

# 集計結果報告

## 特別養護老人ホーム きくがわ苑 満足度調査アンケート

最終報告 (H27.12.20 現在)

84 名中 59 名回収 回収率 70.0%

### 集計結果

① 不明な点を尋ねた際、わかりやすい説明を受けましたか。

1. ほとんどわからなかった・尋ねたが説明をしてもらえなかった。…	1
2. どちらかというとわからなかった。 ……………	0
3. どちらかというとわかった。 ……………	18
4. ほとんどわかった。 ……………	38
無回答……………	2

回答が1又は 2の人数 1人
----------------------

その時説明した職員の職種がおわかりでしたら、○で囲んでください

1 と回答された方が示した職員

介護職員…1人

(1 と回答された方の回答)

・「自宅に帰りたい」と言っても説明がない

3 と回答された方が示した職員

介護職員…4人 生活相談員…1人

(3 と回答された方の回答)

・少し難聴のため

4 と回答された方が示した職員

介護職員…9人 看護職員…2人 生活相談員…2人 事務職員…2人

介護支援専門員…3人 機能訓練指導員…1人 その他…1人

② あなた（入居者ご本人）の希望・不満・相談などは、職員へ言えていますか。

1. ほとんど言えていない。 ……………	3
2. どちらかと言うと言えていない。 ……………	2
3. どちらかと言うと言えている。 ……………	27
4. 言えている。 ……………	26
無回答……………	1

5人

(1 と回答された方の回答)

・言いづらい。

・「話し相手がない。」と言ってもしょうがない。

(3 と回答された方の回答)

・時と場合によっては言いづらい面がある。

・面会時、気づき事項を職員の方にお話ししている。

・わからないことがあれば聞くようにしている。

(4 と回答された方の回答)

・話す人は決まっている。誰でもという訳にはいかない。

③ 食事は、満足していますか。

【内容（献立）】

1. 満足していない。……………	2
2. どちらかと言うと満足していない。……………	0
3. どちらかと言うと満足している。……………	17
4. 満足している。……………	36
無回答……………	4

2人

(3と回答された方の回答)

- ・日により満足度は違っているようです。

(無回答とされた方の回答)

- ・食事はなし

【味付け】

1. 満足していない。……………	1
2. どちらかと言うと満足していない。……………	1
3. どちらかと言うと満足している。……………	14
4. 満足している。……………	33
無回答……………	10

2人

(3と回答された方の回答)

- ・食べていないのでわかりません。

【量】

1. 満足していない。……………	1
2. どちらかと言うと満足していない。……………	1
3. どちらかと言うと満足している。……………	13
4. 満足している。……………	36
無回答……………	8

2人

(3と回答された方の回答)

- ・母の体調を考えて食事量は調整されておられますが少々体が痩せてきたのが気になります。

④ あなた（入居者ご本人）の望む介護がケアプランに反映され、提供されていますか。

1. 提供されていない。……………	1
2. どちらかと言うと提供されていない。……………	2
3. どちらかと言うと提供されている。……………	18
4. 提供されている。……………	23
無回答……………	15

3人

(1と回答された方の回答)

- ・話し相手が欲しいがない。

(3と回答された方の回答)

- ・起き上がることがしっかり出来ればよいが嘔吐との関係で難しい。
- ・されていると思いたい。
- ・本人はすぐ他人と比べることが多く職員に迷惑かけている所があると思う。
- ・運動をもう少しさせて欲しい。

⑤ 日常生活について、相談・報告がありますか。

1. 相談・報告がない。 ……………	3
2. どちらかと言うと相談・報告がない。 ……………	4
3. どちらかと言うと相談・報告がある。 ……………	13
4. 相談・報告がある。 ……………	25
無回答……………	14

7人

(2と回答された方の回答)

- ・たまにあると思う。

(3と回答された方の回答)

- ・自由がきかないので全部は言えていない。

⑥ 職員はあなた（入居者ご本人）の整容について（髪が整えられている。服が清潔である等）のケアができていますか。

1. できていない。 ……………	1
2. どちらかと言うとできていない。 ……………	0
3. どちらかと言うとできている。 ……………	20
4. できている。 ……………	25
無回答……………	13

1人

(3と回答された方の回答)

- ・最近目やにが激しく目がつぶれそうな時がある。
- ・時々、口の周りや首に食後の口ふきがされていたし、カサカサとしている事がある。
- ・目やにがよく出ている。
- ・時々、顔が汚れている事がある。
- ・散髪の事が気になります。3～4ヵ月に一度は、してほしい。

⑦ 入浴や排泄の際、プライバシーの配慮（ドアを閉め他人から見えないようにする、陰部を隠す、排泄の状況を他の人にわからないようにする）がされていますか。

1. 配慮されていない。 ……………	0
2. どちらかと言うと配慮されていない。 ……………	0
3. どちらかと言うと配慮されている。 ……………	15
4. 配慮されている。 ……………	28
無回答……………	16

0人

⑧ 担当職員はあなたのことをもっとよく知ろうと、尋ねたり努力をしていますか。

- |                           |    |
|---------------------------|----|
| 1. 努力をしていない。……………         | 1  |
| 2. どちらかと言うと努力をしていない。…………… | 1  |
| 3. どちらかと言うと努力をしている。……………  | 16 |
| 4. 努力をしている。……………          | 25 |
| 無回答……………                  | 16 |

2人

(2と回答された方の回答)

- ・しているか、いていないかわからない。

⑨ ここ（きくがわ苑）の雰囲気はどうですか

- |                         |    |
|-------------------------|----|
| 1. 雰囲気が悪い。……………         | 0  |
| (職員の私語が多い… 1人)          |    |
| 2. どちらかと言うと雰囲気が悪い。…………… | 1  |
| 3. どちらかと言うと雰囲気は良い。…………… | 19 |
| 4. 雰囲気は良い。……………         | 38 |
| 無回答……………                | 1  |

1人

(2と回答された方の回答)

- ・忙しそうに見えるから。

⑩ 掃除について、気になる所はありますか。

- |                   |    |
|-------------------|----|
| 1. 気になる所はない。…………… | 39 |
| 2. 気になる所がある。…………… | 15 |
| 無回答……………          | 5  |

【居室】 ・床 … 5人      ・ベッド … 3人      ・洗面台 … 3人  
          ・換気扇 … 1人      ・窓、サッシ … 1人

【共有スペース】 ・床 … 1人      ・トイレ … 2人      ・洗面台 … 1人

【その他】 ・車椅子 … 2人

【上記以外】

- ・共有廊下に設置しているマットレスが色あせている。
- ・ベッドの下側（足部分のあたり）に時々ほこりがたまっています。洗面台の水の流れの受け口に時々カスがたまっています。

※ ご要望・ご不満・ご意見等 ⇒ その回答

・利用者の薬、特に点眼薬を忘れないようお願い致します。

⇒きくがわ苑では服薬マニュアルを作成し、それに沿って、処方された薬の飲み忘れ等がないよう指導しております。また点眼薬についても同じように対応しております。今後も、今まで同様に指導して参ります。

・テレビ番組を歌番組か、ビデオで歌を流して下さったらいいと思います。トーク番組などを見ている方は、ほとんどいないと思います。

⇒テレビ番組で時代劇、相撲、歌番組等、多くの方が興味を持たれそうな番組がある時は、そういった番組を流すようにしております。また、グループによってはDVDなどを利用し、歌番組をながしているところもあります。現在、どこのグループであっても、ビデオもしくはDVDを映す機材を揃えてありますので、ご要望がありましたら担当の職員にお申し出ください。

※ 多くの皆様から感謝のお言葉をいただいておりますが、それは省略させていただきます。