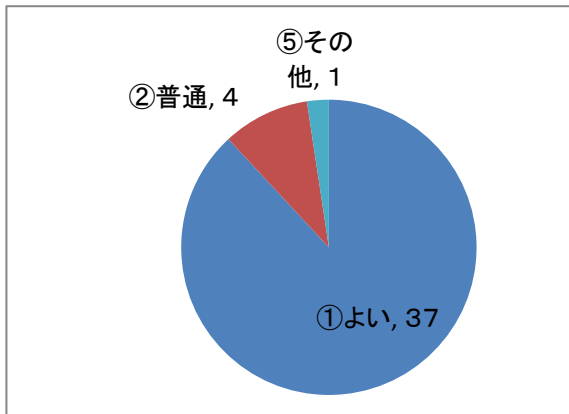


# 山彦ホームご利用者様・ご家族様へのアンケート

\*当てはまる項目に○を入れてください。

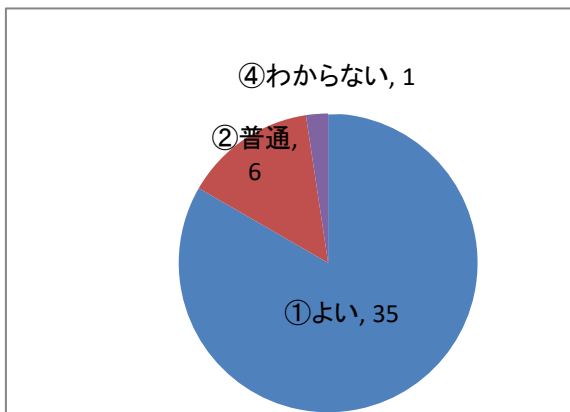
平成29年4月実施 送付50通 回答42通(回答率 84%)

設問1 職員はきちんと挨拶出来ていますか？

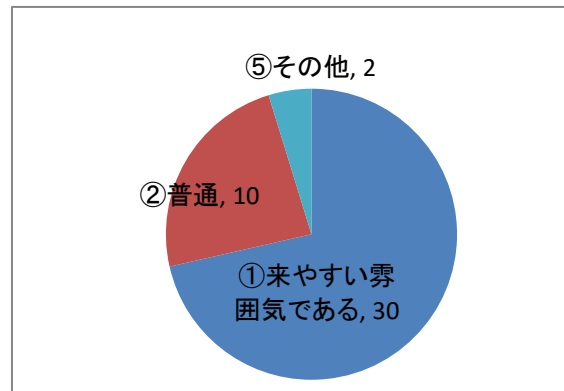


⑤  
ほとんどの職員の方が気持ちよく挨拶して下さるのですが、ひとりだけ無言の男の方がおられるので、こちらから挨拶すると答えて下さるようになりました。  
→挨拶は基本ですので、再度全職員基本に立ち返り、気持ちの良い挨拶を心掛けていきます。

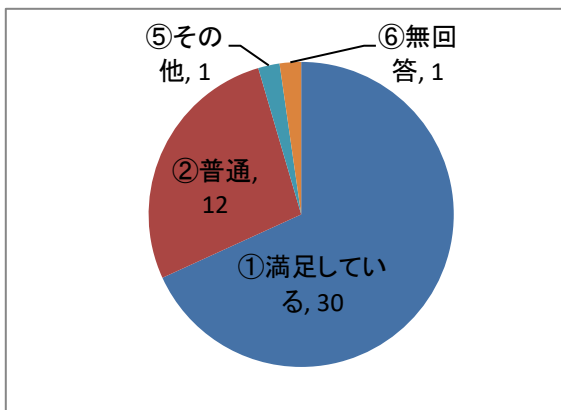
設問2 職員の電話の対応はどうか？



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？

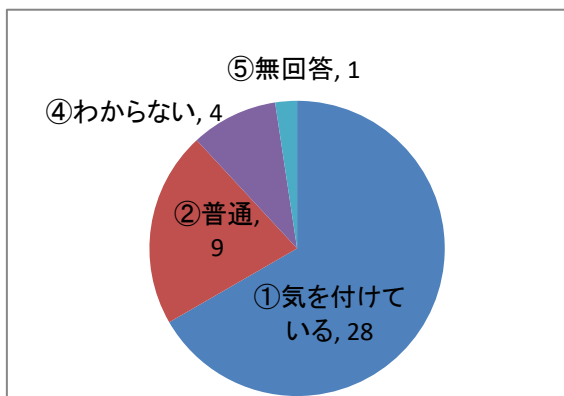


設問4 職員の言葉遣いや対応はどうか？

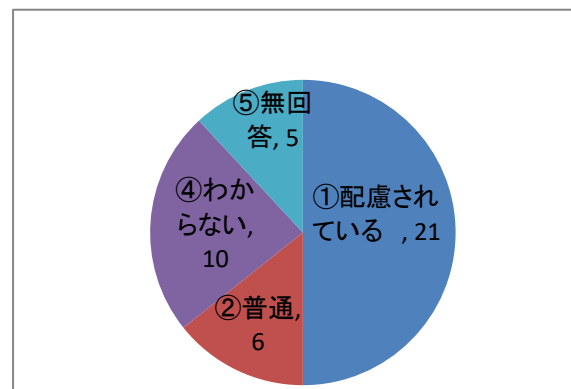


⑤  
誰が訪問されているか記入を確実に行ってほしい(安全の事を考えて)  
→今現在も面会時にはお声掛けをさせて頂いていますが、常時は難しい事もある為、玄関先に貼り紙し、ご記入頂けるよう注意喚起に努めてまいります。

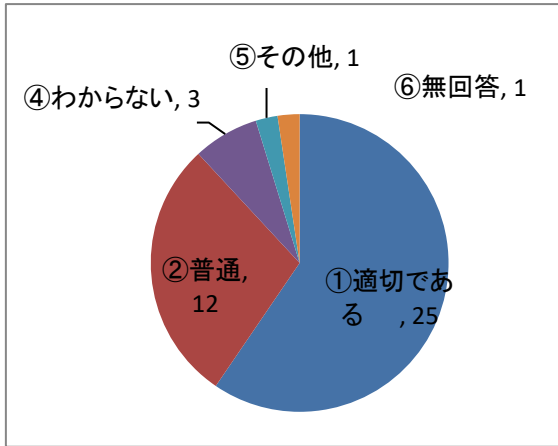
設問5 職員がご利用者様とコミュニケーションをとる際は、声の大きさや場所に気を付けていますか？



設問7 排泄に関して、プライバシーの配慮がなされていますか？

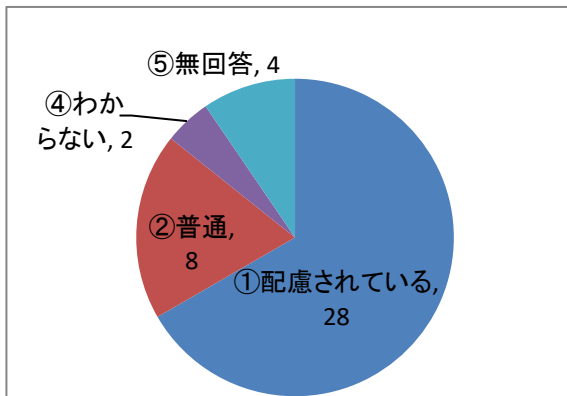


設問 6 更衣(衣類の着脱)は適切になされていますか？

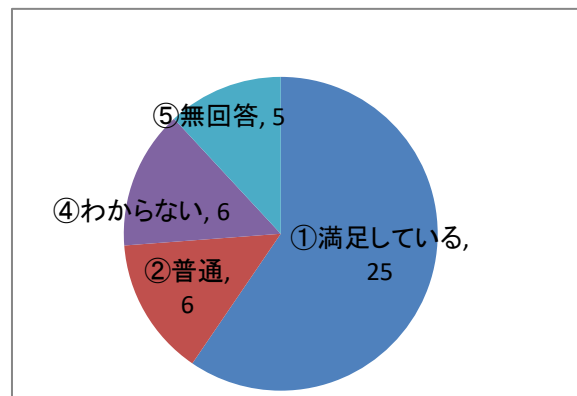


⑤  
重ね着しすぎている時や汚れがめだつ服装の時がある。  
→重ね着に関しては、都度御本人と相談(ご自身での体温調整・感覚が低下している場合等もある為)しながら対応させていただきます。また汚れに関しては、当然の事ですが確認した際には都度声掛け・必要時に介助して更衣して頂くよう対応させていただきます。

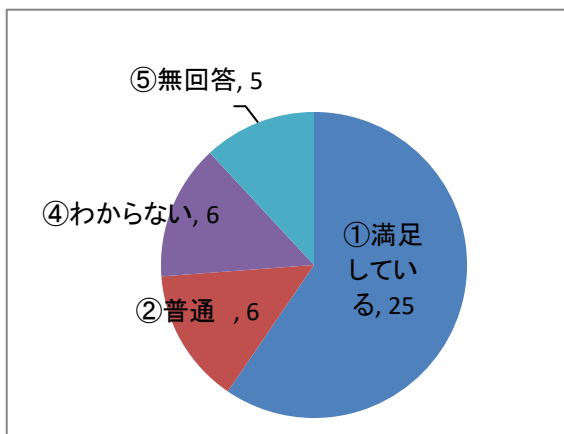
設問 8 施設環境は清潔に保たれ、気持ちよく生活出来るよう配慮されていますか？



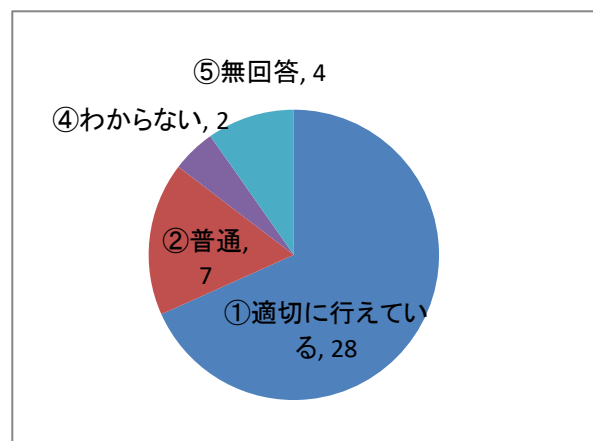
設問 9 現在、当施設で行っている行事・余暇活動に満足されていますか？



設問10 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11 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14 その他、気になる点や利用して良かった点、悪かった点があれば、どんな事でも構いませんので、ご自由にお書き下さい。

・いつもお世話になりましてありがとございます。わかるところだけ印を入れさせて頂きました。どうぞよろしくお願い致します。

・清潔にして頂いているので、うれしいです。

☆ほとんどの職員の方が利用者にとってもよく話しかけて下さるのですが、設問1で書いた男の方はいつも無言なので、何か話しかけてやってほしいと思います。

→設問1⑤でもありましたように、元々内向的な性格で無口な職員であり、中々積極的にはいきませんが、お声掛けも行ってはいます。また、今後も少しづつでも機会が増えるように促していければと考えています。

・これ迄と同様、宜しくお願い致します。

・いつもお世話になっております。本人も「いつもやさしく、皆より声掛けしてもらっている」と話しています。今後もよろしくお願い致します。

・訪問した時は明るく元気になっているので、よくして頂いているのだと思って喜んでます。

・いつ面会に伺ってもきれいに下さっているのが、本当に感謝しております。

・スタッフの皆さん。お世話をかけ申し訳ございません。年老いた母をいつも気づかい、ありがとうございます。

・介護の質に大満足しています。温かく、頭が下がります。

・皆様によくしてもらっているのが、母も喜んでます。これからも、よろしくお願い致します。

☆体重測定を記録する際、前月分と比較して測定に誤り(極端な差がある時)がないか見て欲しいです。

→現在、月1回の体重測定時には前月分の記録と比較して体重の増減も記録し、各部署で共有させて頂いています。その際に極端な差が出ているようであれば誤りがないか、再度計測すると共に他にも原因がないか考察し、必要時にはその内容をご報告させて頂きます。

☆いつも母がお世話になり、ありがとうございます。只一点、気になっている事は、仕方がないのかもしれませんが、建物内のアンモニア臭がする事です。ずっといる人たちにはわからなくても、外から入ると気になる時があります。

☆設問3⑤その他、尿臭が気になります。

→今迄の対応(都度の換気・消臭スプレー等の活用・排泄機器の改善等)の漏れがないか、再度検証して対応していきます。また、当然の事ながら排泄時の適宜交換や、現対応の改善面(消臭スプレーを居室全体だけではなく、カーテンにも噴霧や消臭効果物を各居室に設置等)も随時行っていきます。

・母が楽しく過ごせてる事。これからも、よろしくお願い致します。

・安心しています。これからもよろしくお願い致します。

ご協力ありがとうございました。