

(集計結果報告)

平成28年度 下半期 (4月実施) 特別養護老人ホーム にじの丘 満足度調査アンケート
最終報告 (H29.6.1 現在) 29通中23通回収 回収率79%

集計結果

① 不明な点を尋ねた際、わかりやすい説明をうけましたか。

回答が1又は2の人数

1. ほとんどわからなかった。

1名

尋ねたが説明をしてもらえなかった。 0

2. どちらかと言うとわからなかった。 1

3. どちらかと言うとわかった。 1

4. ほとんどわかった。 21

5. 無回答。 0

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。 2

5名

・ 話せそうな職員がいない。(0)

・ 話したくない。(0)

・ 話しても聞いてもらえない。(0)

・ 言いづらい。(0)

・ その他。(2)

理由

・ 認知症のため言葉の伝達が出来ない。

・ 伝えることは不可能かと思われます。

2. どちらかと言うと言えていない。 3

・ 話せそうな職員がいない。(0)

・ 話したくない。(0)

・ 話しても聞いてもらえない。(0)

・ 言いづらい。(2)

・ その他。(0)

理由

・ 意志を伝えるのが難しいので仕方ない。

- 3. どちらかと言うと言えている。 3
- 4. 言えている。 1 3
- 5. 無回答。 2

③ 食事は満足していますか。

【内容(献立)】

- 1. 満足していない。 0 1名
 - 2. どちらかと言うと満足していない。 1
- 理由**
- ・体調の理由で自由に食べられない事での不満です。
- 3. どちらかと言うと満足している。 9
 - 4. 満足している。 9
 - 5. 無回答。 9

【味付け】

- 1. 満足していない。 1
- 理由**
- ・味がわからない。 3名
- 2. どちらかと言うと満足していない。 2
 - 3. どちらかと言うと満足している。 8
- 理由**
- ・時々弁当風の時、味付けが薄すぎると思うことがある。
- 4. 満足している。 6
 - 5. 無回答。 5

【量】

- 1. 満足していない。 0 1名
- 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。 8
- 4. 満足している。 9
- 5. 無回答。 5

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。 0 0名
- 2. どちらかと言うと提供されていない。 2

理由

・人手不足で提供しきれない部分もあるが、本人が拒否する場合もある。

- 3. どちらかと言うと提供されている。 7
- 4. 提供されている。 13
- 5. 無回答。 0

⑤ 日常生活について、相談・報告がありますか。

- 1. 報告・相談がない。 1 2名
- 2. どちらかと言うと相談・報告がない。 1
- 3. どちらかと言うと相談・報告がある。 3
- 4. 相談・報告がある。 17
- 5. 無回答。 1

⑥ 職員はあなた（入居者ご本人）の整容（目やにがついていない、髪が乱れていない、服が汚れていない等）ができていないか。

- 1. できていない。 0 1名
- 2. どちらかと言うとできていない。 1
- 3. どちらかと言うとできている。 4

理由

・歯磨きや入れ歯の手入れが不十分。しかし、時にシーツのよごれがそのままになっていることがある。

- 4. できている。 17
- 5. 無回答。 1

⑦ 入浴や排泄の際、プライバシー配慮（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 0名
- 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。 5
- 4. 配慮されている。 16
- 5. 無回答。 2

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。 0
- 2. どちらかと言うと努力をしていない。 2
- 3. どちらかと言うと努力している。 4
- 4. 努力している。 16

2名

理由

・ただし、対応はスタッフの方それぞれで？の部分もある。

- 5. 無回答。 1

⑨ ここ（にじの丘）の雰囲気はどうですか。

- 1. 雰囲気が悪い。 0

0名

- ・職員が暗い。(0)
- ・職員の態度が悪い。(0)
- ・職員の言葉づかいが悪い。(0)
- ・職員の服装が悪い。(0)
- ・電話の対応が悪い。(0)
- ・職員の私語が多い。(0)
- ・職員同士の仲が悪い。(0)
- ・反りが合わない利用者がある。(0)
- ・その他。(0)

- 2. どちらかと言うと雰囲気が悪い。 0

0名

- ・職員が暗い。(0)
- ・職員の態度が悪い。(0)
- ・職員の言葉づかいが悪い。(0)
- ・職員の服装が悪い。(0)
- ・電話の対応が悪い。(0)
- ・職員の私語が多い。(0)
- ・職員同士の仲が悪い。(0)
- ・反りの合わない利用者がある。(0)
- ・その他。(0)

- 3. どちらかと言うと雰囲気が良い。 7

理由

・デリカシーに欠けるスタッフが一人いて、家族が傷ついている。

- 4. 雰囲気は良い。 16
- 5. 無回答。 0

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。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

3名

2. 気になる所がある。・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

床（3）、床頭台（1）、トイレ（1）

・だいたいきれいだと思いますが、隅っこの方などほこりがたまりやすいので気をつけて頂きたい。

・ほこりが多い。

※ご要望・ご不満・ご意見等がございましたらご自由にお書きください。

・めったには無いですが、車椅子での急停止の折、足が床にひっかかり激痛を感じたことがあったようです。足の準備があるので、無言での発進・停止をせず、一言移動の際には声掛けをしていただければ幸いです。

・ていねいに世話をさせていただいて大変感謝しております。ただ人手が本当に足りないようで、積極的にかかわったり、見守ったりが不足しているのではないかと思います。よろしく願います。

ケアの向上に向けて

不満のあった項目	改善方法または現在の取り組み
<p>①不明な点を尋ねた際、わかりやすい説明をうけましたか。 ⇒どちらかと言うとわからなかった。(1名)</p>	<p>・わかりやすくご説明ができるよう、努めてまいります。</p>
<p>② あなたの希望・不満・相談などは、職員に言えますか。 ⇒ほとんど言えていない。(2名) 認知症のため言葉の伝達が出来ない。 伝えることは不可能かと思われます。 ⇒どちらかと言うと言えていない。(言いづらい)(2名) 意思を伝えるのが難しいので仕方ない。</p>	<p>・「言いづらい」というお気持ちに気付けるよう、こちらから声かけをし、少しでも気持ちを理解できるよう努めていきます。</p>
<p>③ 食事は満足していますか。 (内容・献立) ⇒どちらかという満足していない。(1名) 体調の理由で自由に食べられない事での不満です。 (味付け) ⇒満足していない。(1名) 味がわからない。 ⇒どちらかという満足していない。(2名) (量) ⇒どちらかという満足していない。(1名)</p>	<p>・食事に関するご希望がございましたら、いつでも職員にご相談ください。</p>

<p>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。 ⇒どちらかというと提供されていない。（2名）</p>	<p>・ケアプランに沿って、ケアを行うよう努力しておりますが、いきとどかないことがあったかと思えます。ケアプランや介護に関するご要望がございましたら、いつでも職員にご相談ください。</p>
<p>⑤日常生活について、相談・報告がありますか。 ⇒報告・相談がない。（1名） どちらかというと相談・報告がない。（1名）</p>	<p>・面会時など、日頃のご様子や体調面について担当職員よりご報告するようにしています。こちらから積極的にお声かけするよう努めてまいります。</p>
<p>⑥職員はあなた（入居者ご本人）の整容（目やにがついていない、髪がみだれていない、服が汚れていない等）ができていないか。 ⇒どちらかと言うとできていない。（1名）</p>	<p>・ご指摘のことがないよう、気をつけてまいります。</p>
<p>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。 ⇒どちらかと言うと努力をしていない。（2名）</p>	<p>・日頃より、関わりをもちご本人様のことを理解できるよう努力してまいります。</p>
<p>⑩掃除について、気になる所はありますか。 ⇒気になる所がある。（3名） 床（3）、床頭台（1）、トイレ（1） だいたいきれいだと思いますが、隅っこの方などほこりがたまりやすいので気をつけて頂きたい。 ほこりが多い。</p>	<p>・床、トイレの掃除についてですが、週5回、床頭台は週1回清掃を行っています。床、床頭台については毎回ご意見を頂き、ほこりに気をつけ掃除を行っておりますが、いずれも見落としがあったかと思われまので、今後もさらに気を付け掃除を行ってまいります。</p>
<p>ご要望・ご不満・ご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・めったには無いですが、車椅子での急停止の折、足が床にひっかかり激痛を感じたことがあったようです。足の準備があるので、無言での発進・停止をせず、一言移動の際には声掛けをしていただければ幸せませす。 ・ていねいに世話をさせていただいて大変感謝しております。ただ人手が本当に足りないようで、積極的にかかわったり、見守ったりが不足しているのではないかと思われます。よろしくお願ひします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう、必ずお声掛けをしてから介助を行います。 ・介助が重なり、お待ちいただくこともあるかと思ひますが、人員につきましては、法で定められた基準を満たしております。お部屋や、リビングで過ごされる時には、職員が積極的にお声掛けできるよう努めてまいります。

※多くの皆様から感謝のお言葉をいただいております。ありがとうございます。

皆様のお声をケアの充実、職員の質の向上に役立ててまいります。

今後、お気づきの点やご不満がございましたら、直接職員へ、もしくは施設内の「意見箱」にて具体的にご指摘ください。ご協力ありがとうございます。