

特別養護老人ホーム富の里 平成27年度利用者満足度調査結果

1. 調査目的: 利用者の施設サービスに対する満足度を調査し、結果、意見を反映して特養のサービス内容の向上と、質の向上を図る。

2. 対象: 現在、特養を利用しておられる利用者またはご家族

3. 調査方法:

- ① アンケート配布をしてその場で記入または聴取・代筆
- ② 郵送にて家族へ発送、返信

4. 調査期間: 平成28年1月10日～平成28年1月22日

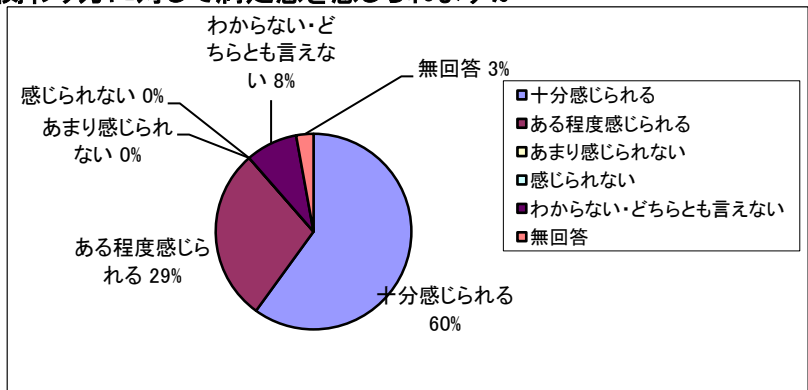
◎アンケート結果

配布数 45 (回答していただいた方35名 回答率.....77%)

回答者	利用者本人(代筆含)	0名
	本人が家族と確認	0名
	家族が本人の気持ちを推察	35名
	その他(成年後見人)	0名

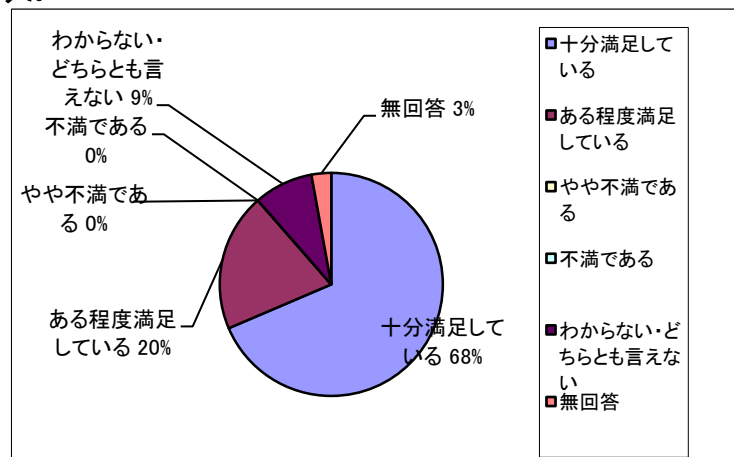
1. あなたはこの施設に入所して職員の関わり方に対して満足感を感じられますか

十分感じられる	21
ある程度感じられる	10
あまり感じられない	0
感じられない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	1



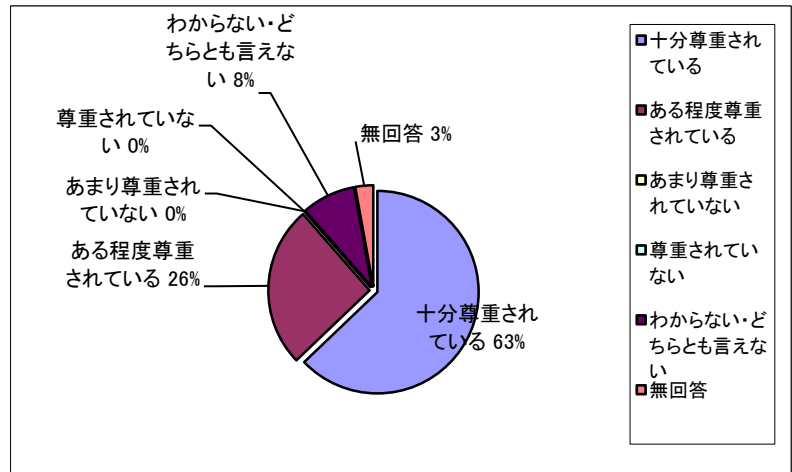
2. 職員の態度や言葉使い等に満足していますか

十分満足している	24
ある程度満足している	7
やや不満である	0
不満である	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	1



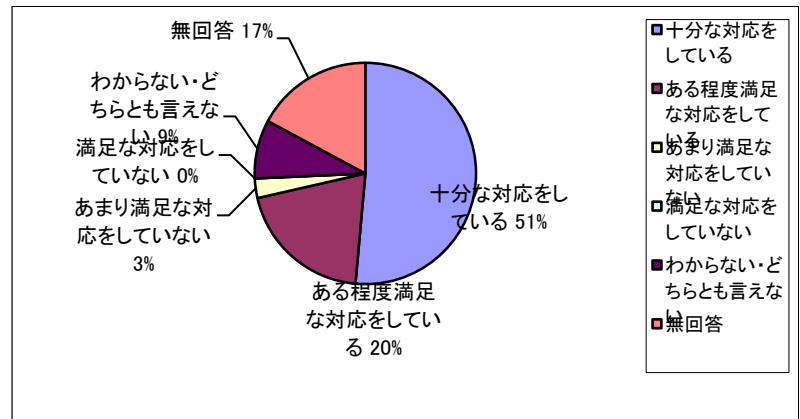
3. サービス内容にあなたや家族の意向が尊重されていますか

十分尊重されている	22
ある程度尊重されている	9
あまり尊重されていない	0
尊重されていない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	1



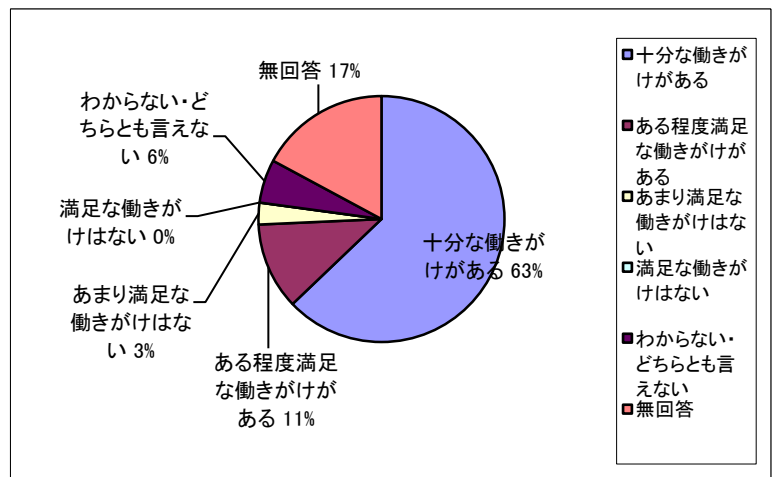
4. あなたの意見や要望、相談を良く聞き、サービス改善に結びつける等の満足いく対応をしていますか

十分な対応をしている	18
ある程度満足な対応をしている	7
あまり満足な対応をしていない	1
満足な対応をしていない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	6



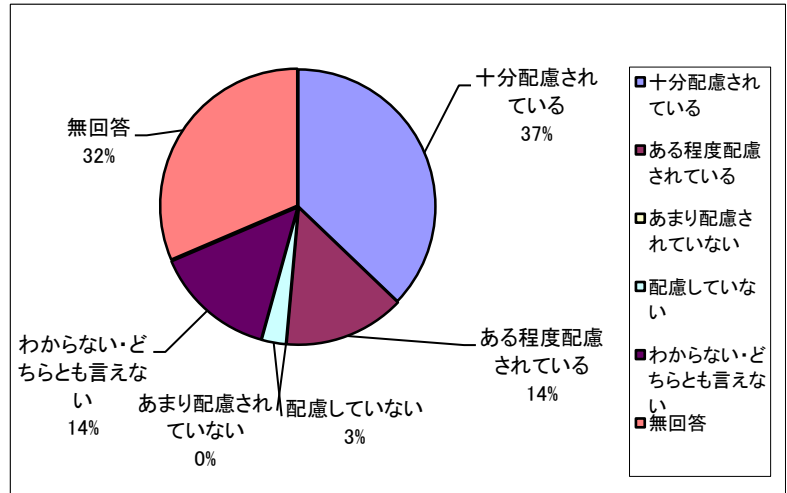
5. 家族への連絡や行事の案内、家族との外出や外泊について満足のいく働きかけがありますか

十分な働きかけがある	22
ある程度満足な働きかけがある	4
あまり満足な働きかけはない	1
満足な働きかけはない	0
わからない・どちらとも言えない	2
無回答	6



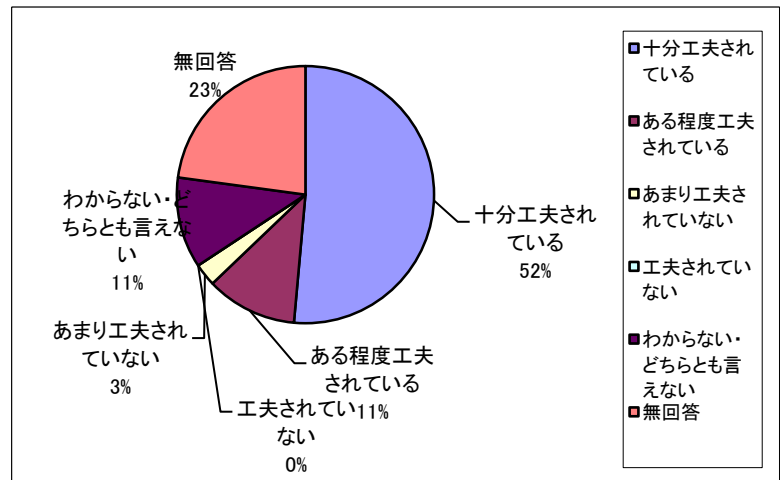
6、安全で快適な入浴となるよう、設備を整え、健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか

十分配慮されている	13
ある程度配慮されている	5
あまり配慮されていない	0
配慮していない	1
わからない・どちらとも言えない	5
無回答	11



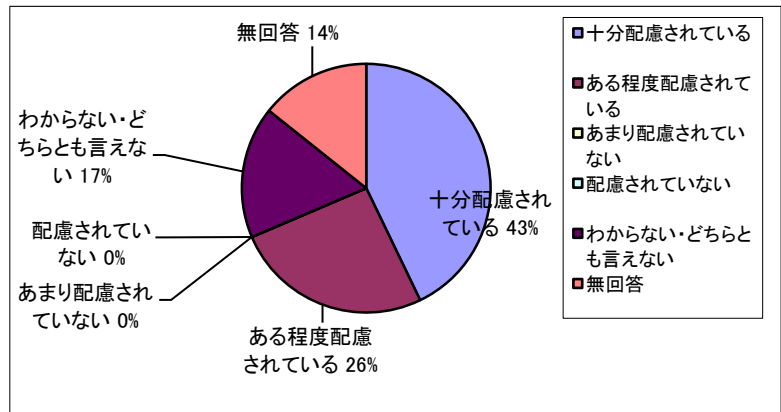
7、食事は献立、味付けの工夫や楽しい雰囲気作りなどの食事を楽しむ為の工夫がされていますか

十分工夫されている	18
ある程度工夫されている	4
あまり工夫されていない	1
工夫されていない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	8



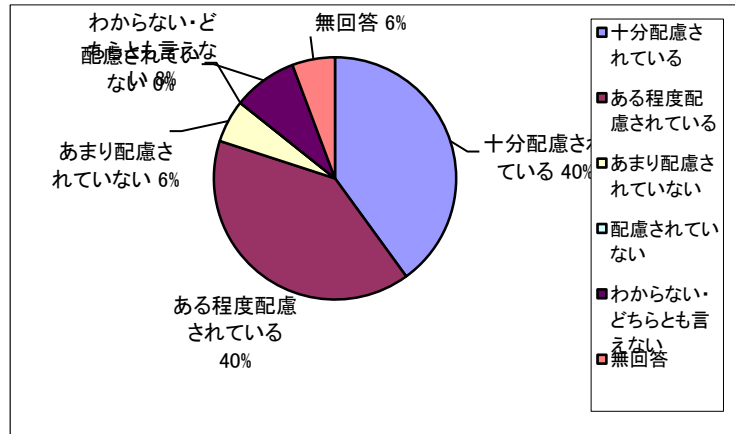
8、排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていますか

十分配慮されている	15
ある程度配慮されている	9
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	6
無回答	5



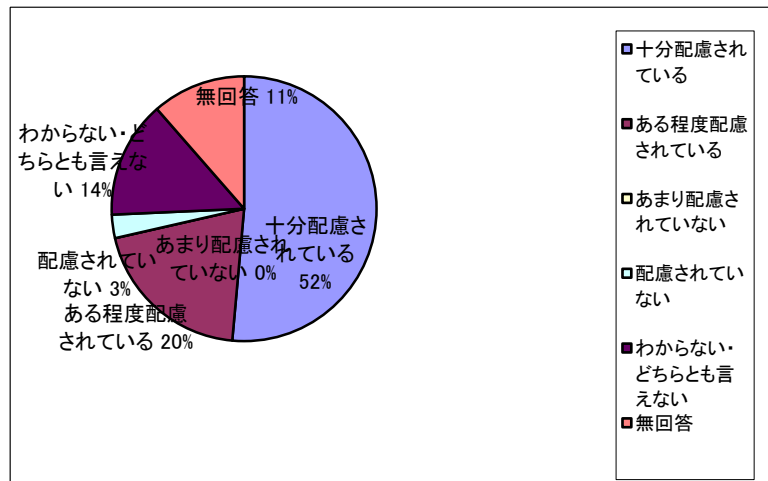
9、身だしなみや理美容について、あなたの好みや意向が配慮されていますか

十分配慮されている	14
ある程度配慮されている	14
あまり配慮されていない	2
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	2



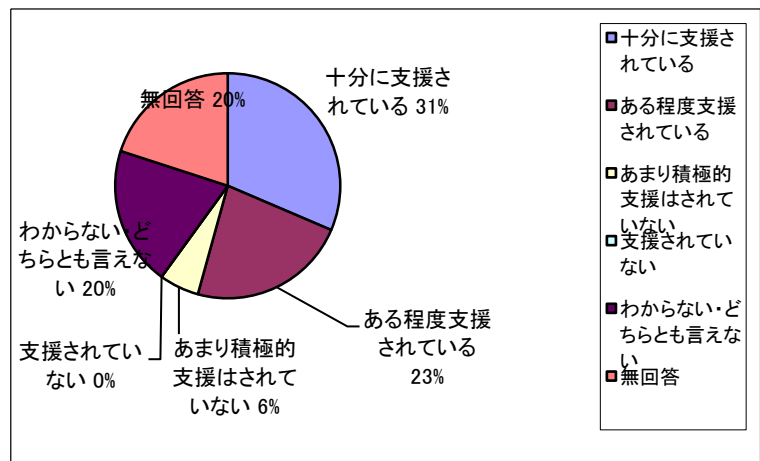
10、行事やレクリエーションなどは、あなたが参加しやすいように計画され、意向が配慮されていますか

十分配慮されている	18
ある程度配慮されている	7
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	1
わからない・どちらとも言えない	5
無回答	4



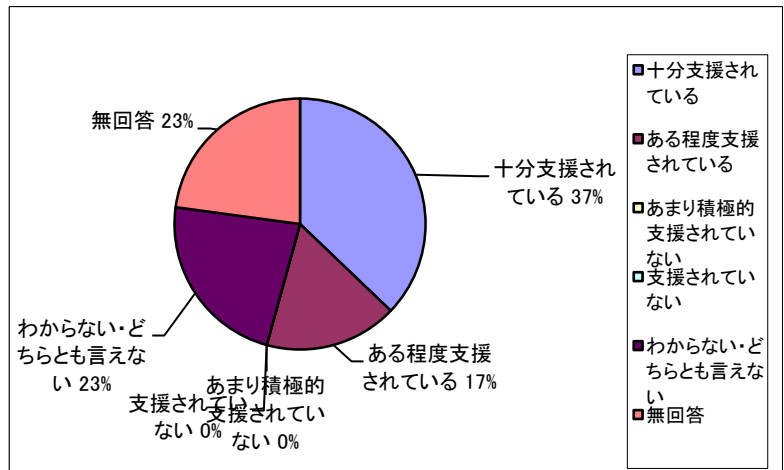
11. あなたが居室やベッドから移動し、自分で出来る事は自分で出来る様に配慮されていますか

十分に支援されている	11
ある程度支援されている	8
あまり積極的支援はされていない	2
支援されていない	0
わからない・どちらとも言えない	7
無回答	7



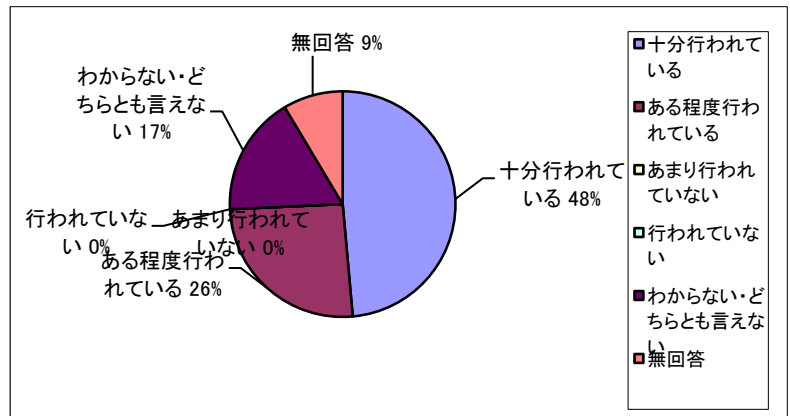
12. 普段の生活に配慮された機能訓練・日常生活訓練(リハビリ)に積極的に取り組む為の支援がされていますか

十分支援されている	13
ある程度支援されている	6
あまり積極的支援されていない	0
支援されていない	0
わからない・どちらとも言えない	8
無回答	8



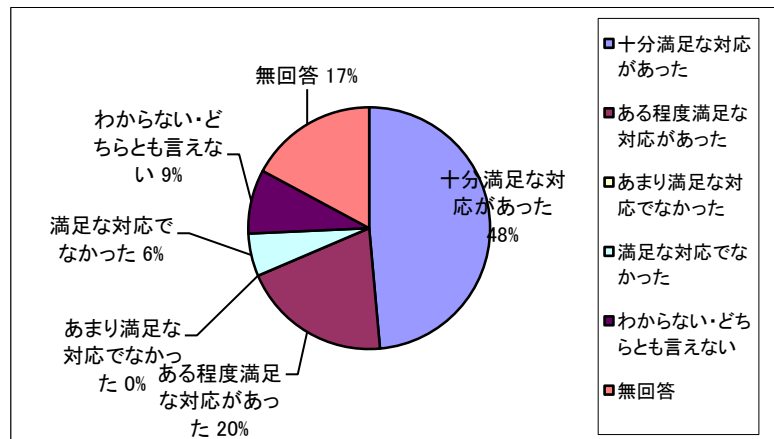
13. 生活の場として、心安らぐ雰囲気づくりの為に設備や対人関係において十分な気配りがされていますか

十分行われている	17
ある程度行われている	9
あまり行われていない	0
行われていない	0
わからない・どちらとも言えない	6
無回答	3



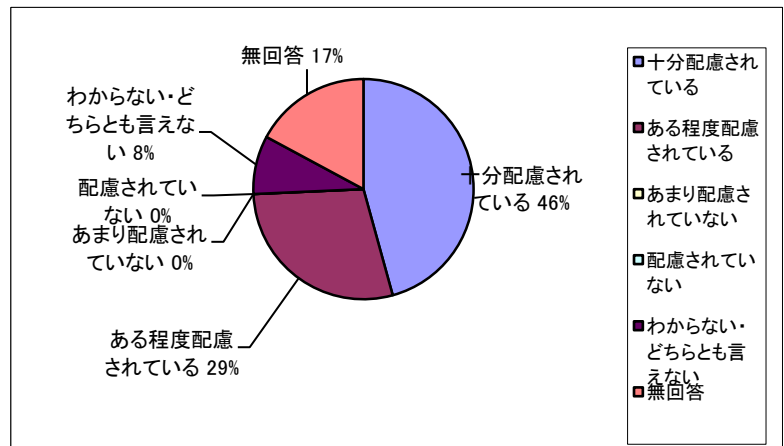
14. 健康状態の変化などの緊急時や事故が発生したとき、満足な対応がされていましたか

十分満足な対応があった	17
ある程度満足な対応があった	7
あまり満足な対応でなかった	0
満足な対応でなかった	2
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	6



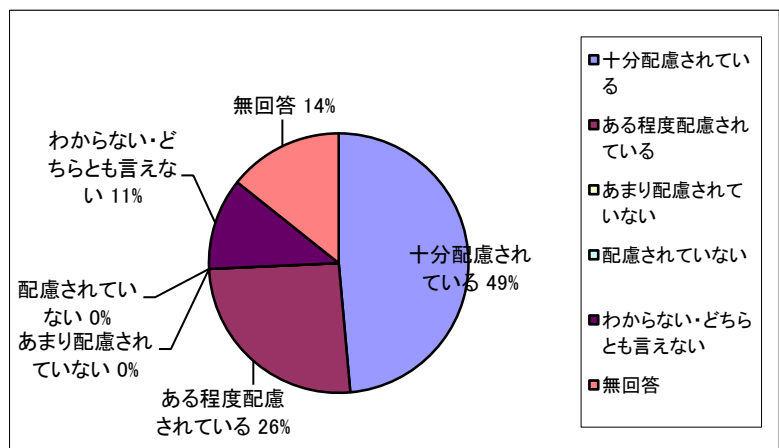
15. あなたの日々の体調や気分について十分配慮されていると感じますか

十分配慮されている	16
ある程度配慮されている	10
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	6



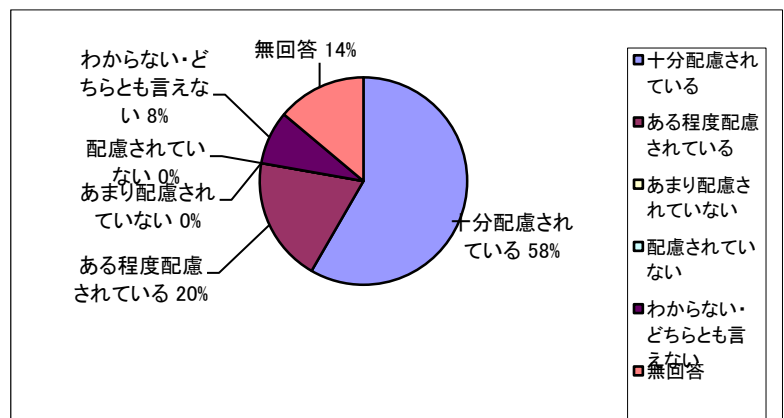
16. 個別計画(ケアプラン)は本人および家族の意向や要望を取り入れて計画・実施されていると思いますか

十分配慮されている	17
ある程度配慮されている	9
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	5



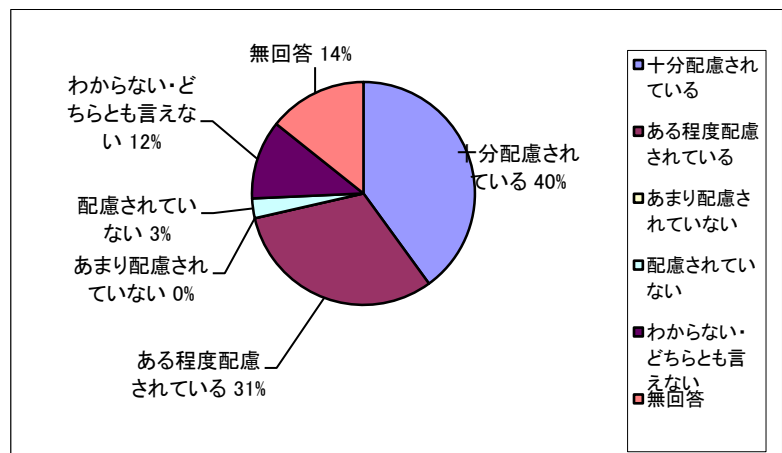
17. 居室や廊下、ベット周辺など気持ちよく過ごせるよう清掃・整備されていると感じますか

十分配慮されている	21
ある程度配慮されている	7
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	0
わからない・どちらとも言えない	3
無回答	5



18. 気になる臭気や不快な音がなく、気持ちよく過ごせるように配慮されていますか

十分配慮されている	14
ある程度配慮されている	11
あまり配慮されていない	0
配慮されていない	1
わからない・どちらとも言えない	4
無回答	5



その他の意見(自由記述)
1. 大変満足しています。自宅で介護できなくなった状況でしたので、とにかく有難く思っています。
2. 100%お世話して頂き、有難く感謝のみです。95歳と長生きしてますがよろしくお願ひします。
3. 部屋の移動について理由があったのではと思いつつお聞きしませんでした。何かありましたらご連絡いただけたらと思います。
4. いつもお世話になり感謝しております。これからもよろしくお願ひします。
5. 個人での介護は、とても難しいところですが皆様のおかげと感謝しております。
6. 時々、急に母を訪ねたりしますが、みなさんから親切にてもらっている様子が見られます。家ではとても、その様には対応出来ません。とても感謝しております。母も空調の整った部屋、近くのトイレ、話し相手の仲間、施設の方々等と、いろんな面で幸せだと思います。
7. スタッフの皆様の声掛けには感謝しています。スタッフの方々を好いてくれていることを嬉しく思います。皆様が笑顔で接しておられるので、スタッフの方々に安心感を持っている事。嫌な事(スタッフに対して)を言った事がないことも安心できる素晴らしい環境と皆様です。
8. 若い職員の方々、明るくやさしく接していただいて、いつも感謝しております。
9. 自宅では車椅子の仕様が出来にくい環境にあり、家族の負担になっていましたので本当に助かっています。
10. お正月は、息子、娘の家族とにぎやかに過ごし、孫と接することができ、とても良い顔して施設に戻ってくれたので安心しました。
11. 本人は全く話が出来ませんので判らない部分が多々あります。しかし、母の機能が低下することが少なく、穏やかな顔をしているので、とても満足していると思います。皆様の声掛けを聞くと私には笑います。そしてそのユーモアあふれる言葉を頂いて使わせて貰っています。食事は心より美味しいです。
12. 施設内が改装され気持ちよく過ごす環境になり良かったと思います。いつも笑顔で対応して下さり感謝しています。
13. 母のちょっとした体調の変化にも気を配って頂き、有難く思っております。
14. やはり臭いが気になります。他施設を参考に対策していただけると嬉しいです。

ご協力ありがとうございました。

今回の満足度調査については、35名のご家族さまからご協力が得られました。お忙しい中、ご協力いただき有難うございました。

回答について、どの項目からも「わからない」「無回答」の回答が10～20%程あり、特に「入浴」「排泄」「食事」「リハビリ」等が30～40%と多く回答されていました。これについては、直接援助する場面であり、ご家族さまからの判断が難しかったと察します。その反面、ご家族さまへの日頃からのご利用者本人の生活状況、介護状況の説明が不足していたと反省させられます。今後は、ご利用者さまの生活状況が、より詳しく伝わるよう職員一同努力して参ります。

居室の移動の件、ご家族さまへ説明が行き届かず申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないように注意していきます。また、居室の移動につきましては、ご利用者さまの意向に添いながらも、見守りの頻度が高い方や医療ニーズが高い方の観察等の理由により、やむなく居室を変更することがありますのでご理解頂きますよう宜しくお願い致します。

他者の衣類が収納されていた事がある、などにつきましては大変ご迷惑をおかけいたしました。お気づきの際に遠慮なく職員にお声掛けください。同様に他者のロッカーに入れてしまっているのか、または洗濯でご記名が消えて不明衣類になっているのか早期に対応・確認いたします。同様の事がないよう十分徹底を図りたいと思います。

「臭い」の件については、排泄後の片付けの徹底と消臭スプレーの噴霧、各居室とトイレに芳香剤を置いて対応していますが、まだまだご指摘のように改善すべき点がみられます。今後も、誰もが気持ちよく過ごせるよう努力して参ります。

今回の満足度調査の結果を得て、ご家族面会時には、職員は積極的にあいさつ、声掛けを行いご家族との日頃のコミュニケーションを大切にして、ご家族が直に要望が言えるような関係づくりに努めていきたいと感じたところです。今後とも、率直なご意見を宜しくお願い致します。