

# 特別養護老人ホーム花むつみ ご家族様向けアンケート

令和2年度

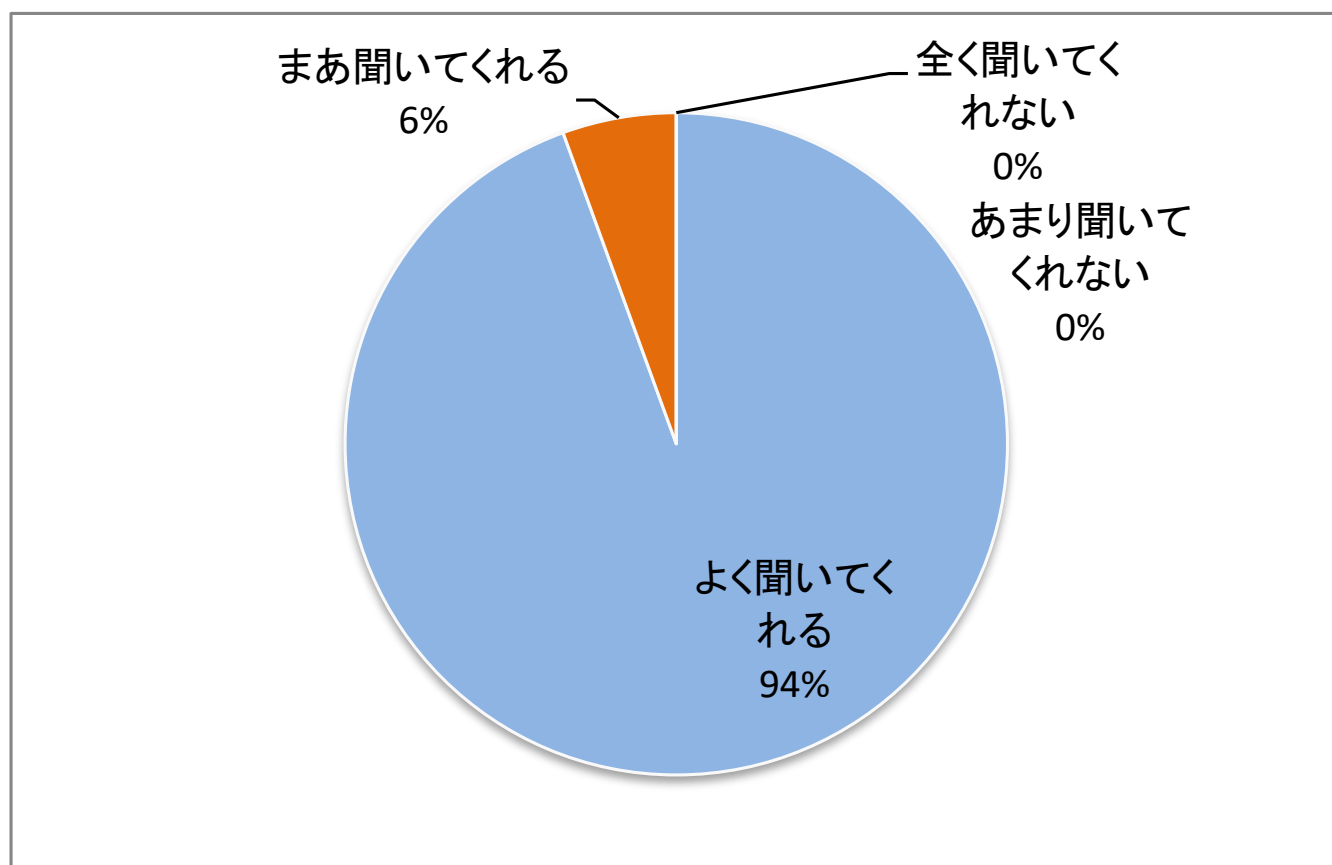
アンケートは2月4日から配布し、2月28日に締め切っております。  
回答率は65.5%でした。回答して頂きましたご家族の皆様、ご協力ありがとうございました。

アンケートの項目別の集計結果と寄せられたご意見をご報告させていただきます。

- (1) 職員は、ご家族様の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？

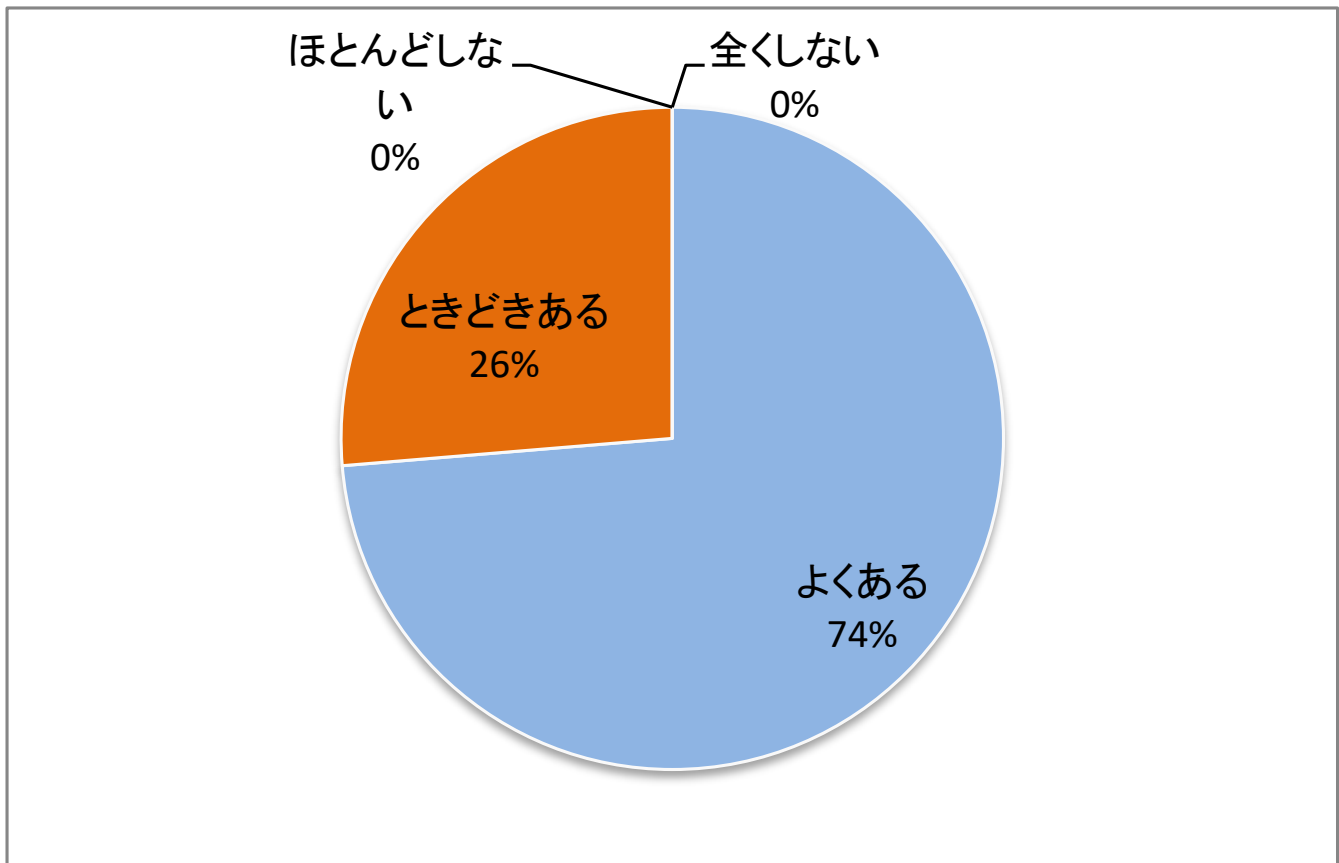
回答	件数
よく聞いてくれる	17 件
まあ聞いてくれる	1 件
あまり聞いてくれない	0 件
全く聞いてくれない	0 件

無回答1件



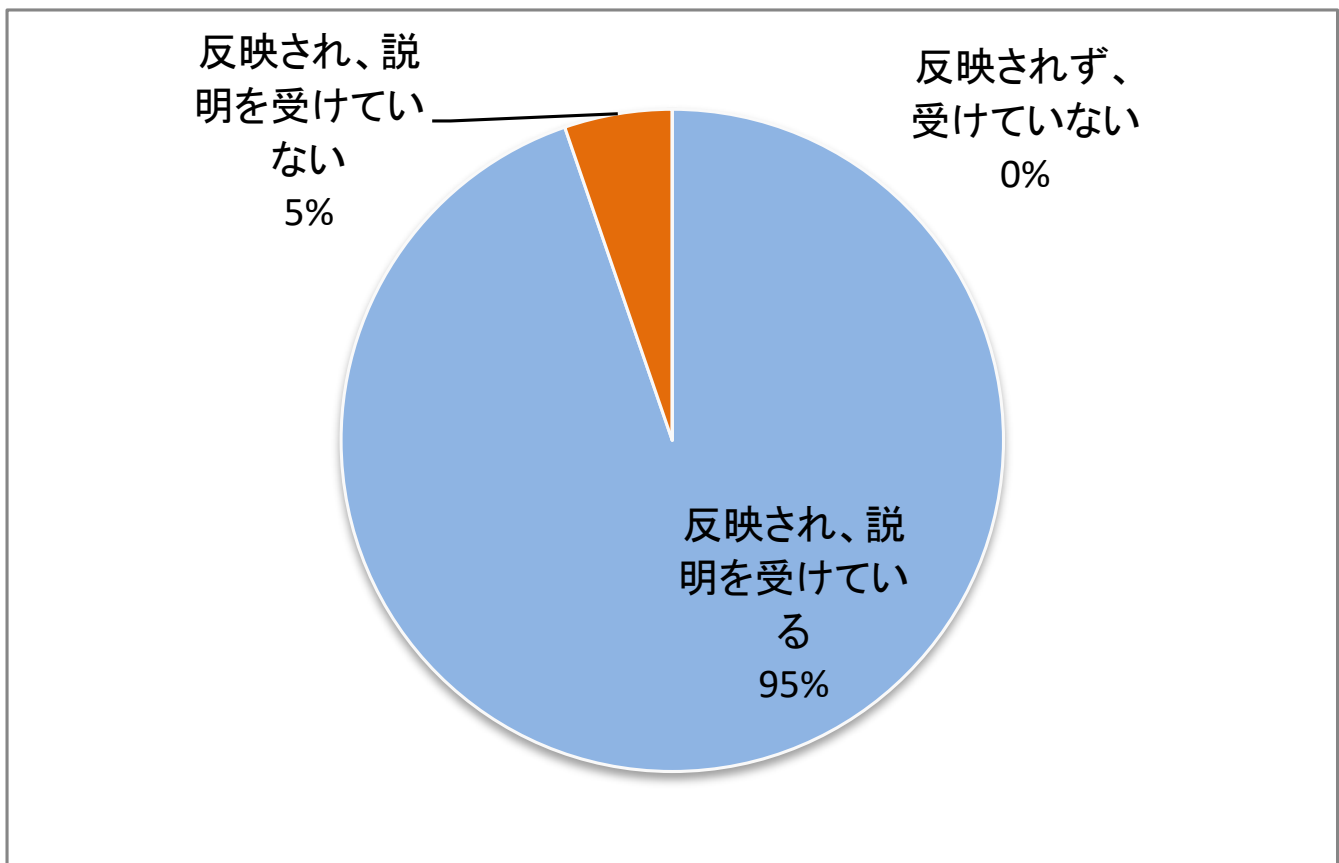
(2) 施設でのご本人様の暮らしぶりや健康状態、職員の異動等について、ご家族様に報告がありますか？

回 答	件 数
よくある	14 件
ときどきある	5 件
ほとんどしない	0 件
全くしない	0 件



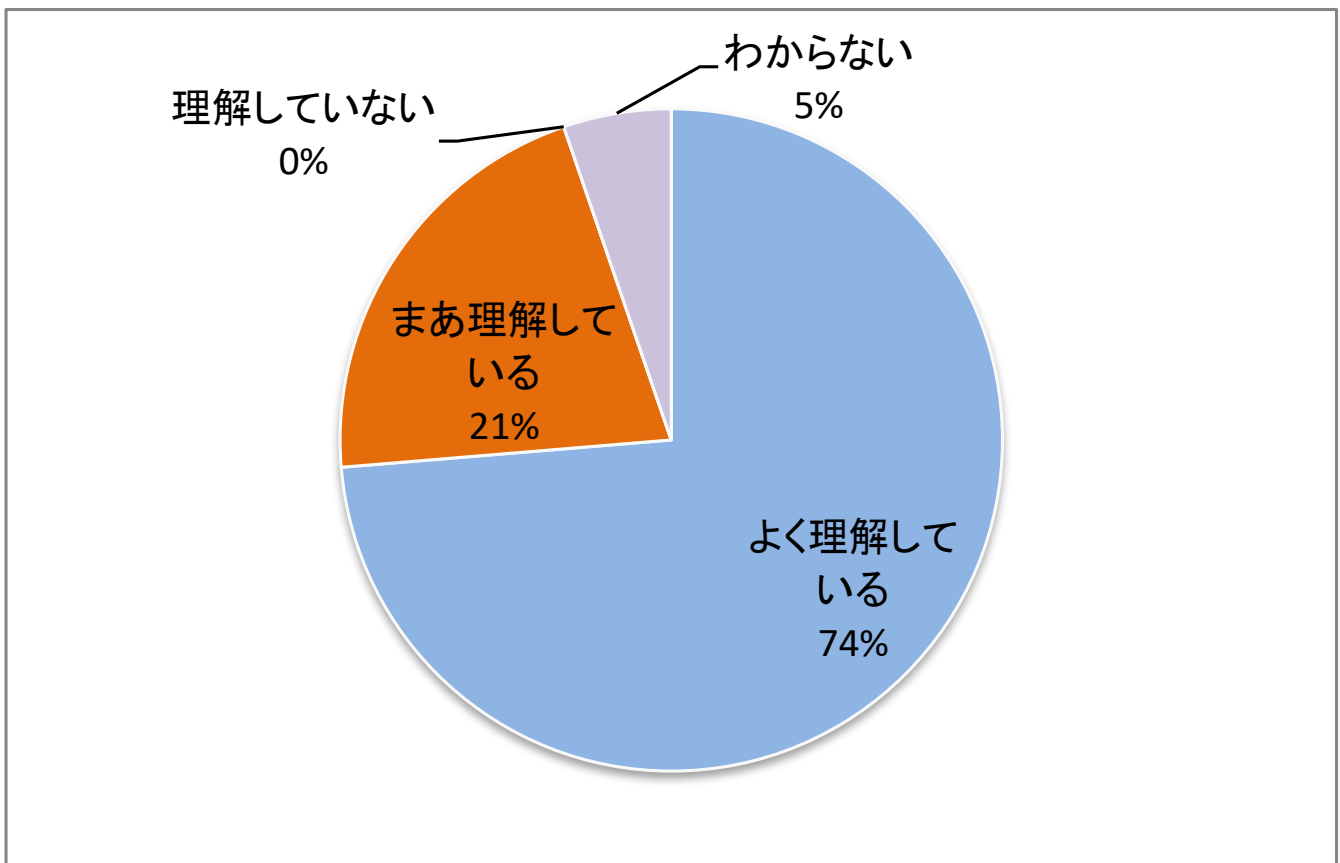
- (3) 職員は、ご本人様やご家族様の意向や要望が反映されたケアプランを作成し、ご家族様にわかりやすく説明していますか？

回 答	件 数
反映され、説明を受けている	18 件
反映され、説明を受けていない	1 件
反映されず、受けていない	0 件



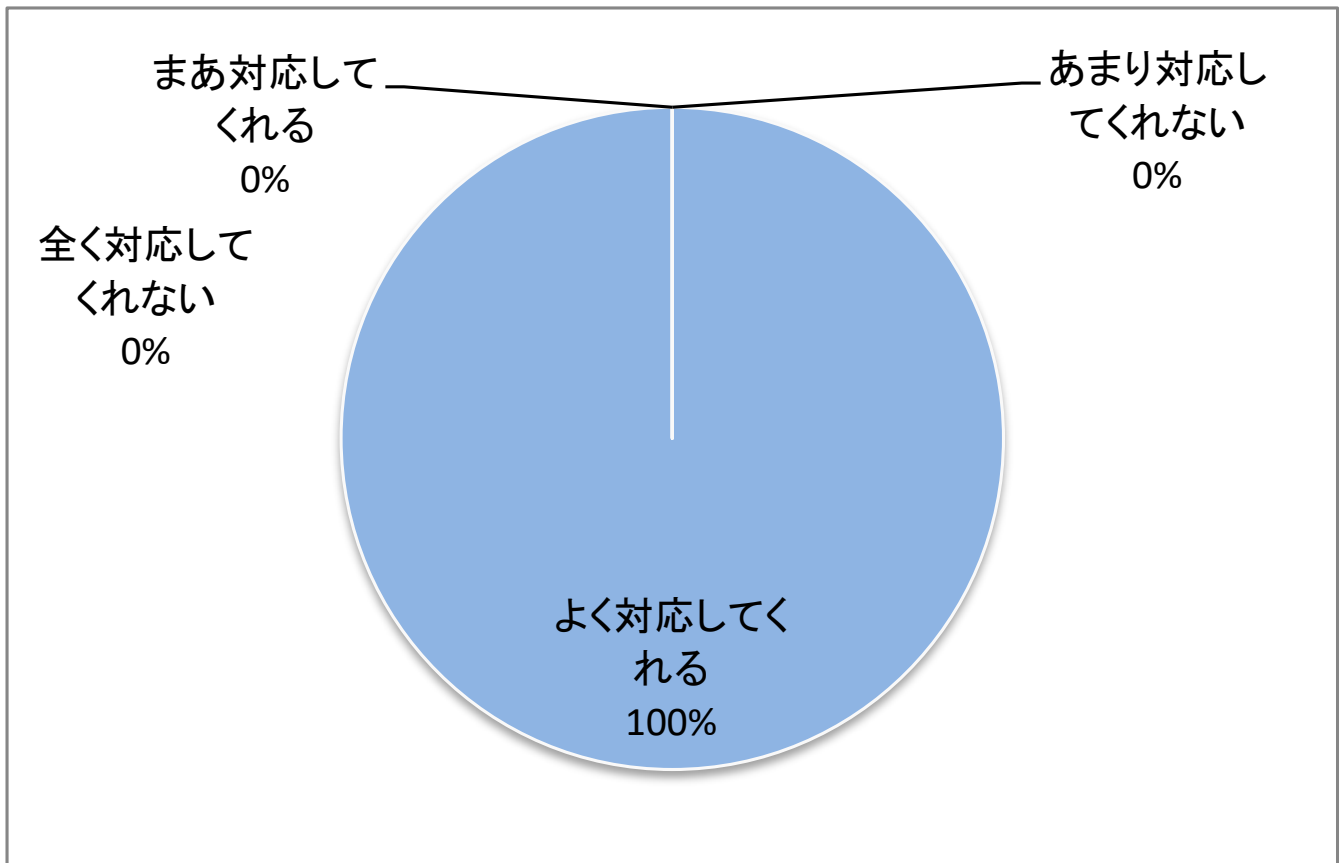
(4) 職員は、ご本人様の思いや願い、要望等をわかっていると思いますか？

回答	件数
よく理解している	14 件
まあ理解している	4 件
理解していない	0 件
わからない	1 件



(5) 職員は、ご家族様やご本人様のその時々々の状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

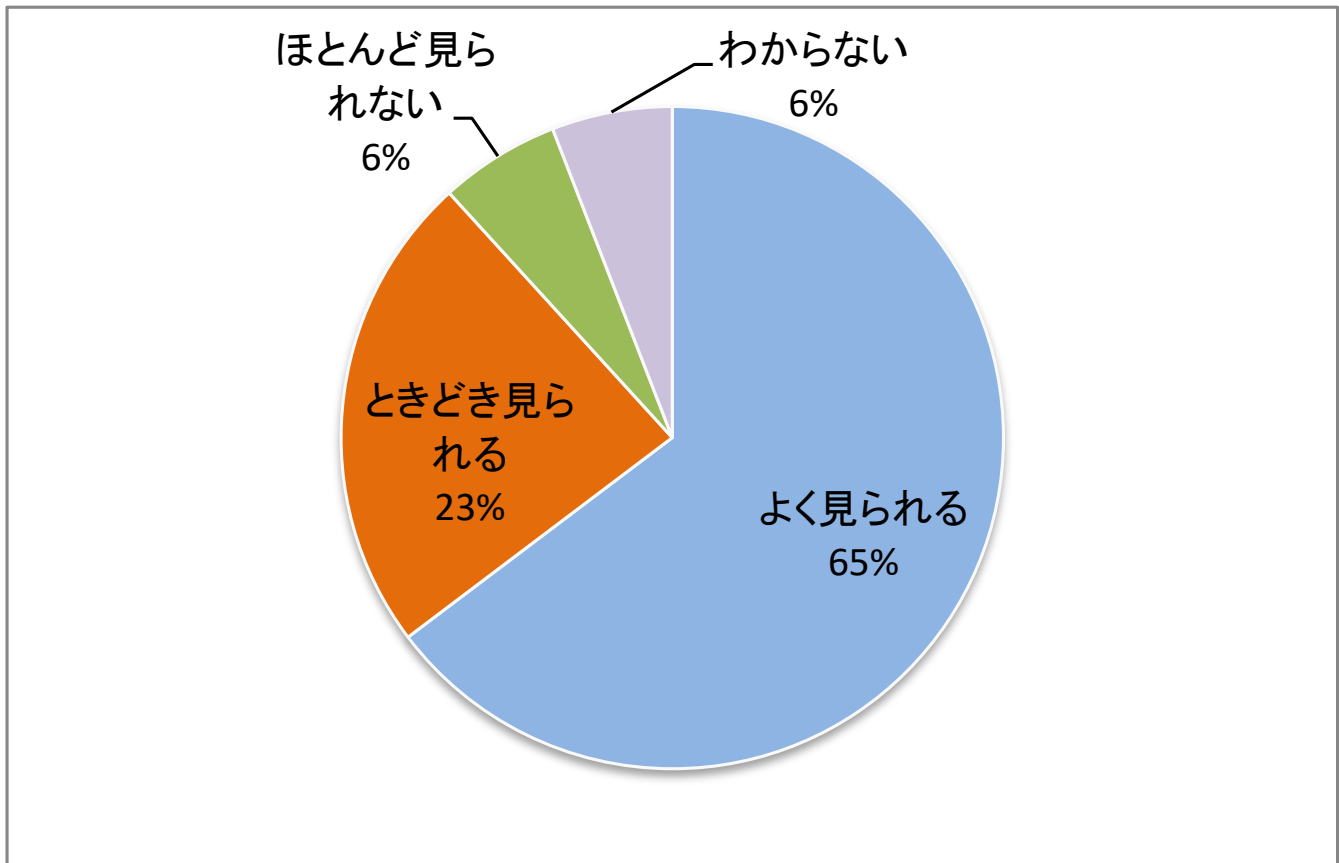
回 答	件 数
よく対応してくれる	19 件
まあ対応してくれる	0 件
あまり対応してくれない	0 件
全く対応してくれない	0 件



- (6) 施設サービス(食事や排せつ、入浴など)を利用することで、ご本人様の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

回 答	件 数
よく見られる	11 件
ときどき見られる	4 件
ほとんど見られない	1 件
わからない	1 件

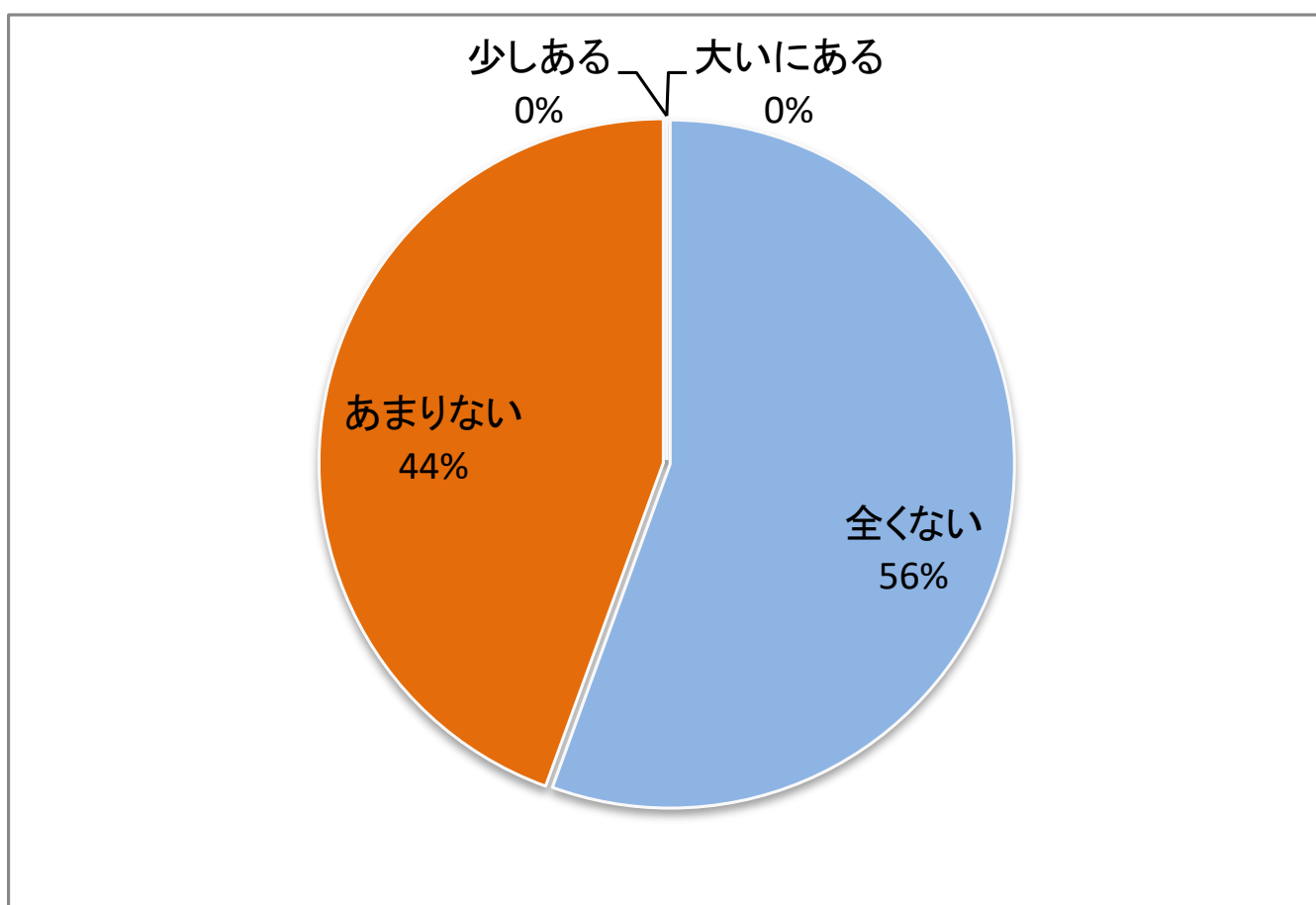
無回答 2件



- (7) 施設サービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

回 答	件 数
全くない	10 件
あまりない	8 件
少しある	0 件
大いにある	0 件

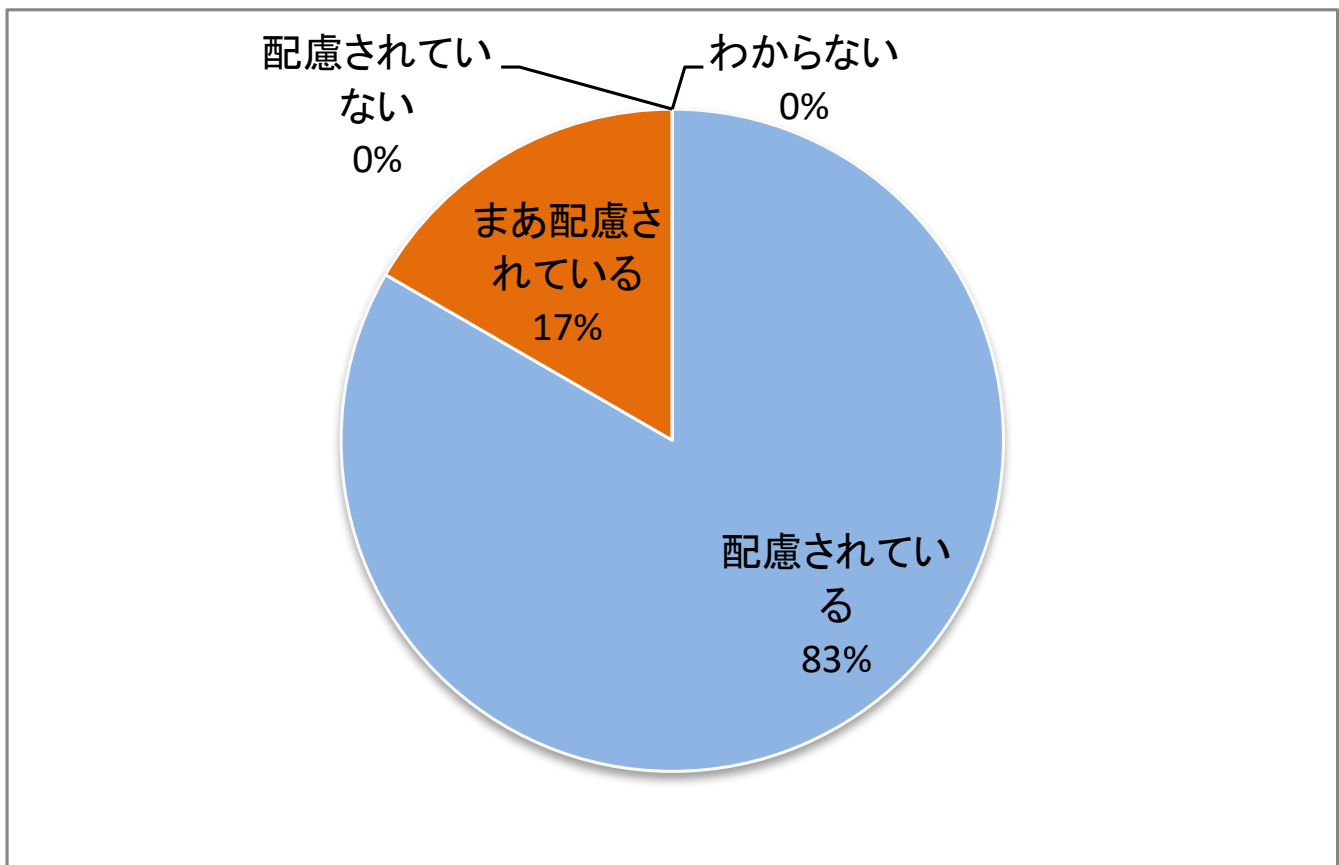
無回答 1件



(8) ご家族様から見て、居室などの施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか？

回答	件数
配慮されている	15 件
まあ配慮されている	3 件
配慮されていない	0 件
わからない	0 件

無回答1件

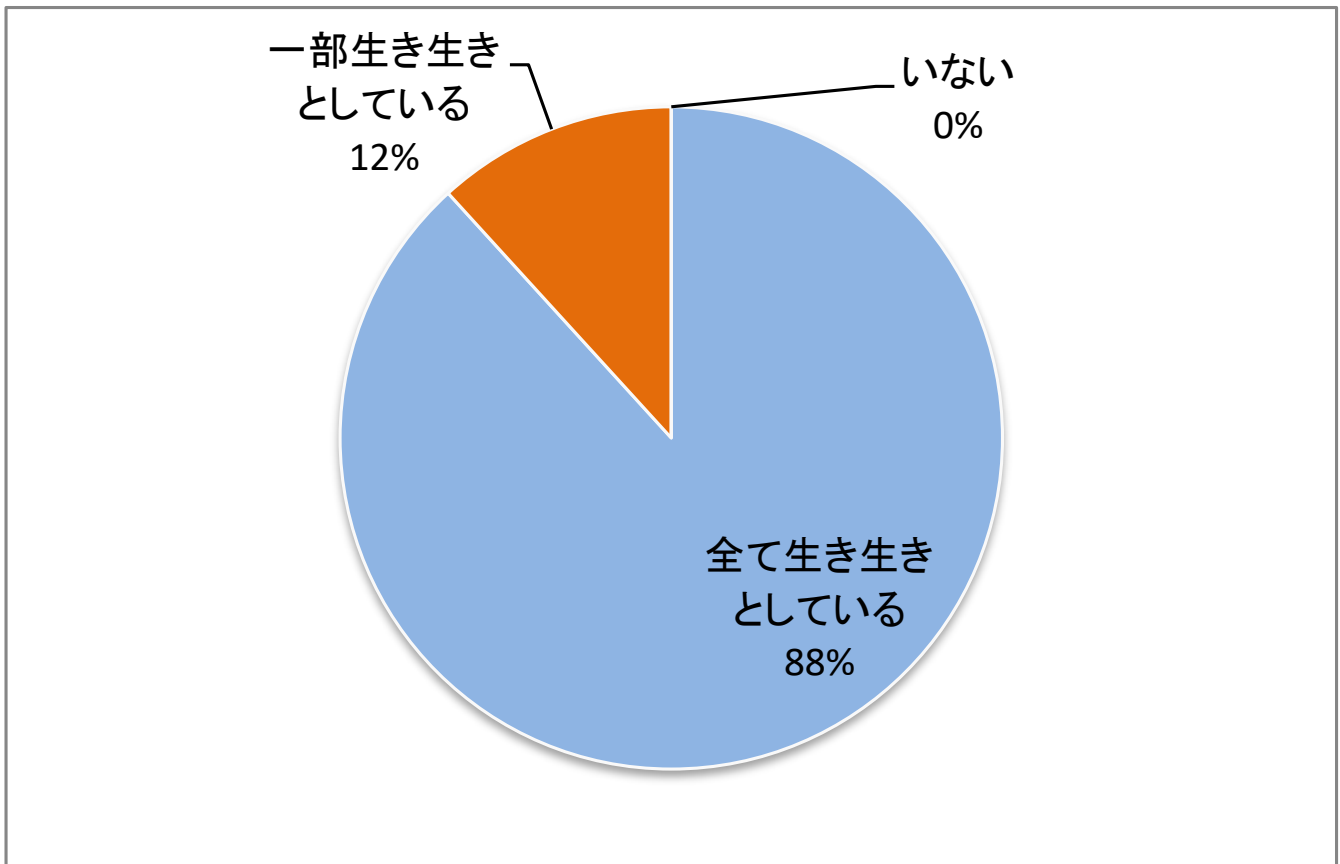




(9) ご家族様から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

回 答	件 数
全て生き生きとしている	15 件
一部生き生きとしている	2 件
いない	0 件

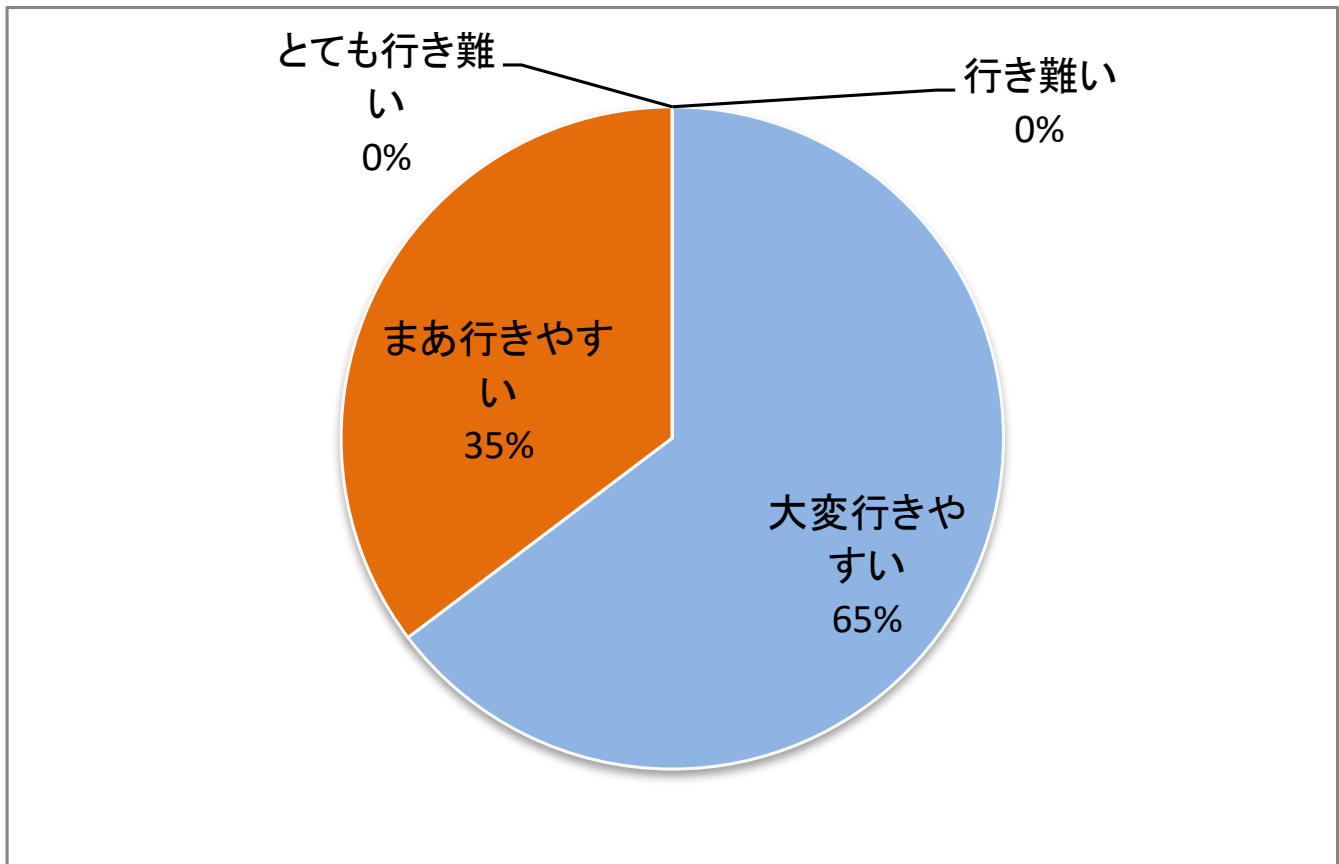
無回答2件



(10) 花むつみは、ご家族様が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

回 答	件 数
大変行きやすい	11 件
まあ行きやすい	6 件
行き難い	0 件
とても行き難い	0 件

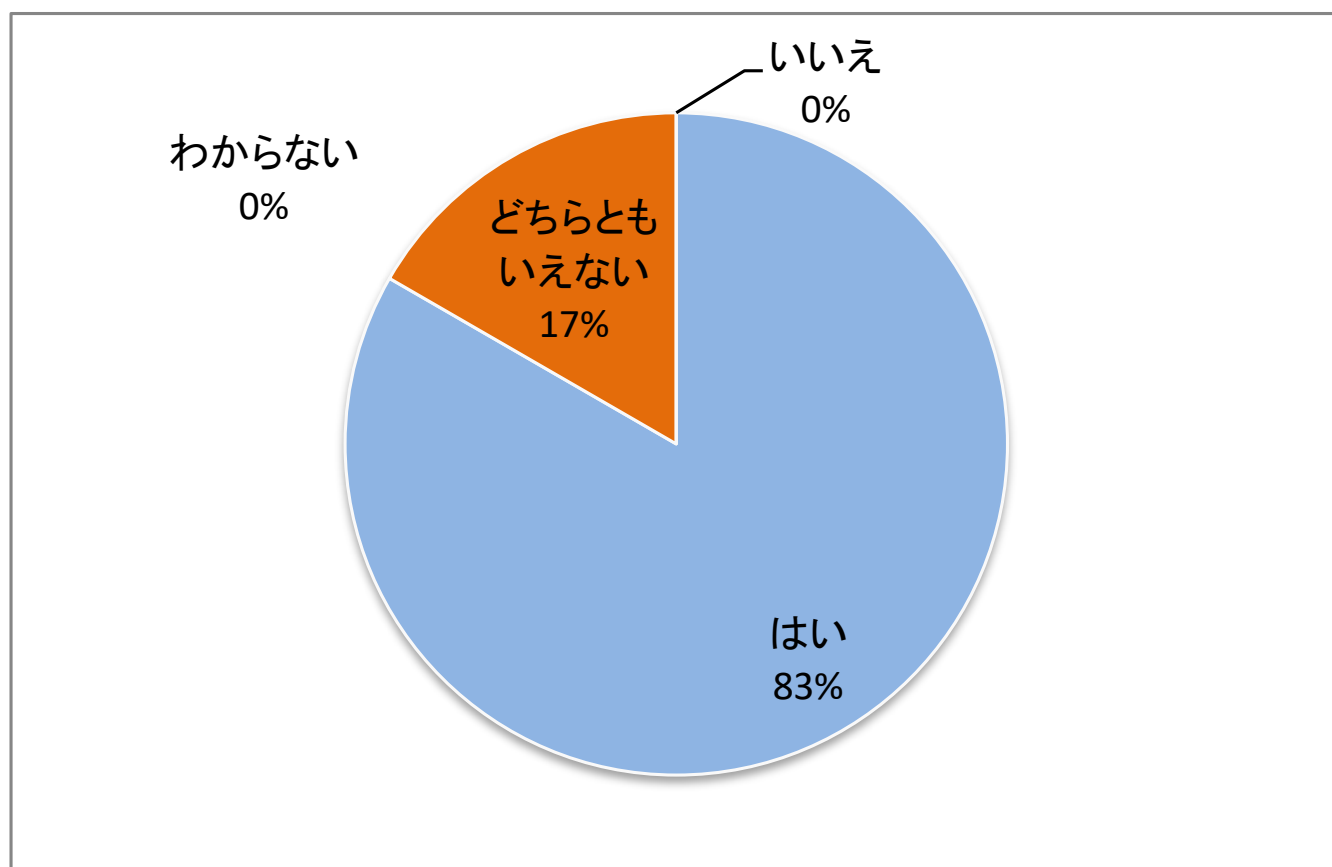
無回答2件



(11) 苦情や不満、要望などに対して、事業所はきちんと対応してくれていますか。

回 答	件 数
はい	15 件
どちらともいえない	3 件
いいえ	0 件
わからない	0 件

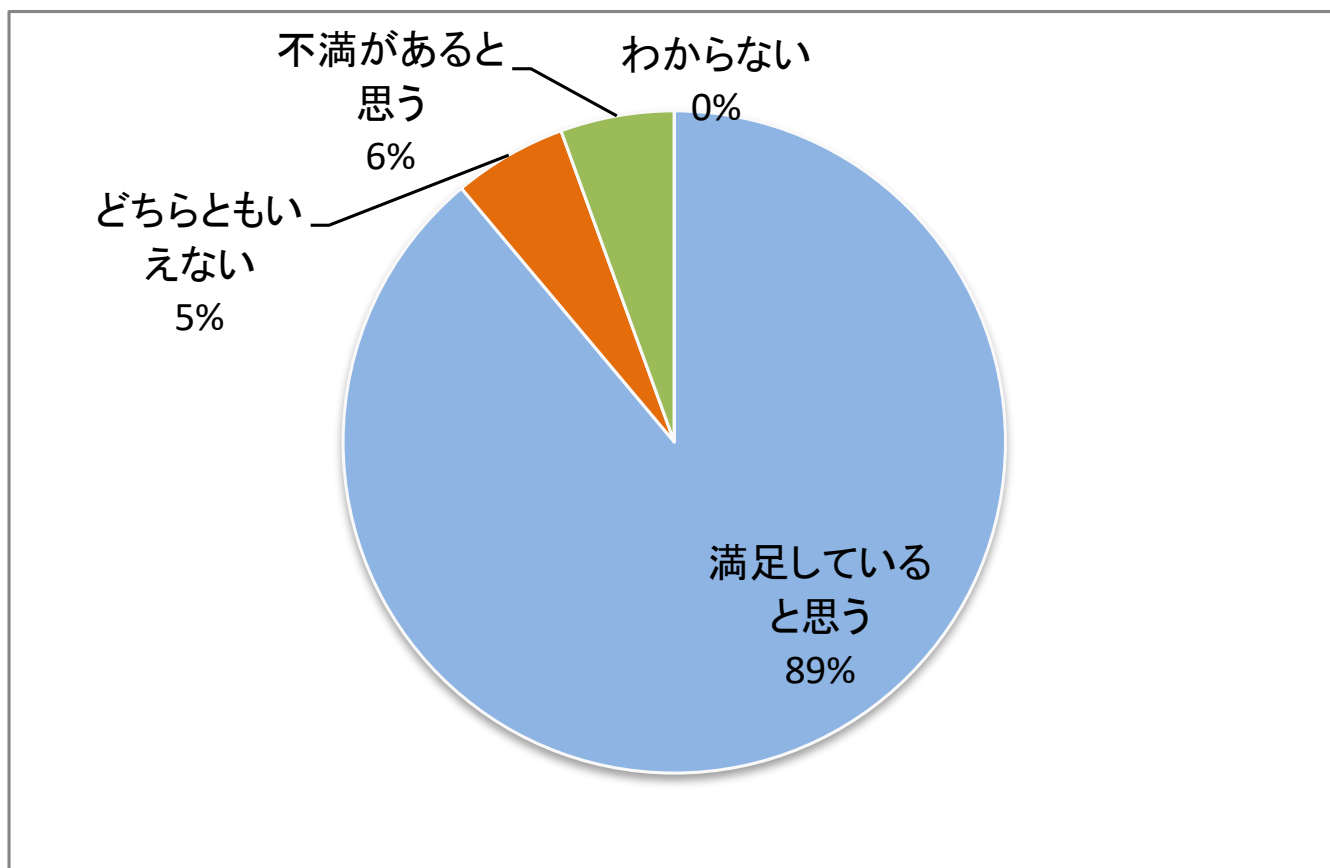
無回答1件



(12) ご家族様から見て、ご本人様は今のサービスに満足していると思いますか？

回 答	件 数
満足していると思う	16 件
どちらともいえない	1 件
不満があると思う	1 件
わからない	0 件

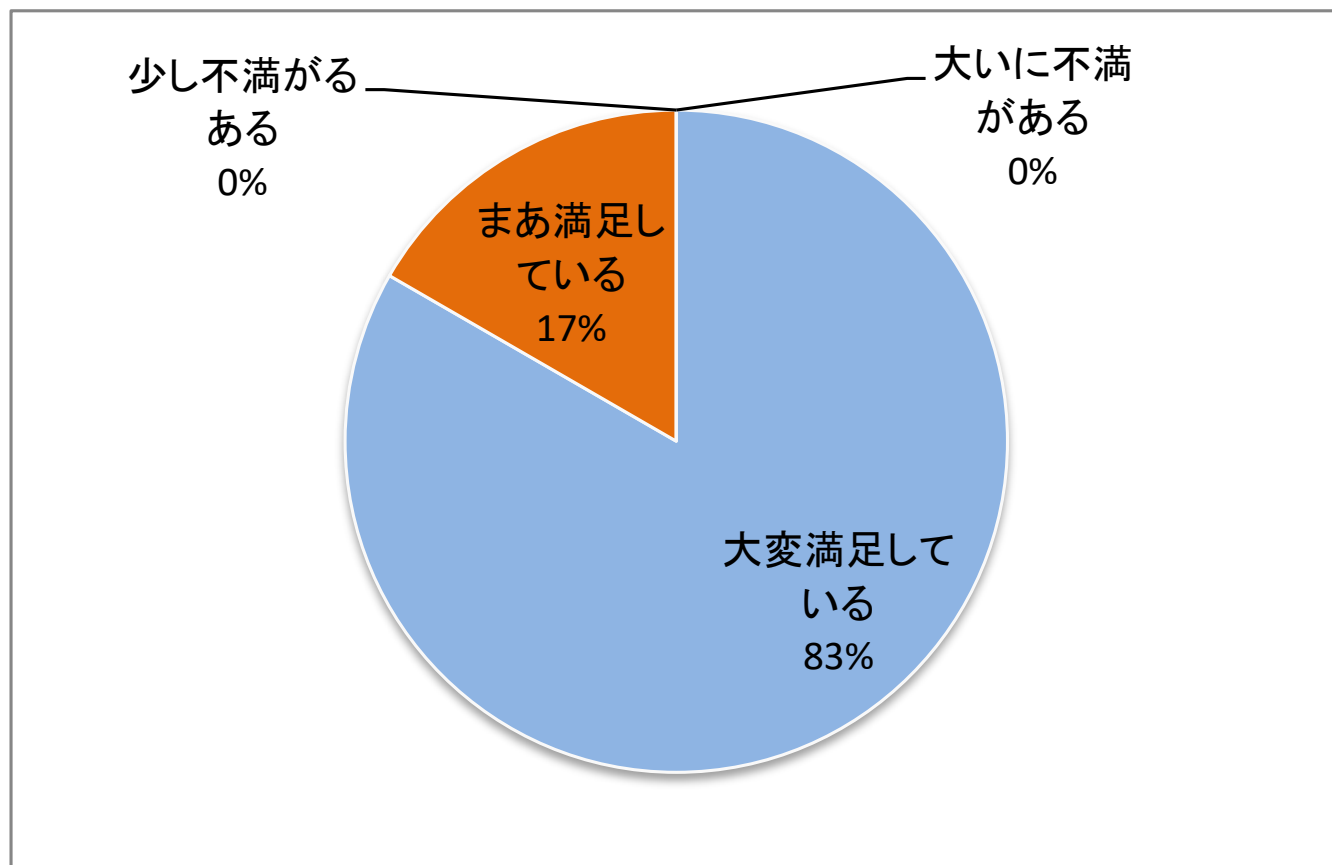
無回答 1件



(13) ご家族様は今のサービスに満足していますか？

回 答	件 数
大変満足している	15 件
まあ満足している	3 件
少し不満がるある	0 件
大いに不満がある	0 件

無回答 1件



# ご家族様からのお言葉より

令和2年度

Q: 施設の良い点・優れている点はどんな点ですか？

## ◇ ご家族様より

- 毎月の報告書(近況状況等)で、体調管理などを大変親切にサポートして頂いていることが分かり、家族として大変安心しております。
- なかなか面会に行けませんが、どうかよろしくお願いします。
- 定期的に担当の職員が、身長、体重、身体状況を説明してくれること。
- 本人の体調に合わせて、食事面を工夫してくださっていただき感謝です。
- いつも満面の笑顔の写真を送ってくださること。
- 簡単な手作業(おしぼりたたみ等)を行ってくださっていることで、本人も集団生活の中で、いろいろな話をしながら、その輪の中に入って孤立しないように配慮して下さっていること。
- 安心してお任せできて感謝しております。
- 通信や電話などで、都度、状況を知ることができて感謝です。
- 介護職員の皆さんには、感謝しております。皆さん明るくふるまってくださり、家庭的であり、医療面の対応も満足しております。

コロナ禍で、面会も出来ない今、毎月届く写真入りの母の生活の様子を知ることができるお便りを改めて嬉しく感じております。母の様子が手に取るように分かり、また、私達家族にまで気遣ってくださる文面に感謝です。



## ◆ 花むつみより

- 身に余るお言葉を頂き、誠にありがとうございます。
- コロナ禍により、ご家族の皆様にもご心配やご不便をおかけしている状況の中、ご家族様のご理解や日頃からの支えにより、ご利用者様の生活をより快適にするために支援を行えていることに感謝申し上げます。今後も、より良いサービスが提供できるよう資質向上を図り、精進して参りますので、今後とも引き続きご指導、ご鞭撻のほどをよろしくお願い致します。

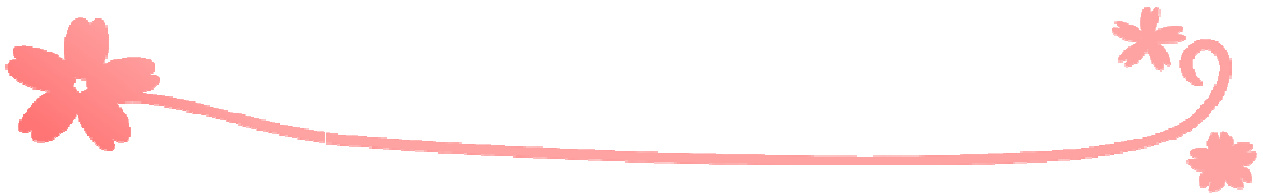
Q: 施設に改善してほしい点やご意見はありますか？

◇ ご家族様より

- お部屋の掃除をお願いします。

◆ 花むつみより

- 気持ちの良い清潔な環境でお過ごしいただけるように常日頃から職員も時間を見つけて掃除を行い、清掃を専門に行っている職員が、定期的に(月・水・木の午前)行っておりましたが、行き届かない面があり大変申し訳ございませんでした。今年の3月から、週に5日間お掃除スタッフを配置し体制を整えましたので、専門スタッフのみならず花むつみの職員全体で協力し合いながら、気持ち良く過ごして頂ける環境を整えて参ります。今後ともお気づきの点がございましたらご遠慮なくご連絡いただければ幸いです。



ご家族の皆様、貴重なお言葉やご意見をいただきまして  
誠にありがとうございました。



社会福祉法人 一真会  
ISSHINKAI social welfare corporation



特別養護老人ホーム  
花むつみ