

ご利用者様・ご家族様各位

京都市本能特別養護老人ホーム
 施設長 井上 章
 (担当：西村・中森)

京都市本能特別養護老人ホームご利用満足アンケート集計結果についてのご報告

日頃は当施設の運営に対しまして、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日ご協力頂きましたご利用満足アンケートについて、その集計結果及び今後の取組みに関し、下記のとおりご報告させていただきます。

記

1 アンケートの回答状況について

配布数:90通 有効回答数:42通 (回答率 46.6%)

2 職員の言葉遣いも含め普段の対応について

丁寧に対応できている	35
普通	6
もう少し丁寧にしてほしい	1
丁寧ではない	0

丁寧に対応出来ている、普通という回答が大半を占めていますが、もう少し丁寧にしてほしいが1名おられました。

全ての方に対して「丁寧な挨拶、丁寧な言葉使い、丁寧な対応」が継続できるよう、定期的にチェックリストを使用し点検を行なっていきます。

3 ご入居者様の整容や身なり及び身体状況について

気になるところはない	37
気がかりな点がある	5

気になるところはないという回答が大半を占めましたが、

- ・上着がだめだったため新しい服を持って行ったが、そのまま置いてあったのはなぜか？明日から着せてくださいと言ったのに残念です。
 - ・使用しているタオルが汚れている。洗濯がちゃんとできていない。試しに持ち帰って洗濯したら綺麗になった。服が食べこぼしで汚れている。そんな親を見ると情けなくなる。歯ブラシ、コップもベタベタの時がある。
 - ・目やにが取れていなくて気になります。
 - ・昨年末辺りより爪が伸びていることがずっと気になっていました。話を伺ったところスタッフの方が病気で休んでいたとの事。他のスタッフの方は気づかなかったのかそれも気になりました。
 - ・元気な頃は毎日のように毛染め、カットに行っていました。髪が伸びていたら2ヶ月に1回と言わずにカットしてください。
- という回答もありました。

ご入居者様が清潔に気持ちよく生活して頂けるよう配慮をしていきます。

4 ご本人、ご家族へのプライバシーの配慮がないと感じたことはあるか

ある	1
ない	39
未回答	2

ないという回答が大半を占めましたが、あるという回答も頂いています。施設では研修として定期的に『人権』について学ぶ機会を設けております。今後も、ご本人、ご家族のプライバシーを守っていただける対応を心がけていきます。

5 ご本人、ご家族の意向や要望は実際のケアに反映されているか

反映されている	35
反映されていない	0
その他	2
未回答	5

ほぼ反映されているという回答でした。
ご意見、ご要望を頂いた際は多職種で話し合い、全職員が統一した支援が出来るようにしていきます。

6 施設で行われている行事について（複数回答）

家族が参加出来て楽しい	9
季節ごとの行事が考えられている	28
外出が多くてよい	3
個別の対応ができています	10
地域との交流ができています	14
参加しにくい	1

不公平感がある	0
金銭的負担が大きい	0
計画に無理を感じる	0
行事が多すぎる	0
その他	1
未回答	8

家族が参加出来て楽しい、季節ごとの行事が考えられている、地域との交流ができていますという回答を多く頂いています。今後も季節ごとに地域との交流を大事にした行事が行えるよう考えていきます。

7 その他のご意見

- ・ 部屋の中（床）の掃除をお願いします。
- ・ 家族の面会時も皆さんお忙しいのに丁寧に対応いただき、その対応を本人にもしていただけていると感じますので安心します。
- ・ 今もしてやっていたかと思いますが、スタッフの方には時間がないと思いますが、少しでも時間があれば日常会話や昔話をしたり、聞いたりしてやってほしい。
- ・ 全面的に十分な対応をしていただいております。感謝しております。
- ・ 大分耳が遠くなったようですのでよろしくお願いします。
- ・ いつもいろんなイベントに参加させていただき嬉しく思います。
- ・ 丁寧に対応していただいていると思います。限られた人数の中で難しいかもしれませんが、一人であることが多いように見えるので、もう少し外出や地域との交流が増えれば嬉しいです。
- ・ 持病の事など一緒に考えサポートしてくださり感謝しています。
- ・ 10～20分でも、土日だけでも（時間指定でも）車の駐車スペースが欲しい。
- ・ 毎日感謝しています。職員さんに今以上望むことはありません。
- ・ だんだんと行事に参加することも少なくなってきましたが、致し方ないことだと思います。それより心穏やかに過ごせてありがたいと思っています。

- ・施設全体，スタッフ全員一丸となって入居者の方のお世話をしてくださっているのを感じて嬉しく思います。調理の方からお声をかけていただき，お手伝いをさせていただけることなどが本人にとっての誇り，生きがいになっていると思います。
- ・少ない人数でよく対応されていると喜んでおります。

といったご意見を頂きました。今後も，ご利用者が安全で安心した生活が送れるよう職員一同努力させていただきます。

アンケートにご協力頂き，誠にありがとうございました。