

利用者質問表集計結果(介護老人保健施設用H20(`08)8月)

「利用者質問票」記入にご協力いただき、誠にありがとうございました。
 この度集計が完了しましたので、報告させていただきます。各設問には施設からの回答も記載させていただいております。併せてご参照下さい。
 尚、私どもでは今回のアンケート終了後も随時皆様の声を伺っております。御意見御要望がございましたらお気軽に職員までお声かけ下さい。

1. 施設に入所するにあたり、サービスの内容や方法について説明がありましたか。

はい... 47名	いいえ... 0名	未記入... 0名
-----------	-----------	-----------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ 足が悪いので出来ると言われました。
- ・ 大変よく説明を受けました。
- ・ 十分ありました。
- ・ 事細かく説明して頂いて、安心いたしました。
- ・ 書面にて詳しくありました。

施設より

今後に関しましても、ご不明な点等ございましたら、遠慮せずにご連絡くださればご説明させていただきたいと思っております。

2. 提供されるサービスの内容や方法について、ご利用者様又はご家族様の希望や意向が取り入れられていますか。

はい... 44名	いいえ... 2名	未記入... 1名
-----------	-----------	-----------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ 申し分有りません。
- ・ 家では出来ない(祝い事、他)ことをしてくれてとても有り難いと思っております。

「いいえ」と答えた方の理由、意見

- ・ グループホームと比べ、多人数のせいか、希望や意向の取り入れが不十分。

施設より

ご希望等を取り入れてご満足に近づけるよう努力してまいりますので、ご希望に添えていない場合は遠慮せずにお話いただければ再検討いたします。

3. 医療面に関して何かご意見・ご希望等がございましたらご記入下さい。

満足... 40名	やや満足... 6名	不満... 0名	未記入... 1名
-----------	------------	----------	-----------

「満足」と答えた方の理由、意見

- ・ 小さな変化にも対応しているので安心です。
- ・ 大変よろしい。
- ・ 施設で行っていますのでありがたい。
- ・ 服薬、塗布薬している場合、薬品名、効能等を知りたいです。

- ・ 何にも不安に思うことはありません。
- ・ 家族は安心しています。よく介護していただいております。
- ・ 医療面についての専門的な事はお任せ致しております。

「やや満足」と答えた方の理由、意見

- ・ 睡眠薬などの体の動きが鈍くなる薬はなるべく使用しないほしい。
- ・ 目やにが、会うたびにすっきりは取れておりません。

施設より

お薬に関してはなかなかご説明する機会が無く、又、専門用語となるためご説明が分かりにくい場合がありますが、今後は処遇会議等の場でご説明できるよう検討いたします。

病状維持の為に使う薬の作用で、動きが鈍くなる薬があります。しかしながら病状的にどうしても体調(健康)維持のために服薬を継続しなければならない方がいらっしゃいます。私たちも、ご意見いただきましたようになるべく服薬せずに病状維持ができるようになればと願って対応させていただいております。

4. 食事の際に、希望する介助が行われていますか。又はご利用者様から何かご意見がございましたらご記入下さい。

はい... 35名	いいえ... 5名	未記入... 7名
-----------	-----------	-----------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ 今のところうちの母は食べれる方ですが3食のうち追い立てられなくて楽しく食べられる方法をお願いします。
- ・ 説明を受けています。
- ・ 本人も頑張っている様子なので、このままでよろしくお願い致します。
- ・ 大変満足しています。

未記入の方の理由、意見

- ・ 本人ではないからわからないです。

施設より

食事に関しては、摂取時間が多少長くかかる方でも、全量摂取を目的として個人の摂取時間を考慮し、食事開始の時間を検討したり、声かけを促し、摂取をしていただいておりますが、声かけの際の言動に追い立てられる感じを持たれたのであれば、今後は気をつけます。申し訳ございませんでした。

5. 食事の内容についてご利用者様から何かご意見がございましたらご記入下さい。

ない... 39名	ある... 5名	未記入... 3名
-----------	----------	-----------

「ない」と答えた方の理由、意見

- ・ 本人も楽しみにしています。

「ある」と答えた方の理由、意見

- ・ 食事少ない。
- ・ 会いに行くと食事のチャイムがなり「あ、ごはんだ」と言いますが、あのおかずが美味しかったとは今度聞いておきたいと思います。
- ・ もう施行されているのでよいのですが、やわらかめのご飯で願います。
- ・ カロリー制限されているので、食事のことを言っている。美味しい物を食べたいと言っている。
- ・ もっと量を食べたいとのこと。

施設より

食事の量に関しましては、病的にカロリーの制限が必要な方や何かしらの事情(例:体重を減らさないと、膝や内臓等、他の部分に支障が出る等)により量を制限する場合があります。又、ご利用者様の身長、体重、年齢等のデータに基づき、健康維持ができる食事の量を算出して(栄養マネジメント)ご提供させていただいております。

お食事を楽しく食べていただけるよう選択メニュー(数種の献立から食べたいものを選んで食べるメニュー)やバイキング等を時々行っておりました。又、美味しく召し上がっていただけるよう、今後もメニューの検討をまいります。

6. 入浴や清拭(体を拭くこと)の際に、あなたが希望する介助が行われていますか。又はご利用者様から何かご意見がございましたらご記入下さい。

はい... 36名	いいえ... 3名	未記入... 8名
-----------	-----------	-----------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ 耳の内側が汚れていた(すごく)。週三回の風呂のようですが、自分で洗うのでしょうか？
- ・ 本人より「立ち眩み等出るので、短めにしてもらっているよ。助かるよ。」と話がありました。
- ・ 皆様にお世話していただいてありがたいと申しておりました。
- ・ 面会の時いつも清潔にして下さっていると思っております。

未記入の方の理由、意見

- ・ わからない
- ・ 本人ではないから、どのように行われているか分からない。

施設より

入浴に関しては、週二回入れるように行っておりますが、事情によりこのほかに入浴や清拭等行う場合があります。

耳の汚れに関しましては7の項目欄に記載させていただきます。

7. 整容(身なり、耳垢、爪等)に関して、ご利用者様から何かご意見・ご希望等の話がございましたらご記入下さい。又、ご家族様から見てのご感想をご記入下さい。

満足... 33名	やや満足... 4名	不満... 1名	未記入... 9名
-----------	------------	----------	-----------

「満足」と答えた方の理由、意見

- ・ 耳垢や、耳の内側の汚れが少し気になりました。
- ・ 満足しておりますが、今までの面会の時、「あ、爪切り持ってくれば良かった。」と思ったことが二回ほどありました。
- ・ いつも面会に行ったとききれいにして下さいととてもうれしいです。

「やや満足」と答えた方の理由、意見

- ・ 爪が伸びていた印象なので、まめに手入れをお願いいたします。

「不満」と答えた方の理由、意見

- ・ 面会時いつも同じ服を着ている。着る物は他にもあるはずなので着させてほしい。

未記入の方の理由、意見

- ・ 家にいるよりきれいにしてもらっています。ありがとうございます。

施設より

爪を自分で切れない方に対しましては、入浴後に職員が爪きりを行っておりますが、爪切りをせずにお部屋に戻ってしまう方等、見逃してしまう場合があります。今後は注意して対応いたします。又、爪の長さには本人の希望で少し長めにと依頼される方もいらっしゃいます。(爪を長めにしないと物をつまんだり、ページをめくったりするのに支障が出る為です。)

耳垢は入浴時や洗顔時に対応しておりますが、徹底して対応するように致します。

最低でも、週二回の入浴時に着替えを行っておりますが、衣類を毎日同じものを着ているという事に関しては、以下のような事が原因と思われます。

- (1)洗濯物をお届けする際、洗ったものを上に置いてしまい、着る時にまた上の衣類から着たり又は着せてしまったりする場合。
- (2)ご自分で更衣をされる方はお気に入りの服があればいつの間にかその服に着替えている。
- (3)更衣に対し拒否が強い場合があり、なかなか対応できない。
- (4)持ち込み衣類が少ない方。
- (5)ご利用者様自身が、もったいないと着ないでしまっておく場合がある。

今後は衣類のしまい方などに工夫するなどして対応してまいります。

8. トイレの使用や、おむつ交換の際に、あなたが希望する介助が行われていますか。又はご利用者様から何かご意見がございましたらご記入下さい。

はい... 31名	いいえ... 2名	未記入... 14名
-----------	-----------	------------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ 悪臭を感じたことがないので、満足致しております。

9. 面会があった場合に、落ち着いて話しが出来るような工夫や配慮がなされていますか。又は何かご希望がございましたらご記入下さい。

はい... 36名	いいえ... 1名	未記入... 10名
-----------	-----------	------------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ 誰にも聞かれないで少しでも話がしたいです。少しぐらい暑くても私が上着を取って窓を閉めて話がしたいです。
- ・ 家族以外の親類、本人との面会も配慮してほしい。(本人の) 刺激となる。
- ・ 面会室等で面会は出来るのでまあ良いのですが、実際本人が寝起きている居室での面会はできないのでしょうか。個人情報保護とは言っても疑問を感じます。
- ・ 病室ですと周りの方に気を遣います。別室では少しのおやつでも気を遣いません。

「いいえ」と答えた方の理由、意見

- ・ ゆっくり話が出来ない。

未記入の方の理由、意見

- ・ 一度中まで入って見たい。

施設より

ご面会に関しましてはいろいろとご迷惑をおかけいたしました。現在は居室での面会も可能となっております。特別な事情がない場合はご面会される方を制限しておりませんので、身内の方やご友人等のかたでも可能です。ただし約束事やマナーを守っていただけない方に関しましては、お断りさせていただく場合があります。

10. 家族等への手紙や電話等、連絡の機会は十分に確保されていますか。又はご希望がございましたらご記入下さい。

はい... 35名	いいえ... 2名	未記入... 10名
-----------	-----------	------------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ いつも電話で連絡などありがとうございます！
- ・ 盆や正月は皆忙しいので、私娘の来るのを楽しみに待っています。
- ・ 「ほほえみだより」の写真が良く、川崎にいる兄もパソコン等で見ているようです。
- ・ すぐに連絡がきます。
- ・ 手紙、電話等を頻繁にすることにより「ここから出してくれ！」と言われたときの対応が大変なので、連絡等遠のいてしまいます。家族の方が頻繁に手紙等出さないで、申し訳ない。

「いいえ」と答えた方の理由、意見

- ・ あまり十分とは思えないが、多人数ということもあり、可とすべきと思う。
- ・ 認知症、脳梗塞のため、日常少しでも多く話しかけてほしい。

11. 体調不良による緊急時の対応に関して、ご意見・ご要望等ございましたらご記入下さい。

ない... 33名	ある... 2名	未記入... 12名
-----------	----------	------------

「ない」と答えた方の理由、意見

- ・ チェックして下さっており、バックも医療系なのでとても安心しております。

「ある」と答えた方の理由、意見

- ・ その日出かけていて家に居ない場合は、近くに住む連絡先の方をお願いいたします。
- ・ 連絡を受けた時、留守電に内容を残して欲しい。他の連絡先に先に（連絡を）されて、私自身が知らないことが度々あった。FAX の利用でも良いのでは。

未記入の方の理由、意見

- ・ 熱や嘔吐などに対しての処置を施している際には、その状況をすぐに家族に知らせて頂きたいと思います。
- ・ 緊急時の場合はお電話下さい。

施設より

危険な状態の場合は、同意書にご記入いただいております扶養者様の連絡先へ最初にご連絡を取らせていただきますが、ご不在の場合は緊急時の連絡先としてご記入いただいている方や、身元保証人様にご連絡をとらせていただき、扶養者様への連絡の取り付けにご協力いただいたり、搬送先の病院においていただく等の対応をしていただいております。危険な状態ではないが体調に変化があった場合は、電話連絡だけではなく、FAX をご希望の場合はFAX にてご連絡を差し上げたいと思っておりますので、ご一報いただければと思います。

12. 悩み事や心配事がある時、親身になって相談に応じてくれますか。

はい... 33名	いいえ... 0名	未記入... 14名
-----------	-----------	------------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ あまり困った様子はなくしておりますが。
- ・ 本当にいつもありがとうございます。微笑苑で良かったと思います。
- ・ （「はい」だ）と思う。

未記入の方の理由、意見

- ・ あえてご相談する事は無かった。

13. 職員の態度(礼儀・言葉遣い等)に満足していますか。

はい... 37名	いいえ... 2名	未記入... 8名
-----------	-----------	-----------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ 教育が行き届いています。
- ・ いつも丁寧に接していただきありがとうございます。
- ・ いつも大変丁寧に対応していただいております。
- ・ 明るい応対に感心致しております。

「いいえ」と答えた方の理由、意見

- ・ 職員の中では男性職員の多くは言葉遣い等丁寧な方が多いが、女性職員の中には利用者の家族に対して話し方がサービス業に従事しているという意識が少ない話し

方をしている人がいる。経験年数にとらわれず、もう少し話し方を学ばれてはと思う方がいらっしゃるのが残念。

- ・ 一部には非常に満足しているが、一部には考えることもある（フロースタッフ）。が、皆さん一生懸命やって下さってありがとうございます。

施設より 態度や言葉遣いに関しては、苑内の勉強会等で再認識する機会を設け、徹底するよう努力いたします。

14. 個人情報等、プライバシーに関してご利用者様・ご家族様から何かご意見等ございましたらご記入下さい。

ない... 34名	ある... 2名	未記入... 1名
-----------	----------	-----------

「ない」と答えた方の理由、意見

- ・ 現在の所感じておりません。

「ある」と答えた方の理由、意見

- ・ 感染症等の問題がある場合を除いて、個人情報保護ということだけで、本人の生活している実際の場での面会が制限されるのは如何なものでしょうか。
- ・ プライバシーを理由に面会を面会室にしていますが、たまには面会を自室でさせて下さい。

施設より いろいろとご不便をおかけいたしまして申し訳ございませんでした。現在は居室での面会が可能となりました。ただし今後ノロウイルスやインフルエンザ等が蔓延の恐れがある場合は、制限をさせていただく場合があります。詳しくは今回の請求書に同封致しました、「平成 20 年 8 月付重要事項説明書及び利用約款の一部改正(面会等に関する留意等)」のお知らせをご参照くださるようお願い致します。

15. 生活全般について、ご利用者様・ご家族様のプライバシーは守られていますか。

はい... 45名	いいえ... 0名	未記入... 2名
-----------	-----------	-----------

「はい」と答えた方の理由、意見

- ・ 現在の所感じておりません。

未記入の方の理由、意見

- ・ 守られていると思います。

16. 生活全般において、行動を制限されていると感じたことはありませんか。身体の拘束に関してのご意見等がございましたらご記入下さい。

ない... 42名	ある... 0名	未記入... 5名
-----------	----------	-----------

「ない」と答えた方の理由、意見

- ・ 感じたことはありません。ただ事前に安全の為、それらしき事をするという説明が丁寧にありました。でも、素人の私から見ると拘束とかその様な物には見えません

でした。

- ・ 「ない」だ) と思う。
- ・ ケガでもしたら困るので、仕方がない。
- ・ 特別の制限の時は電話をいただいております。

未記入の方の理由、意見

- ・ 必要な状況では身体拘束も容認できる。その際理由と拘束の事実を家族に知らせて欲しい。
- ・ 入所当時は少し感じましたが、今はいろんな人達の入所ですので、良くお世話して頂き感謝しています。

施設より

身体拘束に関しては、本人の身体等に危険が生じると判断された場合や他のご利用者様の身体等に危険が生じると判断された場合に、代替の方法が無く、一時的に行う必要がある場合に、ご家族様にご相談させていただき、同意を得て行っております。

今後に関しましてもこの様な状況発生の場合には、ご家族様にご相談させていただきたいと思っております。

17. 感染対策に関してのご意見やご希望等がございましたらご記入下さい。

ない... 41名	ある... 4名	未記入... 2名
-----------	----------	-----------

「ない」と答えた方の理由、意見

- ・ 現在の対策を継続してほしい。
- ・ 十分配慮されている。
- ・ 外部からは持ち込まないよう十分気を付けたいです。
- ・ 別室での面会は気に入っております。

「ある」と答えた方の理由、意見

- ・ 会うたびに目のまわりが少し良くなってきましたが、係の方も忙しいでしょうけれど、目のまわりの消毒をお願いします。又、口からでる臭いも臭いので、うがいをさせて下さい。
- ・ 高齢者集団とのことで厳しいくらいは必要だと思う反面、関係者の面会は認めるべきでは。
- ・ 面会場所の不足。遠方より面会のためだけに出かけているので、少し配慮がほしい。
- ・ 部屋での面会で、戸棚の上の埃、湯呑み茶碗の汚れが少し気になりました。

未記入の方の理由、意見

- ・ 良く出来ていると思います。過剰なくらい。

施設より

口臭に関しては病的によるものや、腸内の状態により発生する場合があります。毎食後ご自分で口腔ケアができない方には入れ歯洗いや口すすぎができる方には口すすぎを、すすぎができない方にはガーゼ等でのふきとりを行っております。ご自分でできる方への対応が完全ではないかもしれませんが、気がついたときに都度対応するよういたします。

面会場所に関しては、居室、多目的室、談話室、面談室、ホールで対応させていただきたいと思っておりますが、感染蔓延の場合は制限をさせていただく場合がありますので、ご協力をお願い致します。

18. 処遇会議に参加していただいておりますが、改善してほしいことやご希望等がございましたらご記入下さい。

ない... 44名	ある... 1名	未記入... 2名
-----------	----------	-----------

「ない」と答えた方の理由、意見

- ・ 参加出来なくて申し訳なく思っております。
- ・ 各ご担当の方からお話頂いてありがたく思っております。

「ある」と答えた方の理由、意見

- ・ 車椅子での生活も楽しく出来るようお願いします。
- ・ 専門のスタッフの方のお話を聞くことが出来て大変よく理解が出来ます。

未記入の方の理由、意見

- ・ 都度書面にしております。

19. 施設入所サービスを利用されて満足していますか。

満足... 45名	やや満足... 2名	不満... 0名
-----------	------------	----------

「満足」と答えた方の理由、意見

- ・ 又、お願いいたします。
- ・ 個人的には対応できないお世話をして貰っている。
- ・ 本人もとても喜んでますし、とても優しいと。又、世話良くしていただき本当にありがとうございます。
- ・ 大満足しております。
- ・ 大変感謝いたしております。
- ・ 常に感謝、満足致しております。
- ・ ずいぶん細やかにされていると思います。

20. 今後の施設サービスの利用に関して、

継続して利用したい... 40名
他の施設の空きがあれば移りたい... 0名
その他... 0名
未記入... 7名

「継続して利用したい」と答えた方の理由、意見

- ・ 母が近くの「北の郷」から移ってでも覚えたおばあちゃんが沢山いるので、おしゃべりが出来、毎日楽しいようです。
- ・ 現在、自分達で介護できる状況にない。
- ・ 施設、スタッフ一同、礼儀・態度・言葉遣い全般に申し分有りません。
- ・ 今後もよろしくお願いします。
- ・ 認知症のため、家では色々ありすぎて困っておりました。入所させて頂いて本当に

助けられております。どうぞこれからもよろしくお願いいたします。

- ・ 行き届いているので。
- ・ 職員の方々の一生懸命の仕事に対する姿勢に感謝しております。衛生面でも満足致しております。

21. その他、施設に対するご意見などがありましたら、ご記入下さい。(恐れ入りますが個人的なご相談の場合、回答者様のお名前をご記入いただいておりますので、ご返答が出来ない場合がございます)

- ・ 母がピーナツチョコが好物なので、たまに食べさせてあげる機会があれば良いと思いました。
- ・ 施設で働いている人達が満足に生活出来るような待遇が出来れば良いと思います。(利用料の見直しも必要ではないでしょうか)
- ・ 高齢で日増しに介助が必要になってきているのを痛感しており、お世話をして頂いている職員の皆様には深く感謝しております。起き上がる際、一人で座ることも難しく、着替えや車椅子の乗り降り、ベッドに移る際など困難であることを先日知りました。それでも寝たきりにせずに車椅子に座らせてくれてありがたいなあという気持ちでいっぱいです。本当に本当にありがとうございます。宜しく申し上げます。
- ・ 穏やかな状態を見て感謝いたしております。
- ・ 別に無し。色々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申し上げます。
- ・ お世話になり施設の方々には感謝の思いでいっぱいです。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ 職員の皆様には頭が下がる思いでいっぱいです。ありがとうございます。

施設より 不行き届きの点があったことお詫び申し上げます。

今回のご意見等で改善できたことが多々ありました。これからもどうか遠慮なさらずご指摘くださればと思います。どうしてもお話しにくい場合は、直接でなくとも重要事項説明書にある苦情申し立て先にご連絡下さい。

また、ご連絡をさせていただく際、言葉の表現が上手くできずに誤解が生じたことや、言葉が足りなくてしっかりと伝えられなかったこともありましたので、ご家族様にご理解をいただけるよう、適切な状況報告ができるよう職員一同努力してまいりますので、今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。

返信がまだの方はこれからでも構いません。ご意見等頂戴できれば幸いです。