

平成28年5月吉日

ご家族各位

京都市本能特別養護老人ホーム
施設長 井上 章

本能特養養護老人ホームご家族様アンケートの集計結果について

薫風の候となりましたが、皆様にはますますご清祥のこととお喜び申し上げます。日頃は施設運営にご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

ご家族様アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。遅くなりましたが、アンケートの集計結果をご報告させていただきます。

今回のアンケートの回答数は89件中40件で、44%の回答率となっております。アンケートに書かれていました回答・ご意見は、別紙のとおりですので、ご参照ください。

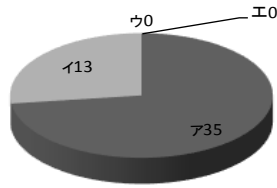
頂戴しましたご意見に関しましては、検討し改善に向け取り組んでいきたいと思っております。

今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

平成27年度 京都市本能特別特養老人ホームご利用者満足
アンケート及び家族会アンケートについて

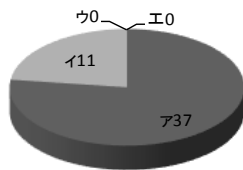
回答数 49/90 回答率 54%

1. 職員の普段の対応はいかがですか。



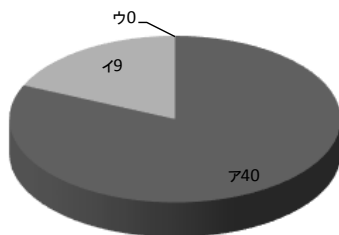
- ア. 丁寧に対応できている
- イ. 普通
- ウ. もう少し丁寧な対応をしてほしい
- エ. 丁寧でない

2. ご入居者様やご家族様に対しての言葉遣いは
いかがですか。



- ア. 良い
- イ. どちらかといえば良い
- ウ. 言葉遣いのわるい職員もいる
- エ. 悪い

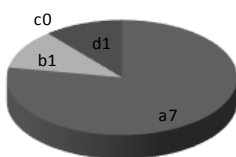
3. 職員は相談などを含め話がしやすいですか。



- 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

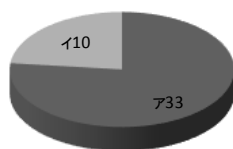
●受付に対面する机の配置に指示する人がいない。

問3でイ・ウを選ばれた場合、どういった状況でしょうか。(複数回答可)



- a. 忙しそうにしているので話しかけられない
- b. 話をする時間がない
- c. 職員の姿が見当たらない
- d. その他

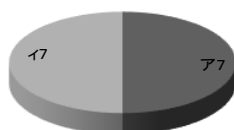
4.ご入居様様の整容や身なり及び身体状況について気にかかる点がありますか



- ア. 特に気にかかるところはない
- イ. 気がかりな点がある(汚れている、変な髪形になっているなど)

- 食事の食べこぼしたまま。
- 食事後に服や口元が汚れていた。
- 爪がのびたまま。
- 咽た際に、ズボンに吹きこぼす、上着のセーターの第一ボタンと第二ボタンが上着のセーターの第一ボタンと第二ボタンがかかっていない。
- 肌着や衣類の汚れがある。汚れない様にタオルでカバーして欲しい。
- 薄着で大丈夫か心配です。

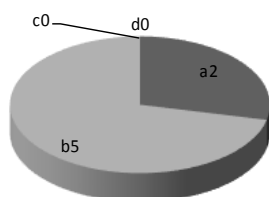
5.問4でイを選ばれた場合、職員に相談されたことはありますか



- ア. 相談したことがある
- イ. 相談したことがない

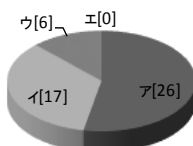
- 相談しても対応出来ない場合は諦める。

問5でアを選ばれた場合、職員の対応はいかがでしたか。



- a. 親身になって対応してくれた
- b. まずまず納得のいく対応をしてくれた
- c. 話を聞いてくれたのみで、対応してもらえなかった
- d. 話を聞いてくれたかどうか不明

6. 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。



- ア. 清潔である
- イ. 十分とはいえないが不満はない
- ウ. もう少しきれいにしてほしい
- エ. においなど気になるところがある
-

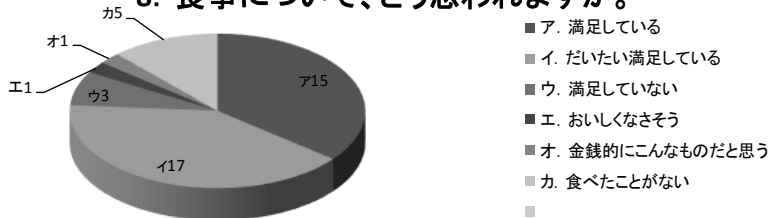
- シルバーさんの掃除だけでは綺麗になっていない。
- 床がザラザラである。
- キッチンやトイレが汚れている。
- リビングの床が汚れている。
- お部屋の掃除の際にセンサーマットの下も確認してほしい。
- ベッド・洗面の汚れ・お部屋の床の汚れやほこりが気になる。

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事がありますか。



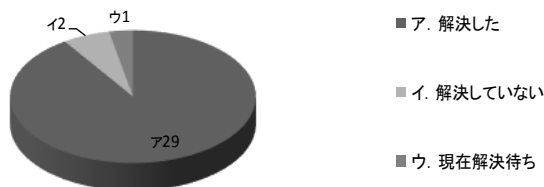
- 書類の保管方法。

8. 食事について、どう思われますか。



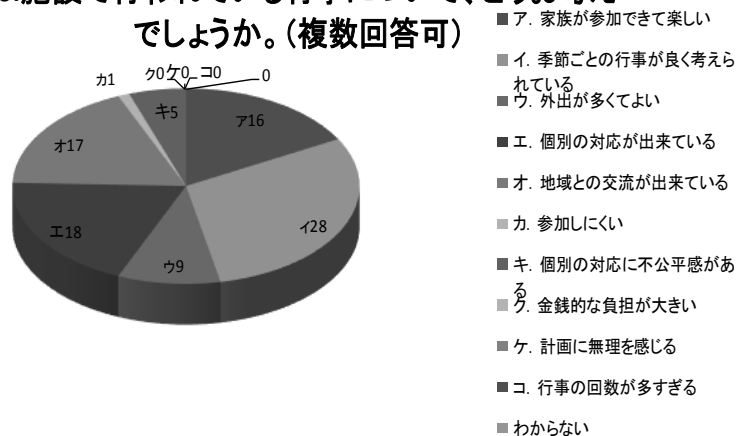
- 素材を活かしたシンプルな料理が良いと思う、全体に量が多いと思います
- ソフト食で出来上がりが何か解らないので、説明して欲しい。
- 配膳時間の工夫。
- 食事中スタッフが少なく、1人・2人上手く食べれない方に手がかけられていない。

9. ケアに対してご本人様やご家族の意見や要望を聞き入れ、解決に至りましたか。



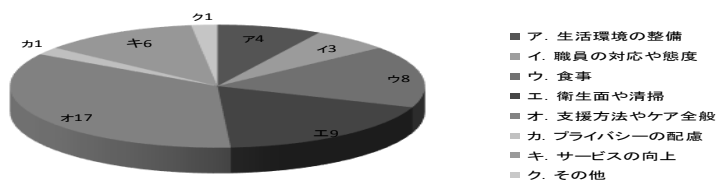
- 入居者の処置をしていただく際は必ず手袋を使ってほしい。
- 要望はいつも相談員の方が丁寧に聞いていただき感謝しています。
- スタッフが少なく、要望しても知っている人が少ない。
- 大体のことは対応できるように教育してほしい。

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)



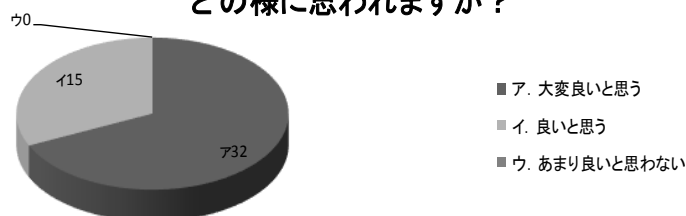
- 説明がないので何に参加すれば良いか解らない。
- 年一回ユニット外出出来ればよい。
- 季節ごとの行事に皆が参加出来るようにしてほしい。

11. 今、施設で最も改善・向上して欲しいと思われるのはなんですか。(2つお答えください)



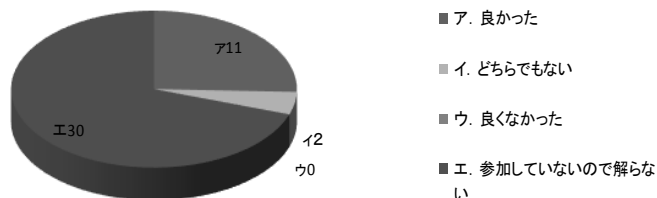
- 入浴回数を増やして欲しい。
- ケアワーカーのレベルアップ
- ベランダの整理
- フロアのエレベーターホール前が暗い
- 病院に入院した場合、個室を余儀なくされる場合、経済面で病院とコンタクトをもう少しとってほしい。
- ケアワーカーを育ててほしい。
- お年寄りに食べやすい料理メニュー
- 情報共有の徹底
- 入居者個々の気持ちを組とって寄り添うケアをしてほしい

12. ご入居者に楽しみを持っていただく為に様々な企画や外出行事を行っています。その件に関してどの様に思われますか？



- 琵琶湖方面へ行きたい。
- 父親と一緒に外出したい。
- 家族では外出に連れて行ってやれないので感謝しています。
- 植物園や動物園、お食事会、喫茶店、屋上でも良いので少しの時間を見つけて変化ある生活を。
- 気軽なお出掛けがもう少し出来たら。
- 今年は近場で良いので、お花見や紅葉狩り等。
- 二条城に連れて行って欲しい。

13. 今年の敬老会はいかがでしたか？



- 色々な方にお会い出来ていいと思った。
- おしゃれさせてもらって、喜んでいるように見えました。
- ネイルやメイクは普段してあげられないので良い企画です。

14. 上記の質問以外にも、何かあればご自由にご意見ををお願いします。

- 10分か20分でもよいので駐車スペースがあればよい。
- 母の言葉のなかに「いつも優しい人ばかり」といつも言います。
- 介護職員が増えることを願います、今の人員では世話が大変なんで。
- ケアワーカーの人数が以前より少なくなった気がします。
- 1ヶ月単位くらいでよいので、どんな所に連れて行っていただいたのかどんな行事に参加させてもらったかと教えていただけるといい。
- 沢山の洗濯物をされますので、他に紛れたり、数が合わない場合もあります。

※ここからは、家族会からのアンケートです

- お花のプレゼントは良いと思います。
- 施設職員と家族との意見交換会を希望します。

16. 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。

- 年1回か2回に分けて参加賞を少しつけてカラオケ大会をしてはどうか
- 施設入所の際に家族会に自動的に入会するようにすれば平等でよいのではないか。
- 町内会費一人500円は高いと思う。
- 掃除や勉強会の企画は良かったので年2~3回行くと良いと思う。
- 毎月発行される家族会ニュースを楽しく読ませていただいています。
- 入居者の方の生活のレベルアップになる応援をしていきたいです。