

平成31年度 山彦ホームご利用者様・ご家族様へのアンケート
 それぞれ当てはまる項目に○を入れて下さい。

送付48通 回答35通 (回答率73%)

設問1 職員は挨拶をしっかりと出来ていますか？

- ①出来ている
- ②普通
- ③出来ていない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	32
②	3
③	
④	
⑤	
無回答	

設問2 職員の電話対応はいかがですか？

- ①よい
- ②普通
- ③よくない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	30
②	3
③	
④	1
⑤	
無回答	

設問3 ご家族や知人が訪問(面会)に来やすい雰囲気ですか？

- ①来やすい雰囲気である
- ②普通
- ③来にくい雰囲気である
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	27
②	6
③	
④	1
⑤	
無回答	1

設問4 職員の言葉遣いや対応はいかがですか？

- ①満足している
- ②普通
- ③不満である
- ④わからない
- 無回答

①	28
②	7
③	
④	
無回答	

設問5 職員がご利用者様とコミュニケーションをとる際は、声の大きさや場所に気を付けていますか？

- ①気を付けている
- ②普通
- ③気を付けていない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	27
②	6
③	
④	1
⑤	1
無回答	

設問6 整容や更衣(衣類の着脱)は適切になされていますか？

- ①適切である
- ②普通
- ③適切でない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	24
②	8
③	
④	1
⑤	1
無回答	1

設問7 プライバシーの配慮がなされていますか？

- ①配慮されている
- ②普通
- ③配慮されていない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	19
②	10
③	
④	1
⑤	
無回答	6

設問8 施設環境は清潔に保たれ、気持ちよく生活出来るよう配慮されていますか？

- ①配慮されている
- ②普通
- ③配慮されていない
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	24
②	4
③	1
④	
⑤	
無回答	6

設問9 現在の利用者様の施設での生活が満足出来るものですか？

- ①満足している
- ②普通
- ③不満である
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	22
②	9
③	
④	1
⑤	1
無回答	6

設問10 利用者様の様子についての説明や情報提供は適切に行えていますか？

- ①適切に行えている
- ②普通
- ③適切ではない
- ④わからない
- 無回答

①	23
②	6
③	
④	
無回答	6

設問11 職員は相談などを含め話がしやすいですか？

- ①話しやすい
- ②気を遣う
- ③話しにくい
- ④わからない
- ⑤その他
- 無回答

①	27
②	1
③	
④	1
⑤	
無回答	6

設問12 山彦ホームを利用して良かったと思いますか？

- ①良かった
- ②まあ良かった
- ③どちらともいえない
- ④あまり良くなかった
- ⑤良くなかった
- 無回答

①	26
②	3
③	
④	
⑤	
無回答	6

設問13 その他、施設の気になる点や施設を利用して良かった点、悪かった点があれば、些細な内容でも構いませんので、ご自由にご記入下さい。

【良かった点】

- ・職員のかたが分からない所まで対応して下さったこと。
- ・健康状態の把握、急変時の対応が早くて確であり家族として安心して任せられると思っています。いつも感謝しています。
- ・ホームでお世話になってから、顔色も良く肌のツヤもあり自宅介護では到底実現することがない程のケアをして頂いていることを実感しております。本当に感謝の気持ちで一杯です。有り難うございます。
- ・施設の方々に親切にして頂き、本当にありがとうございます。これからも大変な仕事と思います。宜しく願います。
- ・季節に応じた行事があり楽しく過ごせていただいていると思います。
- ・いつも母が大変お世話になっております。大変よくしていただき満足しております。今後もお手数お掛けしますがよろしくお願い致します。ありがとうございます。入所できて良かったです。
- ・いつもありがとうございます。本人からみなさんによくしていただいていると聞くことが多く安心し喜んで、本人に意識をもたせたく、自分でいろいろお手伝いするように言っていますがうまくいかないこともあり、どこまで口出し（ではないにしろ、家族から伝えることを）したらいいか迷うこともあります。お世話をおかけすると思いますが、よろしくお願い致します。
- ・職員の皆様にはいつもお世話いただき感謝しております。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。
- ・何かあればその都度連絡していただけて嬉しく思います。
- ・職員の方々には大変お世話になっております。面会に時々行くと、母がいつもと変わりなく穏やかに生活しているのを見て安心しております。母が無理を言う事もあるかとは思いますが、宜しく願います。
- ・いつも状況を電話で連絡頂けるので大変有難いと感じております。今後共よろしくお願い致します。

【悪かった点】

- ・靴下(服全般含め)がよれたら連絡してほしい。
→施設からも連絡をさせていただきますが、面会時など、タンス内の確認やスタッフへお声かけ下さい。また、面会に来られる際には電話での確認をして頂ければと思います。
- ・服をローテーションで着せてほしい。
→心がけさせていただきます。また、同じ様な衣類を着用している場合はスタッフへお声かけ下さい。衣替えの時期にはタンス内の入れ替えにご協力お願い致します。
- ・喫茶代というのは喫茶店で利用したものなのか、施設で利用したものか知りたい。
→山彦ホーム2階娯楽室にて月に2回ボランティアの方にご協力頂き行っている行事です。飲み物とお菓子をご自身で選択して頂いて1回100円にて召し上がられております。100円以外で立替伝票と領収書があれば外出時となります。
- ・認知症状があるので正しく薬(目薬の点眼)を服用しているのかが気になります。
→基本的には看護師が管理しており、点眼の時間に合わせて看護師・介護士が対応しております。
- ・棟内に入る自動ドアがほとんど切られた状態になっているので手動では重いです。面会に行く私自身も手が痛いので苦痛になっているのですが、玄関の自動ドアみたいにスイッチの場所を変えるなど利用しやすいドアの検討をお願いします。
→お手数をお掛けしております。施設の構造上、1階の正面玄関から居住スペースへの通用口のため、冷風対策として電源を切っている場合がございます。また、ご利用者様で帰宅願望等落ち着きがない様子がみられる際にも危険防止のため電源を切っております。

・スタッフにおいて熱意のある人は本当にありがたいと思います。挨拶すらできないスタッフもいて残念です。見てもらうのが心配です。

→ご心配や不快な思いをお掛けしてしまい申し訳ございません。

今年に入り、接遇に関する研修委員会を立ち上げ、研修をおこない、接遇に関して見直しを進めております。

・服装のチェックをしてください。まだ寒い日、三寒四温の日があるので気を付けて着せてほしいです。いつもお腹が見えています。注意して下さい。

→心掛けていきます。但し、ご利用者により自ら服を重ね着されたり、脱がれたりする事もありますので、職員も気を付けてはおりますがご理解いただければと思います。

設問14 家族懇談会において取り上げてほしいテーマはありますか？

(皆様からの意見を参考にし、来年度の家族懇談会(5月又は6月頃)に反映させていただきたいと考えております。)

以下の①～⑤から選択(複数可)してください。

- ①看取りについて(終末期の対応について)
- ②入居者様の1日の流れ(生活の様子)
- ③食事の試食会
- ④意見交換会
- ⑤その他、ご意見等ありましたら下記にご記入ください。
- ⑥無回答

①	9
②	7
③	1
④	
⑤	
無回答	21

各設問、その他に記入いただきました内容について

設問6 整容や更衣(衣類の着脱)は適切になされていますか？

・外出【病院等】の時は普段着ではない服をだしてほしい。本人は面倒くさがると思いますが宜しくお願いします。

→心掛けていきます。

設問8 施設環境は清潔に保たれ、気持ちよく生活出来るよう配慮されていますか？

・窓の溝にゴミや虫が多く溜まっていた。

→毎日の館内清掃や年2回の大掃除を実施しておりますが、館内をすみずみまで清掃が出来ていない面があります。こちらも気を付けていきます。

また、清掃日を設けて清潔を行います。

設問9 現在の利用者様の施設での生活が満足出来るものですか？

・あまり自分から話さないのが忙しいと思いますが、たまに介護士さん話し掛けてやってください。

→訪室時や関わり時にはお声かけをさせて頂いておりますが、行事への参加促しなど再度留意します。

ご協力ありがとうございました。