

(集計結果報告)

令和元年度 (令和2年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 (R2.5.26現在) 29通中 21通回収 回収率72.4%

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3又は4の人数

- | | |
|--------------------------------|----|
| 1.ほとんどわかった | 18 |
| 2.どちらかと言うとわかった | 3 |
| 3.どちらかと言うとわからなかった | 0 |
| 4.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 | 0 |
| 5.無回答 | 0 |

0名

【1と回答された方のご意見】

説明に関しては良くわかります。

わかりやすい説明だった。

スタッフの皆様よく教育されていると思った。

入居の際、詳細な説明を受け、質問にもわかりやすく丁寧に答えてくれた。

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.言えている | 14 |
| 2.どちらかと言うと言っている | 3 |
| 3.どちらかと言うと言っていない | 3 |
| 言いづらい(1) | |
| 4.ほとんど言っていない | 1 |
| 5.無回答 | 0 |

4名

【1と回答された方のご意見】

気が付いたことは都度言っている。

面会に行くと自室で就寝していることが多かったので、少し早めに起こして対話したいとの希望を即刻実施してもらった。

【3と回答された方のご意見】

本人が話せません。

面会ができないため本人と会えていない。

【4と回答された方のご意見】

本人が認知症で意思の疎通ができない。

③ 食事は満足していますか。

【内容(献立)】

1.満足している	1	1
2.どちらかと言うと満足している	6	
3.どちらかと言うと満足していない	1	1名
4.満足していない	0	
5.無回答	3	

【1と回答された方のご意見】

ミキサ一食で提供してもらっている。満足していると思う。
職員から食事は完食していると聞いているので、満足していると推認している。
本人は偏食が多いが、食べ物に対する不満は過去にもあまりなかった。

【2と回答された方のご意見】

車椅子での生活なので空腹感がないとのこと。
麺類が食べたいと言っていましたが、たまにはあるのでしょうか。
満足しています。

【3と回答された方のご意見】

本人の好みだと思う。

【無回答とされた方のご意見】

本人に聞いていない。

【味付け】

1.満足している	1	2
2.どちらかと言うと満足している	5	
3.どちらかと言うと満足していない	1	1名
4.満足していない	0	
5.無回答	3	

【3と回答された方のご意見】

味に対して日頃よりうるさいところがあった。
口が肥えているので仕方ないと思う。

【無回答とされた方のご意見】

本人に聞いていない。

【量】

1.満足している	1	1
2.どちらかと言うと満足している	5	
3.どちらかと言うと満足していない	1	2名
4.満足していない	1	
5.無回答	3	

【2と回答された方のご意見】

ぜいたくなことですが動かないので量は少なくて良いとのことでした。

【3と回答された方のご意見】

お腹が空くのか、少ないようです。

【無回答とされた方のご意見】

本人に聞いていない。

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.提供されている・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 2.どちらかと言うと提供されている・・・・・・・・・・・・ 3
- 3.どちらかと言うと提供されていない・・・・・・・・・・・・ 0
- 4.提供されていない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0
- 5.無回答・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

0名

【1と回答された方のご意見】

満足している。

介護計画書に準拠して推進されているものと確信している。

⑤ 日常生活について、相談・報告がありますか。

- 1.相談・報告がある・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
- 2.どちらかと言うと相談・報告がある・・・・・・・・・・・・ 3
- 3.どちらかと言うと相談・報告がない・・・・・・・・・・・・ 2
- 4.相談・報告がない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0
- 5.無回答・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

2名

【1と回答された方のご意見】

何かあればその時に説明を受けています。

面会の時に普段の様子を話してくれる。

何事かあればすぐ報告がある。

定期的に電話で連絡してくれる。

面会に行った際に職員から食事やイベントの参加状況を聞いている。

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.できている・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
- 2.どちらかと言うとできている・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 3.どちらかと言うとできていない・・・・・・・・・・・・・・ 0
- 4.できていない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0
- 5.無回答・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 0

0名

【1と回答された方のご意見】

いつも身だしなみは気遣ってもらっている。

送付してくる写真で判断している。

面会の際にいつ見ても、衣服はもちろん居室も清潔に管理されていると実感している。

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.配慮されている | 17 | |
| 2.どちらかと言うと配慮されている | 2 | |
| 3.どちらかと言うと配慮されていない | 0 | 0名 |
| 4.配慮されていない | 0 | |
| 5.無回答 | 2 | |

【1と回答された方のご意見】

面会を終えて帰る際に一足先に車いすで居室を出た本人がトイレに入っていく場面を見たことがあるが、入った後職員がドアを閉めるのを現認した。

【無回答とされた方のご意見】

わからない。

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.努力をしている | 16 | |
| 2.どちらかと言うと努力をしている | 5 | |
| 3.どちらかと言うと努力していない | 0 | 0名 |
| 4.努力していない | 0 | |
| 5.無回答 | 0 | |

【1と回答された方のご意見】

本人のために良くしてくれていると思う。
認知症が進んだ本人に声をかけ、気力が出るように気遣ってもらっている。
特養に入居する前の生活状況をよく聞かれる。

⑨ ここ（にじの丘）の雰囲気はどうですか。

- | | | |
|------------------|----|----|
| 1.雰囲気は良い | 18 | |
| 2.どちらかと言うと雰囲気は良い | 3 | |
| 3.どちらかと言うと雰囲気が悪い | 0 | 0名 |
| 4.雰囲気が悪い | 0 | |
| 5.無回答 | 0 | |

【1と回答された方のご意見】

安心して過ごさせてもらえる施設です。
職員の挨拶がとても良く明るく感じる。
入居してから「帰りたい、一緒に帰ろう」等の言動が全くなく、本人は良いと思っています。

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 20
- 2. 気になる所がある 1
- 3. 無回答 0

1名

※ 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。

・スタッフの異動が早すぎると思う。せつかく慣れてきたと思うとすぐ異動してしまう。せめて一年ぐらいの周期がよろしいのではないですか。

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>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。 ⇒どちらかというと言っていない。（3名） ⇒ほとんど言っていない。（1名）</p>	<p>・新型コロナウイルス感染拡大防止のため面会制限を実施しており、ご心配をおかけしております。 ご本人がお話ができない場合であっても、こちらから声をかけ、少しでも気持ちが理解できるよう努めてまいります。</p>
<p>③食事は満足していますか。 【内容（献立）】 ⇒どちらかというと言っていない。（1名） 【味付け】 ⇒どちらかというと言っていない。（1名） 【量】 ⇒どちらかというと言っていない。（1名） ⇒満足していない。（1名）</p>	<p>・引き続き、楽しみと言っていただけるような食事の提供を心がけます。 食事に対するご希望がありましたら、職員までご相談ください。</p>
<p>⑤日常生活について、相談・報告がありますか。 ⇒どちらかというと言っていない。（2名）</p>	<p>・新型コロナウイルス感染拡大防止のため面会制限を実施しており、ご心配をおかけしております。 現在、面会ができない状況ではありますが、相談・報告について、ご要望等あれば、職員までご相談ください。</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。 【居室】トイレ（1名）</p>	<p>・トイレ掃除は、1日1回行うようにしております。 汚れてしまった際には、その都度清潔にするよう気を付けてまいります。</p>
<p>・その他 スタッフの異動が早すぎると思う。せっかく慣れてきたと思うとすぐ異動してしまう。せめて一年ぐらいの周期がよろしいのではないですか。</p>	<p>・人員配置に関しては、職員の入退職等により、その都度適切な配置転換が必要となりますので、ご了承ください。なお、職員が変わっても同様のケアができるよう、また、早く慣れていただけるように職員のほうから積極的に声をかけさせていただくよう心掛けてまいります。</p>

※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。

今後も、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した。