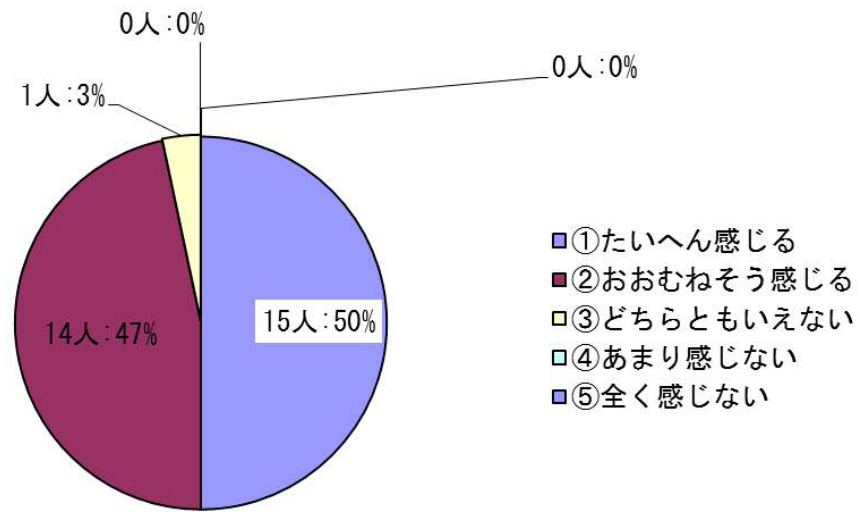


平成28年度 家族向アンケート 集計結果

平成29年3月実施

特別養護老人ホーム 壬生老人ホーム

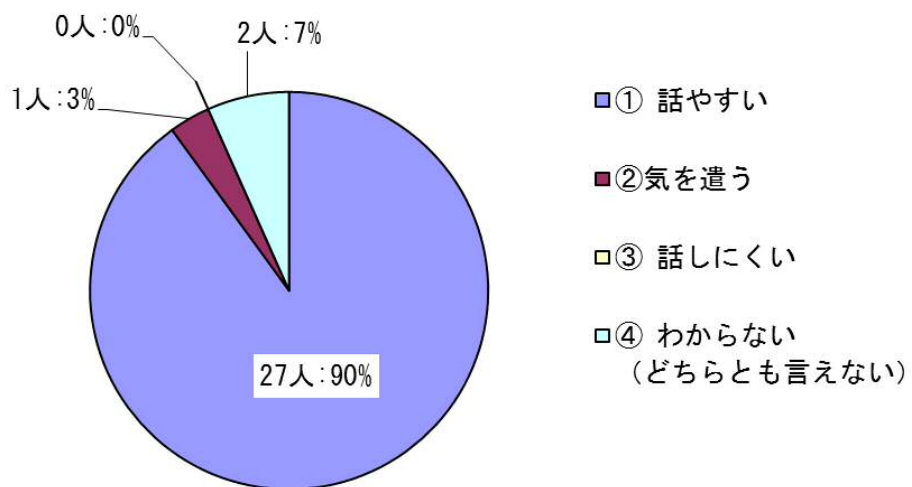
問1. ご利用者（入所されているご家族等）は、日々安心して暮らしておられると感じられますか。



問1 に関するご家族からのコメント

- ・毎月すこやか便りを贈っていただき 拝見させていただいています 大事にさせていただいている 様子がよくわかります
- ・認知があるため 職員さんの対応など 理解できないのか 接し方を悩んでいるように思えます。「帰りたい」という言葉の意味も私自身も理由があまりよく分かりません。
- ・「ここにいると 何の心配もしなくて良いので けっこうエ」と云いますので 安心して暮らしておりますね。
- ・大変感謝しています

問2. 職員は相談などを含め話がしやすいですか



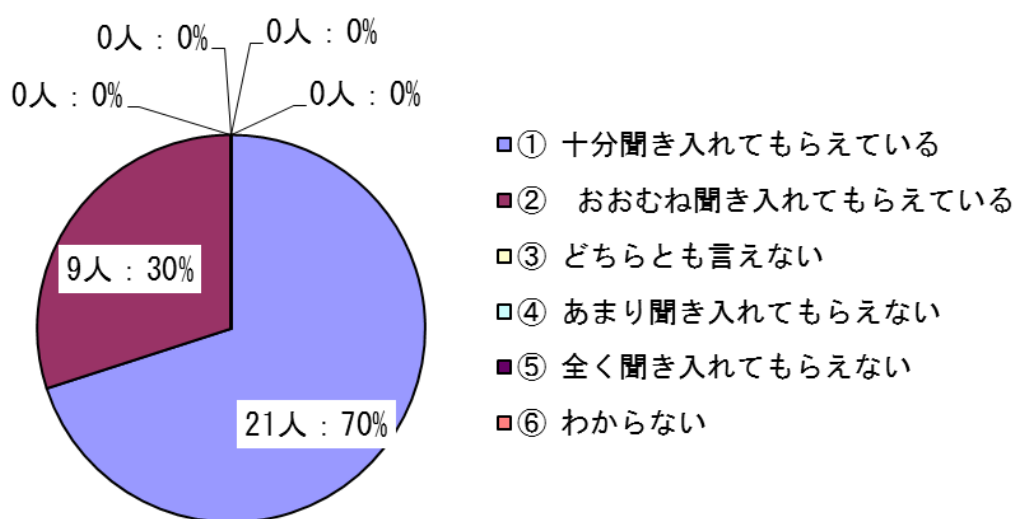
## 問2に関するご家族からのコメント

・忙しく動いていらっしゃるのでも話しかけて良いか 時間をとってもらって良いかを悩みます。できれば、職員さんの方から タイミングを見て日常の様子など 聞かせていただくと嬉しいです。

※ ご意見ありがとうございます。ご家族のご面会の際には、職員から積極的にお声掛けさせていただくよう努力いたします。

・多忙なお仕事ですが、話しやすいと感じておりますので。何か困ったことがあったら、相談したいと思います。

## 問3. 施設サービス計画書（ケアプラン）作成の際は、ご利用者やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れてもらえましたか。

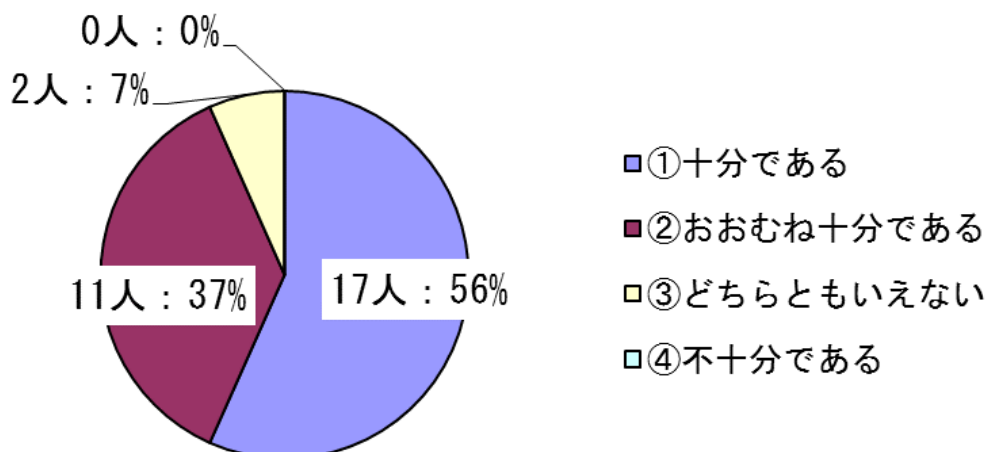


## 問3に関するご家族からのコメント

問3に対するコメントはございませんでした。

※ 介護に対してのご本人ご家族のご意見をうかがうための「サービス担当者会議」のご連絡をさせていただいた際には是非ご参加ください。

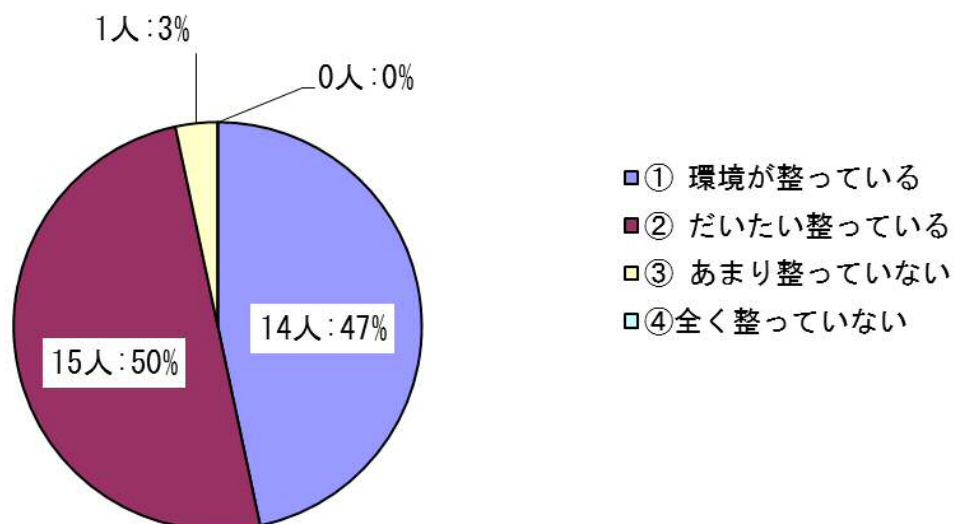
## 問4. 施設からご利用者の生活や健康状況について十分連絡できていますか



#### 問4に関するご家族からのコメント

問4に対するコメントはございませんでした。

#### 問5. 照明や空調、臭気、騒音、装飾及びくつろげる場所等、ご利用者が快適な生活を送れる環境となっていますか。

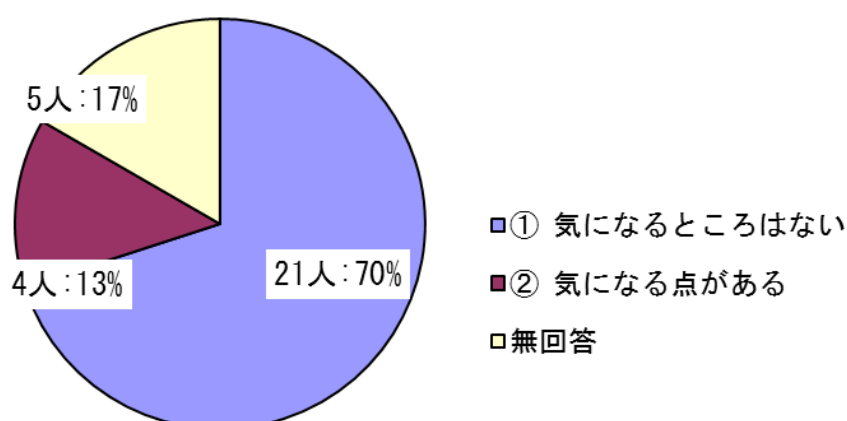


#### 問5に関するご家族からのコメント

問5に対するコメントはございませんでした。

※ 壬生老人ホームは築35年を迎える建物で、当時の設備基準で設計されていますので、居室の広さやトイレの構造は、最近の施設と比較すると狭小なことは否めませんが、必要の都度設備改修等も行い、可能な限り快適にお暮らし頂けるよう努力しております。ご理解ください。

#### 問6. ご利用者の整容や着衣・身体状況等について気にかかる点はございますか



#### 問6に関するご家族からのコメント

- ・ 見聞不足にて分かりません
- ・ 食べこぼしなどで（衣服が）汚れていると 気になる。トイレ後の着衣の乱れ。入浴できないときも 衣服の交換はして欲しい。

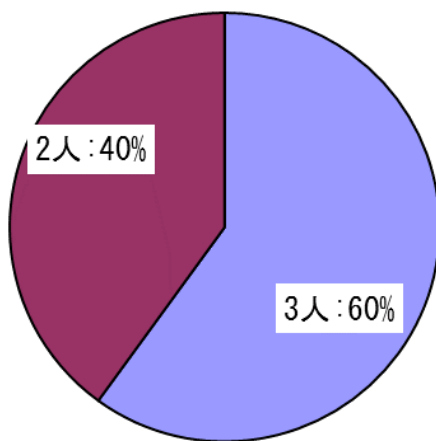
※ ご意見ありがとうございます。今後会議や研修の場を通じ職員の「気付き」力を向上させるよう努

かし、ご要望にお応えできるよう努力いたします。

- ・「時に気になるところはないに」 ○をしましたが 着衣は自分で選ばず着ているようなので「出来れば自分で選んで着てね」と云っても 「考えるのが面倒」だと云いますので、自分で出来ることはする努力をして欲しいと思うのですが、ご迷惑おかけしていませんでしょうか？
- ・病院に5年近くいたので 朝パジャマから服に着替えるということがなかなか出来なかったと思いますが、職員の方に指導してもらって、いつごろからか出来ていると思います。
- ・気になるという事ではありませんが、洋服や下着が古くなりましたら買い替え等 言っていただければ助かります。

※ご意見ありがとうございます。衣類についてのご依頼は、気付いた場合都度職員からご連絡させて頂くようにしておりますが、ご家族におかれましても職員までお声掛け頂くとありがたいです。

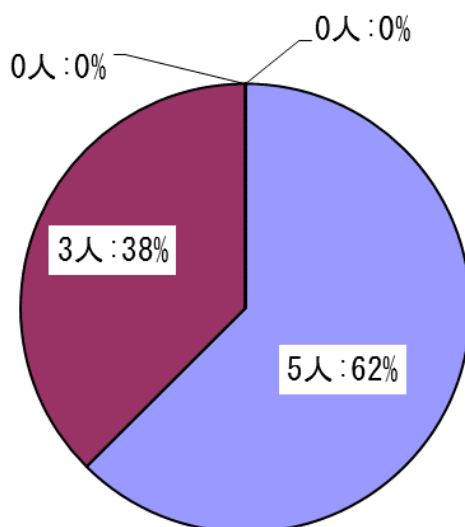
### 問 6-1. 上記で②を選ばれた場合、職員にお申し出いただきましたか



- ① 申し出た
- ② 申し出なかった

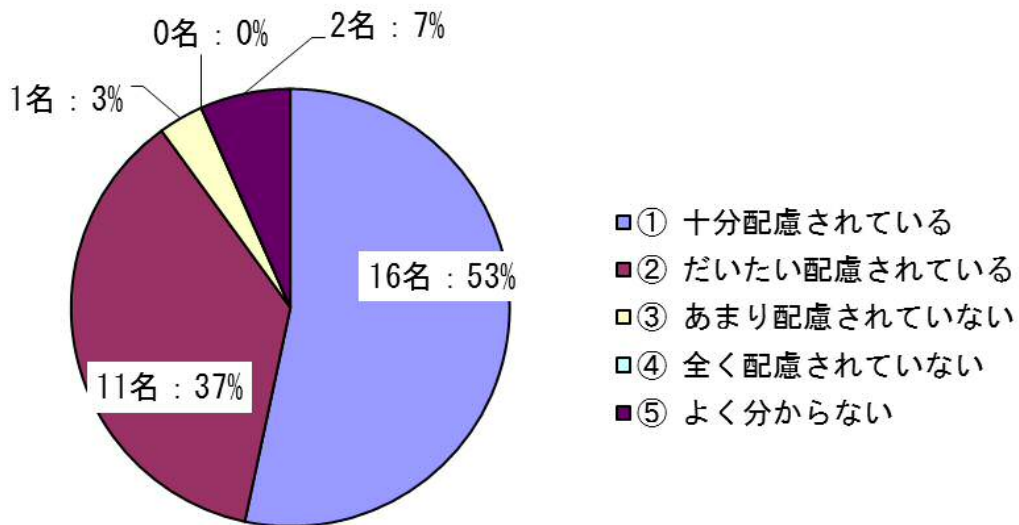
問6に関する回答数と6-1, 6-2の結果に不整合がありますが、データのまま集計いたしました。

### 問 6-2. 上記で①を選ばれた場合、職員の対応はいかがでしたか



- ① 親身になって対応してくれた
- ② まずまず納得のいく対応をしてくれた
- ③ 話を聞いただけで対応してもらえなかった
- ④ 話を聞いてくれたのかもわからない

問7. ベッド周りやお部屋・フローアは衛生面・整理整頓に配慮されていると感じますか。

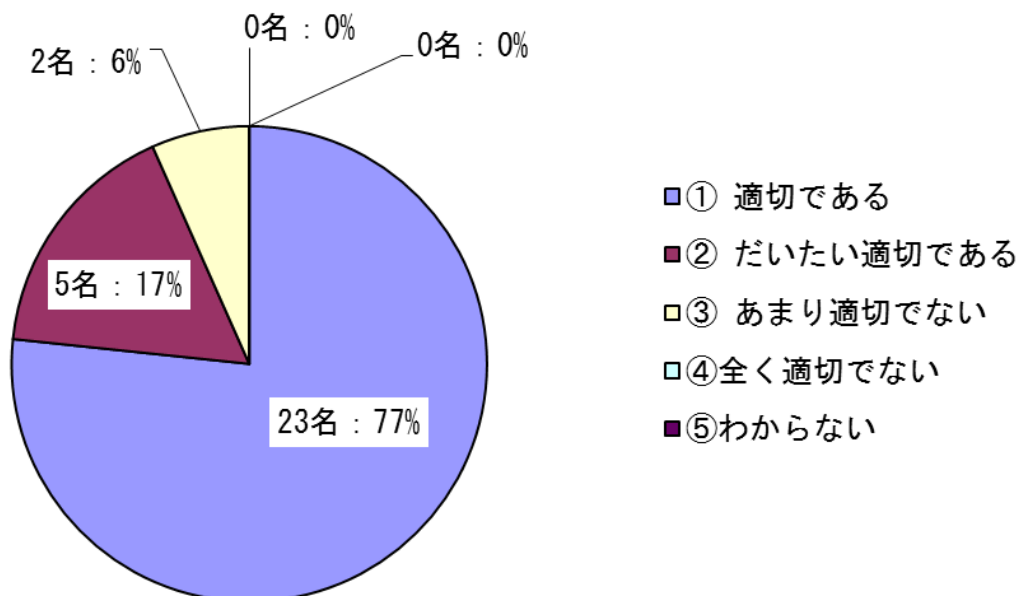


問7に関するご家族からのコメント

・ベッドの下がきれいに掃除できていないように思います

※ご意見ありがとうございます。お部屋は定期的に清掃しておりますが、行き届かない点もあるかと思えます。今後も衛生的な環境でお暮らしいただけるよう努力いたします。

問8. ご利用者の方やご家族に対して、職員の言葉遣いや対応は適切ですか。

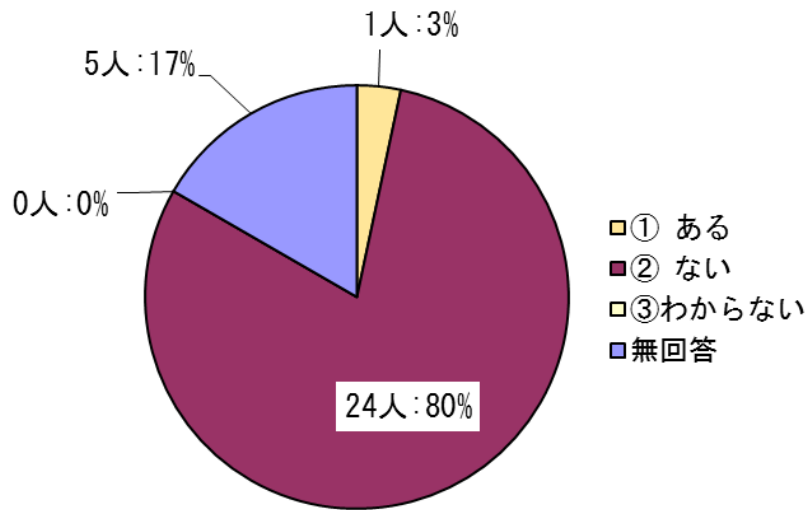


問8に関するご家族からのコメント

- ・誰に聞いていいのかわからない。
- ・話しやすい職員さんもいれば、話しにくい職員さんもいます。挨拶はしてもらえども、愛想がないので話しにくいです。

※ご意見ありがとうございます。ご家族の面会時には、できるだけお声掛けするよう努力いたします。  
 介護や健康面に対しての、ご意見・疑問点や質問等は一義的には「相談員」もしくは「ケアマネジャー」にお申し出ください。介護士や医師、看護師に取り次ぎし回答させていただきます。

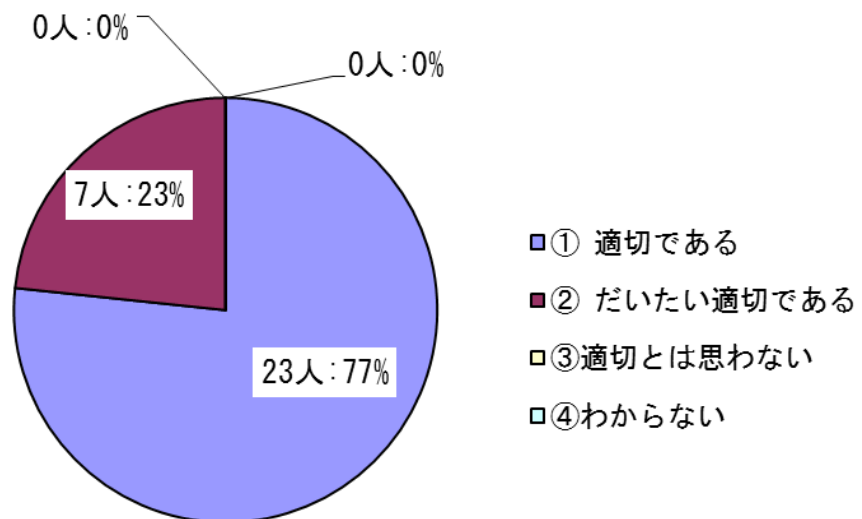
問 9. 個人情報の管理が不十分であったり、プライバシーの配慮がないと思うことはありますか。



問 9 に関するご家族からのコメント

問 9 に関してのご家族からのコメントはございませんでした

問 10. 疾病への対応や健康状態の説明、与薬管理など、ご利用者の健康状態への配慮は適切だと思えますか。



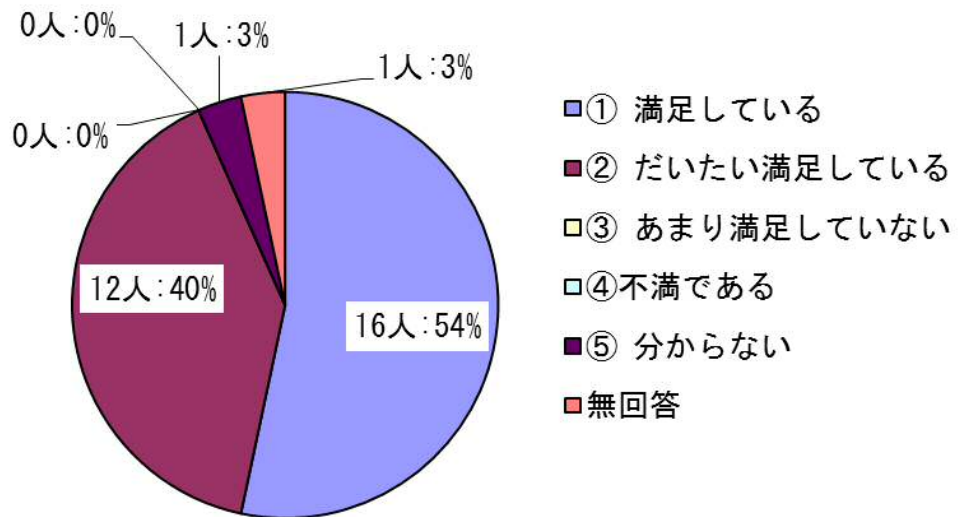
問 10 に関するご家族からのコメント

・ 一度 車イスに薬が 一つ落ちていた

※ご意見ありがとうございます。お薬に関しては、看護師または介護士がご利用者に直接お渡しし服薬を確認しておりますが、服薬確認が十分であったことが原因と考えられます。今後十分注意いたします。

・ 大変助かっています

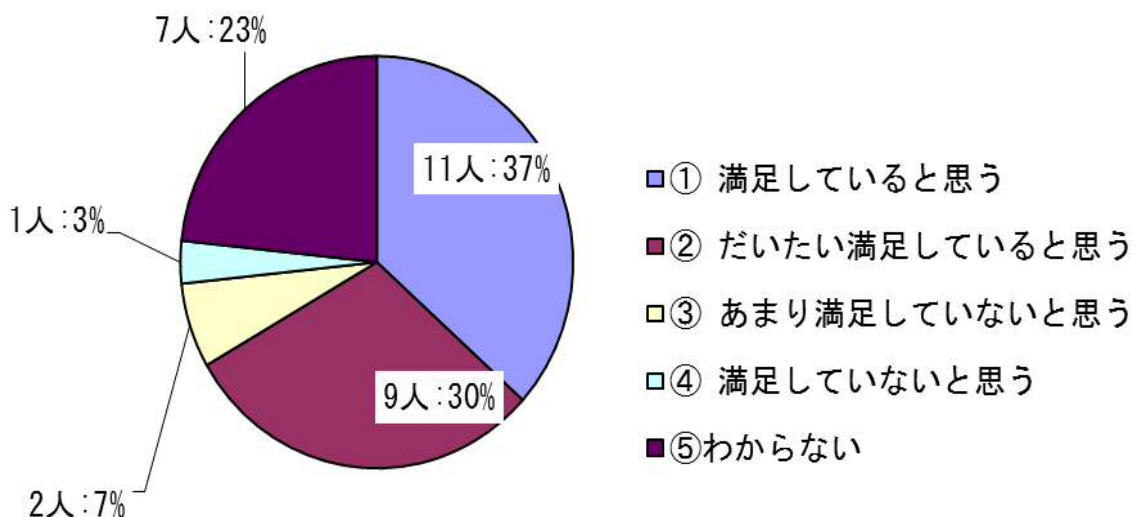
問 11. 職員の介護や看護に関する専門的知識や技術などに満足されていますか。



問 1 1 に関するご家族からのコメント

- ・ この質問はいつも困ります 介護や看護はよしていただきありがとうございます、専門的知識や技術と云われても分かりません。よくしていただいていると感じているには満足しているといえるのでしょうか。
- ・ ヘルパーさんなどには常々気をつけて看護してもらえるので助かっています

問 12. ご利用者は食事の時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気など、食事には満足されていると思われますか。



問 1 2 に関するご家族からのコメント

- ・ 認知にあわせ 配慮していただいている
- ・ 食事の時間は以前早いなど云っていたことがありましたが、最近は聞きません。味付け 品数 盛り付けは 満足していると思います。

※ ご意見ありがとうございます。夕食の時間は極端に早くならないよう配慮しておりますが、介護職員



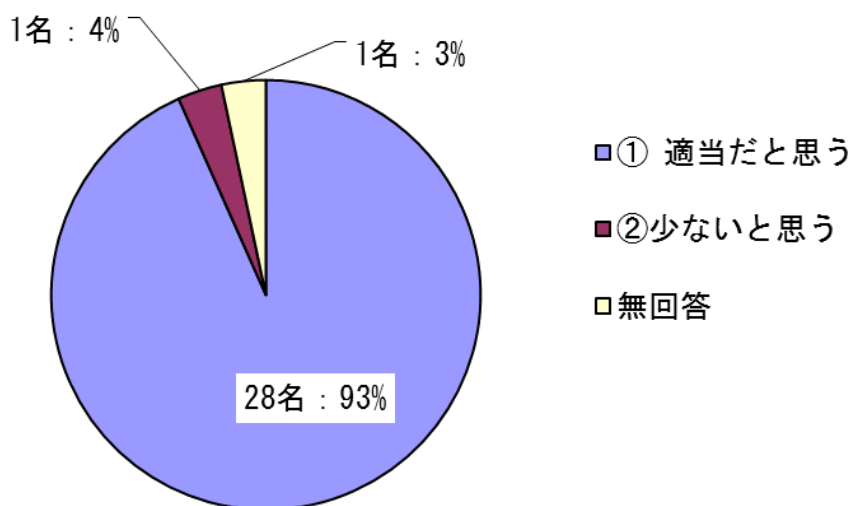
の終業時間との兼ね合いもあり、夕方5時半頃から食事を召し上がっていただく方もいらっしゃいます。家庭生活のように7時頃からの夕食の提供はできかねるのが現状です。ご理解いただきたいと考えます。

- ・おいしい と言っています。おやつも出るので楽しみにしています。
- ・あまり感謝の気持ちをお伝えしていないかもしれませんが、喜んでと思います。食事をつくるということに 苦勞をしたことがないので、感謝が足りないと思います。
- ・いつも美味しくないとっています。栄養などは考えてくれていると思いますが味付けなどが問題ではないかと思っています。
- ・配慮していただいていることが理解できないようです。本人には説明をしていますが、わからないようです（認知のせいでしょうか？）

※ ご意見ありがとうございます。食事の味付けは人それぞれに好みがあり難しいですが、今回の集計結果は前回と比べ 「満足していると思う」の回答が22ポイント低下しています。結果を受け今後給食委託業者とも話し合い、より多くの方に満足いただけるよう改善に努力いたします。

- ・好き嫌いが多いため

### 問 13. 施設で行われている行事について

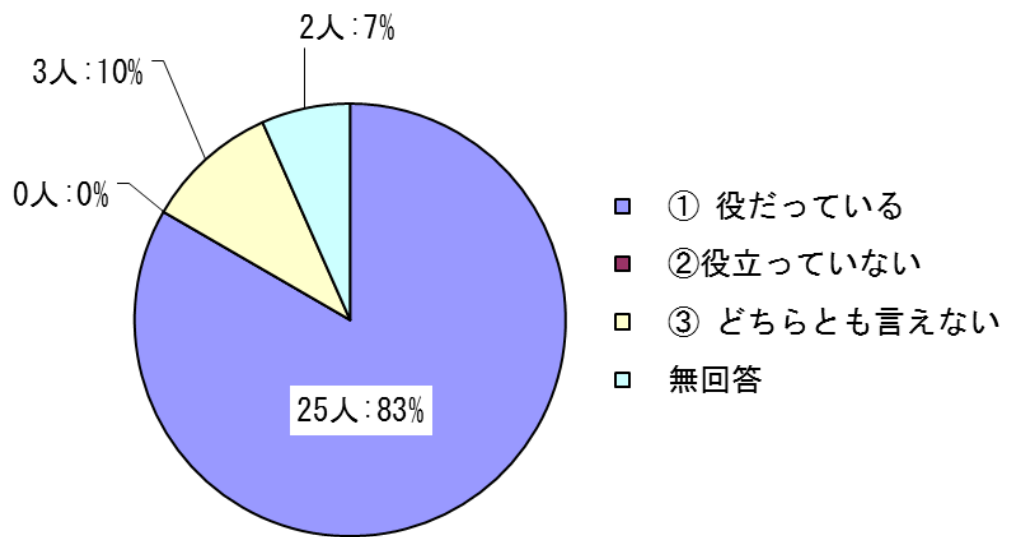


### 問 13 に関するご家族からのコメント

- ・あまり多いと 楽しい反面疲れ気味になることも考えられます。
- ・毎月 お送りいただく「すこやかだより」を見ていつも感謝しております。

※ご意見ありがとうございます。今後も、ご利用者のホームでの生活がマンネリ化しないよう、また過度の負担にならないように配慮しつつ行事等を計画してまいります。

問 14. 毎月送らせていただいている「すこやかたより」に関してご意見をお聞かせください。

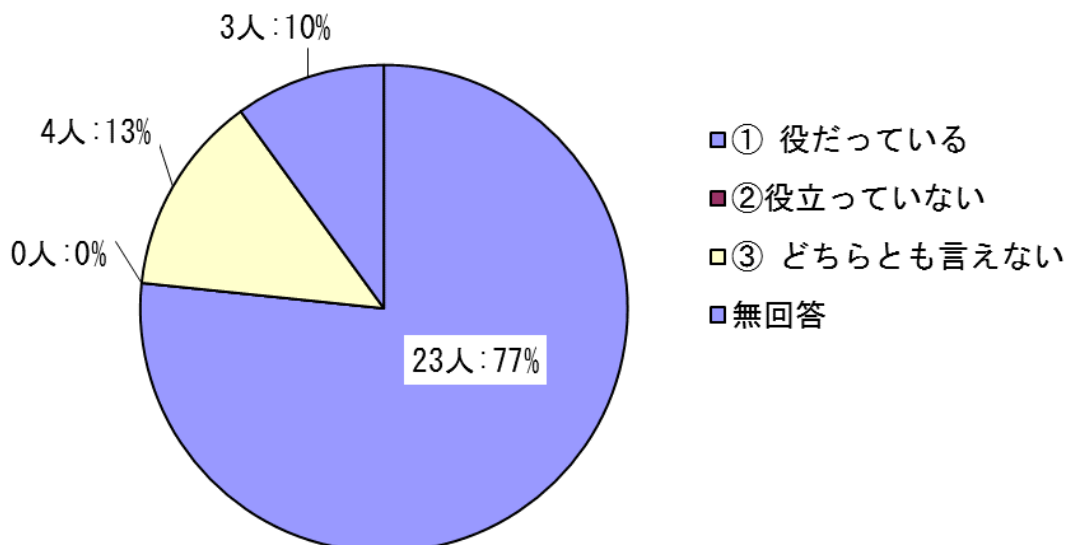


問 14に関するご家族からのコメント

- ・ 壬生老人ホームに入居されている方は 幸せだと感じます
- ・ 毎月楽しみにしております。ファイルに入れていましたが見やすいように毎月増やしていけるよう綴じることになりました。「みぶのしおり」を半分から切り表紙にしました。
- ・ 毎月色々な行事があり写真もたくさん載っているのが、様子がよくわかり楽しく過ごしているなあと安心しています。
- ・ 今まで 経験したこともないような行事に参加させていただき、本人もとても喜んでいきます。
- ・ 毎月読ませてもらっています

※ご意見ありがとうございます。ご家族からの「投稿」も歓迎です。お待ちしております。

問 15. 季節毎に、お部屋担当の職員より、ご利用者の「最近のご様子」を送らせていただいておりますが、ご感想をお聞かせください。



## 問15に関するご家族からのコメント

- ・仕事の都合でなかなかホームの方へもいけないときに 担当の職員様より 親切に様子を伝えた頂き 本当に ありがたく 思っています
- ・あまり担当の方からの連絡はなく半年の間で1回だけでした。施設に行ったときもお会いできないので。本人の話では いつも忙しくされている様子なので いろいろ お願いしたりすることが 難しいらしい（本人が気を遣いすぎて 考えているだけかも しれませんが）

※ご意見ありがとうございます。ホームでは、正規介護職員にご利用者担当を定めさせていただいていますが、介護職員は夜勤などの不規則な勤務形態でもあり ご家族がご面会に来られた際に必ずご利用者担当職員が出勤しているとは限りません。ご利用者の状況等は、当日勤務の介護職員におたずねいただくか「生活相談員」「ケアマネージャー」までお声掛けください。

- ・まだ届いてないのでわからない
- ・毎月会っておりますので。内容は理解しておりますが、担当の方だけによく見ていただいておりますことと嬉しくおもっております
- ・ホームに行ったときに最近の様子をお話ししていただけますが、書いていただくと後々に残るので良いと思います。
- ・一人一人に大変だと思いき喜んでいきます。
- ・感じの良いお手紙をいつもありがたく読ませていただいております。
- ・ありがたいことです。感謝しています。

## その他自由記述

- ・よろしく願いいたします
- ・いつも感謝しています ありがとうございます
- ・いつもお世話になっております ありがとうございます 今後とも よろしく願いいたします
- ・本人に 整形的（整形外科に係るような）痛みがある場合整形外科への通院は出来るでしょうか。普段見ていただいているドクターに気を遣い言い出せないようです。ホームの看護師さんに尋ねても通院の件は返答がなかったようです。
- ・特にございませんので今後ともよろしく願いいたします。
- ・トイレの数が不足。  
※ご意見ありがとうございます。トイレの数は現在の数以上に増やすことができないと考えております。可能な限りご利用者の排泄のタイミングに合わせて順番にご利用いただけるよう配慮致します。
- ・職員と利用者の会話や スキンタッチを多くして欲しい（アイコンタクトや笑顔だけでも）  
※ご意見ありがとうございます。現在もご利用者への声かけには配慮していると考えておりますが、ご意見を参考に、一層利用者によりそう介護の提供に努力いたします。
- ・担当の方の顔写真や名前職種など一覧にして欲しい。だれに何を言ったらいいのか明確にして欲しい。

※ご意見ありがとうございます。職員顔写真一覧の作成を検討いたします。ご要望や苦情、疑問などは、一義的には「相談員」もしくは「ケアマネージャー」にお申し出ください。介護士や医師、看護師に取り次ぎし回答させていただきます。

- ・いつもよくしていただいて 感謝しています。今後ともよろしく申し上げます。
- ・毎日の食事がおいしいと言っていますし、月毎に行事もいろいろあるし、医療もあるので本当に来てよかったなあと思います。
- ・毎日 おだやかに暮らせて頂いて感謝しております。風邪をひいた等でも きちんと連絡くださり 本当に安心です。これからもどうか宜しくお願い致します。
- ・本人の体調の悪いとき食事や医療面の事など 行くたびに職員の方からお話に来てくださり、とても安心することができました。ありがとうございます。  
※ご意見ありがとうございます。今後とも介護サービスの向上に努力いたします。
- ・去年のアンケートにも書かせていただいたのですが、スリッパをきれいにしてほしいです。  
※ご意見ありがとうございます。昨年いただいたご意見に関して、「早急に対応する」旨の回答をしておきながら対応できておらず申し訳ございません。早急に検討いたします。
- ・問2と問8の質問は同じような意味に思えるのですが、どう違うのですかね？  
※ご意見ありがとうございます。問2は「話しかけ易さ」問8は「職員の言葉遣いがご家族に対しぞんざいではありませんか」という意味で質問させていただいております。
- ・特にございません。今後ともよろしくお願い申し上げます。

ご協力ありがとうございました  
壬生老人ホーム サービス向上委員会  
施設長 中村倫典