

平成28年度

特別養護老人ホーム 楽生苑

ご利用者様ご家族様満足度調査 集計結果

調査方法:紙面による単一回答方式 匿名回答 返信用封筒での返送で行う。

調査期間:平成29年1月10日発送 平成29年1月31日締め切り

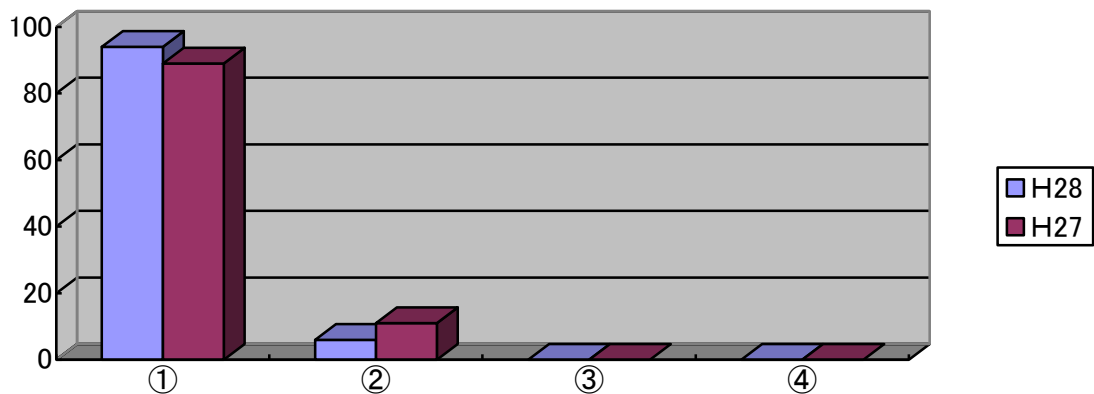
配布 :55件(平成27年度 54件)

回答 :36件 65.4%(平成27年度 36件 51.8%)

集計日 :平成29年2月13日

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	94%	34/36
② だいたい適切である	6%	2/36
③ あまり適切でない	0%	0/36
④ 適切でない	0%	0/36



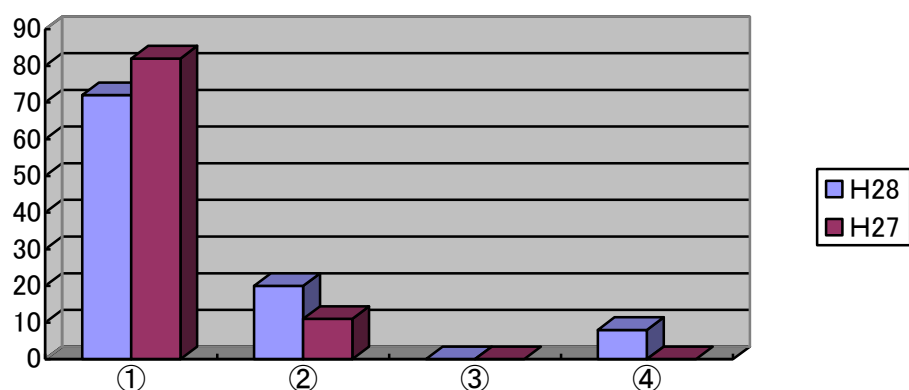
※ご意見ご要望

- ・ 高齢で抵抗力がないため、衛生面には十分配慮をお願いします（手洗いや消毒）
- ・ いつも笑顔で対応していただいております。

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

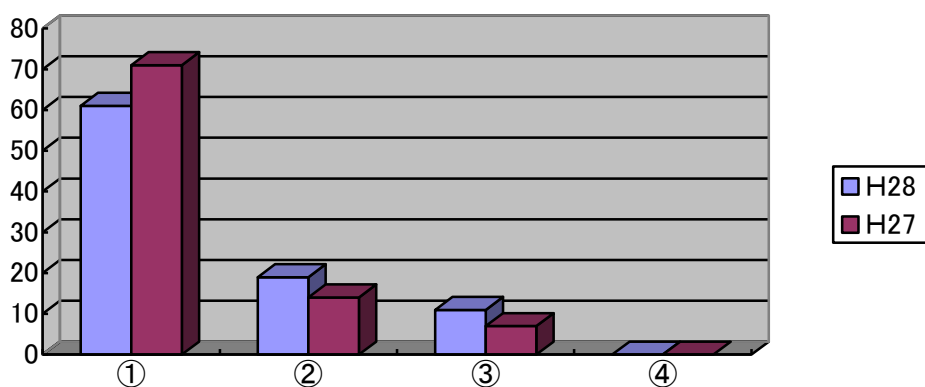
意見や要望等を十分に聞き入れてもらえますか。

① 十分に聞き入れてもらえる	72%	26/36
② だいたい聞き入れてもらえる	20%	7/26
③ あまり聞き入れてもらえない	0%	0/26
④ 聞き入れてもらえない	8%	3/26



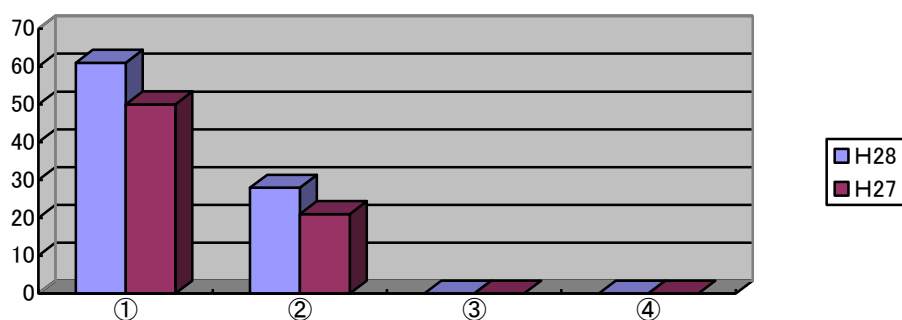
問3. 施設サービス計画書（ケアプラン）作成後、定期的又は必要に応じて相談や意見を言う機会がありますか。

① ある	61%	22/36
② 時々ある	19%	7/36
③ あまりない	11%	4/36
④ ない	0%	0/36
⑤ 無回答	8%	3/36



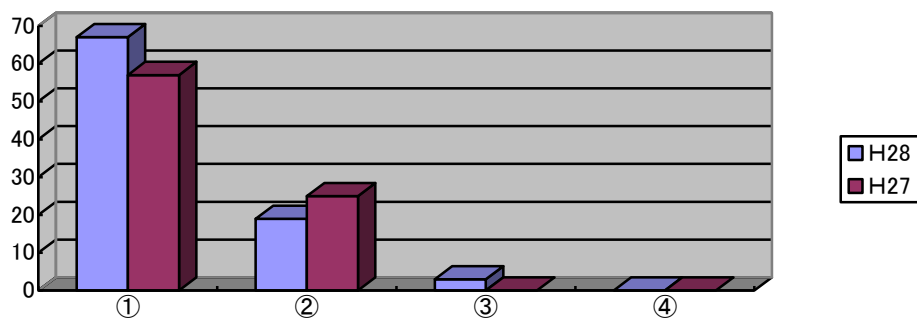
問4. インフルエンザやノロウイルス等の感染症予防、衛生面には配慮されていますか。

① 十分配慮されている	61%	22/36
② だいたい配慮されている	28%	10/36
③ あまり配慮されていない	0%	0/36
④ 配慮されていない	0%	0/36
無回答	11%	4/36



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 環境が良い	67%	24/36
② だいたい良い	19%	7/36
③ あまり良くない	3%	1/36
④ 良くない	0%	0/36
無回答	11%	11/36



※ご意見ご要望（環境を整えてほしい点等）

②居室ベッドが本人がたまに排泄を失敗するらしく臭いが気になります。

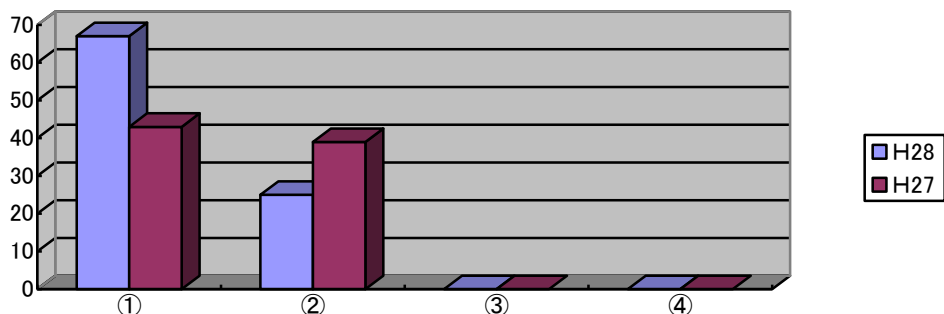
③照明が暗い、廊下が匂う。

・冬場の加湿

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。

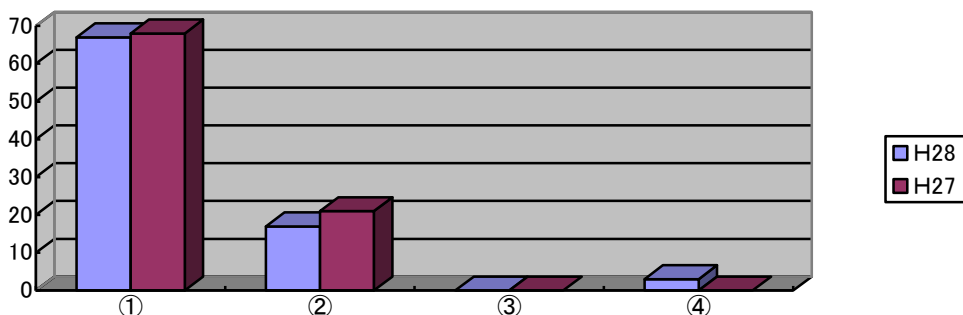
① 配慮されている	67%	24/36
② だいたい配慮されている	25%	9/36

③ あまり配慮されていない	0%	0/36
④ 配慮されていない	0%	0/36
無回答	8%	3/36



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	67%	24/36
② だいたい守られている	17%	6/36
③ あまり守られていない	0%	0/36
④ 守られていない	3%	1/36
無回答	14%	5/36

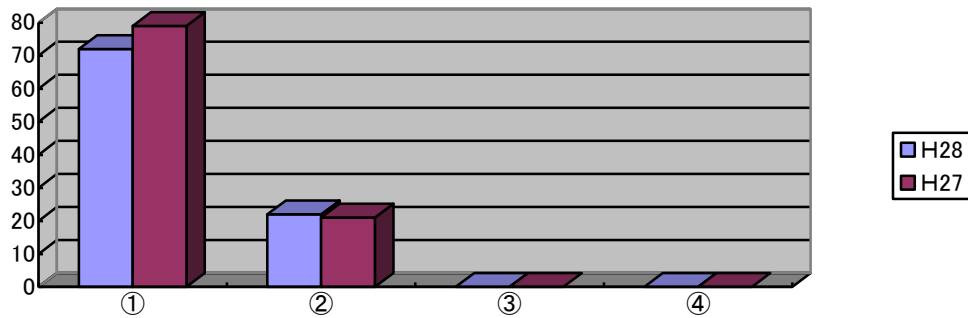


※ご意見ご要望

・現場に立ち会っていないのでわかりませんが、守られていると思っています。

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	72%	26/36
② だいたい適切である	22%	8/36
③ あまり適切でない	0%	0/36
④ 適切でない	0%	0/36
無回答	6%	2/36

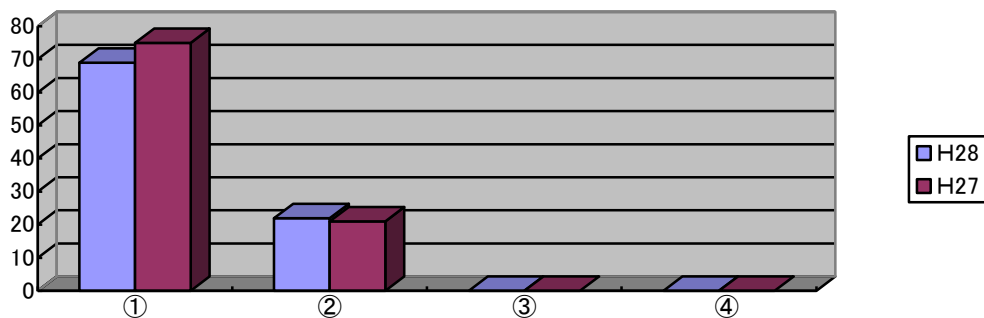


※ご意見ご要望

- ③軽度肺炎を起こしたりしているので・・・
- ②定期健診後の所見などが伝わらない（状態・経過）
- ②病院へ毎月薬をもらっているのですが変更があったかどうか、内容については入所以来聞いておりません。こちらから聞かないといけないのですか
同じ薬だとは思いますが・・・

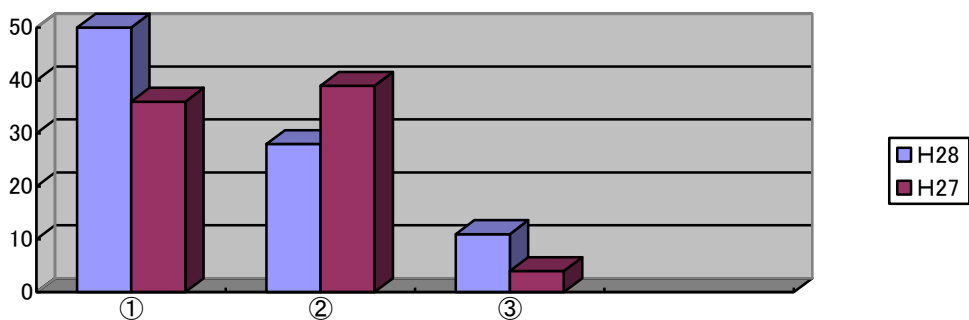
問9. 職員の介護や看護に関する専門的知識や技術などに満足していますか。

① 満足している	69%	25/36
② だいたい満足している	22%	8/36
③ あまり満足していない	0%	0/36
④ 満足していない	0%	0/36
無回答	8%	3/36



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	50%	18/36
② かわらない	28%	10/36
③ 悪くなった	11%	4/36
無回答	11%	4/36

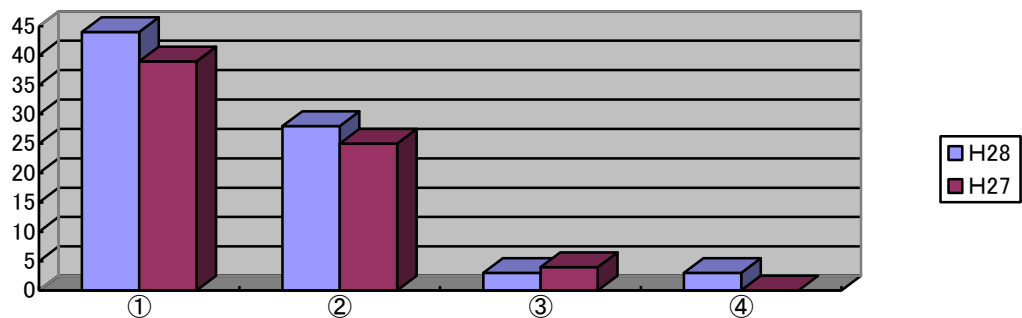


※ご意見ご要望（良くなった点、悪くなった点等）

- ③認知症はどうしても進行する病気なので・・・
- ①病院では寝たきりだったが、今はいつ訪問してもホールに出ている。
- ③一般的に見て、会話が少なくなるので6か月くらいでぼけてしまうのが問題。

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	44%	16/36
② だいたい満足している	28%	10/36
③ あまり満足していない	3%	1/36
④ 満足していない	3%	1/36
無回答	22%	8/36



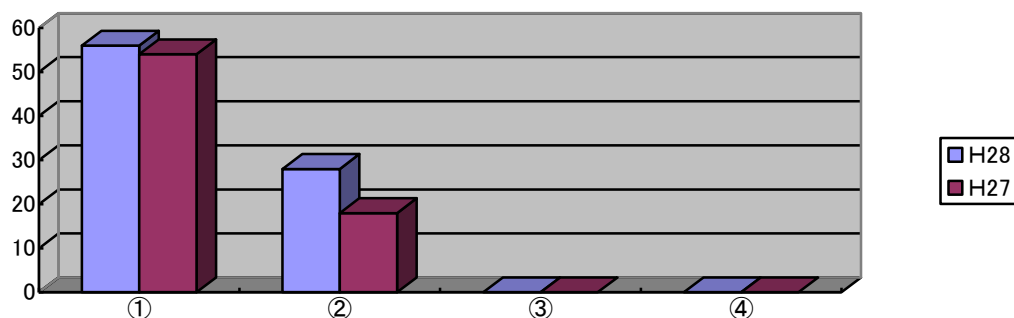
※ご意見ご要望

- ④冬なのに冷たいおかず、食べてもらうための工夫配慮がほしい。
（いつも同じメニュー、例えばパン・おにぎり・おかゆ等バリエーションを増やし、一番よく食べるものを探すなど）
- ・本人は食欲旺盛で量的に物足りなさを感じている様子。
- ・本人からは味がないと聞いております。

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

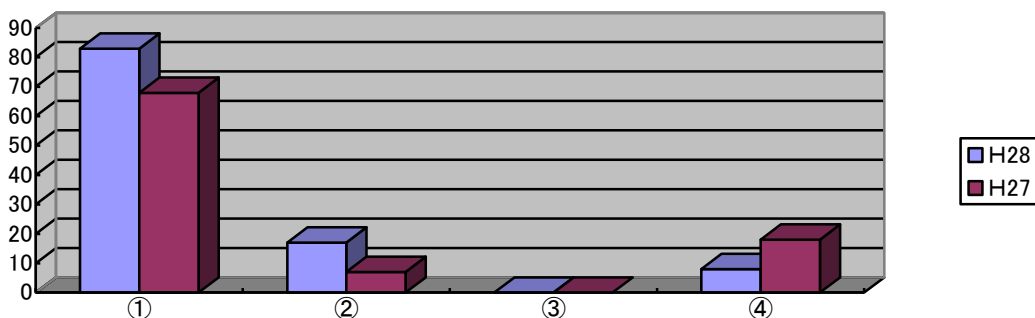
ますか。

① 満足している	56%	20/36
② だいたい満足している	28%	10/36
③ あまり満足していない	0%	0/36
④ 満足していない	0%	0/36
無回答	17%	8/36



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	83%	30/36
② 医療機関に入院させる	17%	6/36
③ 在宅で看取る	0%	0/36
④ わからない	8%	3/36



※ご意見ご要望（終末期ケア、看取りについてのご意見等）

- ・今のところは安定していますが、病状によっては医療機関に入院することも考えています。
- ・入院せず、楽生苑での看取りを希望します。

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。

- ・失火騒ぎがあったとお知らせがあったが、無いようにしてほしい。

- ・個に寄り添う、ぜひ進化させてほしいと思います。
- ・入所者の個別状況や留意事項について職員間の共有や徹底した申し送りを。
- ・転倒・骨折に注意を払っていただく（見守りなど）
- ・職員さんからの声掛けをこまめにお願いします。
- ・いつも密に連絡をいただき、安心しております。
- ・居室洗面台に水を張った洗面器が置いてあり、乾燥予防とのこと、さらに湿度を上げるために霧吹きもしていることにたいして、職員が感想及び感染症予防に努めているとわかり、素晴らしいと思いました。加湿器は？との問いには台数が少なくもっと必要とのこと。何とか加湿器の設置をお願いします。
- ・職員の顔つきが生き生きしているのは、八王さん（理事長）の経営姿勢の表れと思う。ハ一さん（先代久御山南病院院長）の人生観が息づいていると感じている。これからも地域の拠点としてお願い申し上げる。
- ・よくやっただいていてと思います。食事のときもっと声掛けをしていただければありがたいです。また、必要なものがあれば（衣類やクッションなど）症状に合わせたどのようなものかいいかわからないのでご指導願います。
- ・ミニコンサートの機会はありますか？また企画していただけると幸いです。
- ・なかなか面会に行けませんが、面会時は元気で顔色もよく、よく話すようになって楽しそうで嬉しいです。

意見に対する対応策として

問1

- ・高齢で抵抗力がないため、衛生面には十分配慮をお願いします（手洗いや消毒）
- ⇒手洗いを励行しておりますが、困難な方についてはアルコール消毒を毎食前に施行しております。トイレに行かれる方は終了後に消毒施行しております。

問5

- ②居室ベッドが本人がたまに排泄を失敗するらしく臭いが気になります。
 - ⇒居室周りの清掃を含め環境整備は日々努めておりますが行き届かないところがあると思われまので、今後も臭い対策を含め環境整備に努めてまいります。
- ③照明が暗い、廊下が匂う。
 - ⇒照明に関しては以前より暗いとの話がありましたので、徐々にではありますがLED照明へと切り替えているところです。廊下が匂うことについては排泄介助後と思われまますが、臭い対策として昨年より、排泄介助後に出る汚物を新聞紙で包み、個別にビニール袋に入れるということをしており、十分気をつけまます。
- ・冬場の加湿

⇒加湿器の台数が少ないため、洗面器に水を張ったり、霧吹きをしたりと、工夫しながら加湿するようにしております。今後加湿器等の購入を予算作成時に計画として組み入れたいと思います。

問7

- ・現場に立ち会っていないのでわかりませんが、守られていると思っています。
- ⇒プライバシーを守ることは非常に重要なことであり、守らないことは虐待にもつながることを理解し、マニュアルにも徹底するよう記載されています。毎月の会議等で啓発を行い、守るよう指導しております。

問8

- ③軽度肺炎を起こしたりしているの・・・
- ⇒体調管理については、医務室看護職員を中心に早め早めの医療機関への受診を心掛けて、日々の様子観察に努めておりますが、どうしても体調を崩される方は多いのが現状です。今後も少しでも様子がいつもと違うことがあればよく観察し、必要であれば医療機関へ受診するようにします。
- ②定期健診後の所見などが伝わらない（状態・経過）
- ⇒次回より何らかの形（書面等）で報告できるように検討いたします。
- ②病院へ毎月薬をもらっているのですが変更があったかどうか、内容については入所以来聞いておりません。こちらから聞かないといけないのですか
- 同じ薬だとは思いますが・・・
- ⇒上記質問同様定期的に日頃の様子をご報告できるように努めます。

問10

- ③一般的に見て、会話が少なくなるので6か月くらいでぼけてしまうのが問題。
- ⇒会話についてはなるべく声掛けの機会を増やし、さらには刺激も必要ということで毎月何らかの行事をするようにしております。今後も継続して何か刺激になるような働きかけを行うなど、取り組んでいきたいと思っております。

問11

- ④冬なのに冷たいおかず、食べてもらうための工夫配慮がほしい。
- （いつも同じメニュー、例えばパン・おにぎり・おかゆ等バリエーションを増やし、一番よく食べるものを探すなど）
- ⇒看護職員・介護職員・管理栄養士・調理員・医師等多職種連携し、食物だけでなく食事形態も含め、どれであれば食べていただけるかということは随時会議を持ち検討しております。食事は楽しみの一つでもありますので、充実できるよう努

めてまいります。温度管理については引き続きの課題とし、対策をとりたいと思います。

- 本人は食欲旺盛で量的に物足りなさを感じている様子。
⇒主治医・看護職員・介護職員・管理栄養士・調理員・医師等多職種連携し、医療的に問題ないか(持病等)等を考慮してその方に合った食事量を会議等で検討しておりますので、今後も検討を重ねてまいります。

②本人からは味がないと聞いております。

⇒栄養バランスや摂取カロリーなどの面から献立を作成しておりますが、味付けに関しては、長くお元気に過ごしていただくという考え方の中でどうしても薄味に感じてしまうこともあるかと思っておりますので、今後は嗜好調査や生活歴等を参考にしながら検討してまいりたいと思います。

問15

- 失火騒ぎがあったとお知らせがあったが、無いようにしてほしい。
⇒その節はご心配をおかけいたしました。以後、消防署の指導の下巡回及び火災予防の取り組み強化に努め、訓練等も重ねてまいります。
- 入所者の個別状況や留意事項について職員間の共有や徹底した申し送りを。
• 転倒・骨折に注意を払っていただく(見守りなど)
⇒各種会議を重ね、職員間の共有理解をすすめることで注意していきます。
- 居室洗面台に水を張った洗面器が置いてあり、乾燥予防とのこと、さらに湿度を上げるために霧吹きもしていることにたいして、職員が感想及び感染症予防に努めているとわかり、素晴らしいと思いました。加湿器は？との問いには台数が少なくもっと必要とのこと。何とか加湿器の設置をお願いします。
⇒予算作成時に計画として組み入れたいと思います。
- 職員の顔つきが生き生きしているのは、八王さん(理事長)の経営姿勢の表れと思う。ハーさん(先代久御山南病院院長)の人生観が息づいていると感じている。これからも地域の拠点としてお願い申し上げる。
⇒福祉サービスの拠点だけでなく、防災の面でも福祉避難所としての役割を果たすために努めてまいりたいと思います。
- よくやっただいていてと思います。食事のときもっと声掛けをしていただければありがたいです。また、必要なものがあれば(衣類やクッションなど)症状に合わせたどのようなものかいいかわからないのでご指導願います。
⇒必要なものについては個別にご家族様を中心にご相談させていただいておりますので、今後も施設へのご配慮ご指導お願いいたします。
- ミニコンサートの機会はありますか？また企画していただけると幸いです
⇒利用者の皆様も喜ばれる機会になると思いますので企画検討してまいります。

- なかなか面会に行けませんが、面会時は元気で顔色もよく、よく話すようになって楽しそうで嬉しいです。

⇒利用者の体調がよい、表情がよいというのは面会に来られた家族の方々もうれしいと思いますが職員も喜んでおります。これを維持できるよう努めてまいりますのでご協力のほどよろしくお願いいたします。

以上