

利用者ご家族アンケート集計結果 ～ 特別養護老人ホーム かいふあつべつ ～ 【調査期間】 2018年7月9日～8月9日

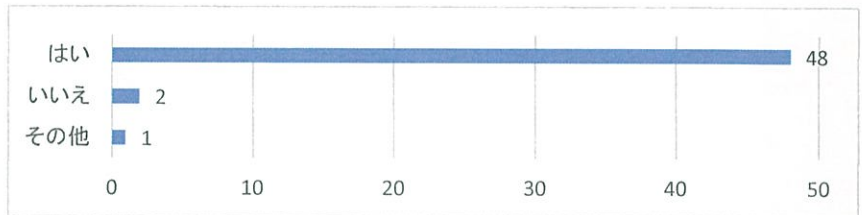
身体拘束廃止・高齢者虐待防止委員会

配布数	80	回収率	63.8%
回答数	51		

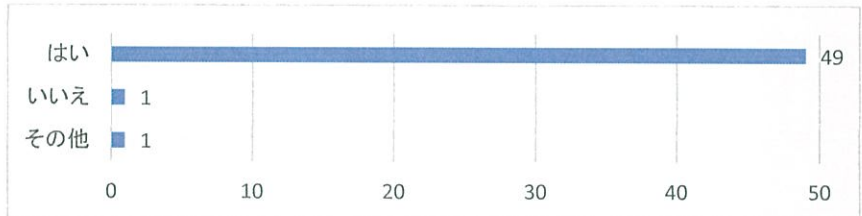
調査の目的 ①日常のケアや様々なとりくみについてご利用者、ご家族のみなさんにどのように受け止められているか知る
②アンケートで出された意見など今後のケアの質の向上につなげていく

(1) 基本的な事項

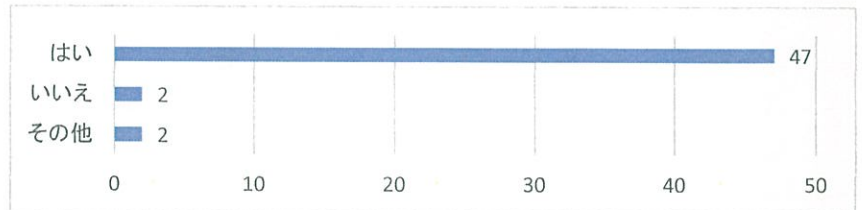
①施設利用を始める前に、施設での生活やサービス内容について、わかりやすい説明がありましたか？



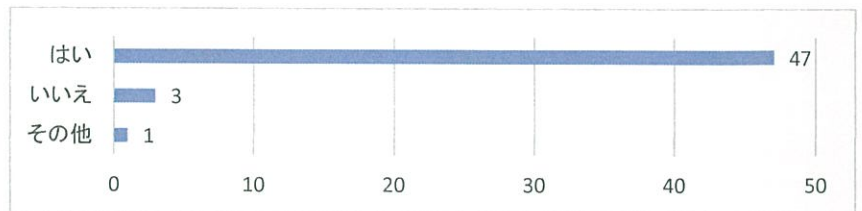
②ご本人へのサービス提供に関する計画について説明を受けましたか？



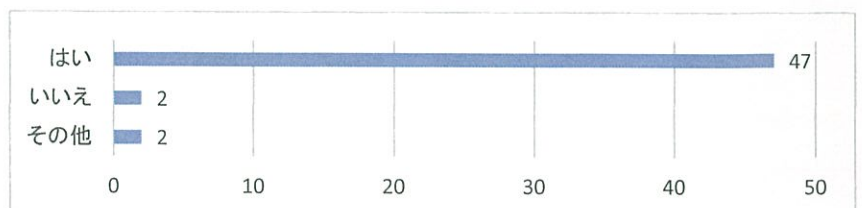
③個別ケア計画は、ご本人やご家族の意向・要望を取り入れて作成されていますか？



④ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？



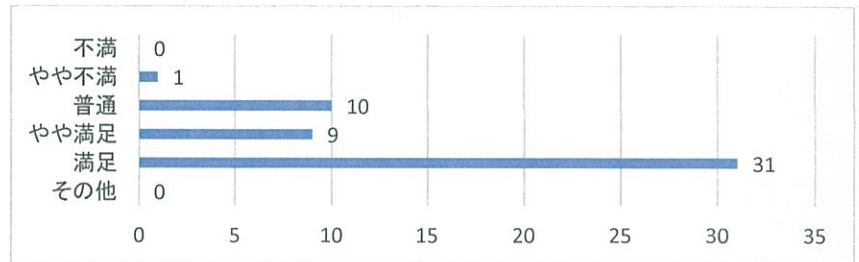
⑤施設や職員は、ご本人やご家族の意見に対してじんそくに対応してくれていますか？



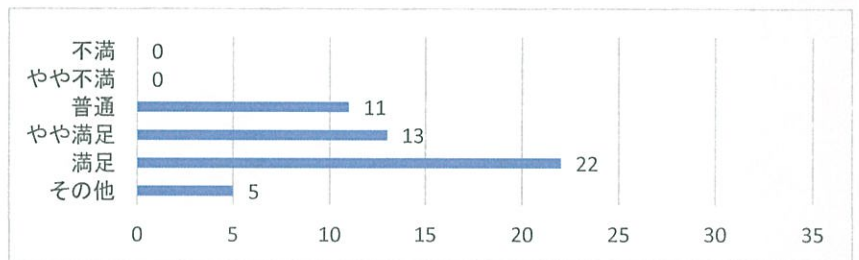
①から⑤のなかで出された意見や要望

- ・アルツハイマー型認知症なのでよく転倒して迷惑をかけています。本人は、自分でトイレに行けると思っています勝手に行くようですが、本人の性格もあって頼みにくい面もあるのでしょうか？その点が気になります。
- ・部屋の中のカレンダー(日めくり)毎日取り換え、父親の毎日のケア(髭剃り、着替え)
- ・利用者本人もみなさんやさしいといつも言っています。
- ・看護師の●●さんとかとてもまめに連絡してくれます。ありがたいと思っています。
- ・家族の意見をもう少しゆっくりと聞いて下さい。
- ・人員不足のようでケアワーカーさんの働きが大変そうです。もう少し手助けが必要に思います。また辞める方が出ないように。
- ・日常生活に必要なものについてはその人によって言うことが違ったりして困りました。あとは、いつもお忙しいのでなかなか声がかけれないです。
- ・「だれでも良いですから伝えてもらえば良い」と言われていましたが、そうでもないと思います。

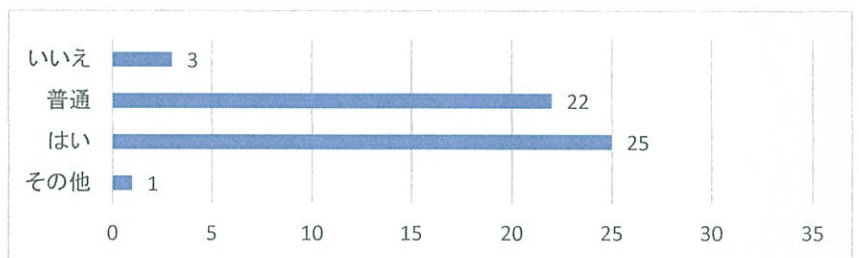
⑥当施設の介護サービスに満足されていますか？



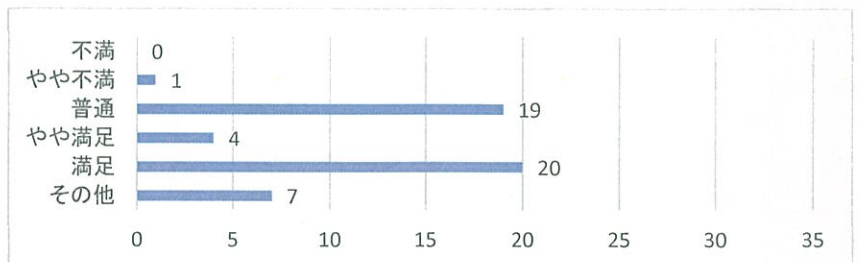
⑦皆様の知りたい情報は、伝わっていますか？



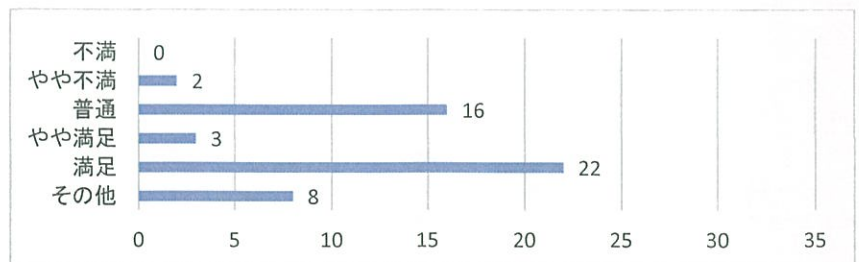
⑧苦情や要望などが言いやすい環境だと思いますか？



⑨苦情や要望に対する対応のスピードや内容について



⑩苦情や要望に対する説明方法について



⑥で出された「不満」「やや不満」でだされた意見

- ・人手不足が感じられます。
- ・担当が違う場合は、「私の担当ではありません。〇〇さんに言ってください(伝えます)」と伝えてくださるとありがたい。

⑦で出された「知りたい情報」でだされた意見

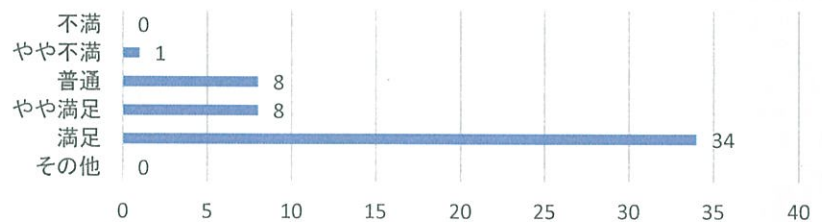
- ・健康状態(19件)、ケアの現状や変更(15件)、行事の予定と参加の声かけ(3件)
- ・体調が崩れた時、健康状態について医師から直接電話いただいた時は安心しました。責任もって見守っていただいているので安心と感謝致しております。
- ・しいて言えば、しばらくいけない間の本人の様子が知りたい。たわいないエピソードでも何かしら教えてもらえると嬉しい。
- ・普段の生活の様子
- ・かりぷ通信いつも楽しく見えています。構成を考える事は大変だと思いますが、写真のところのうちの方は全然写っていない。載せる人は何回も写っているのにとの声があり、バランスよく考えてくださればよいなと思います。
- ・毎月の体重を知りたい。

⑧について「いいえ」と回答された方の理由など *複数回答あり

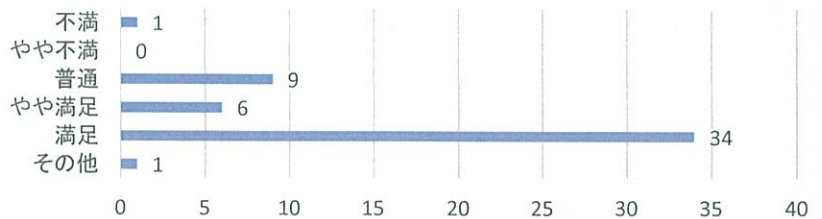
- ・私ちょっと気になったのでその場でしていただきました。未だに同じです。一人だけでなくスタッフ全員が知っておくべきだと思います。伝えることは必要だと思います。
- ・苦情や要望を出したことがないのでわからない。言いやすい環境と感じているので、たぶん何か伝えたらしっかり答えてくれるだろうと思っています。
- ・誰に言えばよいのかわからない。(4件)
- ・遠慮してしまっている。(4件)

(2) 職員の待遇など

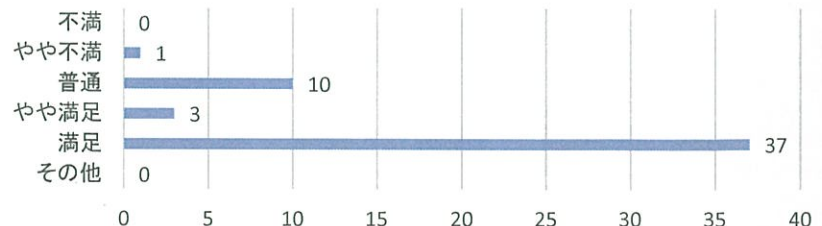
① あいさつ



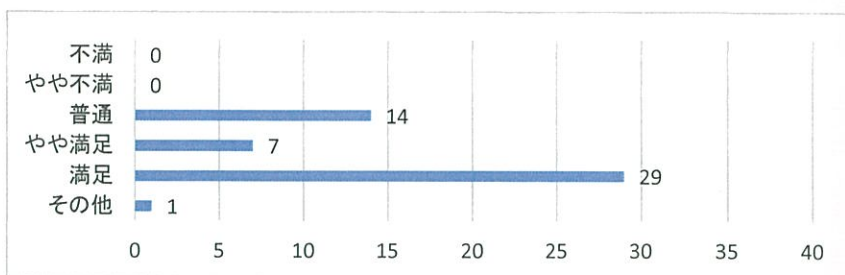
② 利用者に対しての言葉使い



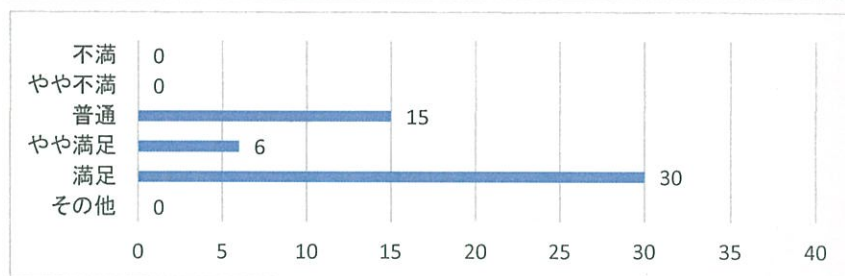
③ ご家族に対しての言葉使い



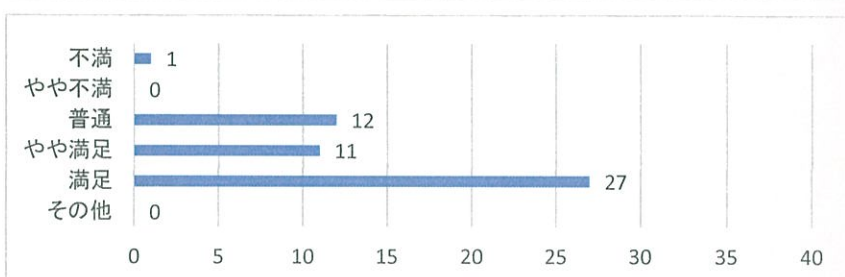
④服装



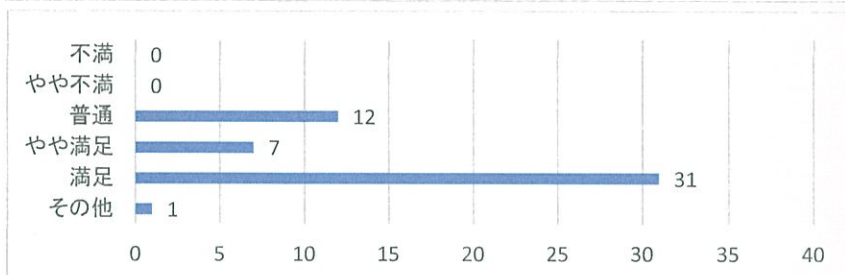
⑤身だしなみ



⑥職員の表情や対応、態度



⑦電話対応



職員の接遇にかかわることで出された意見

- ・お互いに親しみやすい態度でお話ができるといいなと思います。
- ・その時の状況や人によるのかもと思うところが少しだけある。
- ・面会に行った時は皆さんあたたかく対応して下さっているので、挨拶も笑顔で親切さを感じています。
- ・非常に真摯に対応して頂いております。

当施設、職員の良いところ①

- ・医療、介護情勢の厳しい中、職員の方にはいつもありがとうの言葉でいっぱいです。
- ・事務所の方の対応は、いつも笑顔で親切に接して下さるので安心します。
- ・心あたたかい介護をしていただき感謝しています。
- ・施設は最新の設備ではありませんが、家庭的な雰囲気が気に入っています。職員の皆さんも親切に接して下さっているので感謝しています。
- ・面会時、職員の皆様は仕事にもかかわらず私の問い等に即対応して下さいありがとうございます。
- ・他施設の際は家族の話しかけに反応がありませんでした。かりぷに入所してからはコミュニケーションがとれるようになり大切にされているんだなあと感じています。ありがとうございます！！
- ・体調の変化をしっかりと察知していただき、すみやかに夜遅くまで対応していただきありがとうございました。
- ・笑顔であいさつして頂き、心が和みます。お世話をして頂いていることに感謝しております。
- ・いつもやさしく接してくれてうれしいです。
- ・若い方が良くみてくれていると感心しています。ありがとう！
- ・これ以上は望まないのので特にはないです。

当施設、職員の良いところ②

- ・皆様が必ず挨拶して下さる所、大変気持ちよく感じ見習いたく思っています。認知症の入居者に対して人としての尊厳を認めて下さること。ゆっくりと話を効いて下さること、観察し、まめに連絡くださること、いつもありがたく思っています。家族が家庭では為しえない十分な介護をしていただき感謝申し上げます。
- ・笑顔であいさつして頂き心が和みます。お世話をして頂いていることに感謝しております。
- ・日頃のかりぶのスタッフの皆様には、総じて質の高いサービスを提供して頂き深く感謝しております。お世話して頂いております私の家族以外の入所者の皆様と接しておられる場面をよく目に致しますが、見習わなくてはいけない対応に気づかせて下さるプロのスタッフが数多くいらっしゃると思います！
- ・職員さんはみなさん穏やかであります。
- ・勤医協と連携した非常時の対応！
- ・皆様とても親切で入居させていただき本人も満足していると思います。
- ・基本的には良くやって下さっていると思います。
- ・施設内が統一され運営がスムーズになっているやに感じます。各職員は、気軽に些細な話にも率直に対応していただき感謝しております。入居者に接している様子から、各々に対しての個性に柔軟に、しかも機敏に応じてとても心強く思っています。ユーモアのある人、真面目にふるまう人、きつく毅然たる態度で処する人、年齢差はあっても専門職たる技量や人間性に魅せられています。学ぶ、学び合う、教え教え合うという施設、職場なのか…。
- ・職員の方々の退職などで担当者が変わることがありますが、こちらも新しい職員の顔や名前が覚えられず、若干不安もあります。でも皆さんの笑顔は勤務の長短に関係なく、ほどなく違和感がなくなります。毎日のお仕事が大変な中での笑顔、施設の方針が行き届いていることを強く感じます。今後も変わりなく「笑顔で声かけ」よろしくお願いします。

ご家族の皆様へ

アンケートへのご協力ありがとうございました。

今年、アンケートの集計結果を皆様にご報告させていただきます。

おほめ頂きましたことは職員の確信にし、ご指摘いただきましたことは、謙虚に受け止め接遇やケアの質の向上にむけて、ひきつづき取り組んでいきたいと思っております。

お気づきの点がありましたら、遠慮なくお申し出ください。

今回、2階トイレの便座について指摘いただきました、すでに修理しましたことを報告いたします。

今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

施設長 柏原 伸広