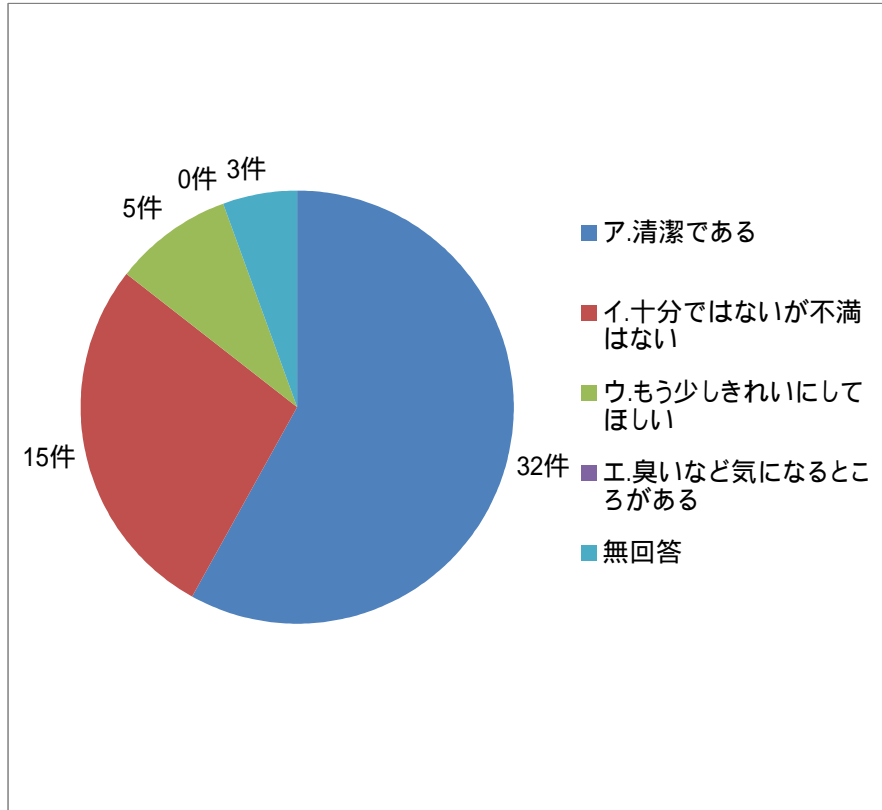


平成22年度 本能特養ご家族様アンケート 集計結果

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。

回答数	55/89 件	回答率	61.8%
-----	---------	-----	-------

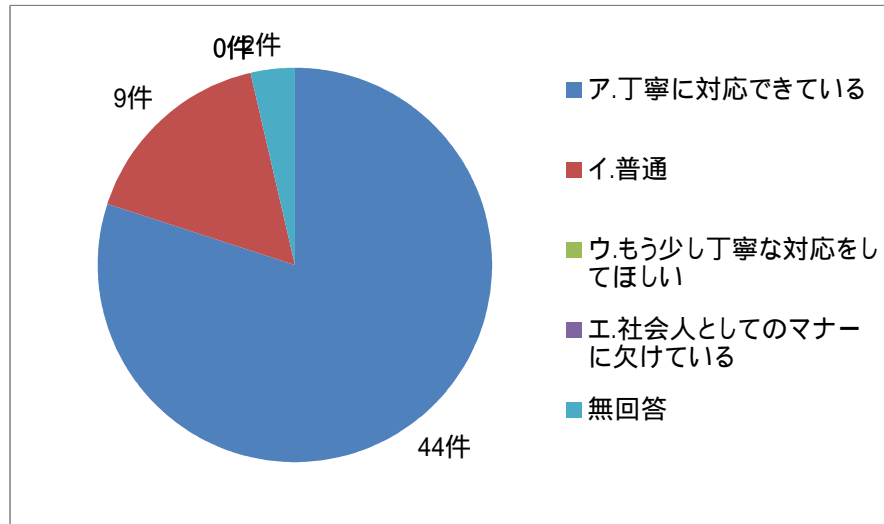


【頂いたご意見】

ア	アルコールなどで便座をシュッとするとより清潔で気持ちがいいのでは？
イ	食事の時テーブルしたに食べ物が落ちていたりしてそのままにしている時が多々あります
イ	床にホコリが有る時がある。家族も行った時には気をつけているのですが
イ	ユニットへの入口の戸がいつも汚れているように思う。キッチン付近が余りきれいに見えない。特にゴミ箱
イ	当初持参テーブルを黒色にしておりましたが、常々かなりほこりが目立つため白色に変えさせて頂きました。でもそのくらいは仕方なく不満はございません。
イ	部屋のほこりが気になる時がありますが、定期的にお掃除して頂いているので不満はありません。
イ	各エリアの床（フロー）などが時々気になることがある。共通ところは専用（そうじ）の方が絶えずきれいにしておられるのでなぜかなと思います。
ウ	机やワゴン等が掃けていないことがあります。食べることが多いですから、常に清潔にしておいてほしいと思います。
ウ	もう少しきれいにしてほしい
ウ	テレビまわりや台の上などほこりがよくたまっている。
ウ	便器は改善してきたと思いますが、トイレの床が時々よごれています。
無回答	使用した事がないため不明

平成22年度 本能特養ご家族様アンケート 集計結果

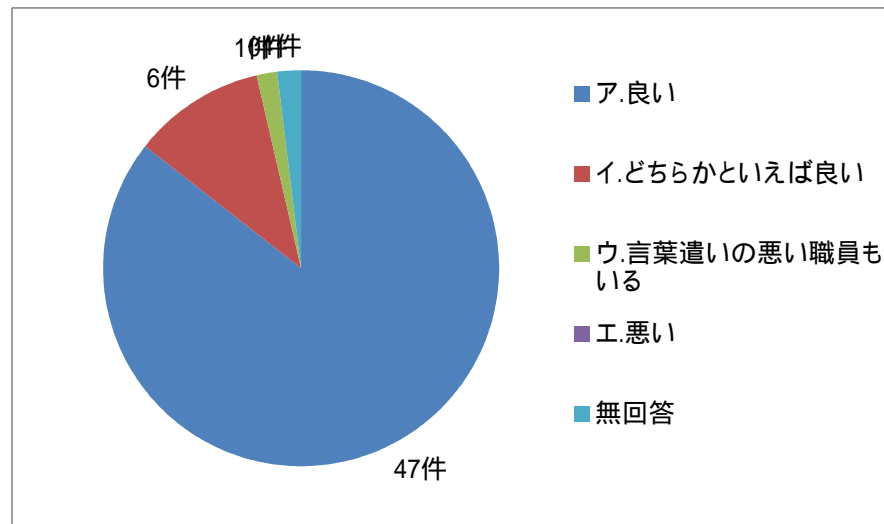
問2 職員の対応はいかがですか。(ケアワーカーはじめ事務職員も含まます)



【頂いたご意見】

ア	施設内では全く顔見知りでなくても挨拶して下さいますし、悪い印象は受けたことはありません。
ア	お忙しいと思いますが、お願いした事が各職員さんに通じていない場合があります。よろしくお願い致します。
イ	人によって対応が異なるので感じのいい人や、不満があるのかな...と思える人もいらっしゃいます。(その時々によって個人の感情もあるので何とも言えません)
イ	母は抵抗する事がありご迷惑をかかえています、それを大丈夫と言って下さる方と困っておられる方がおられるように思います。それは母への対応の違いのように感じます。家族に対しての対応は仮に悪くても気になりません。

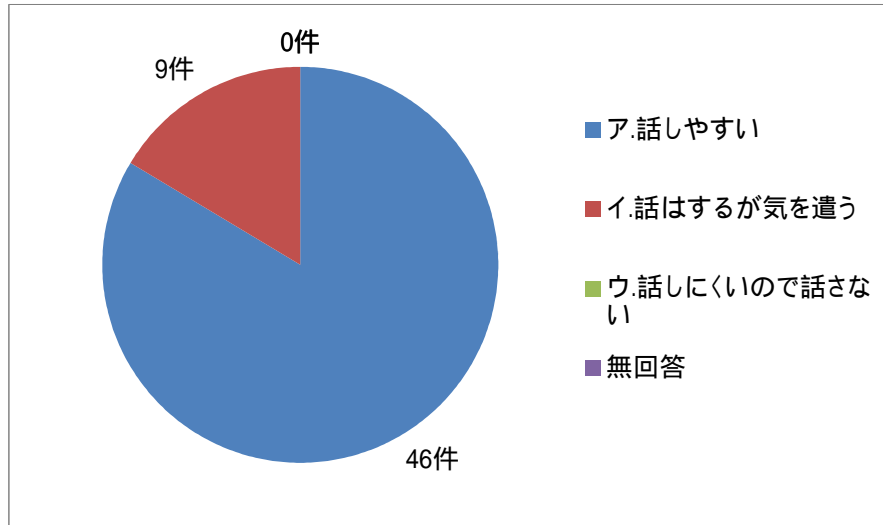
問3 ご入居者様やご家族様に対して職員の言葉遣いはいかがですか (* ケアワーカーはじめ事務所職員も含まます)



【頂いたご意見】

ア	堅苦しくなく親近感をもって話しかけていただいて悪い感じを抱いたことは有りません。
イ	ウも選択。言葉遣いの丁寧な職員もいれば入居者にそこまで言わなくてもと思うことがある。
イ	家族がいるときといない時で入居者への言葉遣いが違いではないかと思った事があります(母のユニットの話ではありません)。職員の方が職員の方にまたアルバイトの方にユニットのケアの向上のために注意されるとき「家族さんが見てはるから」注意されるのは、おかしいと思いました。

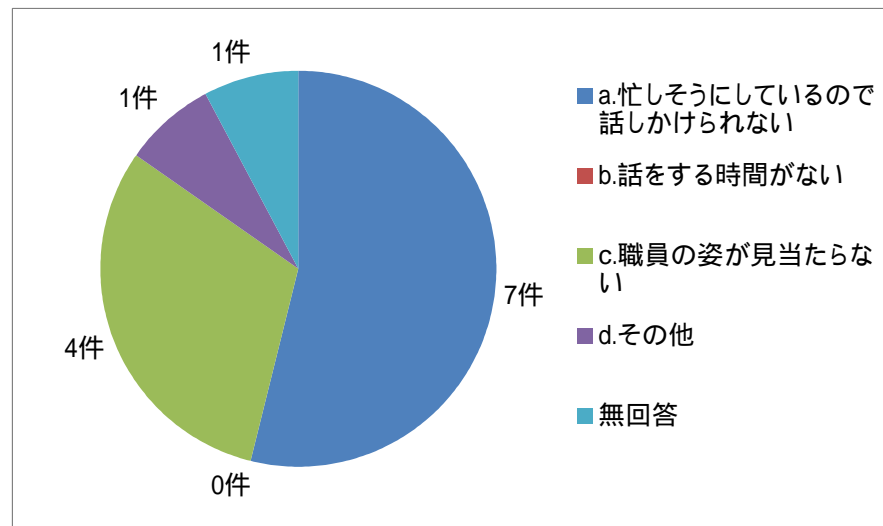
問4 職員は相談などを含め話がしやすいですか。



【頂いたご意見】

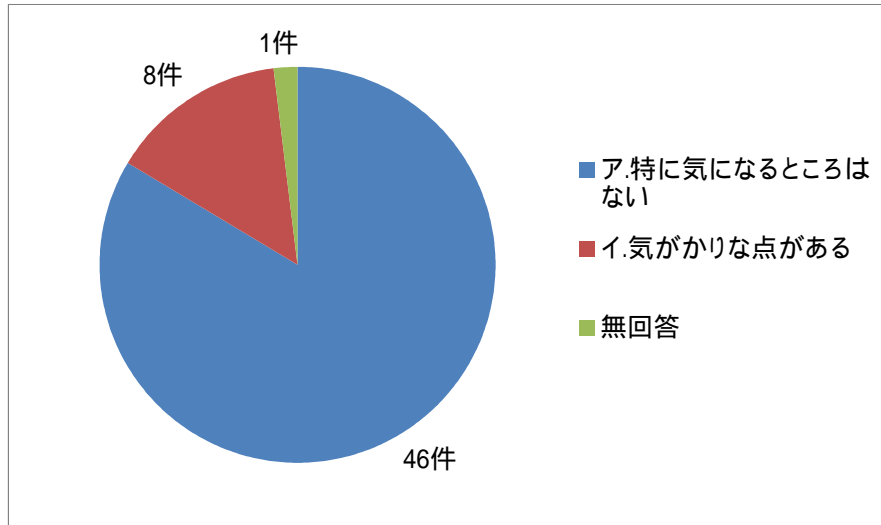
ア	家族がお世話になっているのですから、よそよそしくすることもなし、こちらから親しみをもってお話すれば何の問題もないと思うのですが
ア	話しやすい方に相談しています。
イ-c	職員さんがいろいろと忙しく動いているので声を掛けづらい
イ-d	パソコンばかりに向かっている

上記で、イ・ウを選ばれた場合、どういった状況でしょうか？



平成22年度 本能特養ご家族様アンケート 集計結果

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。

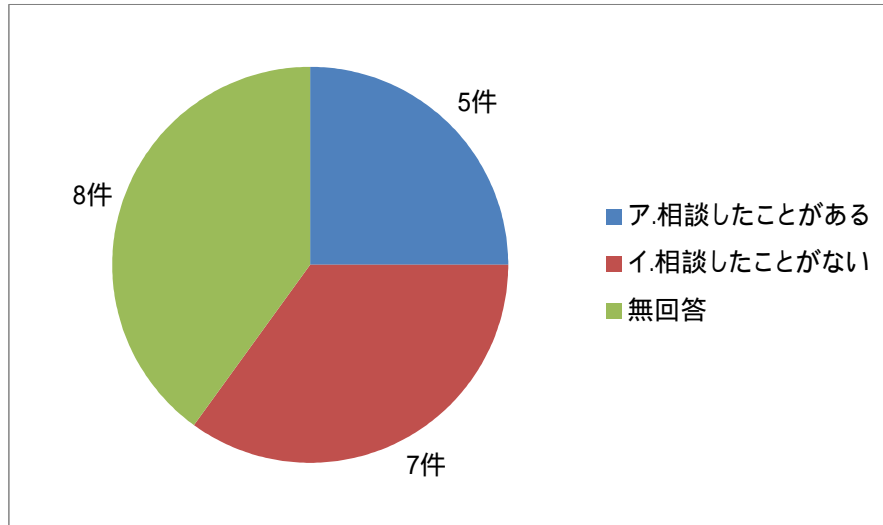


【頂いたご意見】

ア	感謝しています
ア	衣服が汚れていて気になる時があります。
ア	寒いと思える態度が見られたら聞いてやって下さい。
イ	洋服の破れなのをそのままにして着せている。家族の者に言ってくれたらいいのと思うことがある。
イ	トイレの介助を手伝う時によく見られる排便の後がパットに見られたり、下着に便の付いているのを見逃がされている事
イ	部屋用と外出は分けて使って頂いているようで問題はありません。洋服が必要な場合は積極的にお話頂けると助かります。(私は男性のため女性の事がよくわからない点があります。)
イ	本人の食事の仕方が悪いのですが、衣類が汚れている場合があるので、洗濯などこまめにしてもらえばと思います。
イ	食べこぼし等と思いますが、着替えをお願いします。
イ	食事をこぼすので上衣の汚れが目立つ。この頃、「こわい、こわい」とよく言います。ちょっと不安に思う事があります。
無回答	食事の時、自立心を持たせる的に、かまわない方が良くと思いますが、汚れがひどい時はなるべく早く見てやってほしい。

平成22年度 本能特養ご家族様アンケート 集計結果

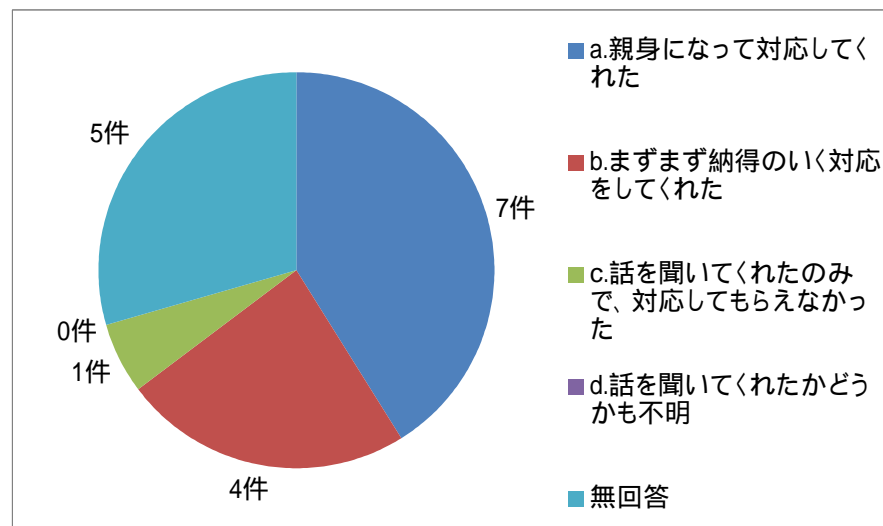
問6 問5でイを選ばれた場合、職員に相談されたことはありますか。



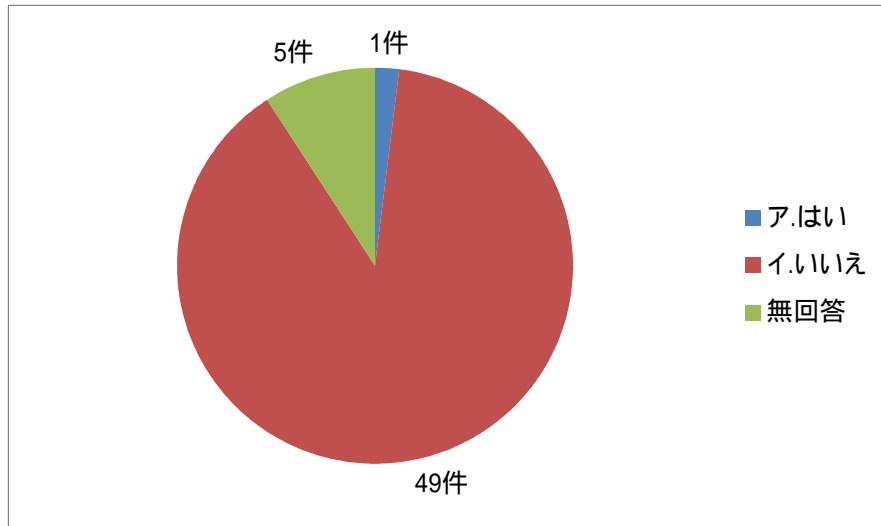
【頂いたご意見】

ア-無	毎回謝罪は受けているが、あまり向上は見られなかった。
イ-b	大きく破れた洋服など着ていてそれを見て家族の者が気づけということかな? と思った。一言、声を掛けてくれたらいいのと思った。
イ-無	特に理由は有りません。
イ-無	家族で対応できることはしています。
イ-無	私共の事ではないので差し控えています。
無-a	私共の気の付かない事もあると思いますので遠慮せずもっとなんでも云って下さいませ
無-無	ズボンのゴムがのびていたり、ブラウスのほころびがあったりすると云って下さるので直して持っていったりします。大変お世話になっております。喜んでおります。

アを選ばれた場合、職員の対応はいかがでしたか。



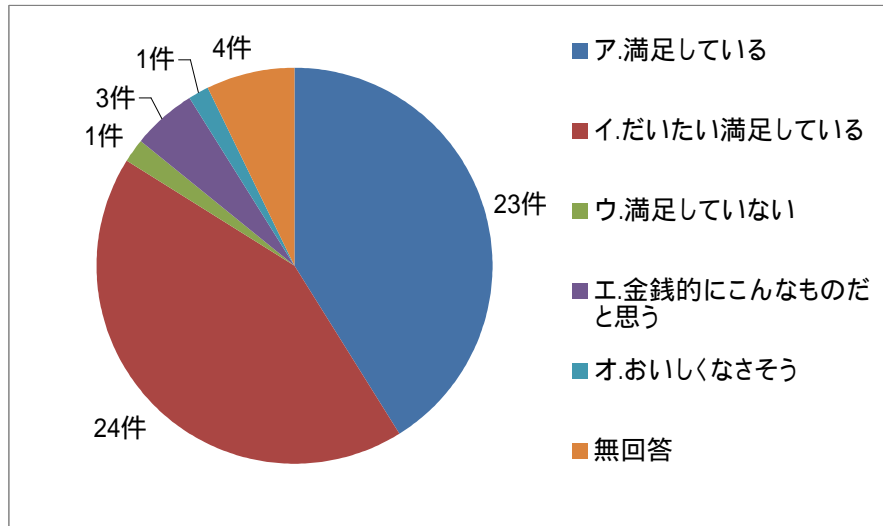
問7 個人情報の管理が不十分であったり、プライバシーの配慮が無いと思うことはありますか。



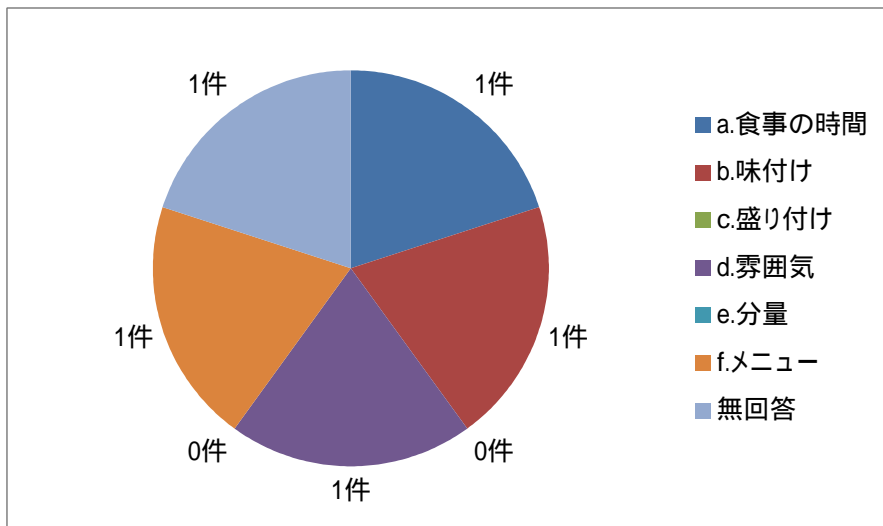
【頂いたご意見】

ア	入居者がトイレから出た後、いつまでもトイレのドアが開けっ放しの時がある。
イ	うちの事ではありませんが入居者さんがトイレを使用されていてスタッフの方が中に入っておられました。その時ボランティアさんがトイレの戸をあけて話しかけておられることをみたことがあります。それは止められた方がいいと思います。
無回答	部屋の扉が少し開いている方が何か安心できるような気がします。

問8 食事について、どう思われますか。



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

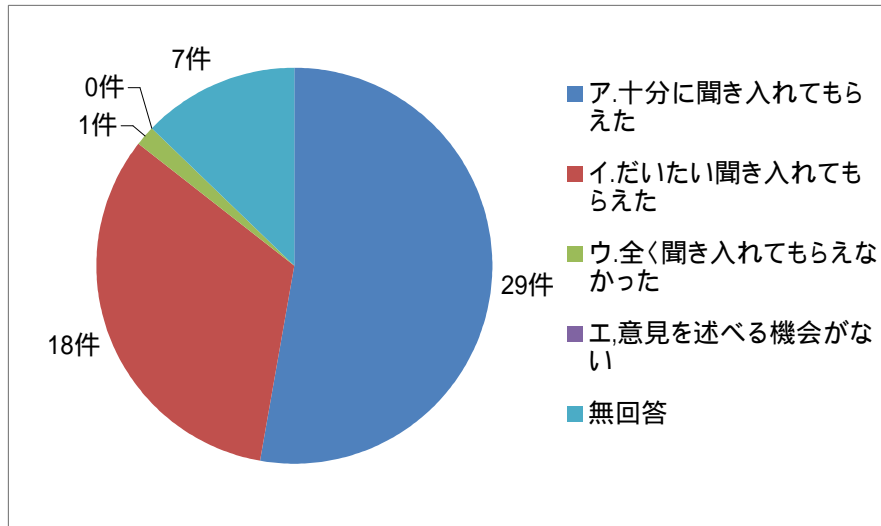


【頂いたご意見】

ア	麺類とか本人は食べにくいので手を貸して頂けたらと思います。
ア	ソフト食になって魚が食べやすくなって喜んでます。時々、根菜が柔らかくなってない時があります。
イ	超高齢者には、魚その他食べやすいようにほぐしてあげるのが必要。
イ	お魚料理で少し暖かければとおもいますが、無理だと思っています。
イ	全体的に味付けが濃い。汁物など。
イ	ソフト食やミキサー食なので、いろいろ工夫してもらっています。誤嚥に気を付けながら、なお、おいしく見た目もよい食事ができればと、思います。
イ-d	早く食する人もあれば、かなり遅い人もあるかと思しますので、ばたばたと片づけない方が良くかと、色々な方が居られるので大変だと感謝はしていますが、たぶん忙しいのでしょうね。
ウ	体調に合わせてゼリー等を毎日食べさせてほしい。夕食が4時~朝食8時頃(胃ろう注入のため)その間長すぎると思います。その間の水分補給はどうなっているのでしょうか。
エ-e.f	オも選択
無回答	利用していないため不明

平成22年度 本能特養ご家族様アンケート 集計結果

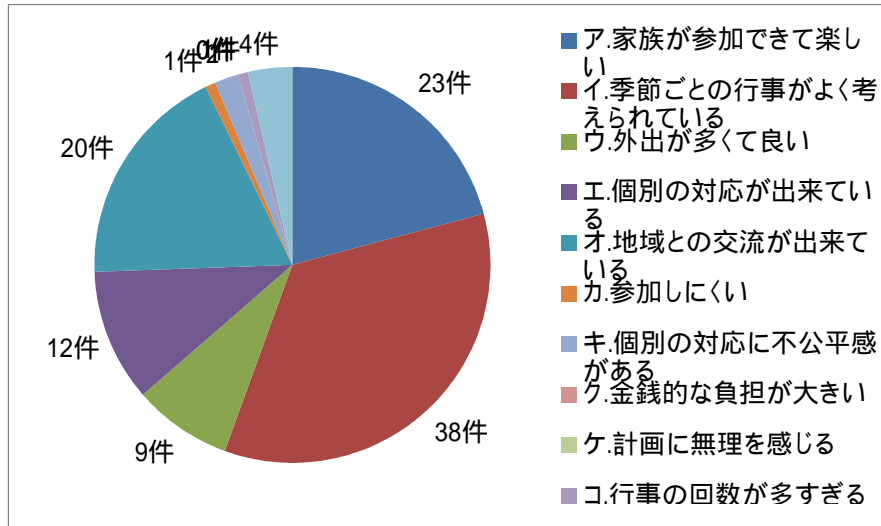
問9 ケアに対してご本人様やご家族様の意見や要望を聞き入れてもらえましたか。また、意見を述べる機会がありますか。



【頂いたご意見】

ア	ケアプランにきちんと反映して頂いていると感じております。
ア	全面支援をして頂いています。十分すぎるほど手をかけて頂いています。
イ	ケア会議に母の担当の方が参加されないことがあり不安に思いました。聞いてもらっているが、なかなか実践には至ってない事もあります。
イ	入所当時、ケアマネ様をお願いしたことは、恵まれた幸運な環境下に今後居られることを自覚するのが、幸福感や生きがいにつながるので分かる範囲内で教えてほしいとおねがいしましたが、「それは無理です」とのお答えでした。家族のみで感謝の念を伝えておりますが、他人様からも伝えて頂ければ、より幸福感が増すのではないかと考えております。
イ	お年寄りの方が味付けがいつも少し辛いようにおっしゃっています。私が味見をすると丁度よいのですがね？
ウ	脳梗塞により麻痺がありマッサージをお願いしているのですが、あまりなされていらないと思われます。毎日、手先と足の指等のマッサージをお願いしたい。

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）

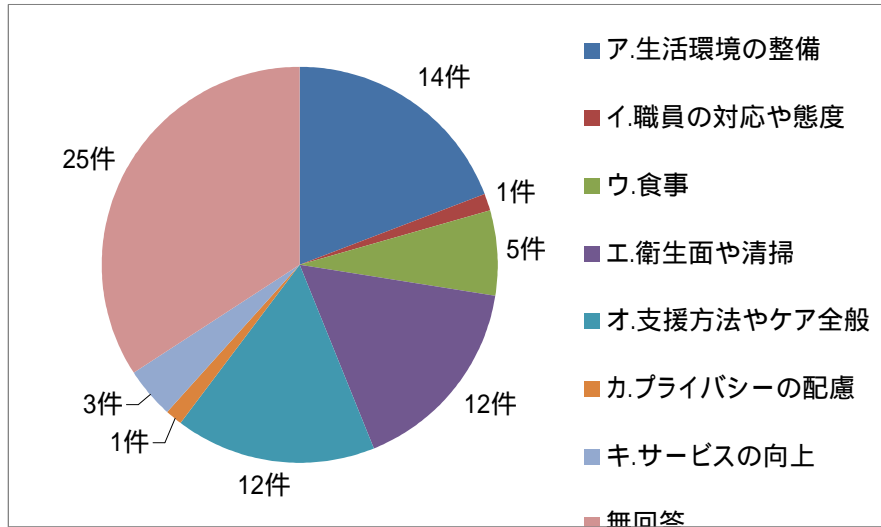


【頂いたご意見】

ア-エ-オ	廊下の連絡板等を見させて頂いてイ・ウにも 印をつけたいのですが、入所日数も少なく次回のアンケートを楽しみにしております。
ア-イ-オ	いつも楽しく行事に参加させていただいています。ありがとうございます。
ア-イ-ウ	反応がほとんどないのですが、外出すると刺激がある様で廻りを見て顔がかがやいてみえます。
ア	外出が少ない ユニットから外に出る機会が少なすぎる。
イ-ウ-エ	家族が行事に参加できず、申し訳なく感じております。
イ	今後も行事がある時は参加させて欲しい
カ	翌日にイベントがある場合、ユニットに夜勤の方が不在になる事があり、理由はイベントに人手が必要な為とお聞きしました。優先される人の配置が逆ではないでしょうか?他のユニットの夜間のヘルプに不安を感じます。
無回答	行事になかなか参加できなくて申し訳なく思っています。

平成22年度 本能特養ご家族様アンケート 集計結果

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）



【頂いたご意見】

エ	特には有りませんが、強いていえばの事です
エ	(印で強調)職員さん達の手洗い、よくして下さい。
エ-オ	エ：陰洗器の洗浄マニュアルが必要と思います。オ：排泄はできるだけトイレでできるようにお願いしたいです。特に便の場合、粗相をすれば本人も不潔になるし、職員の方も手間になると思うので。
無回答	本人の病名または其の時の体調に依り特に事故に気をつけていただきたい。
無回答	別にありません。満足しています。
無回答	入浴の回数を増やして欲しいです。
無回答	1週間に1度しか面会出来ていませんが、いつ伺っても気持ち良く迎えて頂きます。これ以上望むことにはありません。
無回答	特になし
無回答	食事の時間が決まっていますので、できれば二人は（最低）おいでになるよう配慮して 時々1人で大変忙しいようで気の毒に思いますので。
無回答	いつも大変よくして頂いて感謝申し上げます。職員さんの数が少ない様な気がしてお一人お一人に（職員の方）大きな負担がかかっているのでは？と感じます。

平成22年度 本能特養ご家族様アンケート 集計結果

問12 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

職員の皆様にはとても親切にして頂いて大変感謝しております。
今年8月21日に念願の施設に入所させて頂きました。日に日にご縁があった事を感謝しております。
入所間もない為、私共の方が何も分からずお世話をおかけするだけで具体的に返答できず申し訳ありません。
私たちは大変喜んでいますが、面会の度に何かほしいものやしてほしい事があるかと聞くのですが何もないと言って大変満足している様です。職員の皆さんが一生懸命親切にして下さっている様子が良く分かります。今後共よろしく願いいたします。行事とか会合に出席しておりませんがお許しください。年令のせいか夜は特に出にくいです。
いつも有難うございます。あらゆる面で満足させてもらっています。
いつもお世話になっています。いろいろと書きましたが、すいません。これからもよろしく願い致します。
食事の時に、入居者さん達の手を洗うか拭くか、清潔に気をつけてほしい。
入居者の介護の度は増す一方なのに同じスタッフの数で10人の世話をするには、手不足に常にしわ寄せを受け、すべてに待ち時間が長くなっているのは入居者で、トイレに行きたくとも1人でいけないからスタッフの助けをする人が必要と思われる。ユニットのスタッフは休むことなく働き続けてくださっているが、追いつかない現状。
日々主人が大変お世話様になりまして、誠にありがとうございます。心より感謝致しております。職員様の入居者さんに対しましては一人一人の目線で心やさしく対応して頂き、本当に頑張っていらっしゃいます。今後何かとお世話をお掛け致しますが、どうぞよろしく願い致します。
ケアの優れた方が事務職に移られるのは大変残念です。でも、そのような経験者の方に相談をしたいと思います。そして管理の方（第三者）からユニットへ助言して頂くのもよいかと考えます。いろいろ書きましたが、母がお世話になり本当に感謝しております。何かお手伝いできればと思いながら、母のところへ通っております。・ナイトケアのユニット別の一覧があれば、便利だと思った事がありました。
入用品其の他消耗品で特に必要の場があれば、家族会又は掲示板を通じて戴きたい。（表面にコメント有り：「いつも何かとお世話に成り感謝致して居ります」）
上履きスリッパが少し痛んできています。中がぼこぼこして履きにくいのがあります。家からマイスリッパを持って来るのは衛生上だめでしょうか。
本能でお世話になるようになってから精神的に落ち着いています。私たちの知らない所で職員の皆様にはご迷惑をかけたお世話になっております。感謝致しております。
本能にお世話になってからは本人のQOLは向上していると本当に実感しております。ありがとうございます。急用の伝言等があれば、電子メールでやり取りできるとありがたいと思います。
いつもお世話様です。洗濯ものですが、これから衣類も分厚くなります。乾燥があまり良くない場合があります。よろしく願い致します。
当初5Fのひだまり楽座ホールを休日の昼下がりに利用させて頂いておりましたが、無人のつもりで家族で会話中に、テレビ横のソファの中で寝ておられた職員の方が起き上がって来られ、怪訝な迷惑そうな様子で退出されたことが3回ありました。それ以後不安が先立ち利用を躊躇しております。
いつも入居者の事を気遣って下さり、また母のきれいな顔を見ると、いつもいつもよくして頂いているんだなと感謝しています。本能さんに入れて頂けて本当によかったと常々考えています。
遠くからの面会なので、荷物の多い時は車で訪問したいと思いますが、駐車場がないので困っています。
叔母の笑顔を見ていると、日々満足以外に過ごさせて頂いている様子がわかり、喜んでいますが、ありがとうございます。
だんだん口数が少なくなっているように思います。会話ができるようなりハピリをお願いしたいです。
職員の方達にはお忙しい中色々企画してお世話して頂き、入居者本人だけでなく家族ともども喜んでおります。
本人が気ままな事ばかり言っているとありますが、いろいろとお世話になり本当にありがたく思っております。