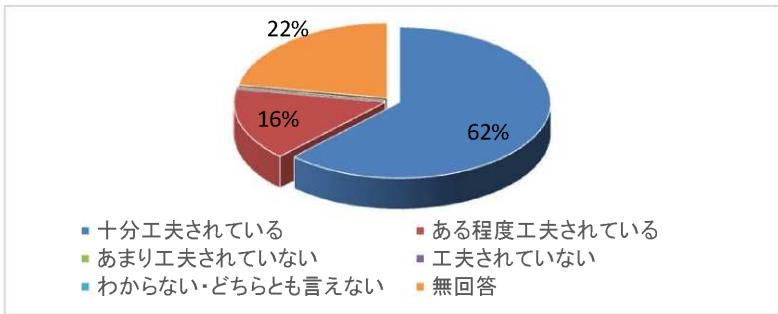


## ＜ご意見＞

- ・見ていないのでわからない。
- ・本人の状態に適した管理がされており、安心しております。
- ・清潔面に、心がけていただいている。
- ・本人も職員さんたちを、信頼している様子なので安心です。
- ・体の不自由な中、よくしてもらっている。

## 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	28
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	0
無回答	10

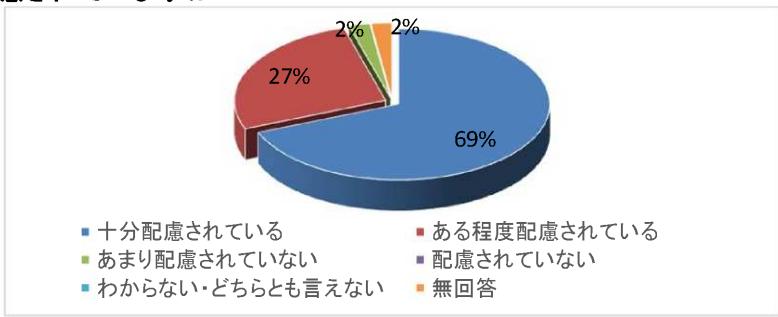


### <ご意見>

- ・食事時に面会することが出来ていないのでなんとも返事が出来ません。でも、家族会等に参加したときは本人にあった食事を出していただいていると思いました。
- ・本人の健康状態が考慮されている。
- ・本人がいつもおいしいと申しています。
- ・病気のことも考えながら、なるべく本人の希望に近づけるようにしてくださっていると思います。敬老のお祝い時、一緒に食べましたがとてもおいしかったです。
- ・好きなものを楽しみとして考えてもらっている。
- ・常の食事内容はわかりませんが、家族交流会等の食事はとっても良いと思います。

## 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

十分配慮されている	31
ある程度配慮されている	12
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	1



### <ご意見>

- ・状況に応じての身だしなみや理美容がされています。
- ・気を遣って頂いていると思います。
- ・長年通っている散髪屋さんにまで連れて行ってくださりありがとうございます。

## 『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、ご利用者と寄り添えていますか

十分に支援されている	30
ある程度支援されている	11
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	2
無回答	1

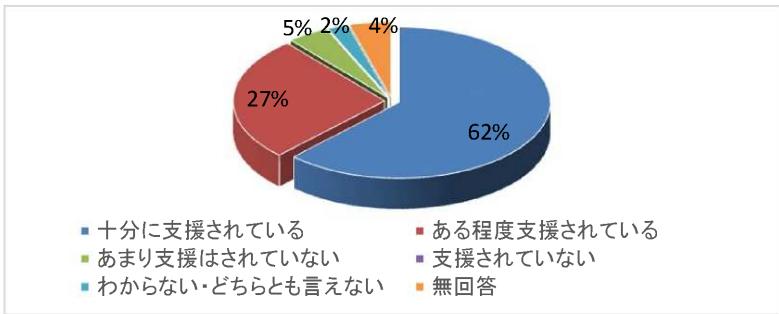


### <ご意見>

- ・職員の人数と利用者の数を考えると十分に支援・努力をされていると思う。
- ・日課表によりチェックされています。
- ・いつも無茶苦茶なことを本人が言い出しても、よく話を聞いてくださるので申し訳ないです。
- ・スタッフが忙しそうで生活面で手一杯の感じ。
- ⇒ 業務を随時見直し、寄り添う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	28
ある程度支援されている	12
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	1
無回答	2



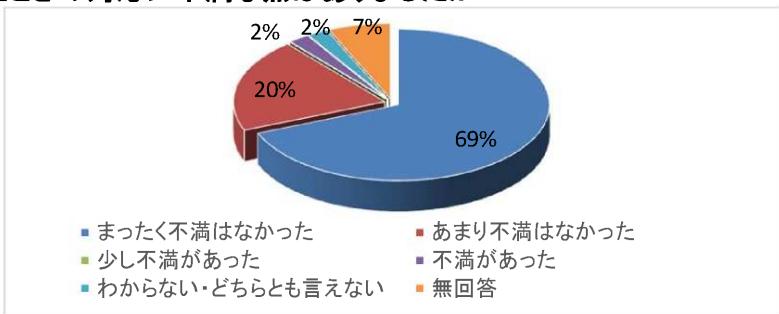
### ＜ご意見＞

- 職員の人数と利用者の数を考えると十分に支援・努力をされていると思う。
- 本人に適応した訓練表に基づき対応されています。
- スタッフが忙しくてまわらないのではと感じます。
- 普段の生活の中で、自分で少しでも出来るように考えてくださっていると思います。
- 施設の特性の中で、しっかりとやってもらっている。

## 『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	31
あまり不満はなかった	9
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	1
無回答	3

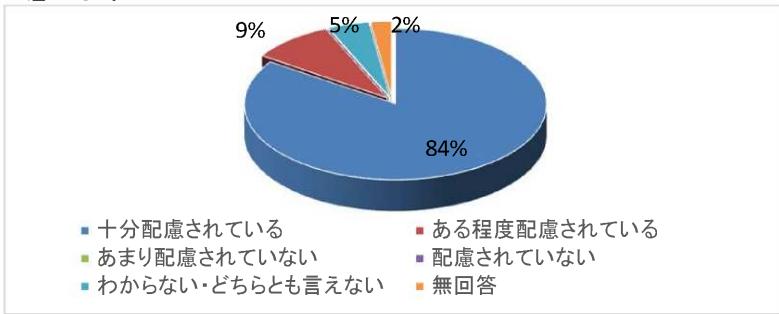


### ＜ご意見＞

- 今までにまだないので。
- 急変時には、すぐ連絡を受け状況、手当て等の説明を受けており安心です。
- 急変や事故は、ありませんでした。
- そういう事がないのでわからない。多分その時は、十分にしてくださると思います。
- 本人が物を取ろうとして頭をぶつけた時も、看護師さんははじめスタッフの方々が経過を見て連絡くださいとても安心でした。
- 健康状態の急変があっても、電話して状況を知らせていただき、細かい対応がされていると思います。
- 熱があるときに、主治医の先生に診てもらったとの報告はあるが、以後の熱が下がり治りましたの報告がない。  
⇒ 体調不良につきましては、その都度連絡を入れ状態を伝えさせていただきます。

### 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	38
ある程度配慮されている	4
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



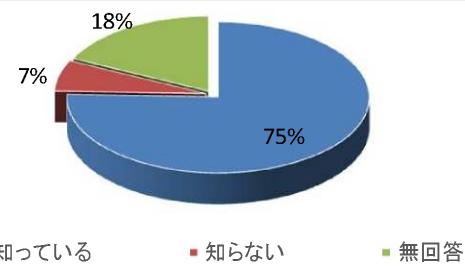
### ＜ご意見＞

体調や気分について本人のためになる配慮がされている。

## 『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	34
知らない	3
無回答	8

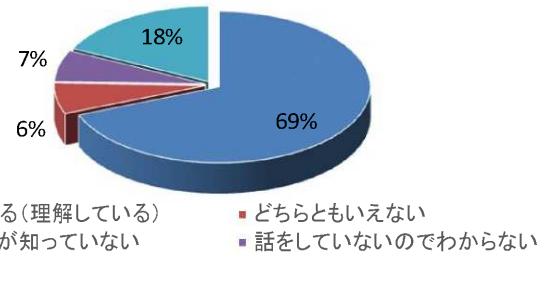


### ＜ご意見＞

- ・希望しているので、最初に説明してもらいました。
- ・説明を受けました。
- ・説明を聞かせてもらいました。
- ・職員とその都度話している。
- ・説明があった。

### 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)	31
どちらともいえない	3
話をしたが知っていない	0
話をしていないのでわからない	3
無回答	8

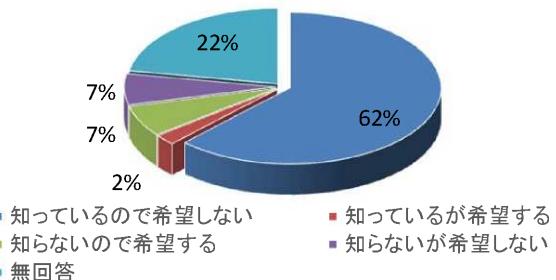


### ＜ご意見＞

- ・親族の希望なので、みんな理解している。
- ・説明を受け、理解しています。
- ・機会あるごとに話している。

### ③看取り介護について詳しい説明を希望されますか

知っているので希望しない	28
知っているが希望する	1
知らないので希望する	3
知らないが希望しない	3
無回答	10



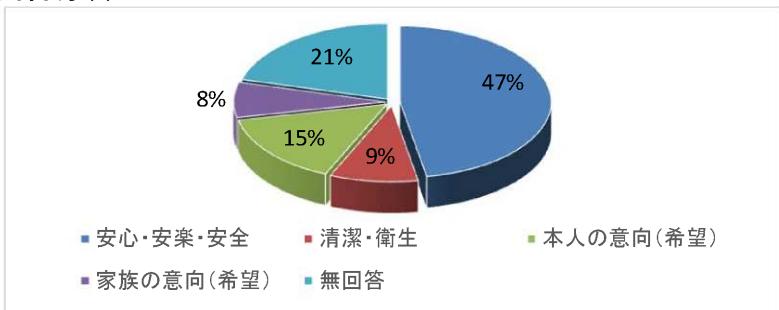
説明を希望される方にお聞きします。具体的な内容があればご記入ください

### ＜ご意見＞

- ・回答なし

#### ④看取り介護で、重要視する点はありますか(複数回答あり)

安心・安楽・安全	25
清潔・衛生	5
本人の意向(希望)	8
家族の意向(希望)	4
無回答	11



#### ＜ご意見＞

- ・無理なく最期をむかえさせたい。

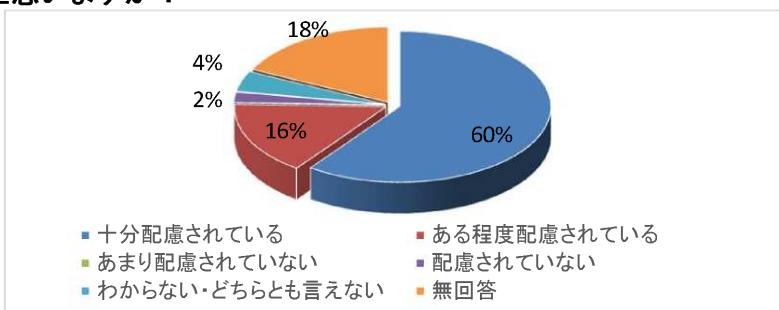
#### ⑤自由記入欄(看取り介護でおおみや苑に希望することなど)

・特になし。体調変化があれば早めに連絡してください。  
 ・必要以上の医療行為は希望せず安らかな最期をむかえさせてやって欲しいです。病院ではなく苑で看取っていただきたいです。  
 ⇒ 看取り介護について、ご存知のご家族様が多く、おおみや苑で最期を迎えるというご希望もあります。穏やかに過ごして頂けるように支援させていただきます。

### 『プライバシーの配慮・個人情報について』

#### 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	27
ある程度配慮されている	7
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	2
無回答	8



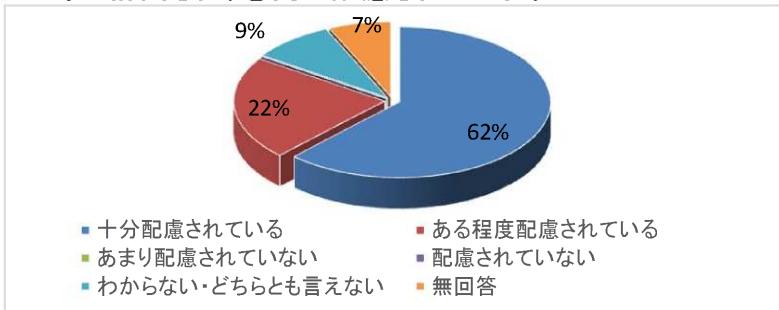
#### ＜ご意見＞

- ・過去にトラブル等がない
  - ・以前来苑した時、ゴミ箱に個人名の入った書類がみました。
- ⇒ 個人情報については適正に取扱い致します。

### 『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	28
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	4
無回答	3



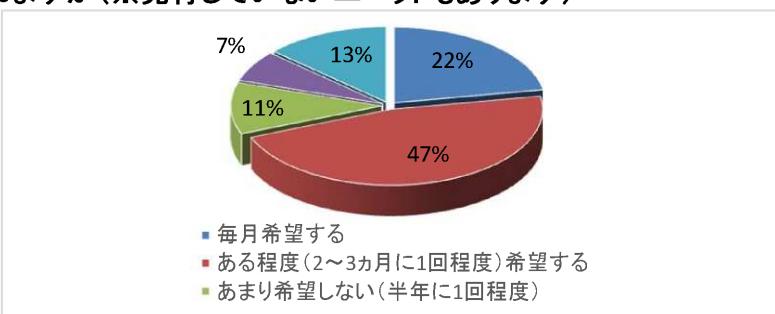
#### ＜ご意見＞

- ・未実施。
- ・行事参加時、適した服装に配慮されていて安心しています。
- ・スタッフの方が忙しいので、出来ることが限られるように思います。
- ・出かけた後、楽しかった様子の話を伺うと良いと考える。

## 『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(※発行していないユニットもあります)

毎月希望する	10
ある程度(2~3ヵ月に1回程度)希望する	21
あまり希望しない(半年に1回程度)	5
希望しない	3
わからない・どちらとも言えない	6
無回答	0



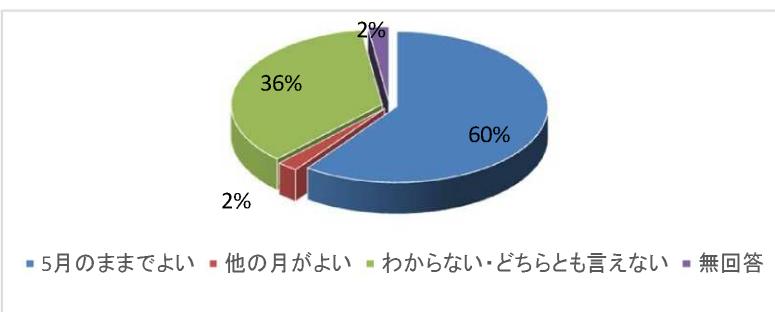
### ＜ご意見＞

- ・職員様の忙しさをみると、あまり無理を言えないと思う。出来る範囲でよい。
- ・様子を見に行くので希望しない
- ・ご負担にならなければ、楽しみにしているので毎月みたいです
- ・苑内の状況等を、ある程度知りたいと思います。
- ・特に回数の希望はないです。発行されたときにいただけるとうれしいです。
- ・忙しい中大変なので、もう少し省いてよい。

## 『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	1
わからない・どちらとも言えない	16
無回答	1



### ＜ご意見＞

- ・出来れば5月終わりごろにして欲しい(今まで通り)
- ・出来れば5月下旬。
- ・予定を立てる関係から、早めに知らせて欲しいです。
- ・初めてのことなのでわからないですが、日程が合えば是非、参加したいと思います。
- ・4月初旬。
- ・都合があえば、いつでも参加させていただきます。
- ・全体で行なう意味がわからない
- ⇒ご家族様同士で交流して頂ける場所になればと考えております。

## 『その他のご意見』

- ・何から何まで、お世話いただきありがとうございます。本人も喜んでいます。
- ・よくしていただいていると思います。本当にありがとうございます。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。なかなか面会に行けずすみません。でも、お父さんの様子を聞かせて頂いて安心しております。少しあがままなお父さんですが、ご迷惑をかけていると思いますが、今後ともよろしくお願ひします。
- ・本人にはいつも明るく、よく声を掛けいただき、対応されているので安心で感謝しています。
- ・いつも良くしていただいて、感謝しております。これからも色々と、ご無理をお願いすることがあるかもしれません、よろしくお願ひします。
- ・音楽的なことで、皆様の心を明るく出来ればと思っています。
- ・行き届いた介護をしていただき、感謝しています。ありがとうございます。
- ・入所させていただいてから、本当にお世話になることばかりで感謝しております。病気によるものと思っていても、こだわりや思い込み妄想による訴えが多いのに、よく話を聞いてくださって対応を考えてもらって、だんだん落ち着いている様子が見えてとても安心です。
- ・本当にありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・特に不満はありません。今まで通りのケアをお願いします。
- ・気持ちはあるのですが、自分自身が体に不安を持っている状態なので申し訳ありません。
- ・大変感謝しています。

※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頂きますので、ご了承ください。

アンケート担当 川村 雅輝