

平成22年8月

利用者ならびにご家族様へ

社会福祉法人れんげ福祉会
特別養護老人ホーム銀松苑

特養アンケート調査結果について

拝啓 残暑の候、利用者ならびにご家族の皆様におかれましては、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

日頃から、当苑事業にご理解、ご協力を頂戴し、心より御礼申し上げます。

さて、平成22年5月に利用者並びにご家族様にお願い致しました、アンケート調査の結果が集計できましたのでご報告致します。

皆様から頂戴致しました貴重なご意見につきましては、今後の施設運営に反映し、改善、より良い施設を作って参りたいと存じますので、更なるご支援を宜しくお願い致します。

敬具

1 調査時期	平成22年5月
2 調査対象者数	65名
3 回答者数	29名

ケアプランについてお聞きします。

- 1 施設サービス計画書(ケアプラン)・機能訓練計画・栄養ケアを作成する際は、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れておりますか。

回答欄

①十分に聞き入れてもらえる。	20
②だいたい聞き入れてもらえる。	6
③あまりききいれてもらえない。	0
④聞き入れてもらえない。	0
0 未回答	3

- 2 施設サービス計画書(ケアプラン)作成後、定期的または必要に応じて相談や意見を言う機会がありますか。

回答欄

①ある	22
②時々ある	3
③あまりない	2
④ない	0
0 未回答	2

- 3 祝日等に合わせて季節の食材を取り入れながら行事食を提供しておりますが、これだけは外せないという季節の食事はありますか。

回答欄

①はい	0
②いいえ	25
0 未回答	4

「はい」と答えた方にお尋ねします。具体的にどのような際のお食事ですか。
該当なし

- 4 ユニットでのレクリエーションとして、漬物やおやつ、食事作りを行っていくことは望まれますか。

回答欄

①是非行ってほしい	12
②まあまあ行ってほしい	2
③どちらとも言えない	8
④やらない方がよい	1
⑤やめてほしい	1
0 未回答	5

- 5 おもちの提供についてどう思われますか。

回答欄

①是非提供してほしい	5
②どちらとも言えない	9
③危険だがそれを配慮した上で工夫して提供してもらいたい	6
④危険なのでやめてほしい	4
0 未回答	5

- 6 ケアプラン・機能訓練計画書・栄養ケアに関してご意見、ご要望がございましたらご記入をお願いします。

下記の記述回答

施設についてお聞きします。

- 7 インフルエンザやノロウイルス等の感染症予防対策、衛生面について配慮はされていると思いますか。(掲示物でのうがい、手洗い、マスク着用のお願、流行時期の面会制限など)

回答欄

①十分に配慮されている。	25
②だいたい配慮されている。	3
③あまり配慮されていない。	0
④配慮されていない。	0
0 未回答	1

- 8 照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所等、快適な生活を送れる環境となっていますか。

回答欄

①環境は良い。	21
②だいたい良い。	7
③あまり良くない。	0
④良くない。	0
0 未回答	1

- 9 疾病などの対応や健康状態の説明、薬の管理など、入所者の健康状態への配慮は適切だと思いますか。

回答欄

①適正である。	23
②だいたい適切である。	5
③あまり適切でない。	0
④適切でない。	0
0 未回答	1

- 10 銀松苑に入所されてから心身の状態に変化はありましたか。

回答欄

①良くなった。	20
②変わらない。	6
③悪くなった。	2
0 未回答	1

- 11 利用者の相互信頼と親睦を図り、銀松苑の健全な発展に寄与することを目的とした、家族会の入会等を希望しますか。

回答欄

①希望する。	10
②希望しない。	5
③分らない。	12
0 未回答	2

- 12 あらゆる場面で利用者のプライバシーは尊重されていると思えますか。

回答欄

①尊重されている。	23
②どちらとも言えない。	5
③尊重されていない。	0
0 未回答	1

- 13 トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるよう配慮されていますか。

回答欄

①清潔でにおいもない。	27
②どちらとも言えない。	0
③不清潔でにおいもある。	0
④その他	1
0 未回答	1

14 排泄に関して、プライバシーの配慮がなされてると思いますか。

回答欄

①十分に配慮されている。	22
②一応の配慮はされている。	5
③あまり配慮されていない。	0
④全然配慮されていない。	0
0 未回答	2

15 銀松苑で受ける医療に満足されていますか。

回答欄

①満足している。	23
②どちらとも言えない。	3
③不満である。	0
0 未回答	3

16 口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されてると思いますか。

回答欄

①配慮されている。	24
②どちらとも言えない。	3
③配慮されていない。	0
0 未回答	2

17 ご家族様や知り合いの方が面会しやすい雰囲気ですか。

回答欄

①面会しやすい雰囲気である。	27
②どちらとも言えない。	0
③面会に行きにくい雰囲気である。	0
0 未回答	2

18 今後ユニットでおやつ作り等のレクリエーションを行っていく際に、一緒に参加戴けますか。

回答欄

①はい	7
②いいえ	15
0 未回答	7

「はい」と答えた方にお尋ねします。具体的にどのようなレクリエーションを行いたいですか。
下記の記述回答

19 日常のケア(介護・介助)の様子を見学してみたいですか。

回答欄

①はい	10
②いいえ	18
0 未回答	1

20 「はい」と答えた方にお尋ねします。
 具体的にどのような介護・介助の見学をしてみたいですか。

回答欄

①食事	4
②入浴	1
③排泄	0
④その他	4
0 未回答	1

21 ご利用者様が召し上がっておられる食事を一緒に食べてみたいと思いますか。

回答欄

①はい	5
②いいえ	20
0 未回答	4

22 この地域(広域)内で特別養護老人ホームはもっと必要ですか。

回答欄

①必要である。	18
②現状で良い。	4
0 未回答	7

23 「必要である。」とお答えの方にお尋ねいたします。
 どのような施設が必要ですか。

回答欄

①個人部屋	12
②2～3人の個室(個人部屋より安価な)	4
③4人部屋(より安価な)	2
0 未回答	0

24 施設に関してご要望、ご意見がありましたら、ご記入願います。

下記の記述回答

職員についてお聞きします。

25 職員の言葉遣いや対応には、やさしさや思いやりが感じられますか。

回答欄

①大変感じられる。	25
②少しは感じられる。	3
③あまり感じられない。	0
④全然感じられない。	0
⑤どちらとも言えない。	0
0 未回答	1

26 職員の服装や身だしなみは好感が持てますか。

回答欄

①好感が持てる。	27
②どちらとも言えない。	1
③好感が持てない。	0
④全然感じられない。	0
⑤どちらとも言えない。	0
0 未回答	1

27 利用者様やご家族の方が頼んだことは、責任を持ってすぐに対応してくれますか。

回答欄

①すぐに対応してくれる。	24
②少し遅れるが対応してくれる。	3
③全然対応してくれない。	0
④どちらとも言えない。	1
0 未回答	1

28 職員に関してご要望、ご意見がございましたら、ご記入願います。

下記の記述回答

記述設問の回答

- 6 ケアプラン・機能訓練計画書・栄養ケアに関してご意見、ご要望がございましたらご記入をお願いします。
- 1 良くして戴いています。別にありません。
 - 2 今後とも宜しくお願い致します。
 - 3 現在のままでよいと思います。
 - 4 細かく計画して戴いてありがたく思っております。職員が少ない中無理かとも思いますが、散歩など太陽に当たる機会ができましたらお願いします。

回答:

夏場は日ざしが強いので屋外の散歩は控え、秋口など過ごしやすい時期に出来るだけ実施したいと存じます。尚、このご要望については、個別介護計画作成時の希望として大切に扱う項目です。具体的なご希望があれば是非、当施設の担当者にお申し出下さい。可能な限り御相談に応じます。

5 皆様を全面的にご信頼申し上げております。変わらぬご指導をお願い致します。

- 18 今後ユニットでおやつ作り等のレクリエーションを行っていく際に、一緒に参加戴けますか。「はい」と答えた方にお尋ねします。具体的にどのようなレクリエーションを行いたいですか。
- 1 40年間離れて暮らしておりましたので「一緒に何かする」という機会がほとんどありませんでしたので一緒にやれることでしたらなんでも良いです。
 - 2 一緒に歌う会など如何でしょうか？
 - 3 難しい面があると思いますので△です。
 - 4 ゲーム、風船遊びなど
 - 5 利用者の方々の希望する又は楽しめるものを選択して戴いて、家族と一緒に参加したいと思います。参加の方法、留意点など事前にご相談出来れば有難いと思います。
 - 6 お祭り、季節の行事等

回答:

ボランティアレクリエーション(平日の実施が多い)を行っております。また、ユニットでのおやつレクリエーションは水曜日に行われますのでご参加下さい。今年は7月25日に納涼祭を実施致しました。ありがとうございました。

- 24 施設に関してご要望、ご意見がありましたら、ご記入願います。
- 1 清潔な施設で本人は満足していると思います。
 - 2 いつもありがとうございます。これからも宜しくお願い申し上げます。
 - 3 現状にとっても満足しておりますので、これ以上の希望はありません。

- 4 糖尿病などが悪化した場合、インスリン等の注射が施設内で出来る事を望みます。

回答:

特養であり常勤医師の配置はなく、看護師も夜間は勤務の体制になっておりませんので、基本的には対応が困難です。誠に申し訳ございませんが、ご理解ご協力お願い致します。尚、利用者様の健康状況により制度上、他に老健、療養型等の入所施設が用意されておりますので、その折にはご相談下さい。

- 5 すべてに行き届いた介護を提供して下さっている銀松苑様で心穏やかに暮らせる母は大変な幸せ者です。これからも宜しく願いを致します。

- 6 種々の状況が許さず、一緒に暮らす事が出来なくなって私の身内は施設に入所しました。現状やってやれることは正直言ってありません。寝食を共にするのが家族の一つの側面とすれば、不安な夜は側にいて少しでも安心させてやること、食事を共にして家族の食卓を思い出させてやること、せいぜいがそんなところですか。この先、年を重ねて行き私の顔も判らなくなる日が来るかも知れません。そう思えば今を大切にしたいと常々考えております。そんな訳で入所している身内と食事をしたり、お茶を飲むことは家族にとっても大変重要な行事となっております。面会時にはユニットのスタッフの方々にも随時御配慮戴いて感謝しておりますが、施設としても面会の場の拡充、家族食事会のサービスなど御検討戴けないでしょうか。又、利用者不穏時の夜中付き添いなど御検討戴ければ幸いです。そうこうは言っても施設運営の様々な制約から難しい事も多々有り得ると推察申し上げます。しかしながら、そのような施設のお立場や、御苦勞が利用者の家族にはなかなか見えて来ないのが残念でなりません。施設運営に携わる方々、現場の介護を支える職員の方々、そして利用者の家族(可能なら本人も含め)と忌憚なくお話ができるような懇親会を催すのも一案かと思考致します。今後の一助となれば、、、。

回答:

面会の場所については、インフルエンザ等により制限がある時期を除いて自由ですので様々な場所での面会をして戴ければと存じます。レストランは地域交流スペースとしてどなたの利用も歓迎致します。是非ご家族でご利用下さい。ランチサービスもとり行っております。(定休日有り)
また、苑内への宿泊についても、談話室等で宜しければ可能ですのでご要望下さい。

家族会については、既に家族会役員の方で発足しておりますのでお申し出戴ければ、会長にご連絡致します。

懇親会については、今の段階ではまだその実現には至っておりませんが、家族会会長のご意向を踏まえ開催に向け調整が図られていると存じます。

- 7 以前に比べて施設の管理が雑になっていないか？一階食堂の鉢物が水不足で枯れている。お願いしたことがしっかり実行されているのかどうか？

回答:

貴重なご意見ありがとうございます。今後よりきめ細かな管理ができるよう改善に努力したいと存じます。また、職員教育を徹底、資質の向上を図って参りますのでご理解をお願い致します。

尚、お気づきの点があれば、常時苦情の受付をしておりますので、直接職員にお申し付け戴くか、投書箱に投書戴いても結構です。苦情は管理者に直接届きますので速やかに解決を図ります。

28 職員に関してご要望、ご意見がございましたら、ご記入願います。

- 1 良くお世話頂いてありがたく感じております。職員の方も親切で、行くたびに気持ち良く対応戴きます。今後とも宜しくお願い致します。
- 2 連絡事項など素早く対応してくれありがたく思っており、感謝しております。
- 3 大変満足しております。これからも宜しくお願い致します。
本人もお世話になってからは別人のように元気になり私もびっくりしております。皆様と環境が良い事だと思っております。ありがとうございます。
- 4 特にありません。いつも色々と御配慮戴きありがとうございます。
- 5 大変だと思いますが、これからも宜しくお願い致します。気が付いたときや不自由なことがあった場合、その場その場で改善のお願いをしたいと思います。宜しく願います。
- 6 大変な仕事ですが、お世話様になります。宜しくお願い致します。
- 7 面会の都度、スタッフの皆様の対応には感謝と敬意の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。
- 8 職員が限られている中でのお仕事非常に大変だと思います。特に食事時に職員一人で介助をしながら他の方まで目を配ることは大変ではないでしょうか。何とか職員増を戴けたらと思います。
- 9 きめ細かに気配り戴き感謝致して居ります。
- 10 大変にお世話様になりましてありがとうございます。自分では何もできない母を親身も及ばぬ介抱をして下さる職員の皆様のご苦勞を思い家族は日々感謝を致しております。皆様の手厚い母への介護のおかげで私達家族も安心して自分の持ち場で生活する事が出来ております。入所して日の浅い母と同様私達家族をもご指導下さい。
- 11 何時も身内の介護に心を砕いて戴き大変感謝しております。面会に行った時など、お忙しい中、細々としたお願いにも対応して貰っております。ありがとうございます。ユニットスタッフの方々には、ローテーション等で入れ替わりがあることも多く、皆さんの御顔やお名前が覚えきれず、失礼する事もございますが、お許し下さい。
お世話になっている身内の事でお困りの事や、状況の変化など有りましたら、気兼ねなく御連絡をお願い致します。家族として出来る限りのことは致すつもりです。又、私どものことは入所している身内の生活を営む上での家族のスタッフと考えて貰えば有難いと思います。今後との宜しくお願い申し上げます。
- 12 男性職員は割合対応が良いが、一部女性職員で少々感じの良くない対応の人がいる。
多忙な事は有ると思うが、もう少しきめ細かな対応を指導して欲しい。ティッシュが無いのに補充してない、ゴミ箱が無かった他、。

回答:

まだ、開所3年で経験の浅い教育訓練が十分でないスタッフが若干名配置されています。不慣れな故、皆様方に不愉快な思いをさせ大変申し訳ございませんが、今後ともこのようなご意見、ご指摘を戴きたくお願い申し上げます。より良い施設にしていこうと全職員が心を合わせてサービス向上に取り組んでおります。

また、必要備品について適切な説明ができるよう改善したいと存じますのでご理解と、ご協力をお願い申し上げます。