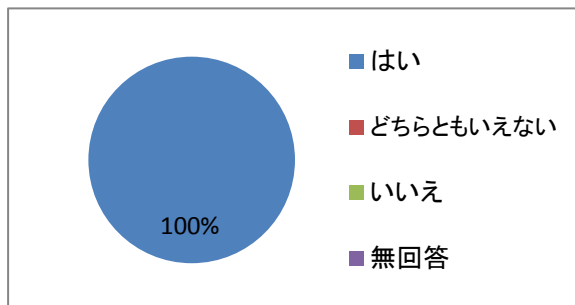


特別養護老人ホーム花むつみ（H26年度）ご家族様向けアンケート集計結果

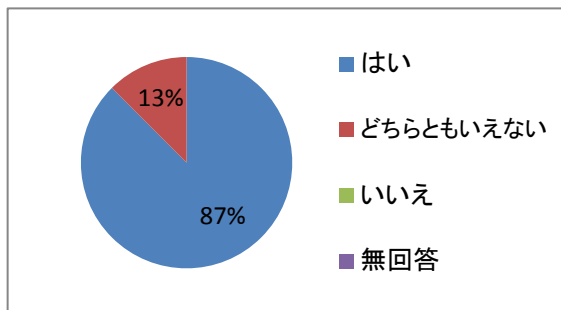
アンケートは9/12から配布し、10/17に回収を締め切り、回収率は82.1%でした。
 回答して頂きましたご家族の皆様、ご協力ありがとうございました。
 アンケートの項目別の集計結果と寄せられたご意見をお知らせいたします。

お引越す前について(1～3のみ、平成25年9月からお引越された方が対象です)

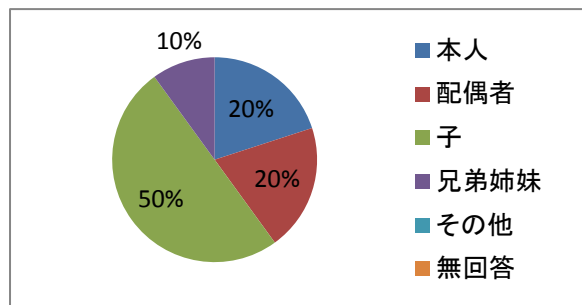
1 入所契約を交わす際、サービス内容や利用方法についての説明は十分理解できましたか。



2 ご本人様の意向や意思が施設サービス計画書(ケアプラン)に反映されていましたか。

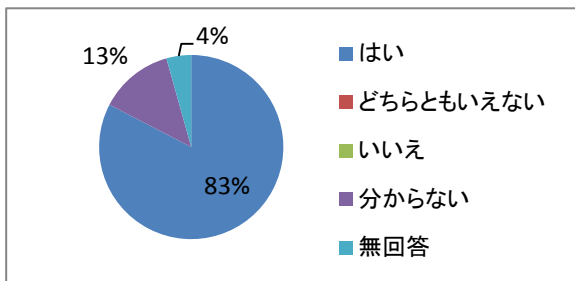


3 最終的にこの施設を選んだのはどなた様ですか。(複数回答あり)

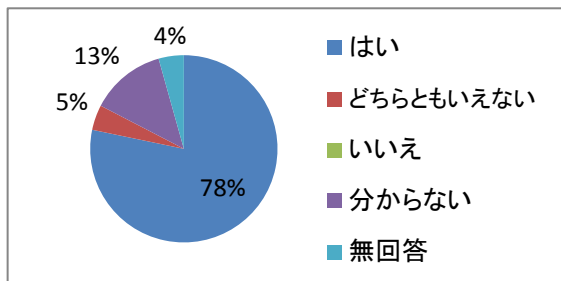


現在のご様子について

4 食事方法(食事時間、食器・器具、食べやすい工夫、介助方法等)はご本人様の状態にあった方法で支援されていますか。



5 入浴はご本人様の体の状態にあった浴室で心地よい方法で行われていますか。

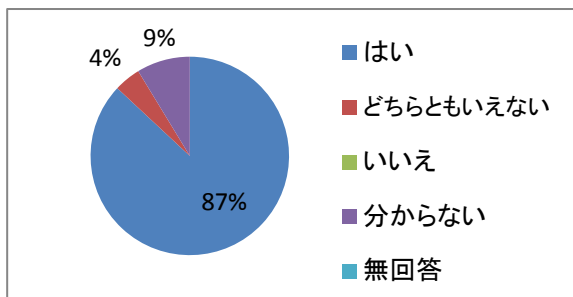


寄せられたコメント

Q) 入浴については話を伺ったことがないので分かりません。一度浴室を見てみたいと思う。

A) 面会時等で生活のご様子をお伝えしている中で、入浴したことをお伝えしても、浴槽の形態をお伝えする内容が不足していました。花むつみではお住まいの方のお体の状態に合わせて3種類の入浴設備を設けております。面会時にお住まいの方がご利用されていない時間でしたら見学できますので、お気軽に職員へ申し付け下さい。

6 排泄支援はご本人様の排泄状態にあった方法で行われていますか。

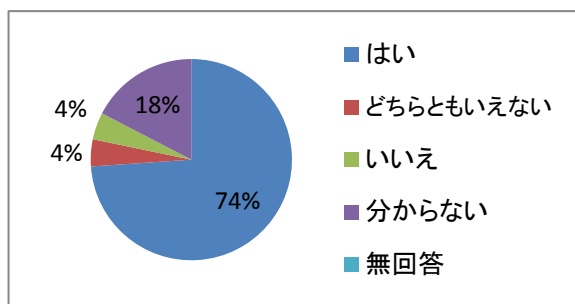


よせられたコメント

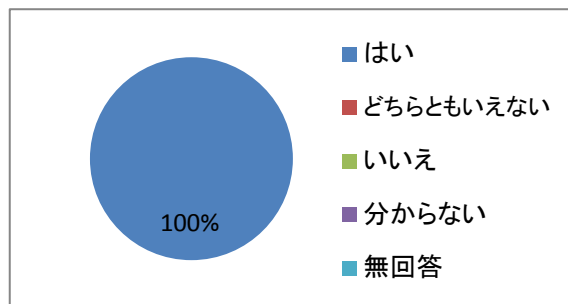
Q)オムツをしています、大便秘した際でも時間がこないと取りかえていないように思う時がある。

A)ご本人様の排泄状況を見ながら排泄支援をさせて頂いておりますが、配慮が行き届かず申し訳ございませんでした。お住まいの方の排泄サイクルを確認し、お住まいの方や面会にお越しいただいたご家族様に不快な思いをさせないよう、努めて参りたいと思います。面会時に排泄がありそうな時は、これまで通りに声をお掛けて確認させて頂きますし、面会の途中に気になるような時はお近くの職員へ声を掛けて下されば幸いです。

7 毎日の生活の中でご本人様がしたいことが自由にできますか。(趣味やテレビなど)

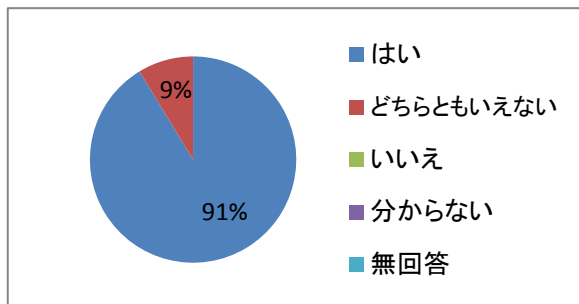


8 病気やけがの時には、適切に対応してくれますか。

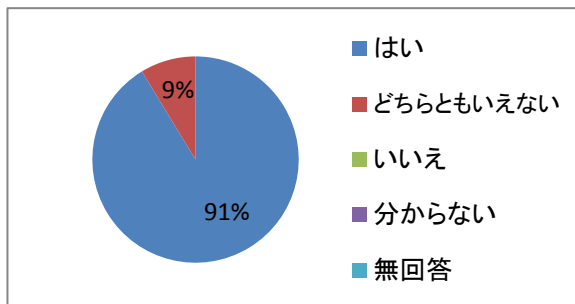


職員について

9 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くれますか。



10 ご本人様の暮らしぶりや健康状態など、面会時や電話時等で職員から報告がありますか。

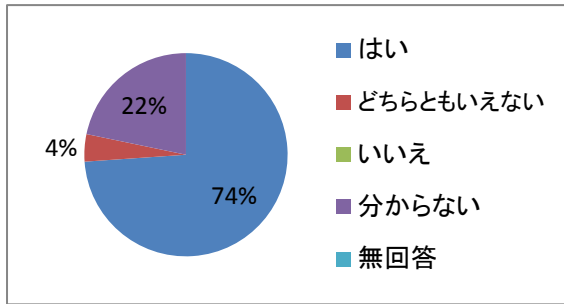


よせられたコメント

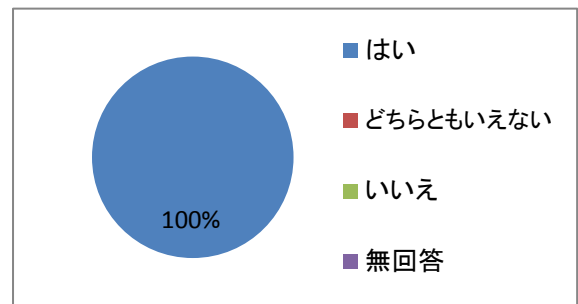
Q)職員によるが、面会の際積極的に職員から何も話をしない時(人)がいる。

A)申し訳ございませんでした。ご家族様が面会にいらした際は、ご家族様にお茶などを準備してから生活の様子をお伝えさせて頂くようにしておりますが、中にはその時の他のお住まい方の状態等により、すぐに伺うことができないこともあり、積極的ではないと感じられたかもしれません。ご家族様には、お住まいの方が会いたいと思っている方に会える機会を協力して頂いていると思っております。そのことに感謝し、生活の様子をお伝え致します。ご家族様にはお住まいの方の為に今後もどうか面会のご協力をお願い致します。

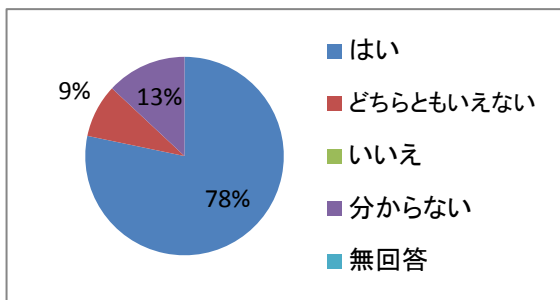
11 職員はご本人様のプライバシーに十分に配慮していますか。



12 職員は話やすく、丁寧に思いやりのある言葉遣いや態度をしていると感じますか。

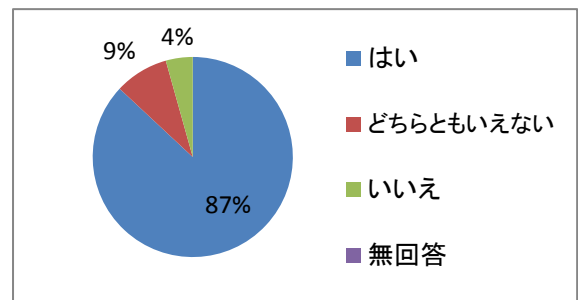


13 ご本人様へのサービス提供方法が、どの職員でも同じように提供されていますか。



施設全体について

14 お部屋や建物の設備は安全で、いつも清潔で、温度や明るさはちょうど良いですか。



よせられたコメント

Q) 窓外に設置された施設(機械?)が開放感を妨げている感じがする。

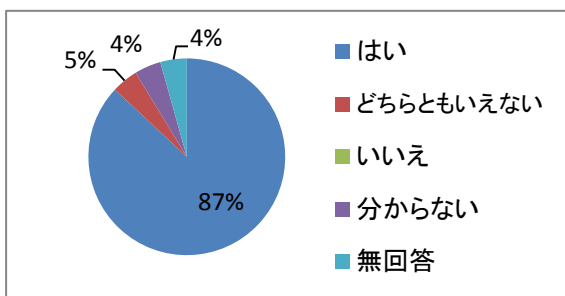
A) お部屋の立地条件が悪く、大変申し訳ございません。

窓から見える場所にプランター等のお花を配置するなど、景観に配慮して参ります。

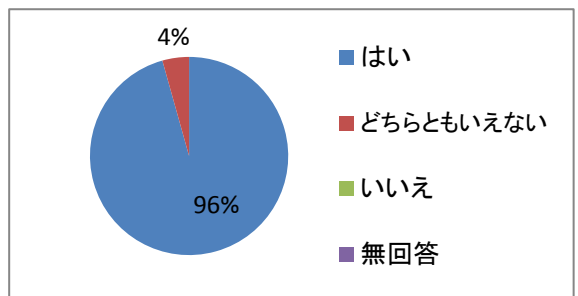
Q) 本人が動けないのに部屋の掃除が行き届いていない。

A) 私たちの配慮が足りず、申し訳ございませんでした。“大切な方がお住まいになられている場所”がお部屋だということを再度強く認識し、チェック表を用いて環境面の整備をしっかりと行い、お住まいの方が快適にお過ごしいただけます様、努めてまいります。

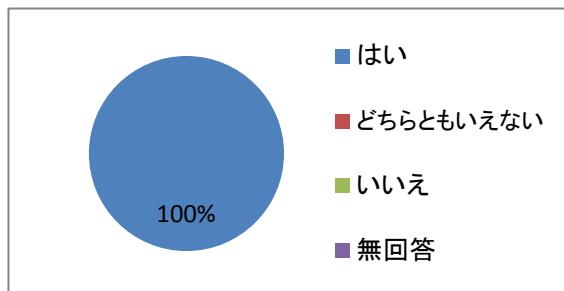
15 苦情や不満、要望などに対して、施設はきちんと対応してくれていますか。



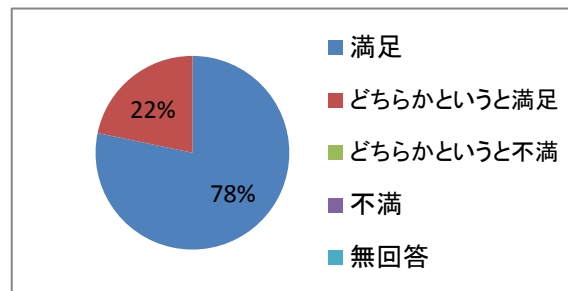
16 ご本人様が居心地良く暮らせていますか。



17 この施設を選んでよかったと思いますか。



18 この施設の総合満足度はどのくらいですか。



ご家族様からの言葉(日頃感じている施設に対するご意見、ご要望など)

- いつもありがとうございます。面会の時には温かい対応していただき家族は安心しております。これからもよろしくお願い致します。
- 建物・設備はもちろん、なによりスタッフの皆さんの明るく親切・ていねいな対応に感謝しています。
- 小さな事でもすぐに連絡して下さるので、状況がわかり安心感があります。今後ともよろしくお願い致します。
- 落ちついた感じで周りの自然にも恵まれ居心地の良い施設と感じます。本人の体調に気づかってくれて感謝です。よろしくお願い致します。
- 家にいてわがままほうだいできつい母が顔が変化して思いやりのある言葉が聞けるようになりました。
- 入所に関して、本人は満足しており、家族も感謝しておりますので、現状での対応をよろしくお願い申し上げます。

ご家族様から頂いた貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、お住まいの方やご家族様の声を聞きながら、今後もよりお住まいの方の視線に立った、寄り添った支援やより良いサービス提供をしていけるよう、職員一丸となって精進していきます。アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。



花むつみ ケアリング・クォリティー向上委員会