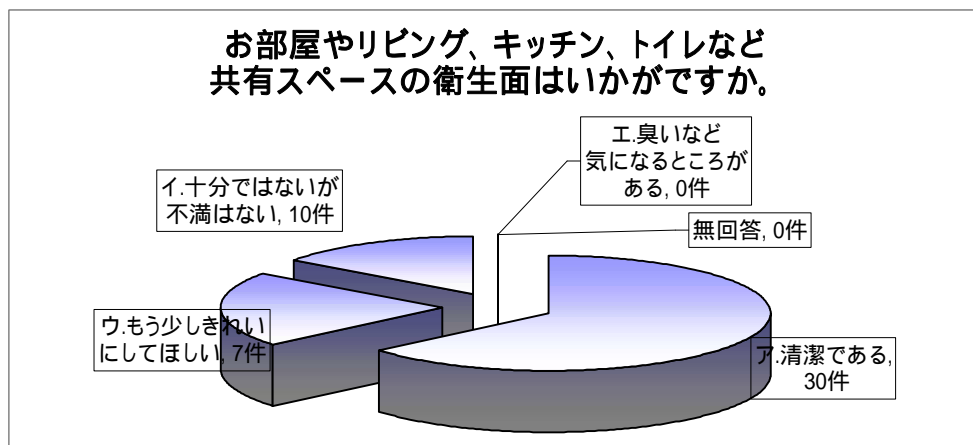


平成21年度 本能特養ご家族様アンケート 集計結果

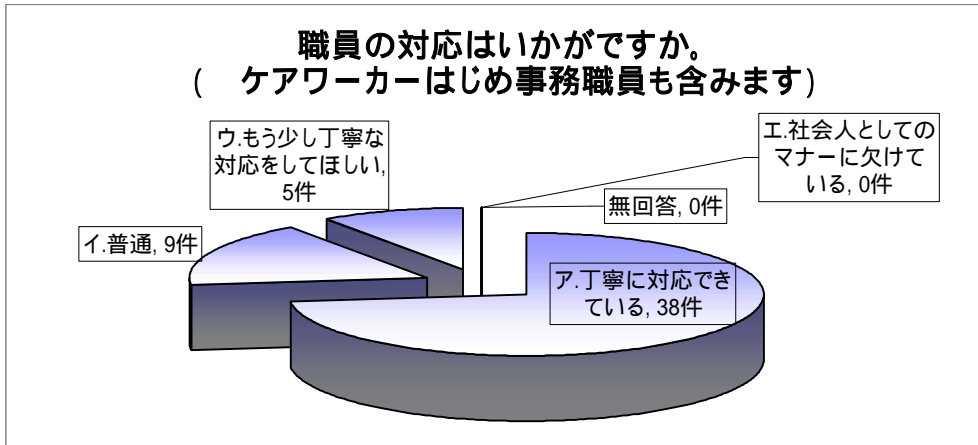
回答数	47/90 件	回答率	52.2%
-----	---------	-----	-------

【問1】



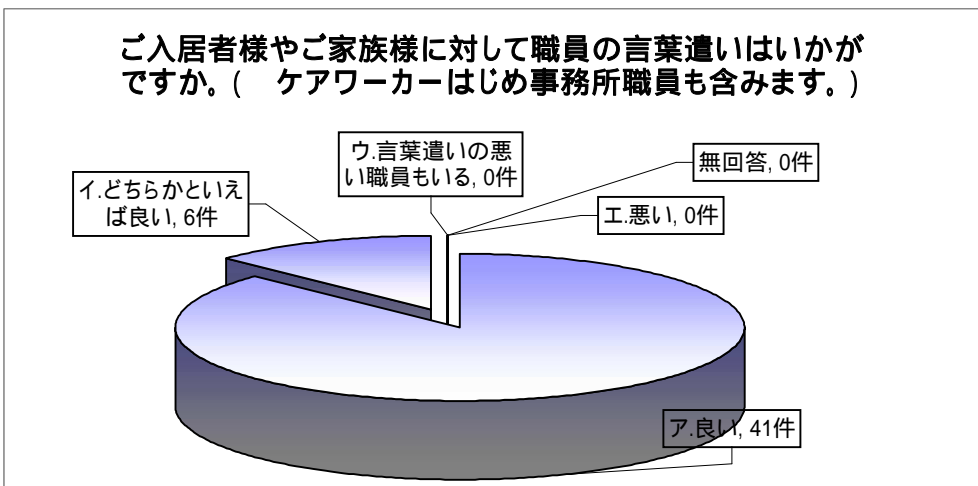
		お部屋やリビング、キッチン、トイレなど共有スペースの衛生面はいかがですか。				
〔問1〕						
	ア.清潔である	イ.十分ではないが不満はない	ウ.もう少しきれいにしてほしい	エ.臭いなど気になるところがある	無回答	
	30件	10件	7件	0件	0件	
47件	64%	21%	15%	0%	0%	
コメント	<p>時々部屋の床にほこりがある。</p> <p>ベッドの下や床、食べ物のカス等で汚れているときがあります。(原文まま)</p> <p>部屋やリビングを出来るだけ汚れないように清掃してほしい。特にワゴンは食事等するので、上下共に清潔にしてほしい。</p> <p>3食(朝・昼・夜)の食べこぼしの後始末大変だろうと思いますが、お願いしたい。</p> <p>トイレの便座が汚れていることがありました。介助なしでトイレに行かれる方もおられるので、都度チェックして頂けたらと思います。</p> <p>トイレなど、前の人が使われた汚れが残っているのが気にはなるが、家族の者も汚しているだろうし、不満はない。</p> <p>清掃をこまめにしてほしい。</p> <p>ベッドのバットに時々黄色い物(便?)がついている。</p> <p>食事テーブルの下</p>					

【問2】



職員の対応はいかがですか。(ケアワーカーはじめ事務職員も含まます)					
〔問2〕	ア.丁寧に対応できている	イ.普通	ウ.もう少し丁寧な対応してほしい	エ.社会人としてのマナーに欠けている	無回答
47件	38件	9件	5件	0件	0件
	81%	19%	11%	0%	0%
コメント	1階事務所職員の方がこの1年でほとんど入替になった為か、対応が事務的となっており、以前の方達と異なって、当方から相談、話し合いをする事が全くなくなった。現場スタッフの方の対応は1F~5F共気持ちよい。話しかけが少なく思います。				

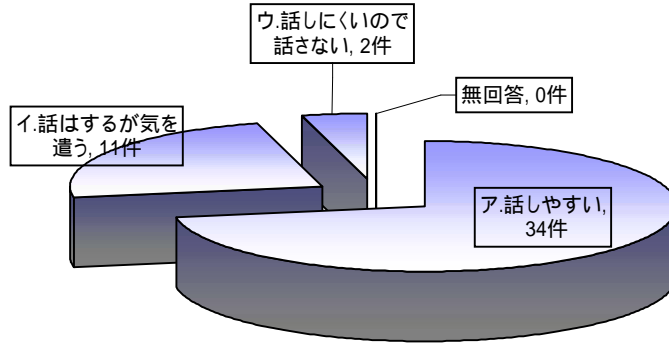
【問3】



ご入居者様やご家族様に対して職員の言葉遣いはいかがですか(*ケアワーカーはじめ事務所職員も含まます)					
〔問3〕	ア.良い	イ.どちらかといえば良い	ウ.言葉遣いの悪い職員もいる	エ.悪い	無回答
47件	41件	6件	0件	0件	0件
	87%	13%	0%	0%	0%
コメント	1F事務所の方は話し合いもないので不明				

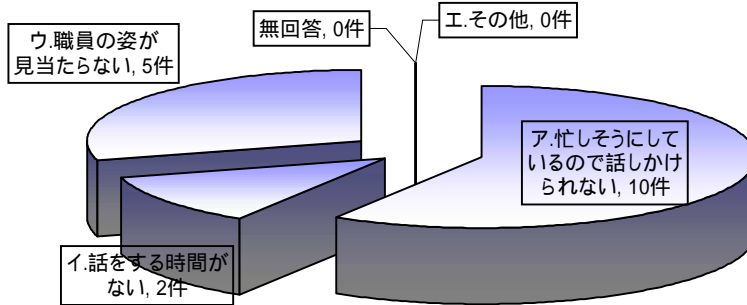
【問4】

職員は相談などを含め話がしやすいですか。



職員は相談などを含め話がしやすいですか。					
〔問4-1〕	ア. 話しやすい	イ. 話をするが気を遣う	ウ. 話しにくいので話さない	無回答	
	34件	11件	2件	0件	
47件	72%	23%	4%	0%	

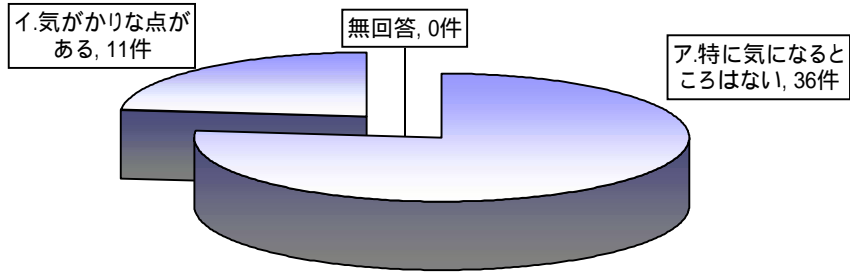
上記で、イ・ウを選ばれた場合、
どういった状況でしょうか



上記で、イ・ウを選ばれた場合、どういった状況でしょうか？					
〔問4-2〕	ア. 忙しそうにしているので話しかけられない	イ. 話をする時間がない	ウ. 職員の姿が見当たらない	エ. その他	無回答
	10件	2件	5件	0件	0件
17件	59%	12%	29%	0%	0%
コメント	1F事務所職員の方は不明 職員数が少ないため 交替で職員が替わる為個人差はある。				

【問5】

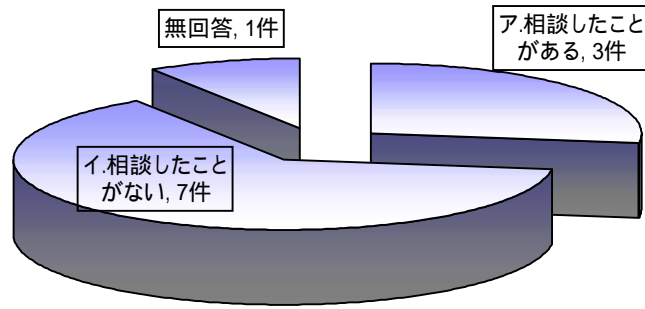
ご入居様様の整容や身なり及び
身体状況について気にかかる点はございますか。



ご入居様様の整容や身なり及び身体状況について気にかかる点はございますか。			
【問5】	ア.特に気になるところはない	イ.気がかりな点がある	無回答
	36件	11件	0件
47件	77%	23%	0%
コメント	<p>下着の袖やズボン下が上に上ってしまっている。トイレ後リハパンとズボンが中途までしか上っていないことが多い。(シャツが上って腰が出て気いるときがあります。)</p> <p>気になることばかりですが、本人が納得しないので仕方がない。施設や職員の方達の問題ではなく、あくまで入居者本人の問題。食べこぼし等と思われませんが、着替えをお願いします。</p> <p>衣服が食事の汚れがよくあるので、出来るだけ洗濯してほしい。</p> <p>食べこぼしや薬の残骸が口のまわりについている。</p> <p>髪をといてもらっていないことがあります。靴下とパッチの間があいていて寒い時期は気をつけてほしいことです。</p> <p>ズボンがねじれていたり、上着が挟まっているのが時々あり、気になる。</p> <p>毎朝髭剃りをしていただけたら嬉しいです。</p> <p>服の前に食事のときの汚しが目につく。</p> <p>鼻毛 耳垢</p>		

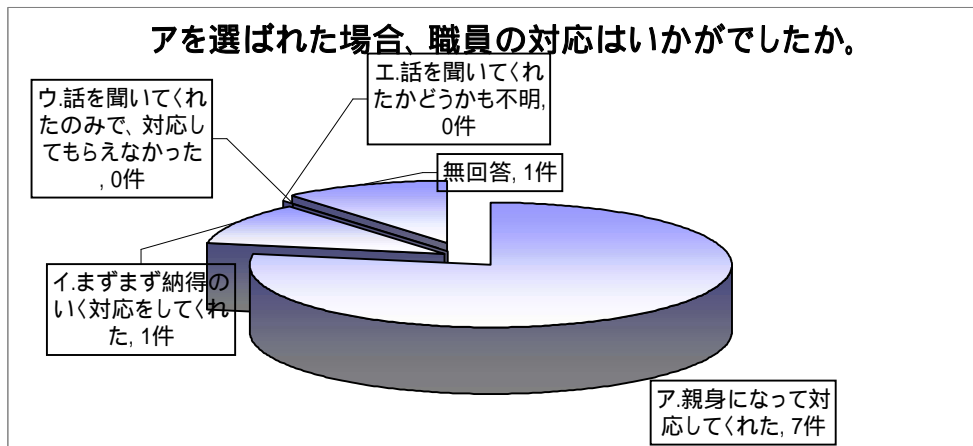
【問6】

問5でイを選ばれた場合、
職員に相談されたことはありますか。



		問5でイを選ばれた場合、職員に相談されたことはありますか。		
【問6-1】	ア.相談したことがある	イ.相談したことがない	無回答	
	3件	7件	1件	
11件	27%	64%	9%	

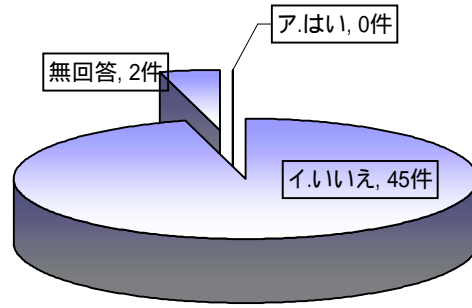
アを選ばれた場合、職員の対応はいかがでしたか。



		アを選ばれた場合、職員の対応はいかがでしたか。				
【問6-2】	ア.親身になって対応してくれた	イ.まずまず納得のいく対応してくれた	ウ.話を聞いてくれたのみで、対応してもらえなかった	エ.話を聞いてくれたかどうか不明	無回答	
	7件	1件	0件	0件	1件	
9件	78%	11%	0%	0%	11%	
コメント	細かいことなので言いにくい 特にない 細かいことなので、忙しい中そのままにしている。 忙しそう 気が付いたことはその都度改善をおねがいしていますが、6人の職員の方全員に伝わるのは難しいと思います。 気にはなるが、仕方がないと思っている。急に寒くなった時など、高齢者はこたえるので早めの対応をお願いしたい。 今度の話だから					

【問7】

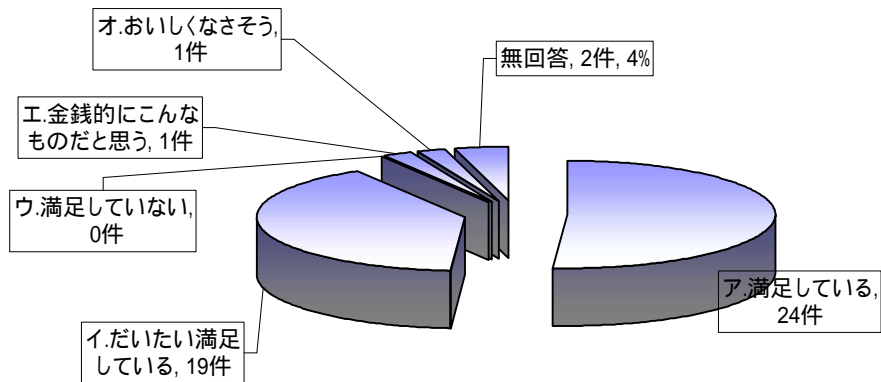
個人情報の管理が不十分であったり、
プライバシーの配慮がないと思うことはありますか。



【問7】	個人情報の管理が不十分であったり、プライバシーの配慮が無いと思うことはありますか。		
	ア. はい	イ. いいえ	無回答
	0件	45件	2件
47件	0%	96%	4%

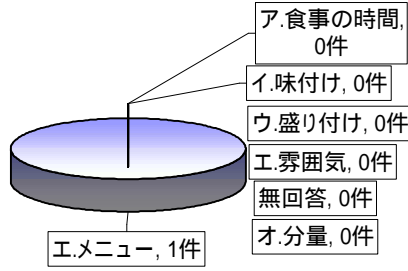
【問8】

食事についてどう思われますか。



【問8-1】	食事について、どう思われますか。		
	ア. 満足している	イ. だいたい満足している	ウ. 満足していない
	24件	19件	0件
	51%	40%	0%
47件	エ. 金銭的にこんなものだと思う	オ. おいくなさそう	無回答
	1件	1件	2件
	2%	2%	4%

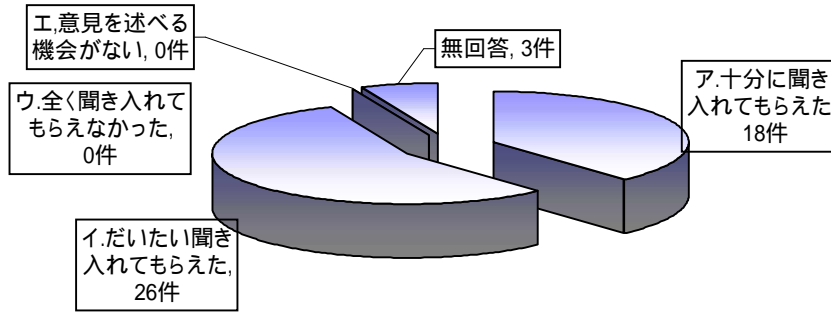
ウ.オを選ばれた場合、
どこを改善した方が良いと思いますか。



ウ.オを選ばれた場合、どこを改善したほうが良いと思いますか				
〔問8-2〕	ア.食事の時間	イ.味付け	ウ.盛り付け	
	0件	0件	0件	
	0%	0%	0%	
	エ.雰囲気	オ.分量	エ.メニュー	無回答
	0件	0件	1件	0件
	0%	0%	100%	0%
1件				
コメント	<p>味付けはもう一つ（薄味すぎる。高齢を考慮されている？） 肉類はもう少し軟らかくしてほしい。魚類はかすかす？したものも多く飲み込み辛い。</p> <p>とても工夫しておられる。味付けが濃いか（ある意味おいしいのです）</p> <p>お箸でほぐしにくい食物があり、ケアワーカーが個々に気を配るべきだ。</p> <p>刻み食を頂いていますが、時々刻みきれしていないものが混じっています。職員の方には注意していただくようお願い済です</p> <p>対応しにくいことだと思うが、（刻み食を食べています）やわらかい物・かみやすい物（例えばたまご巻やコロッケ、野菜のよく煮た物など）</p> <p>形が見えた方が食欲がわくし、目の前でカットしてもらえたらと思う。普通食とキザミ食の中間的で手間がかかるし無理だと思っている。</p> <p>時々、汁物が塩辛いと言う事がある。</p> <p>注入+経口の段階ですが、良くやって頂いていると思います。</p>			

【問9】

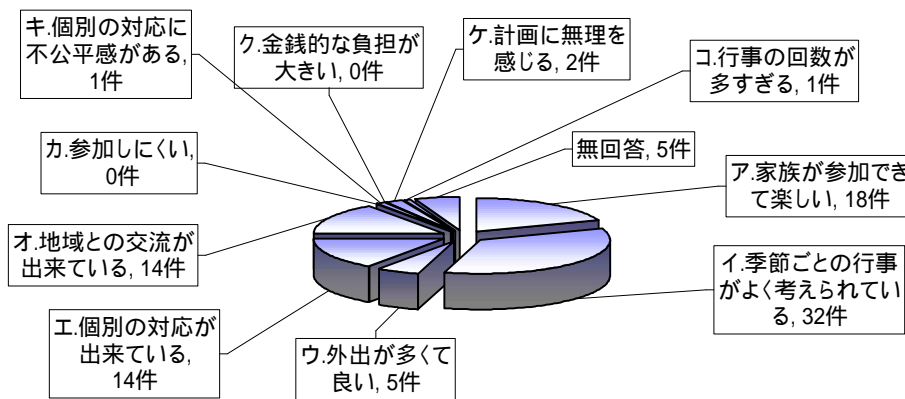
ケアに対してご本人様やご家族様の意見や要望を聞き入れてもらえましたか。また、意見を述べる機会がありますか。



【問9】	ケアに対してご本人様やご家族様の意見や要望を聞き入れてもらえましたか。また、意見を述べる機会がありますか。				
	ア.十分に聞き入れてもらえた	イ.だいたい聞き入れてもらえた	ウ.全く聞き入れてもらえなかった	エ.意見を述べる機会がない	無回答
	18件	26件	0件	0件	3件
47件	38%	55%	0%	0%	6%
コメント	やはり忙しそうだから、要望は実行されているとは思えない。 入所してから、以前より歩けなくなっています。リハビリがないことは承知していますが、日常の動作で運動を取り入れてもらいたいです。				

【問10】

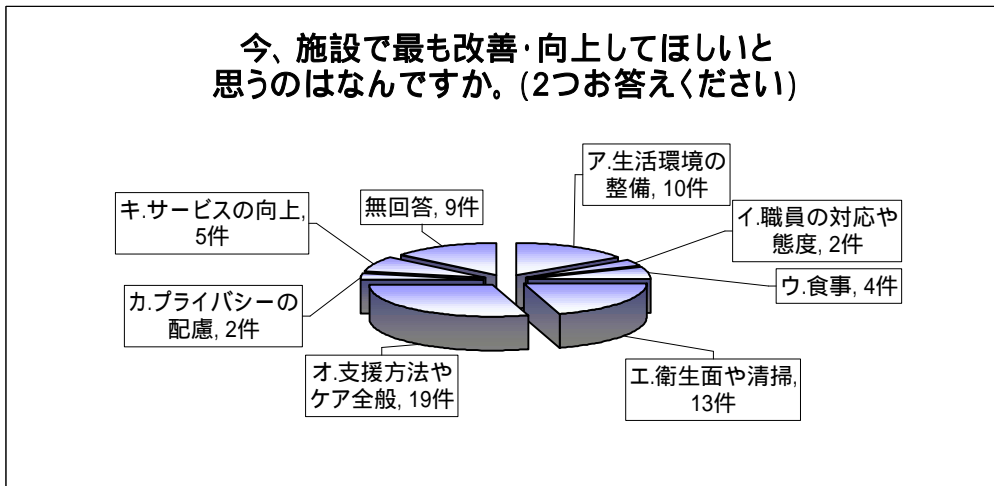
施設で行われている行事について、どうお考えでしょうか。(複数回答可)



【問10】	施設で行なわれている行事について、どうお考えでしょうか(複数回答可)				
	ア.家族が参加できて楽しい	イ.季節ごとの行事がよく考えられている	ウ.外出が多くて良い	エ.個別の対応が出来る	オ.地域との交流が出来る
	18件	32件	5件	14件	14件
	20%	35%	5%	15%	15%
	カ.参加しにくい	キ.個別の対応に不公平感がある	ク.金銭的な負担が大きい	ケ.計画に無理を感じる	コ.行事の回数が多すぎる
	0件	1	0件	2件	1件
	0%	1%	0%	2%	1%
	無回答				
	5件				
92件	5%				
コメント	ただ先日の4周年行事のアトラクションは長すぎたと思う。あと30分早く切り上げた方が入居者・家族とも負担が少なかったように思う。 4周年記念敬老会は時間が長い(全体の)ように思う。特にあいさつは長いのでは。 家族と一緒に2・3・4組ぐらいドライブ等は 母が参加できないことがないので、考えたことはありません。 行事が集中する期間があります。				

利用者の健康状態等で、個人差が出るのは止むを得ないと思う。

【問11】



今、施設で最も改善・向上してほしいと思うのはなんですか(2つお答えください)				
〔問11〕	ア.生活環境の整備	イ.職員の対応や態度	ウ.食事	エ.衛生面や清掃
	10件	2件	4件	13件
	16%	3%	6%	20%
	オ.支援方法やケア全般	カ.プライバシーの配慮	キ.サービスの向上	無回答
	19件	2件	5件	9件
64件	30%	3%	8%	14%
コメント	<p>できれば駐車場があればよい</p> <p>最近リビングの家具が多くなり少し狭くなってきたように思います。如何でしょうか？</p> <p>食前に手を拭いてほしい</p> <p>母を除いて(母は勝手気ままにしているので)他の入居者の方は手持ち無沙汰にしていることが多いので、何か時間をつぶせる企画や道具などがあっても良いと思います。</p> <p>リビングにタンスなどが置かれていますが、入居者が転倒等でケガとかの心配があります。</p> <p>今のままで十分満足しております。よろしく御願ひ致します。</p> <p>職員の方が少ないように思います(10名に対して)母は意思が伝えられないですが、「しんどい」「お腹いたい」(トイレのこと)等は言えま すので、対応してやってほしいと思います。温度差があるときの副の調整もお願いします。また看護師さんにも一日一回は健康状態をチェッ クして頂きたいです。</p> <p>清掃のことですが、すべて清潔で気持ちが良いのですが、部屋のベランダのコンクリート面が埃っぽくて気になります。</p> <p>介護保険で介護用具が購入できなく、車椅子など共同で使用するものをもう少しきれい(清潔)にしてもらいたい。</p> <p>心のこもった対応をして下さって何も不足はございません。毎日感謝ばかりです。ありがとうございます。</p> <p>5Fのひだまりの実に立派な空間が、日光浴や外気浴により活用していただきたいと思ひます。</p> <p>医師、看護師、介護士との連携。事務室と介護士との連携を密にしてほしい。入居者の全ての窓口は介護士さんだと思ひますので。</p>			

【問12】	上記の質問以外にも、何かあればご自由にご意見をお願いします
コメント	<p>入居させていただき本当に感謝しております。施設環境良く職員の方の対応も良いのに負担金が多くなく助かっています。自分自身の老後を考えると、このような質の高いサービスを受けられる施設があれば、夫婦2人で入居できればとても安心できますが…。</p> <p>郊外レクリエーション、色々と考えていただきありがたいと思います。感謝しています。今後もよろしくお願ひ致します。</p> <p>インターネットを利用した家族と職員の方達との情報交換ができるようになると良いと思います。</p> <p>此処1年位の間に1F事務所の方が殆ど入れ替えされ、今迄のような対話・相談が殆どする事がなくなりました。今までは1F事務所受付時、現場ユニット、入居者の状況を話され、いつも気にかけてもらっていたことが全くなくなって、単なる事務職員としての対応となっている。開設3年経過で業務が軌道に乗ったからかも？しかし、一度に大切な入替えは望ましくないと思う。</p> <p>開設当初から両親がお世話になりありがとうございます。親身になって面倒みて頂き、私共が安心して生活できたのも、皆様方のお蔭とこの4年余り感謝しております。ホームに何うのが日課になっていましたが、少し寂しさもあります。今後もますます立派な施設にされる事を願っています。ありがとうございました。</p> <p>本当にいつもありがとうございます。こんなに良くして頂いて何も不満はありません。ただ感謝することしかできません。職員の皆様よくケアしてくださっていると思います。職員の皆様の手洗いをまめに御願ひしたいです。お世話になっていて、あつかましい事いろいろと書いたこと申し訳ありません。</p> <p>職員の皆様のご努力には本当に感謝しております。家族が協力させてもらえることは何でも言っていたいただければ、対応しますので、よろしくお願ひします。</p> <p>体調変動があり、良い機嫌でいてくれれば、そのために手を貸していただければ充分です。</p> <p>日々大変お世話さまでございます。職員さんの対応、実に行き届いております。また、介護士さんの心優しく接して頂き、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。今後ともどうぞ、よろしくお願ひ致します。</p>
コメント	<p>職員の皆様には、大変お世話になりありがとうございます。油小路3丁目の職員の方には、日頃より大変お世話になり感謝しております。</p> <p>本能でお世話になって以来、本人の精神状態が落ち着いていて以前とは見違えるようです。とても感謝いたしております。</p> <p>ユニットスタッフは住居者の世話のみで、掃除や食事の食器洗い等の基本は、別の人を入れてほしい。一人のスタッフが交代でも10人の世話をする時間が結構長く、利用者はもちろん訪問する家族もユニットのスタッフと話をする時間もない位、いつも仕事がある様に思います。</p> <p>ラジオが聞けるようにしてほしい。入居家族者などにもアンケートの原案の作成に参加させては！！</p> <p>先日、本人の希望で住み慣れた長浜へ山川さんの付添で活かせてもらいました。母は一言も話せませんでした。妹の作った好物の食事をベロリと頂きました。この先どれだけ生きてくれるかわかりませんが、最高のプレゼント 親孝行が出来たと喜んでおります。感謝申し上げます。</p> <p>本当に親身になってよくして頂いて現状を維持していただければと思います。</p> <p>やむを得ないことと思われませんが、“人手不足”と云うか、職員の方のご苦労が大変で、もう一人でも多くならないのでしょうか？</p> <p>家族会へは町内会同様全員加入、必須条件としてはいかがでしょうか。同じ様にお世話になっておりますのに何かできることをして、職員の皆様に感謝の意を表すのに、一部の人のみ加入というのは不公平感がありますので。</p> <p>いつも大変お世話いただきまして感謝致しております。今後共宜しくお願ひ申し上げます。</p>