

特別養護老人ホームあがの八雲苑 アンケート集計結果

実施期間:平成27年11月1日～11月30日 アンケート依頼数:80件 回答数67件 (回収率83.75%)

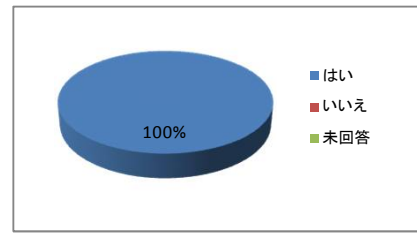
(1)施設内は清潔ですか？

①玄関

はい	いいえ	未回答
67	0	0
100%	0%	0%

《意見》

- ・ゴミなど見たことがありません。
- ・広くて開放的で気持ちいいです。
- ・砂、土等はない。

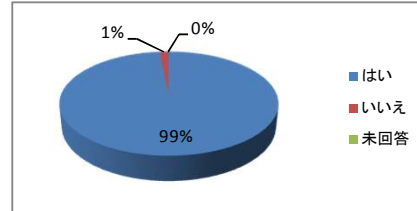


②居室

はい	いいえ	未回答
66	1	0
99%	1%	0%

《意見》

- ・ゴミ等はありません。
- ・埃がつもっていたり、においがひどかったりする。



《回答》

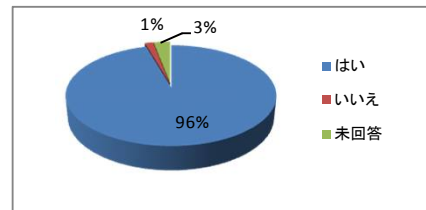
『埃がつもっていたり、においがひどかったりする』というご意見がありました。不快な思いをさせて申し訳ございません。あがの八雲苑では、感染委員会が主になり毎月全体清掃を実施しています。居室内の清掃も定期的におこなっています。居室内の私物の整理はご利用者本人がおこなえないときはご家族と一緒に行っていきたくと思います。においに関しては、換気、消臭剤の設置、消臭スプレー噴霧等で現在対応させていただいています。もし来苑の際に気になりましたら、恐れ入りますが声をかけてください。

③リビング

はい	いいえ	未回答
64	1	2
96%	1%	3%

《意見》

- ・ゴミ一つ落ちてない印象です。
- ・ゴミ等はありません。
- ・食事のあと、おやつのあとなど、テーブルの下に食べ物が落ちていることがある。



《回答》

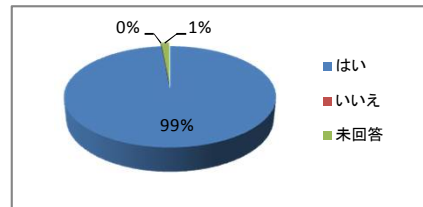
『食事のあと、おやつのあとなど、テーブルの下に食べ物が落ちていることがある。』については、私どもも常々気になっている問題です。心苦しく思っています。申し訳ございません。食事時間等がご利用者によって異なるため、見つけたらその都度職員が掃除していくよう心掛けていきます。施設内にゴミ等がないというご意見がありましたが、これは清掃を委託しております業者の方々が一生涯懸命清掃してくださっているおかげだと私どもも感謝しています。これからも、細かい部分まで清掃し、また、感染症等の蔓延が無いよう消毒にも心がけていきたいと思えます。

④廊下

はい	いいえ	未回答
66	0	1
99%	0%	1%

《意見》

- ・広くて歩きやすいです。
- ・ゴミ等はありません。

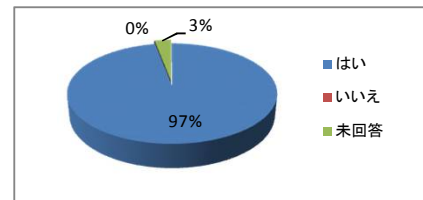


⑤トイレ

はい	いいえ	未回答
65	0	2
97%	0%	3%

《意見》

- ・使いやすくてきれいです。
- ・トイレは入ったことがありません。
- ・ゴミはありません。



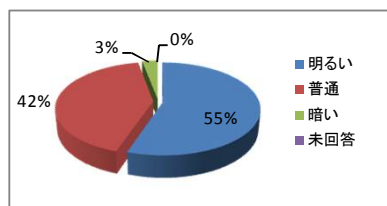
⑥その他

≪意見≫

- ・以前、一度だけ居室の床がぬれていたことがあった。職員に頼んだところすぐ拭いてくれました。
- ・掃除してあってきれいです。
- ・全体に清潔で喜んでおります。他、施設特有の臭いがなくて良いです。

(2)施設内の雰囲気は明るいですか？

明るい	普通	暗い	未回答
37	28	2	0
55%	42%	3%	0%

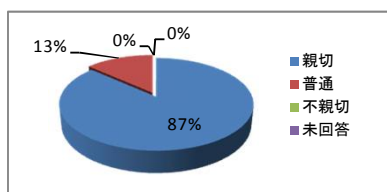


≪回答≫

『ふつう』『暗い』というご意見が多くみられました。施設内が明るい雰囲気になるよう、職員のチームワークを高め、ご利用者・ご家族の皆様がリラックスでき、職員が働きやすい職場になるよう努めてまいります。

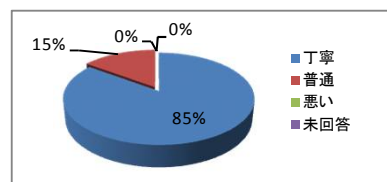
(3)職員の対応は親切ですか？(気軽に相談できる環境など)

親切	普通	不親切	未回答
58	9	0	0
87%	13%	0%	0%



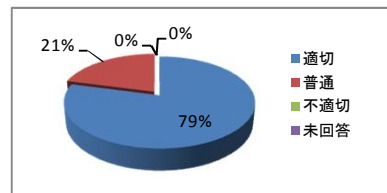
(4)職員の言葉づかいは丁寧ですか？(挨拶、礼節など)

丁寧	普通	悪い	未回答
57	10	0	0
85%	15%	0%	0%



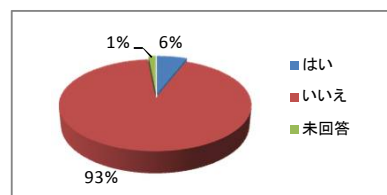
(5)職員の身だしなみは適切ですか？(服装、髪型など)

適切	普通	不適切	未回答
53	14	0	0
79%	21%	0%	0%



(6)今まで施設を利用して嫌な思いをしたことがありますか？

はい	いいえ	未回答
4	62	1
6%	93%	1%



≪意見≫

- ・禁飲食中、面会時に「何か食べさせていませんよね」と毎回念を押すような言い方で信頼関係がないように感じられました。

≪回答≫

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。より良い施設にしていけるため、職員全員が心を合わせてサービス向上に取り組んでいきます。

≪意見≫

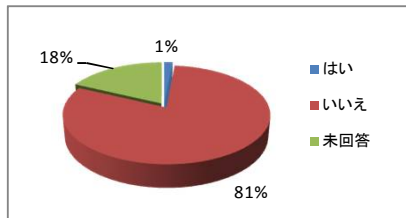
- ・他の施設のことですが、入所者に対して命令口調だったり頼んだ事に対する対応が遅かったことです。

≪回答≫

貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者は『人生の先輩』であることをしっかり念頭に置いた言葉づかいを心がけ、敬意を表し、今後も接していきたいと思っております。また、常に迅速に対応できるよう心掛けていきます。

(7) 設備として充実させてほしいものはありますか？

はい	いいえ	未回答
1	54	12
1%	81%	18%



《意見》

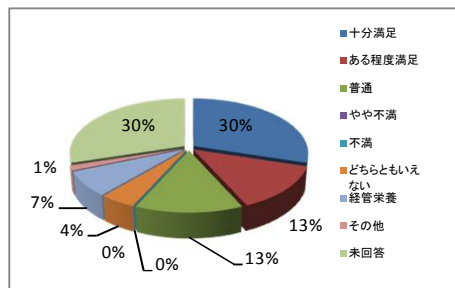
- ・いまのところは別にありません。
- ・手紙にも書きましたが、テレビなど見ているときの椅子をもう少し座り心地の良いものしてほしい。…①
たとえばリクライニングが出来るものやもう少しクッションのあるものなど
- ・利用者に適合した手押し車を配備し、好きな時に自立歩行等リハビリできるようにする。…②
また、順路はフローリングに色分けする。

《回答》

- ①現在、椅子や車いす等の座面には必要に応じて個々に低反発クッションを使用いただいています。前向きに検討させていただきます。
- ②ケガ等のリスクがあるため、ご利用者の状態にあった方法を検討していきたいと思います。

(8) 食事の内容に満足されていますか？(味、盛り付け方、行事食など)

十分満足	ある程度満足	普通	やや不満	不満	どちらともいえない	経管栄養	その他	未回答
20	9	9	0	0	3	5	1	20
30%	13%	13%	0%	0%	4%	7%	1%	30%



《意見》

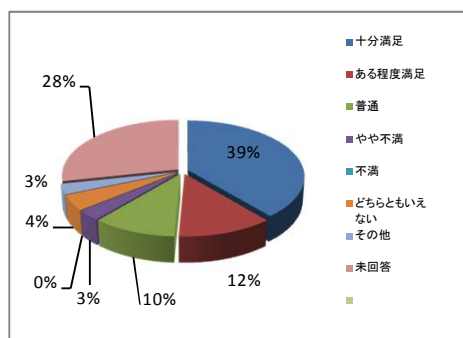
- ・わかりません(見たことがありません) (同様意見 8件)
- ・不満は聞いたことがありません。
- ・本人が満足している様子です。おいしく全部食べているとのこと。
- ・色々考えてくださってありがたく感じています。
- ・糖尿などの対応をしていただいているし、その中でも母の好きなおやつを工夫してくださっている。
- ・経管栄養なので口からも少し味わいが出来たらもっとよい… …①

《回答》

- ①経管栄養剤の種類はバナナ風味、キャラメル風味等を使用しています。施設行事、ユニット行事等では、綿あめやはちみつ、生クリーム等を舌に付けて味わっていただいています。今後もご家族の意向を確認し、医師等との連携を図りながら、風味を感じる(味わえる)ような取り組みをしていきます。

(9) 入浴の内容に満足されていますか？(回数、羞恥心への配慮など)

十分満足	ある程度満足	普通	やや不満	不満	どちらともいえない	その他	未回答
26	8	7	2	0	3	2	19
39%	12%	10%	3%	0%	4%	3%	28%



《意見》

- ・回数は満足 (同様意見2件)
- ・わかりません(見たことがありません) (同様意見7件)
- ・全介助なので皆様にお世話になっており大変満足です。
- ・いつもきれいにさせていただいてありがとうございます。
- ・本人が好む、嫌いの意思が左右するので判断できません。
- ・会いに行って聞くと丁寧にしてくれると言っています。
- ・週3回入浴させてほしいです。…①

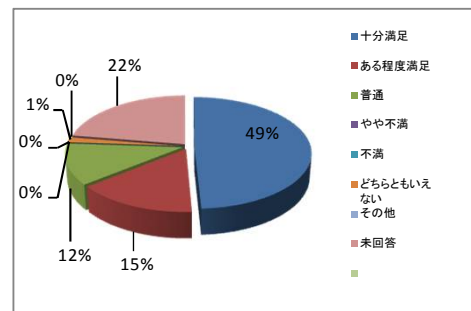
《回答》

- ①ご利用者本人の意向や身体への負担、ご家族の意向等、医師と連携を図りながら希望時検討していきたいと思ひます。

(10) 利用中の過ごし方について満足されていますか？

(レクリエーション、行事、催し)

十分満足	ある程度満足	普通	やや不満	不満	どちらともいえない	その他	未回答
33	10	8	0	0	1	0	15
49%	15%	12%	0%	0%	1%	0%	22%



《意見》

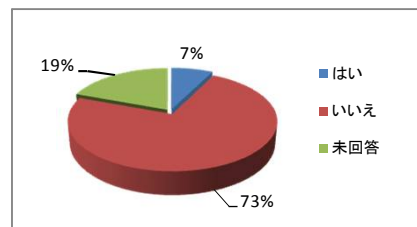
- ・他の施設はどのようにしているのかわかりませんので比較できない
 - ・便りをみると毎月いろいろな行事で楽しそうな姿が見れてうれしいです。
 - ・好天の日などは極力外気にふれさせてほしい。…①
 - ・もう少し明るい雰囲気してほしい。行事だけでなく、普段から音楽を楽しんだりしてはどうでしょう。…②
- 口腔ケアは十分にさせていただいてありがたいです。

《回答》

- ①ベランダや窓際で日向ぼっこをするなど取り組んでいます、外気浴等は天候体調を考えながら行えるよう時間をつくることなど努力したいと思います。
- ②音楽に関しては、行事時は一同に聴くこととなりますが、定期的なピアノ演奏会の他、懐メロやご家族持参のCDを居室でかけるなど個々の好きな曲を流して対応しています。

(11) より充実させてほしいサービスはありますか？

はい	いいえ	未回答
5	49	13
7%	73%	19%



※ 1. はい とお答えした方は該当するものに○をつけてください。(複数回答可)

入浴	レクリエーション	理美容	毎月の行事	食事	外出	リハビリ	その他	未回答
2	1	1	1		1	2	1	

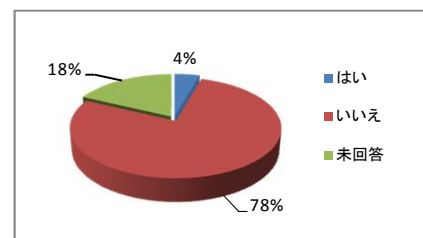
- ・その他 … 他ユニット利用者との交流

《回答》

リハビリ…特別養護老人ホームは生活リハが主体となりますので、今後は生活リハの内容充実を図っていきたいと思います。

(12) 医療面について不安な点はありますか？

はい	いいえ	未回答
3	52	12
4%	78%	18%



《意見》

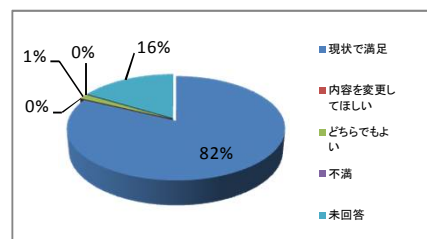
- ・良くしていただいております
- ・十分にみていただけてありがたいです。
- ・感染症などの対策は十分なのかどうか？…①

《回答》

- ①食中毒、インフルエンザ、ノロウイルスなど、幸いなことに開設から一度も発生しておりません。職員は毎年感染予防のための研修を受講しています。これからも手洗いうがいなどを励行し、感染予防に努めたいと思います。また、面会の方にはマスク着用や風邪症状ある場合の面会制限などにご協力をいただいております。ありがとうございます。

(13) 毎月のお手紙についてどう思われますか？

現状で満足	内容を変更してほしい	どちらでもよい	不満	未回答
55	0	1	0	11
82%	0%	1%	0%	16%

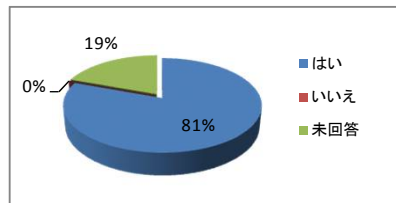


《意見》

- ・いつも丁寧を書いて頂きありがたいです。
- ・あまり会いに行けてないので様子が詳しく書いてありうれしいです。

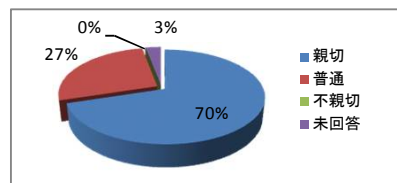
(14) プライバシー、個人情報を守られていると思いますか？

はい	いいえ	未回答
54	0	13
81%	0%	19%



(15) 電話対応についてどう思われますか？

親切	普通	不親切	未回答
47	18	0	2
70%	27%	0%	3%



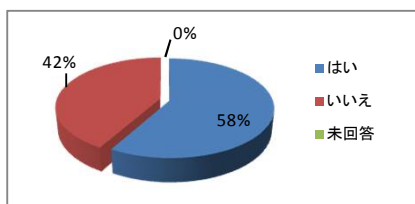
《回答》

今後さらによりよい対応を心がけていきたいと思えます。

(16) 現在、当苑で行えるものには下記の内容があります。ご存知ですか？

①居室にご家族様の宿泊が可能

はい	いいえ	未回答
39	28	0
58%	42%	0%

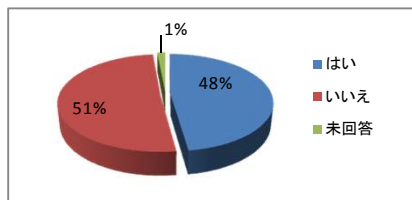


《意見》

・説明がありました。

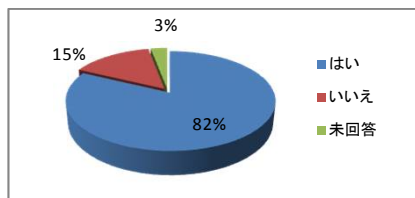
②宿泊者へ希望時の食事提供(有料)

はい	いいえ	未回答
32	34	1
48%	51%	1%



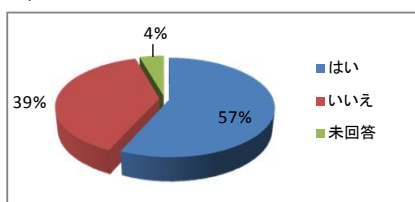
③ご家族様のユニット行事への参加

はい	いいえ	未回答
55	10	2
82%	15%	3%



④施設内の見学(居室以外の他ユニットや浴室など)

はい	いいえ	未回答
38	26	3
57%	39%	4%



《回答》

当苑でできることについて、約半数の方が『いいえ』(わからない)と答えておりました。あがの八雲苑でおこなえる内容をきちんとわかりやすくご家族に知ってもらう機会、方法について早々に検討を行い、ご家族の皆様をお願いしていきたいと思えます。

(17)その他、改善してほしい点やご意見・ご要望など ご自由にお書きください。

《意見》

- ・いつも本当に良くしていただいて感謝しております。今週は用があって行けませんが来週伺いますのでよろしく願いいたします。
- ・大変お世話になっており感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ありません。よろしく願いいたします。
- ・今までどおりお願いします。
- ・別に意見要望はありません。職員皆様に感謝致しております。ありがとうございます。
- ・いつも親切に対応頂き感謝しております。今後ともお世話になります。よろしく願いいたします。
- ・今後もよろしく願います。
- ・いつもありがとうございます。
- ・前入所施設から移転して現入所八雲苑にお世話になっておりますが、アンケートの各項目(スタッフの対応能力・施設の維持管理・高度な技術力など)すべてにおいて完成度が高く評価されると思います。私共(家族・兄弟姉妹)も皆安心して感謝いたしております。また、雄大な大自然の中に終の栖・余生を安らかに過ごすことができ有難く思っております。
- ・いつも良くして頂いてありがたいと思っております。これからも宜しくお願い致します。
- ・職員の皆さん、丁寧に対応していただきとてもありがたいです。引き続き継続してもらえればと思います。
- ・いつもありがとうございます。色々ご迷惑をおかけしてすみません。家は母の介護もあって、祖母の介護もあってでダブル介護をしていたところ助けていただきました。これからもよろしく願いいたします。
- ・職員の方々、皆さんいつも親切にして下さり有難うございます。本当に感謝しております。母はデイサービスから始まり、何か所かの施設でお世話になりましたが、こちらでも大変良くして頂き、居心地良さそうな姿にとっても安心しております。本当に有難うございます。

《回答》

さまざまなご意見、ねぎらいのお言葉をいただき有難うございました。頂いたご意見を参考にさせていただきながらより良い施設になるよう努力してまいりますので、これからも、気になる事や気付かれたことがありましたら、お声かけください。

《意見》

- ・施設への呼び出しをする時は、土日の対応をお願いしたい。

《回答》

多職種連携のため、申し訳ございませんがカンファレンスなどについては今後も平日の対応となります。ご了承ください。

《意見》

- ・家族や知人が面会に行ったときは、冬はあったかいお茶、夏は冷たい麦茶を出してもいかがでしょうか。職員の仕事が増えるかもしれませんが…ちょっとした気配りで。

《回答》

ご利用者の中には飲水の内容や分量に制限がある方がいらっしゃるから、ご面会の方に飲み物をお出しすることを控えております。ご了承ください。

《意見》

- ・室内温度のことですが、書いている本人もすでに70歳なので、また、温度設定(感覚)には個人差がありAの人はちょうど良いがBの人には寒いまたは暖かいまたは暑いなど難しいと思います。私の感じでは年寄りには少し寒いような気がします。(季節は冬から春へうつるときかと思います。)

《回答》

高齢の方は体温を調節する機能が低下し鈍くなります。そのため、温度管理には十分に気をつけていきたいと思いますが、寒いと感じたときやご利用者の服装が薄い等あれば、遠慮なくお声かけください。

《意見》

・日々、大変お世話になっております。長い期間を八雲苑で過ごさせて頂いているので、本人としては自宅の1部屋にいる感覚で、大好きだったペット(犬)のことを思い出したりもしているようです。難しいこととは思いますが、年に1.2回アニマルセラピーの受け入れなどで心なごむ時があったらいいなあと家族の思いです。本人は穏やかな日々を過ごせているので本当に八雲苑の皆様には感謝しています。

《回答》

感謝のお言葉有難うございます。アニマルセラピーに関しては、アレルギーや動物嫌いの方もおられるため、現時点では対応しておりません。外出時や自宅で飼っているペットとの面会を玄関口等とするなどで対応していただきたいと思います。

《意見》

・全般的に共有部の照明が暗く感じられます。もう少し明るくすることはできないのでしょうか？

《回答》

暗いと感じた時やOFFになっているときは遠慮なくおつけ下さい。

《意見》

・毎日使用する日用品などの収納を変えてもいいのではないのでしょうか。担当の方が使いやすいようにとそうなっているのですが簡単な入れ物などにまとめるとか…

《回答》

居室は生活の場のため、ご本人らしい部屋、個人らしさができるような工夫を、ご家族とご一緒に考えながら整理整頓していきたいと思います。ご協力お願いいたします。

感謝

アンケートにご協力いただき、各項目において貴重なご意見をありがとうございました。うれしいお言葉の回答、今後気を付けなければならないところなど、職員一同ご意見を頂いたことに感謝し、介護サービスの向上につなげていきたいと思っております。今後も更なるサービスの向上を図るため、定期的にあがの八雲苑に関するアンケートの実施をまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。ありがとうございました。

平成27年度 サービス向上委員会