

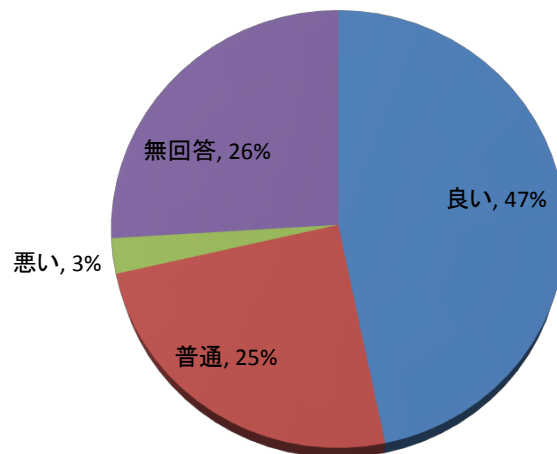
利用サービスについてのアンケート結果

五色・サルビアホール利用者 77名/77名

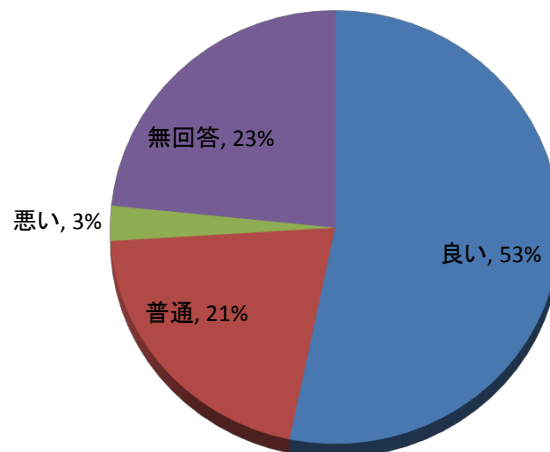
平成27年11月～12月実施 回収率 100 %

1 食事について

①食事のメニュー
(季節感や嗜好等の配慮)はどうですか？



②味付けはどうですか？



③何か食べたいものはありますか

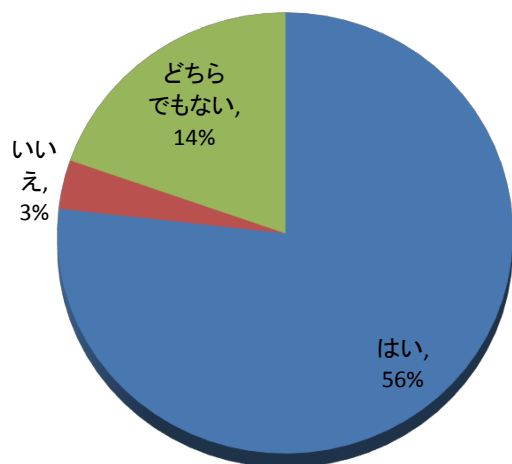
うどん(3)、寿司(いなり寿司、巻き寿司、ちらし寿司)(5)、水菜の辛子和え、白菜と豚肉の炊いたもの、美味しいコーヒー、刺身、ラーメン、果物、切り餅、パン

【食事形態やおやつ、職員の食事介助についての意見】

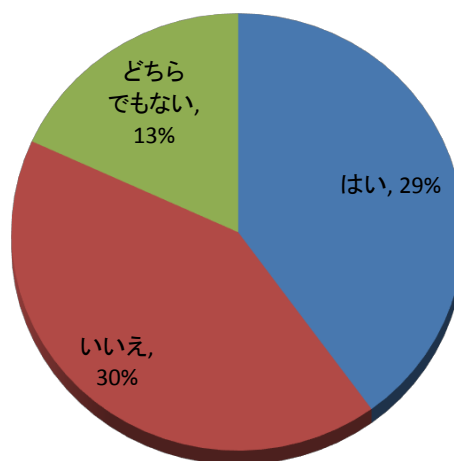
外食したい、タマネギを茹でたメニューが嫌い、食事をゆっくりとしたい、今の内容で満足している、同じ食事メニューが一週間毎に繰り返している、味を少し濃くして欲しい、ケアプランなどにも意見を伝えているが変化は無い、量が多い

2 入浴について

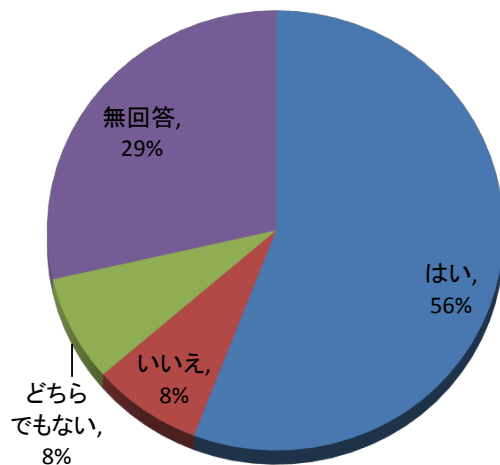
①入浴時間(午前・午後など)ご希望通りですか？



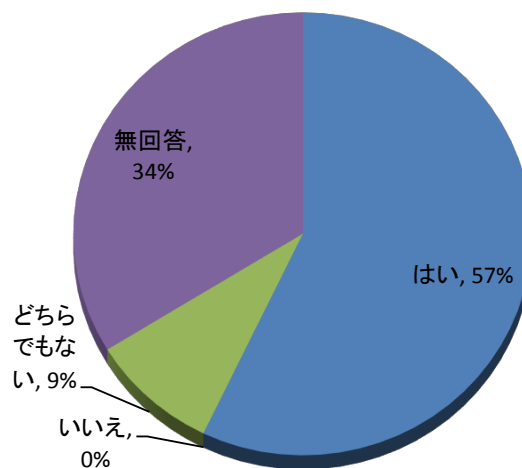
②入浴回数は(週2回)ご希望通りですか？



③入浴はゆったり入れていますか？



④プライバシーの保護は守られていますか？

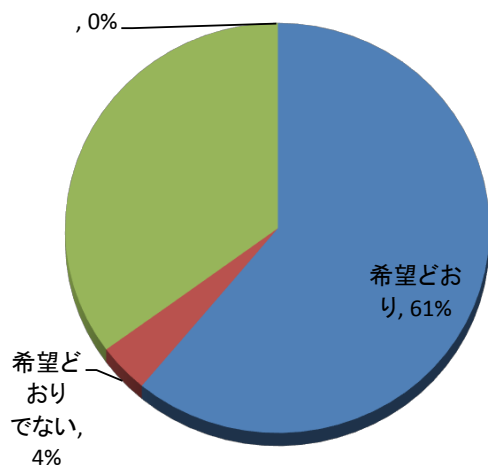


【入浴についての意見】

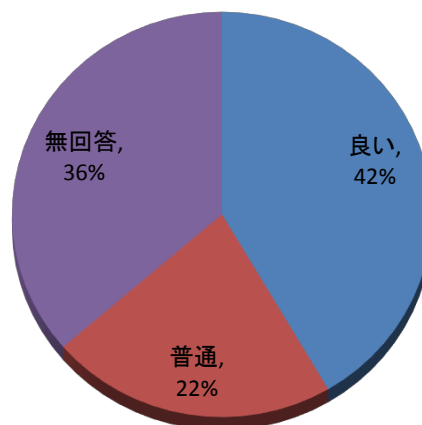
お風呂は入浴前の方が良い、お風呂は好きやし気持ちがええ、お風呂に入れたら良い、入浴剤を使って欲しい、入浴回数を増やしてほしい(2)、午後の入浴はこだわりません、熱いお湯に入りたい、浴槽が狭い

3 排泄について

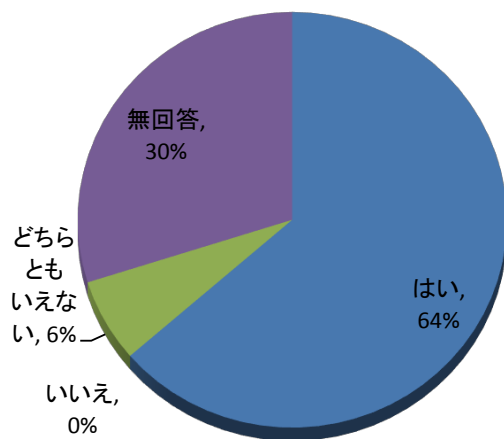
①排泄場所・形態(紙オムツ等)はどうですか？



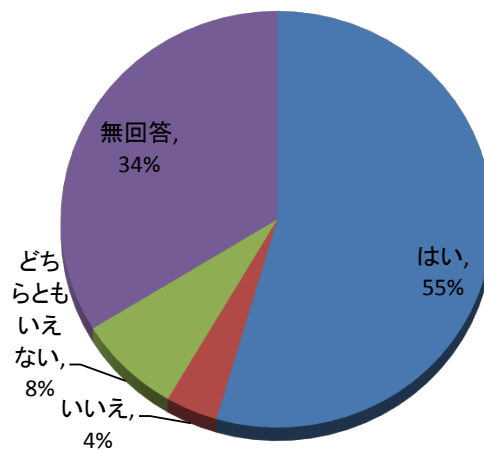
②排泄介助(オムツ交換、清拭等)はどうですか？



③トイレは清潔ですか？



④プライバシーの保護は守られていますか？

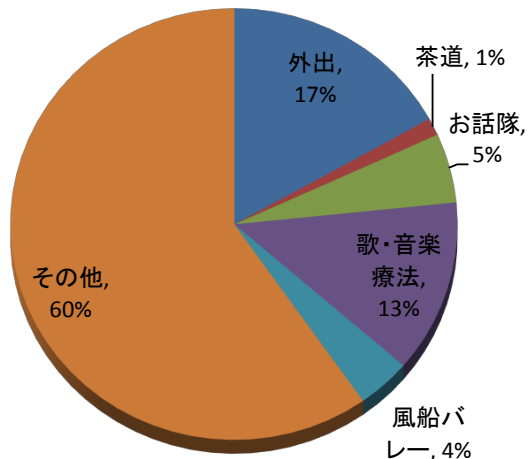


【排泄についての意見】

- ・ベッド上での排泄介助は嫌だ
- ・職員によって介助方法が違う
- ・今は無いが、入っている最中に他の人が入ってくるのが嫌だった
- ・トイレが綺麗になった
- ・大体、何でもできる

4 余暇活動(趣味、遊び、スポーツ、文化的等の活動)について

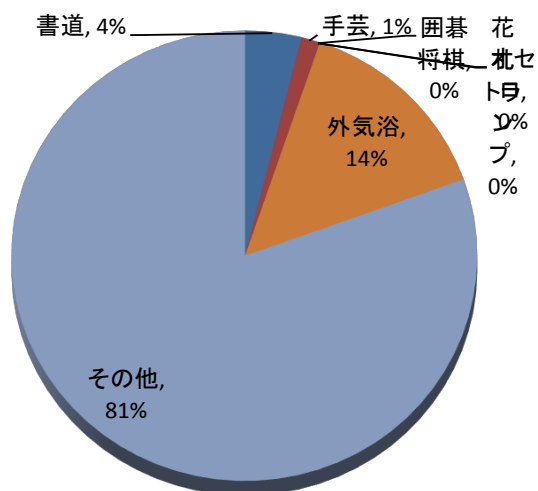
①好きな余暇活動はありますか



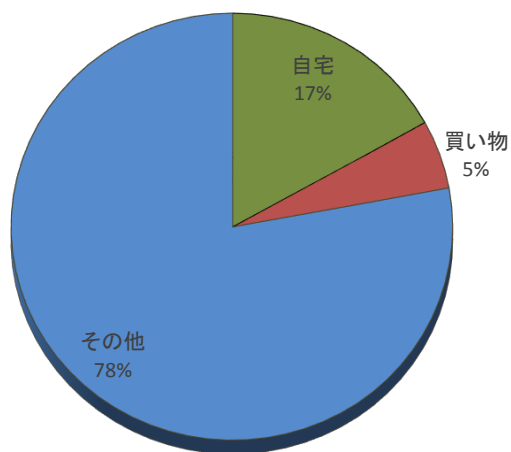
②あなたは何に興味を持っていますか

・浄瑠璃、民謡、演歌を聴く、卓球、花の世話、カラオケ
出掛けること

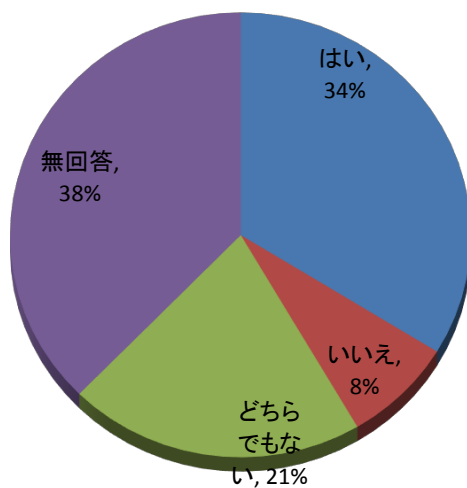
③今後、新たに加えて欲しい余暇活動は何ですか



⑤今後、新たに加えてほしい外出先はどこですか？



④外出は希望通り行えていますか？

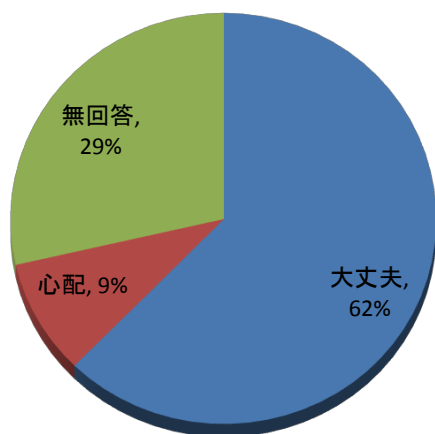


【その他希望する外出先】

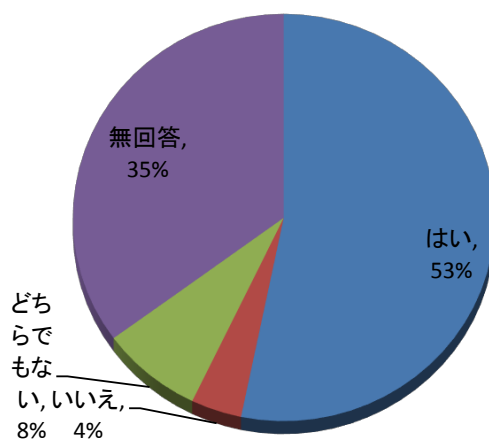
・今のままで良い、たまに美味しい物を食べに行きたい
・初詣

5 看護・介護について

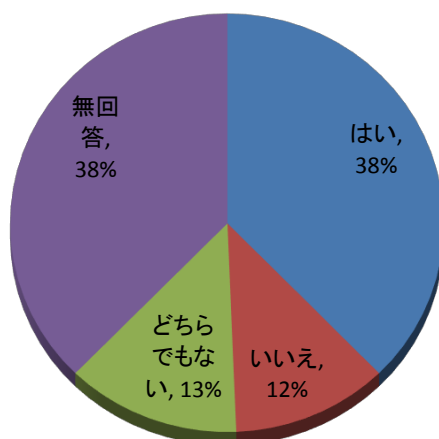
①健康管理は十分ですか、心配ないですか？



②医療面での対応はご希望通りですか？



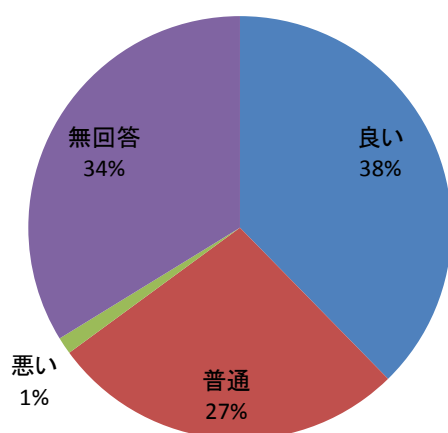
③機能訓練について、希望どおりの訓練になっていますか？



【看護・介護についての意見】

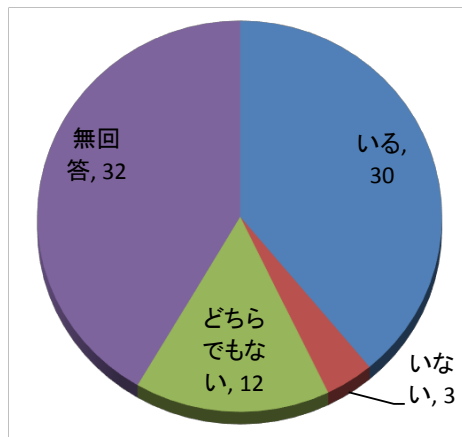
- ・私は目が見えないので、言葉をかけて欲しい
- ・咳が出て、ご飯が食べれない。大きな病院で診察してほしい。
- ・大丈夫です

④職員(支援員・看護師)の態度・言葉遣いはどうですか？



6 ケアプランについて

①ご自身のケアプランは要望が反映されていますか？

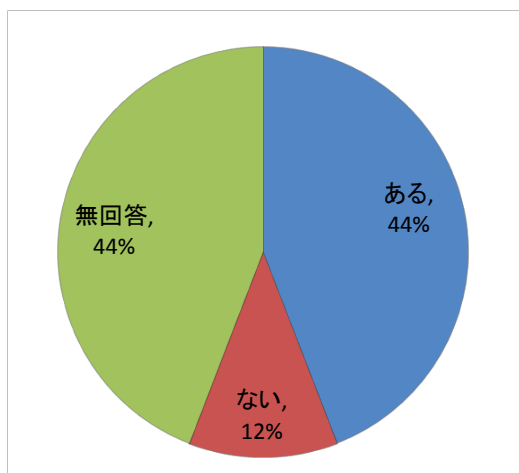


②今後、何か要望はありますか

- ・美味しいものを食べたい

【ケアプランや相談体制についての意見】

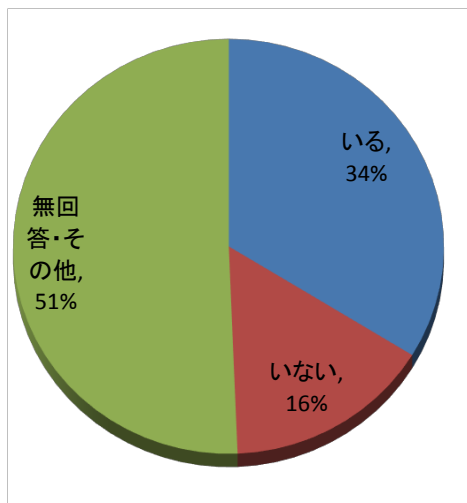
③自分らしく、くつろげるスペースがありますか？



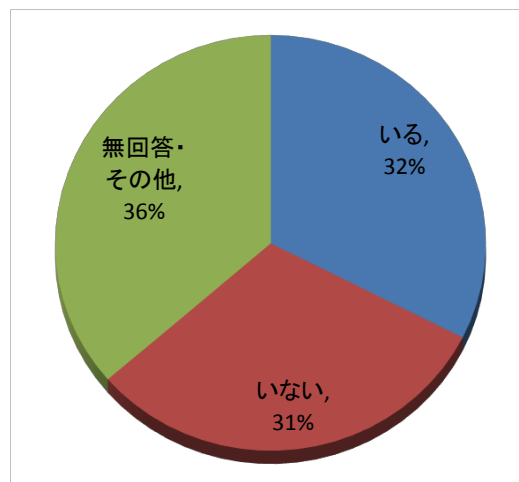
- ・ヘルパーさんに来てもらいたい。
- ・外気浴や散歩、服の整理をしてもらいたい

7 その他について

①信頼できる職員はいますか？



②仲の良い、話しやすい友人(利用者)はいますか？



【その他の要望】

- ・何も言うことはありません
- ・相談することがない。用事があるときは誰とでも話をするようにしている。

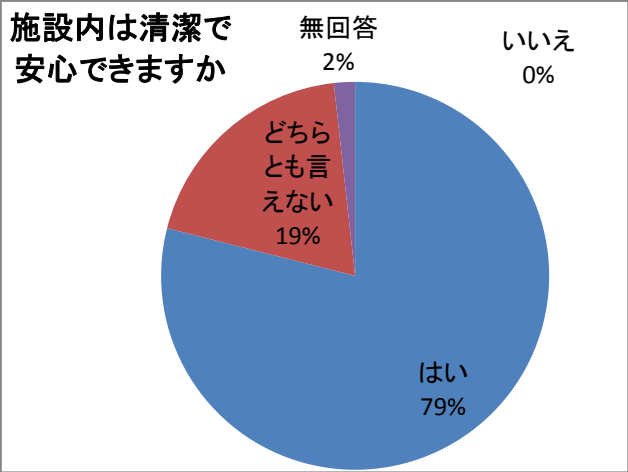
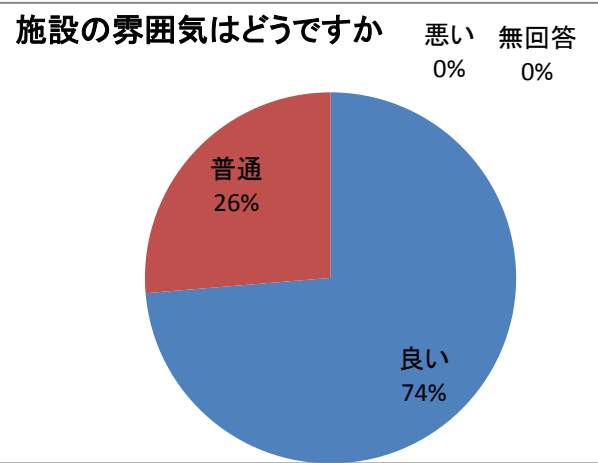
ご家族アンケート集計

五色・サルビアホール

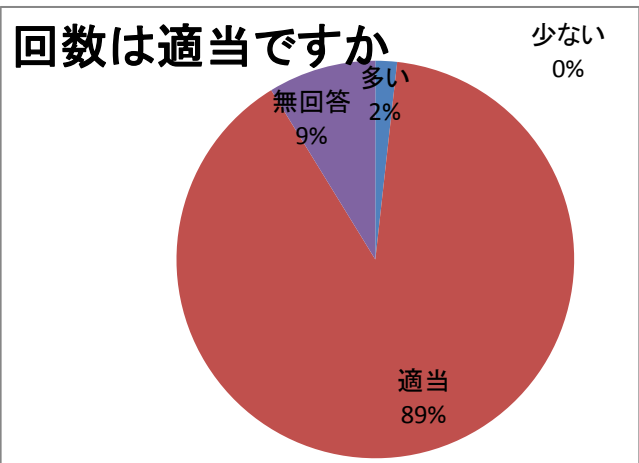
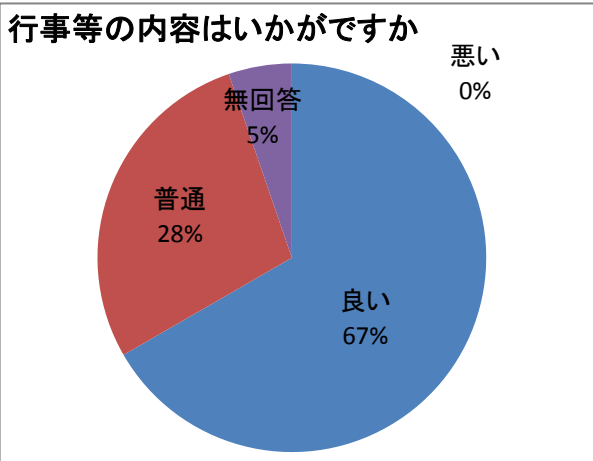
平成27年11月～12月実施 57名回答 回答率 71% (57/80)

内訳	千鳥の里	嘉兵衛の里	都の里	菜の花の里	記入なし
	8	10	12	14	13

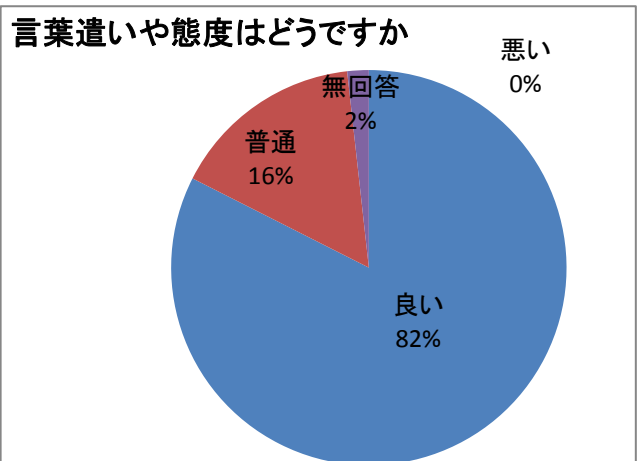
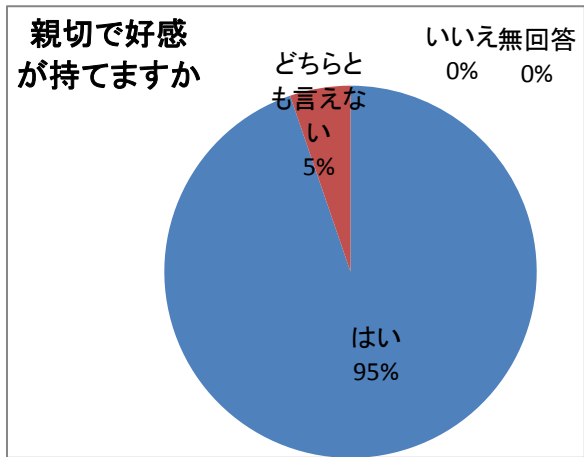
1 設備・環境について



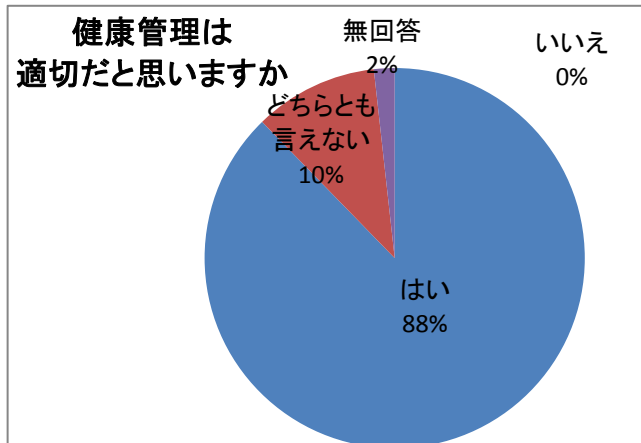
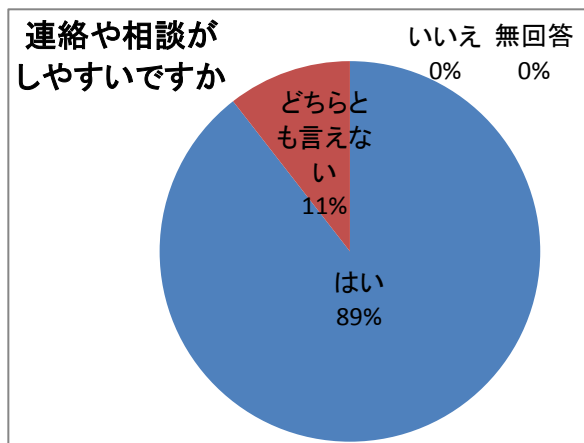
2 施設の催し・行事について



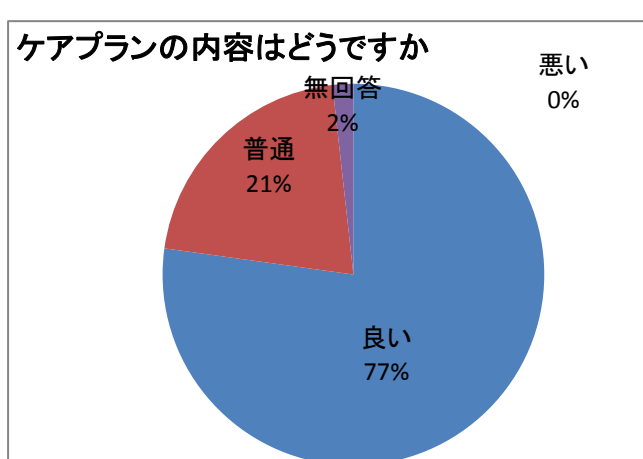
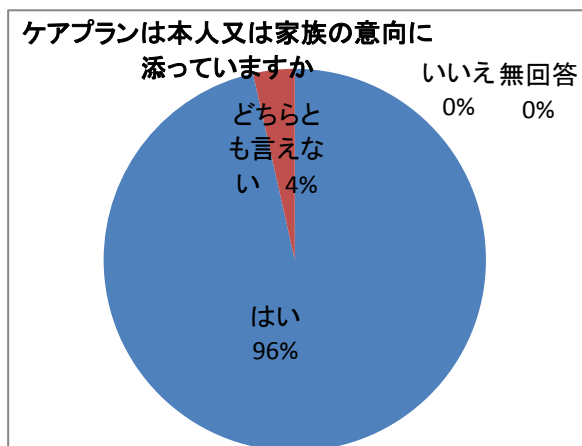
3 職員について



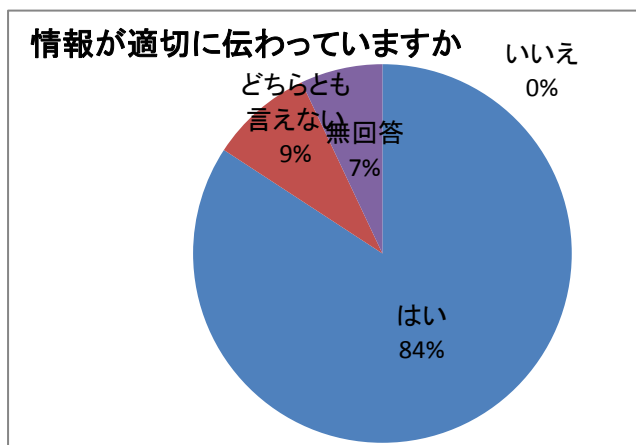
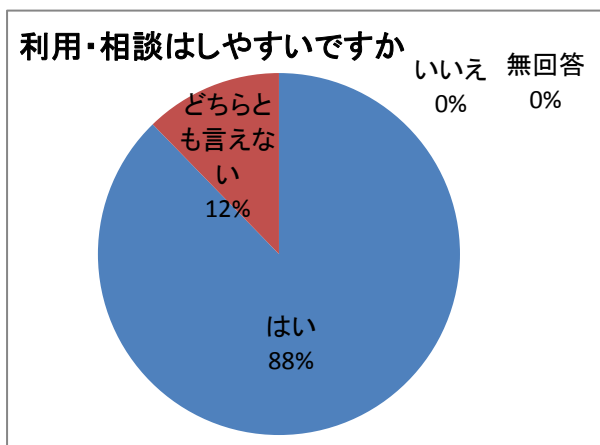
4 ご利用者様の健康管理について



5 ケアプラン（施設サービス計画書）について



6 運営体制について



1 設備・環境について 施設の雰囲気はどうか

- ・とっても良い
- ・廊下にもものが多いように見える
- ・何も言うことはありません
- ・とても明るいです

設備・環境について 施設内は清潔で安心できるか。

- ・尿臭がする
- ・大変でしょうがよろしくお願いします
- ・いつもきれいに整頓できていない
- ・何も言うことはありません
- ・前回面会日のゴミがそのままの時がある
- ・2階のエレベーターを降りると、ちょっと臭いがする
- ・少しですがホコリが床にある時があります

2 施設の催し・行事について 行事の内容等はどうか

- ・みなさん楽しんでいる
- ・入所して日が浅いので分からず
- ・あまり行けないので残念です

施設の催し・行事について 回数は適当か

- ・時間が少し長いかと スムーズに
- ・疲れがたまらない感じで良い
- ・よくわからない。
- ・入所して日が浅いので分からない

3 職員について 親切で好感が持てるか

- ・いつもご迷惑をおかけしています
- ・連絡などよくいただき助かります
- ・若い男性なのにとっても親切でやさしさに頭が下がります
- ・職員の方から日常の様子を話してくれる
- ・丁寧に接して頂き感謝しています
- ・親切です

職員について 言葉遣いや態度はどうか

- ・皆様のていねいな対応に安心しています
- ・とてもよいです
- ・気軽に尋ねることができる
- ・いつも丁寧です
- ・言い訳をされることがあった

4 ご利用者様の健康管理について 連絡や相談がしやすいか

- ・メールで連絡を取ることも出来たらいいのに
- ・十分にさせていただき相談することはありません
- ・忙しいので、なかなか声かけできない時もある
- ・とても気遣いがある

ご利用者様の健康管理について 健康管理は適切だと思うか

- ・少し体重が増加傾向です
- ・いつも母がお世話になっています ありがとうございます
- ・薬の投与誤りがありましたが、すぐに電話をいただきました、今後、間違いのないようよろしくお願いします
- ・忙しいでしょうがよろしくお願いします
- ・十分だと思います
- ・非常によく見て頂き、有り難く感じています
- ・温度調節されていて風邪も引かず快適に過ごしている
- ・とても良いです

5 ケアプランについて 意向に添っているか

- ・本人に適切と考えました
- ・本人に合っていると思います
- ・本人に合わせていると思う

ケアプランについて 内容はどうか

- ・よいと思います
- ・本人の為に適切と考えます
- ・ゆっくりできている

6 運営体制について 利用、相談しやすいか

- ・別にありません
- ・お話ししやすい

運営体制について 情報が適切に伝わっているか

- ・本人に異常がある場合、連絡があります
- ・親切に行き届いています
- ・適切です
- ・これからですので、まだよく分かりません

7 その他

「取り入れて欲しいサービス」「改善して欲しい点」等、ご意見を自由にお書き下さい。

- ・現在の状況でいいと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ずっと元気でやって来ているので迷惑をかけて申し訳ない、もっと遠慮しなくてはという気持ちが強いようです。遠慮するとあとで二度手間になることが多いのではないかと心配しています。お手洗いなどで遠慮が見られるときは、「ちょっと早くても、今行ってくれると助かる。」などはっきり言ってもらうのが良いのではないかと思います。

また、素直に応じたときは、「協力してくれてありがとう。」など、感謝の言葉をかけてくれると、本人は大変喜ぶと思います。日々大変なことが多いと思いますが、よろしくお願いします。

- ・食事の面でも体調に合わせて工夫していただいて助かっています。面会に行った際にお茶を入れて下さるのですが、お忙しいのでなくても良いかと思っています。ベッド回りの掃除が少し気になります。(ホコリ)
- ・歩くことが難しくなってきたので、自分で歩くことが出来る運動を少しでも行ってほしい。
- ・新聞、テレビ等、報道機関から日常のサービスの中で職員による言葉、体罰、イジメ等が弱者に行われている知らせが最近増加しています。当施設に限りこんなことはないと思いますが、何と言っても人間のすることですから、緊張感を持って介護に当たってほしいものです！！
- ・いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもお世話になっております。
- ・12月に脳の診察をお願いしたいと思っています。
- ・返事遅れてごめんなさい。
- ・衣服等で必要と思われる物品等があれば施設で購入して頂けるならば、対応してほしいです。無理な場合は連絡ください。よろしくお願いします。
- ・理学療法士による指導を年に何回か取り入れてほしい。
- ・忙しいと思いますが、少しでも生活のメリハリについて気をつけて下さい。
- ・1階は臭いはしないのですが、2階に入るとともに、何ともいいようなない臭いがするのですが、、、。
- ・「千鳥の里おたより」が有り難く嬉しかったです。元気に過ごす様子がわかり、安心しています。

職員の皆さん丁寧で安心してお任せすることが出来ます。これからもどうぞよろしくお願い致します。

- ・いつもお世話になりありがとうございます。家族が入所の母に会いにホールに通えるのが週に1～2回ぐらいしかできないのが現状です。日夜お世話して頂いているスタッフの方々には本当に感謝の気持ちでいっぱいです。そんな中で、少し前にお天気が良く、母の体調も良かったので、外出して気分転換に家に連れて帰ってあげたいと思い、スタッフの方に相談したのですが、介護度が進んでしまったようで他に介添えが一人必要とのことで、連れて帰ってあげられず心残りでした。又、事前に連絡させて頂いて体調のいい時に家族も付き添って連れて帰ってあげることができればと思っていますのでよろしくお願いします。これからもお世話になりますが、どうぞよろしくお願い致します。
- ・以前、コップが割れた様ですが、割れた報告が先日ありました。ですので、コップを1つ持って行きましたが、本人よりもっと以前にもう1つ割れていたとの事。その時に、◎家庭でも割れますよね。それと同様◎これからのことを考えて、割れないものが望ましい。◎本人が別に気にしていない様ですヨ。と言いつつと主観を言っていました。家庭でもそうそう割れないです。(私の家では)それに、色々な特養を調べましたが、どこもお茶碗やコップをプラスチックなど勧めていません。逆に家と同じ様にという所が多いです。「終の棲家」ともなるのにそんな淋しい事言われると思わなかった。多く書きましたが、割れたコップを勝手に捨てたことも不納得です。本人が割れたことについて何も言わなかったのは認知症であるからだだと思います。なぜなら新しいコップをあげる時、大変喜んでいるのですから。職員が勘違いしていると思います。

ご 意 見	回 答
廊下にもものが多いように見える。 いつもきれに整頓できていない 尿臭がする。 2階のエレベーターを降りると、ちょっと臭いがする。 2階に入ると何ともいいようなない臭いがするのですが、、、。 前回面会日のゴミがそのままの時がある。 少しですが、ホコリが床にある時がある。 ベッド回りの掃除が少し気になります。	・環境面については、限られた空間の有効活用を考えています。掃除や整理整頓が行き届いていないことを自覚し、環境整備にも今まで以上に力を入れていきます。 ・嘉兵衛の里のトイレ入り口にドアがつけましたが、開いたままになっていることが多いようです。尿臭等の不快感解消のため、閉めることを心がけます。 ・居室のゴミ箱のゴミは、最低1日に1度はゴミ捨てを行います。
メールで連絡を取ることもできたらいいのに	メールでの連絡も可能です。五色・サルビアホールメールアドレス go_sumoto@hwc.or.jp 携帯電話等から上記のアドレスに連絡をされる場合、上記アドレスからのメールを受信できるようご設定ください。連絡はいただけても、施設から返信できないケースがありました。よろしくお願い致します。
忙しそうでなかなか声かけできない時もある。	申し訳ありません。以後気をつけていきますので、いつでもお声かけください。

少し体重が増加傾向です。 歩くことが難しくなっているのですが、自分で歩くことができる運動を少しでも行ってほしい。	まずは担当の支援員、もしくは介護支援専門員にご相談ください。看護師、管理栄養士等多職種が連携し、ケース会議等で話し合い、チームで食事や運動など様々な面からのアプローチを行うことができます。
薬の投与誤りがありましたが、すぐに連絡をいただきました。今後、間違いのないようによろしくお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。場合によっては、生命を危険にさらす場合もあり、服薬マニュアルの遵守について、更なる徹底を図ります。
新聞で話題の虐待などがないように、緊張感をもって、介護に当たってほしいものです。	法人をあげて虐待の研修には力を入れています。また、ユニット会議の度に、日々の言動や不適切ケアはなかったか等の振り返りをしています。「ちょっと待って下さい」は広義での言葉による拘束と厳しい基準で自分たちを律しています。
衣類等で必要と思われる物品等があれば施設で購入して頂けるならば、対応して欲しいです。	担当の支援員にご相談ください。場合によっては利用者様と共に外出をして、好みの衣類を購入することも可能です。
理学療法士による指導を年に何回か取り入れてほしい。	現在、年に4回、理学療法士による指導を取り入れています。次回の予定は平成28年1月22日（金）の予定です。ご相談がある場合には、事前に担当の支援員にご相談ください。
忙しいと思いますが、少しでも生活のメリハリについて気をつけて下さい。	活動性が低いユニットもあると感じています。食事、排泄、入浴といった三大介護中心の支援ではなく、リハビリや余暇支援（外出、レクリエーション等）にもっともっと力を入れていきたいと考えています。
私物のコップが割れたこと、その対応について	対応の不備があり、申し訳ありませんでした。ご利用者様の私物については、大切に扱わせていただきます。
若い男性なのにとっても親切でやさしさに頭が下がります。 皆様のていねいな対応に安心しています。	これらの言葉を励みに、今後もサービスの向上に努めていきます。