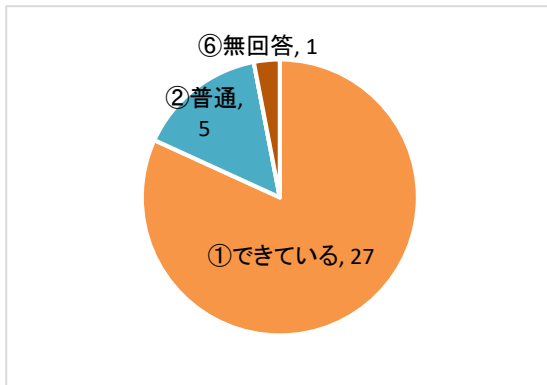


山彦ホームご利用者様・ご家族様へのアンケート

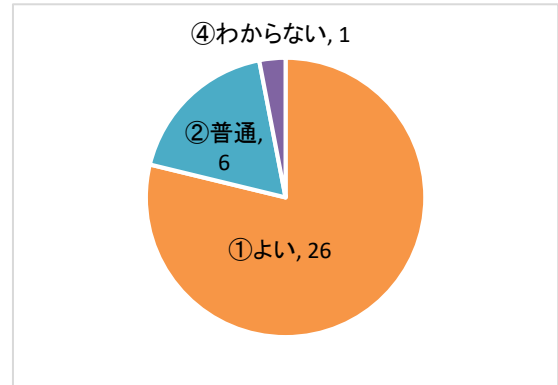
*当てはまる項目に○を入れてください。

平成30年4月実施 送付47通 回答33通(回答率 70%)

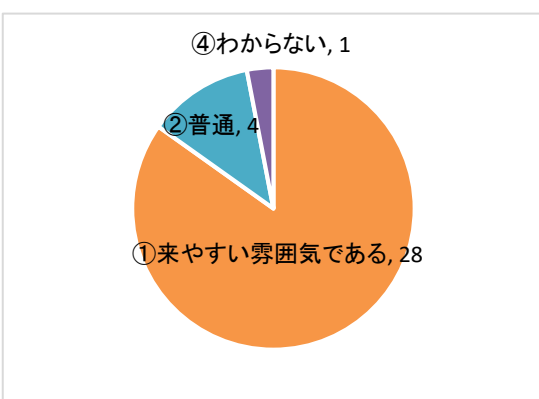
設問1 職員は挨拶をしっかりと出来ていますか？



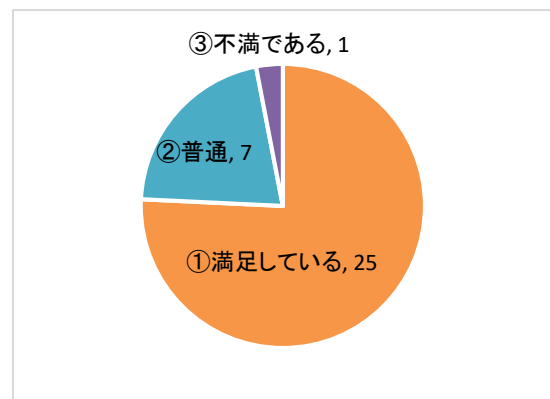
設問2 職員の電話対応はいかがですか？



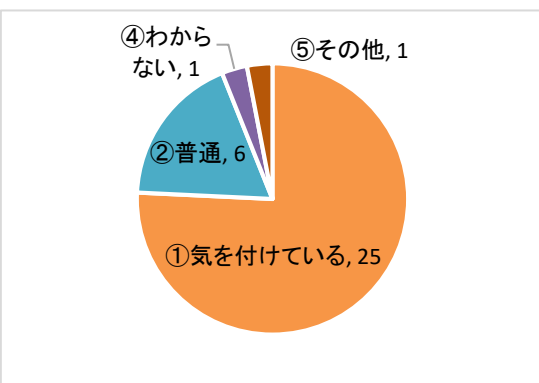
設問3 ご家族や知人が訪問(面会)に来やすい雰囲気ですか？



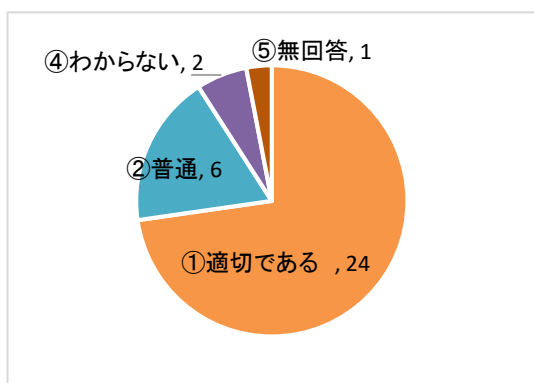
設問4 職員の言葉遣いや対応はいかがですか？



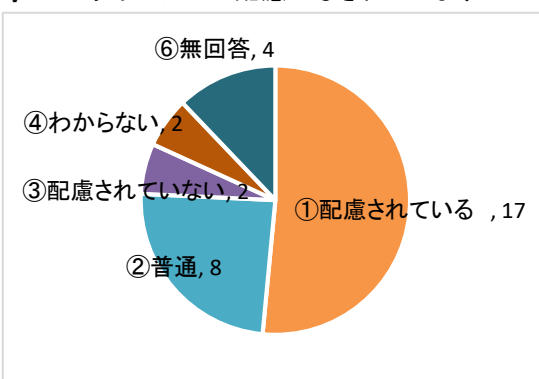
設問5 職員がご利用者様とコミュニケーションをとる際は、声の大きさや場所に気を付けていますか？



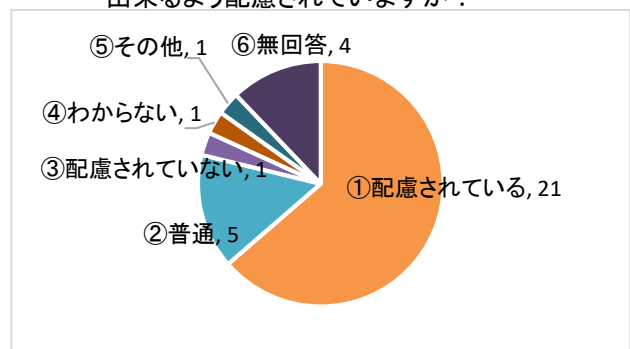
設問6 整容や更衣(衣類の着脱)は適切になされていますか？



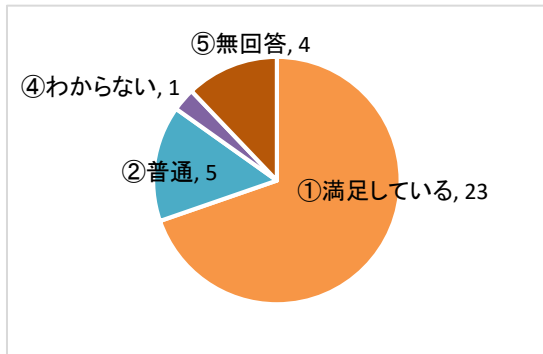
設問7 プライバシーの配慮がなされていますか？



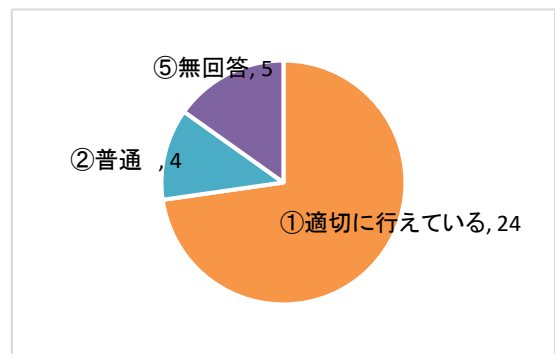
設問8 施設環境は清潔に保たれ、気持ちよく生活出来るよう配慮されていますか？



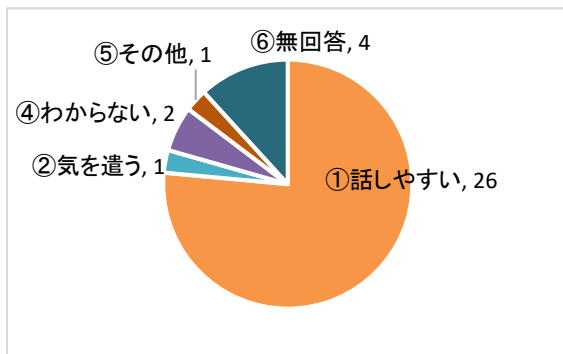
設問9 現在の利用者様の施設での生活が満足出来るものですか？



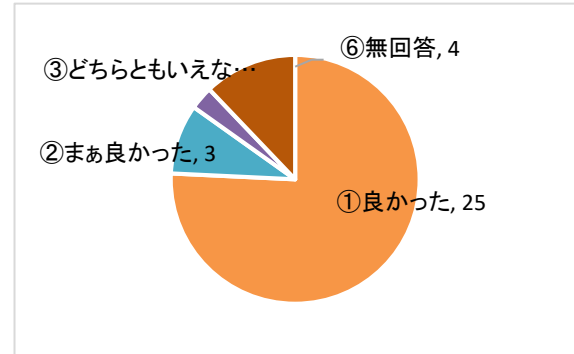
設問10 利用者様の様子についての説明や情報提供は適切に行えていますか？



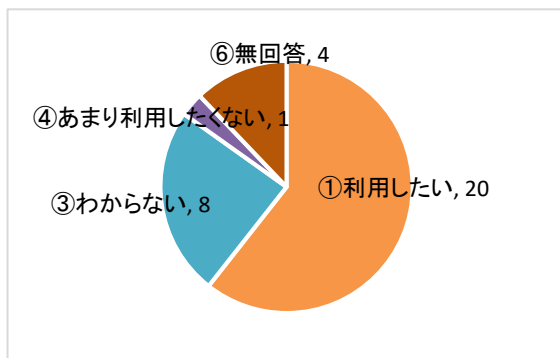
設問11 職員は相談などを含め話がしやすいですか？



設問12 山彦ホームを利用して良かったと思いますか？



設問13 万が一、ご家族様ご自身がこのような施設の利用を余儀なくされた場合、山彦ホームを利用したいと思いますか？



設問15 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？

- ①看取りについて(終末期の対応について) 6
- ②入居者様の1日の流れ(生活の様子) 4
- ③食事の試食会 2
- 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。 無回答24

・ホームにお任せします。
 ・現在のところ特にありません。
 ・本人が少しでも気分が晴れたり、楽しい気分になったり、前向きに生活できたりするための事を考えていますが、中々うまくいきません。職員さんたちのプロの力をお借りしたいです。
 ・①②③でお願いします。
 ・前回も看取りということについてお話しいただいたのですが、とても気になります。終末期は百人百様だと思うのですが、具体的、こういう方、こんな方、そしてアドバイスをお聞きしたいです。

アンケート 意見内容

設問4 職員の言葉遣いや対応はいかがですか？

その他(言葉が荒っぽい人もいる。播州弁は荒っぽいのできつく思えるかも知れません。
→言葉が荒っぽい職員もおり、注意喚起しておりますが改善に至っておりません。
接遇の研修等やスローガンなどで、周知徹底を図り、見直しに努めたいとおもいます。

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？

その他(気にしていませんでしたので、今後は見ておきます。気にならないという事は配慮して頂いているという事かも知れませんね。)

設問7 プライバシーの配慮がなされていますか？

配慮されていない(トイレ開けっ放しでしないとだめ。外からは見えないが・・・)
(同室の利用者さんのラジオ音量がとても高い時がある。)

→閉め忘れがありますので文書や図等を取り入れ注意していきます。
また、ハード面においても見直しができないか検討していきたいとおもいます。
→ラジオの音量に関しては、音量が大きい時には調整します。

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？

配慮されていない(床頭台の上がいつも粉やシミがついている。)

その他(建物が古いので仕方がないと思います。)

→隔日の掃除や月に1度は床頭台のハイター消毒を行っておりますが、
汚れを見落としていることや拭き残しがあり、綺麗にできていないこともあります。
→汚れていないか注意をしていますが、面会の際、汚れに気付いた時には職員に声を掛けていただけたらとおもいます。

設問11 職員は相談などを含め話がしやすいですか？

その他(木村さん以外は話づらい。)

→職員からの積極的な挨拶やお声掛けに努めてまいります。
また、内容により各部署(相談員・看護師・栄養士等)に引き継ぎ対応させていただきます。

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。

- ・皆様によくして頂き、喜んでいきます。
- ・以前より母の調子が良い。
- ・満足しています。
- ・何時もお世話になっている職員さんの名前がわからないので名札をつけるか玄関に名前入りの写真を貼られたらいかがでしょうか。
- ご指摘いただいた案をもとに対応を検討していきます。
- ・1ヶ月に1回の通院に看護師さんが同行して連れて行って下さることが安心。
- ・食事が美味しくて完食でき、体重が少しずつ増えていること。
- ・おやつも美味しい。
- ・冬季、暗くなるのが早いせいか南の駐車場から上がるところで足元が見えづらいことがありました。
- 人感センサーで電気がつく物を設置しておりますが、ソーラーの充電と電池での作動になりますので、切れないように気を付けていきます。また、階段部分にでっぱりがありますので、ご注意下さい。
- ・何時もお世話になってます。今後もよろしく。
- ・常に様子を説明・連絡をして貰ってます。大変良くしてくれてます。これからも宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になってます。ありがとうございます。夫婦共働きなのでなかなか、面会に行けず申し訳ありません。そんな中サービス計画書が届くのはとてもありがたいです。文字だけではわかりにくい所等は、又、面会に行った時にお話し聞かせて頂ければと思います。職員のみなさんをお願いする事ばかりで申し訳なく思っていますが安心していきますので、これからもよろしく願います。
- ・いつもよくして頂いています。主人が車に乗れなくなってしまい病院にも連れて行けなくても連れて行って下さり良くして頂いています。本当に有難く思っています。
- ・1Fの廊下にずらっと並んでいる所が気になります。皆さんウトウトしている。食堂など広い所にいれば良いと思いますが…。机が前にあれば、本を読んだり、塗り絵をしたりと余暇の時間がもてるように思います。
- ご指摘の通りで、廊下にて過ごすことがおおく、施設内でも問題視しております。フロアにて過ごしていただけるよう改善に向けて検討中です。
- ・いつも母がお世話になり、ありがとうございます。体調が悪くなった時も逐一報告下さり、本当に感謝しています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・いつ訪れてもシーツは清潔に整えられていて母が気持ちよく過ごさせていただいていることに感謝しています。なかなか、足を運ばない私たち家族の甘えを恥じるばかりです。記憶の交換が難しくなった本人と接するにつけ、何が幸せなのか考えてしまいます。ときに誉めたり、身体をさすってあげると笑顔が見えてホッとしたりしますが、これも自己満足なのかなあと思います。

ご協力ありがとうございました。