

アンケートについて、平成27年7月10日発送、返信用封筒同封のうえ無記名回答といたしました。提出期限は平成27年7月31日としました。54件送付のうち28件の返答がありました。回答率51.8%  
内容は以下の通りです。

問1. 職員の言葉遣いや接客マナー、服装は適切ですか。

- |             |     |       |
|-------------|-----|-------|
| ① 適切である     | 89% | 25/28 |
| ② だいたい適切である | 11% | 3/28  |
| ③ あまり適切でない  | 0%  | 0/28  |
| ④ 適切でない     | 0%  | 0/28  |

※ご意見ご要望欄

?こちらが感じる印象よりも入居者の感情を大切にお願いします。老人は些細な事でも叱責されたと思いつむようです。感情が不安定になりがちです。

①職員の方のユニフォームにネームを刺繍されてはいかがでしょう、お名前がわかれば入所者・家族と職員との距離がより深まると思われま

問2. 施設サービス計画書(ケアプラン)を作成する際は、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れてもらえますか。

- |                 |     |       |
|-----------------|-----|-------|
| ① 十分に聞き入れてもらえる  | 82% | 23/28 |
| ② だいたい聞き入れてもらえる | 11% | 3/28  |
| ③ あまり聞き入れてもらえない | 0%  | 0/28  |
| ④ 聞き入れてもらえない    | 0%  | 0/28  |
| ⑤ 無回答           | 7%  | 2/28  |

※ご意見ご要望欄

?いつも本人の希望欄がここ何年同じなので本人(意志がはっきりしていないのでわかりませんが)の意向がわからない。

①細かいことばかり申し上げて恐縮ですがその都度生活相談員・介護支援専門員にお願いし、返答いただいているので安心しております。

問3. 施設サービス計画書(ケアプラン)作成後、定期的又は必要に応じて相談や意見を言う機会がありますか。

- |         |     |       |
|---------|-----|-------|
| ① ある    | 71% | 20/28 |
| ② 時々ある  | 14% | 4/28  |
| ③ あまりない | 7%  | 2/28  |
| ④ ない    | 0%  | 0/28  |

⑤ 無回答 7% 2/28

※ご意見ご要望欄

本人にあったケアプランを作成していただいで安心してあります。

問4. インフルエンザやノロウイルス等の感染症予防、衛生面には配慮されていますか。

① 十分配慮されている	50%	14/28
② だいたい配慮されている	21%	6/28
③ あまり配慮されていない	0%	0/28
④ 配慮されていない	0%	0/28
⑤ 無回答	29%	8/28

※ご意見ご要望欄

②インフルエンザの予防接種は入所者(ショートも含む)全員に任意ではなく、義務化(ルール化)されてはいかがでしょうか。

夏の脳炎予防対策はどうなっているのでしょうか。

消毒液を数多く据え置いてはいかがでしょうか、車椅子のタイヤに接触した手指を目や口に持って行くことが結構あるように思います。

問5. 照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所等、快適な生活を送れる環境となっていますか。

① 環境は良い	57%	16/28
② だいたい良い	25%	7/28
③ あまり良くない	0%	0/28
④ 良くない	0%	0/28
⑤ 無回答	18%	5/28

※ご意見ご要望欄(環境を整えてほしい点等)

•ベッド側に埃が目立つこともあります。清掃には十分なケアをお願いします。

②共同生活ゆえお互い様とところはありますが、臭気が気になると気があります。こまめな換気扇のオンオフが必要だと思います。

②夕方訪ねると薄暗く思います。もう少し部屋の電気がついているといいと思います。17:30訪問した際に感じました。

問6. 理美容や衣類等、入所者の方の希望や個性に配慮されていますか。

① 配慮されている	43%	12/28
② だいたい配慮されている	39%	11/28

③ あまり配慮されていない	0%	0/28
④ 配慮されていない	0%	0/28
⑤ 無回答	18%	5/28

※ご意見ご要望欄

②洗濯物の破損ボタン紛失他の入所者の方の衣類の混入がレアケースではありません。食べこぼしの付いた衣服は出来る限り早く着替えさせていただければと思います。

問7. 入浴時や排泄時などプライバシーが守られていますか。

① 守られている	68%	19/28
② だいたい守られている	21%	6/28
③ あまり守られていない	0%	0/28
④ 守られていない	0%	0/28
⑤ 無回答	11%	3/28

※ご意見ご要望欄

・プライバシーよりも今以上に本人が望むときに排泄の機会をお願いいたします。

①尊厳も含め守られていると信じています。

①今はベッド上とのこと、入浴は見たことがないのでわかりません

問8. 疾病への対応や健康状態の説明、薬の管理など、入所者の健康状態への配慮は適切だと思いますか。

① 適切である	79%	22/28
② だいたい適切である	21%	6/28
③ あまり適切でない	0%	0/28
④ 適切でない	0%	0/28
⑤ 無回答	0%	0/28

※ご意見ご要望欄

②誤嚥防止のため、薬は一人ひとり飲み終えるまで見守っていただいているのでしょうか、定期健診結果・変化等についてはお教えいただければと思います。

①面会に行っている時職員さんから説明を受けているので安心しています。

問9. 職員の介護や看護に関する専門的知識や技術などに満足していますか。

① 満足している	75%	21/28
② だいたい満足している	21%	6/28
③ あまり満足していない	0%	0/28

- |           |    |      |
|-----------|----|------|
| ④ 満足していない | 0% | 0/28 |
| ⑤ 無回答     | 4% | 1/28 |

※ご意見ご要望欄

①会話を通して今どんな状態なのか理解できます。安心です。

問10. 楽生苑に入所されてから心身の状態の変化はありましたか。

- |         |     |       |
|---------|-----|-------|
| ① 良くなった | 36% | 10/28 |
| ② かわらない | 39% | 11/28 |
| ③ 悪くなった | 4%  | 1/28  |
| ④ 無回答   | 21% | 6/28  |

※ご意見ご要望欄（良くなった点、悪くなった点等）

①比較的良い状態にあると思います。

③入所が長期であるため

?楽生苑のせいではないが、認知症が進んだように思われる。

①南病院で死に近づいていた状態を健康な身にしていただき、喜んでいます。

①専門的にはどんなレベルかわかりませんが、認知症は少しずつ進行しているように思います。そのせいかわかりませんが表情は穏やかに思います。

①年を重ねると体力の衰えなど肉体的精神的変化があり、その時にあったようにしてもらっています。

①以前はよく転倒していたようだが最近は少なくなったようです。精神的には少し良くなった。

②加齢にもよるが足腰が弱くなった。認知の度合いが進行しているようだ。

問11. 食事時間や味付け、品数、盛り付け、雰囲気等、食事には満足されていますか。

- |              |     |       |
|--------------|-----|-------|
| ① 満足している     | 39% | 11/28 |
| ② だいたい満足している | 25% | 7/28  |
| ③ あまり満足していない | 4%  | 1/28  |
| ④ 満足していない    | 0%  | 0/28  |
| ⑤ 無回答        | 32% | 9/28  |

※ご意見ご要望欄

?要望はあると思いますが本人が上手く表現できていないように思います。  
何とか引き出して頂ければ幸いです。

問12. 楽生苑の行事（外出、運動会、クリスマス会等）の内容に満足していますか。

① 満足している	54%	15/28
② だいたい満足している	18%	5/28
③ あまり満足していない	0%	0/28
④ 満足していない	0%	0/28
⑤ 無回答	29%	8/28

※ご意見ご要望欄（行事の内容や開催時期等）

②指先を動かしたり、少し考えるようなことを楽しみにしているようです。

（塗り絵、習字、短冊づくりなど）

家族にとっても楽しくうれしいものであり本人との会話が弾みますとのこと

①外出も少しずつできる機会があればいいなと思います。

問13. ターミナルケア（終末期ケア、看取り）が必要となった場合、どのように対応されますか。

① 引き続き楽生苑でのサービスを受ける	68%	19/28
② 医療機関に入院させる	7%	2/28
③ 在宅で看取る	0%	0/28
④ わからない	18%	5/28
⑤ 無回答	7%	2/28

※ご意見ご要望欄（終末期ケア、看取りについてのご意見等）

①本人は十分に長く行き満足しているようです。本人の希望として延命処置は望んでいません。色々な事情がありますので在宅で看取することはできません。楽生苑でお世話になり、できる限り顔をだし、本人が不安感を持たないようにしたいと思います。

？家族で相談して決めたいと思います。

④病状によっては医療機関に入院させることを考えています。現時点では何とも言えません。

①状況により判断が変わると思います。

問15. 他にご意見やご要望などがありましたらお聞かせください。

・いつもお世話になりありがとうございます。

・家庭と仕事に集中できてありがたいです。

・車椅子の移動は職員の方にご負担をおかけしてありがたく思っております。やはり年1回くらい、外に出かけたいようです。

・入所させてもらった後、毎日お世話になり現在に至っております。本当に感謝の一言です。ありがとうございます。

・いつもお世話になりましてありがとうございます。私がしなくてはならに事

をしていただきまして感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。  
安全・衛生等について、情報共有・申し送り等連携を徹底し、漏れのないきめ  
細かい個人（個別）管理をさらに進めていただきますようお願い致します。  
・いつも配慮いただきありがとうございます。職員の方もみんな親切で助かって  
います。

以上