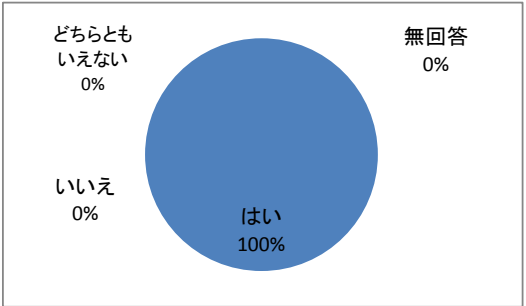


特別養護老人ホーム花むつみ（H27年度）ご家族様向けアンケート集計結果

アンケートは9/12から配布し、10/21に回収を締め切り、回収率は68.9%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。



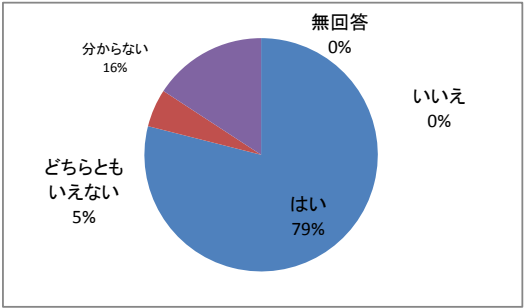
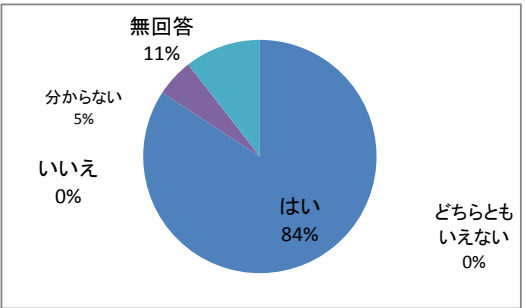
該当者なし

- 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)

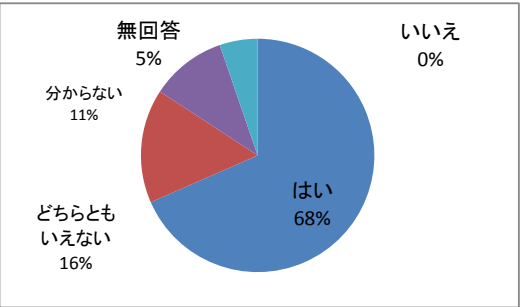
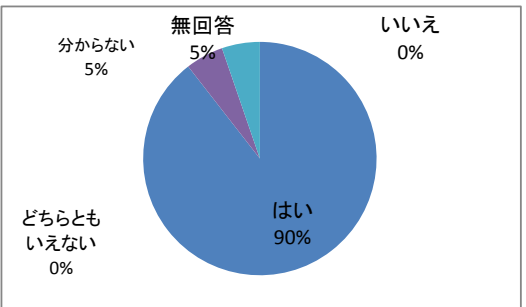
該当者なし

現在のご様子について

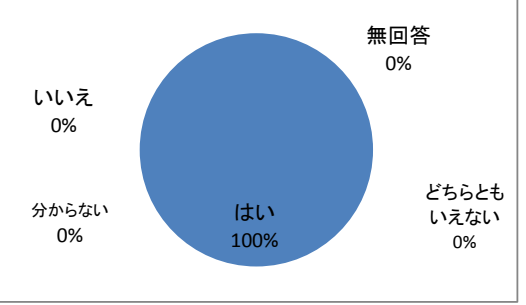
- 4 食事方法(食事時間、食器・器具、食べやすい工夫、介助方法等)はご本人様の状態にあった方法で支援されていますか。
- 5 入浴はご本人様の体の状態にあった浴室で心地よい方法で行われていますか。



- 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。
- 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。



よせられたコメント

問4)

- ・残す事なく食している様子です。
- ・食事の時、一度も見たことがないのでわかりません。が、なんでもおいしく食べている様子なので安心です。
- ・食事はしていませんので……
- ・本人の様子を見ながら対応していただいていると思います。
- ・体調に合わせた配膳量に配慮してくれている。

答4)

今後も、皆様の嗜好をお伺いしながら、体調面やお食事の量等に配慮しながら、美味しいお食事を提供させて頂きたいと思っております。
また、ご家族様より、お住いになられておられる方の好みの食べ物等教えて頂けたら幸いです。お食事のご様子は、今後も、毎月のお便り などの中で、お伝えしていきます。お食事を召し上がる事の難しい方においては、経管栄養を流す際の安全や安楽な姿勢などに配慮しております。また、テレビ鑑賞やお体のマッサージ等お食事以外での楽しみを見いだせるよう努めております。

問5)

- ・入浴後、面会した当日は気持ちよさそうにしている。
- ・いつもきれいにしてもらっているので気持ち良いですね

答5)

ご入浴については、血圧や体温、お食事の量や睡眠状態等を考慮して体調に応じて週に2回以上はご入浴頂いております。お湯の温度や室温にも配慮して快適なご入浴を楽しんで頂ける様配慮しております。湯船の中では、足等のマッサージをさせて頂いたり、入浴剤やゆず等を入れたお風呂にもご入浴頂いております。

問6)

- ・トイレで排泄している様子、介助にお手数かけて感謝している。

答6)

お手洗いに座られて排泄される事が、自然体であるので、出来る限りお手洗いでのご支援をさせて頂いております。お手洗いに座られる事が困難な方でも、排泄面では、ご本人様にとって一番デリケートな支援となりますのでご本人様の羞恥心や自尊心に十分に配慮した上で支援を行っております。

問7)

- ・聞いても特別趣味などないのか「いらない、いい」と言う。

答7)

ご高齢になられるに連れ、今までご興味があった物事においても、億劫になられたり、視力、聴力、手先の動きなど様々な面で支障が出て来られ、趣味の継続が困難になられる場合があります。お体の変化を受け入れる事は、とても、お辛いことであり、したくとも誰かの手を借りなければならぬと言葉として、これがやりたいと発する事が出来なくなるのではないのでしょうか。それを花むつみでは日々の関わりの中から、一緒に行える事柄を探しております。ご家族様のご存知であれば昔から慣れ親しんだ遊びやご趣味を私どもに教えて頂ければ、ご参考にしたいと思っております。

問8)

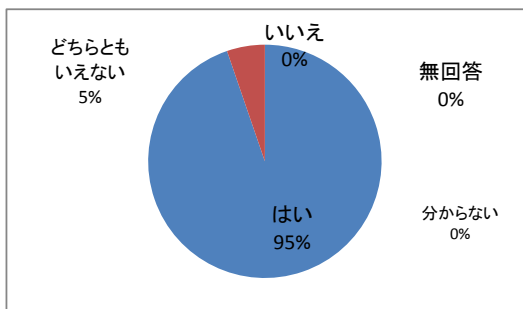
- ・職員みなさんが具体的に状況を説明してくれる。安心している。

答8)

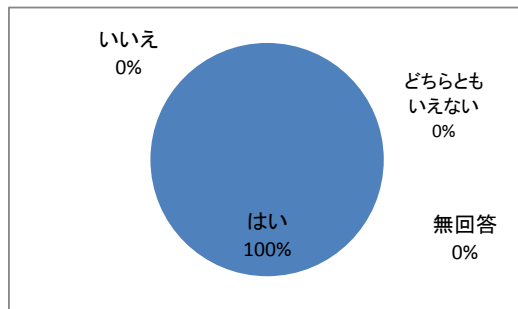
体調面での変化については、介護のスタッフがきちんと、熱や血圧、呼吸や顔色、怪我の部位や程度等の正確な情報を看護師に報告し、必要に応じては医師より診断してもらうなどの対応を行い、ご家族様には相談員を通してご報告させて頂いております。また、ご面会時には、看護師からご説明させて頂いております。

職員について

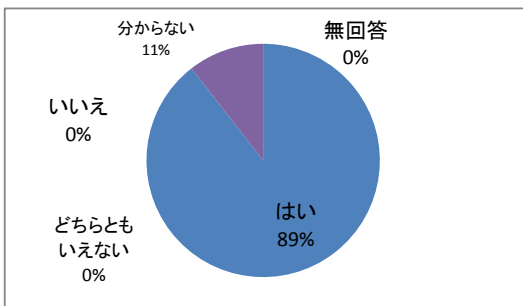
9 職員はご家族様の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか。



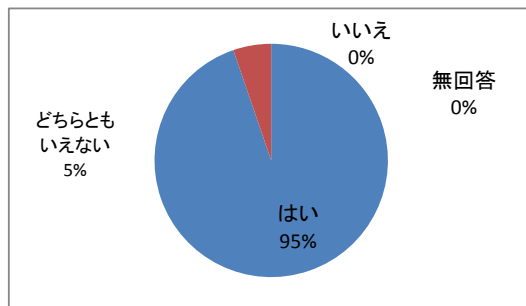
10 ご本人様の暮らしぶりや健康状態など、面会時や電話時等で職員から報告がありますか。



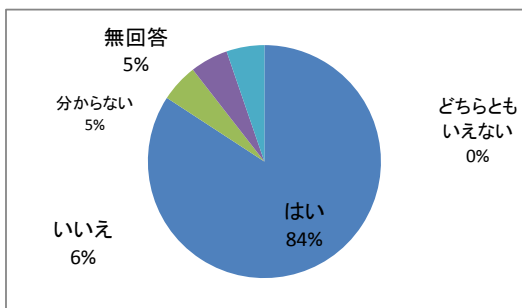
11 職員はご本人様のプライバシーに十分に配慮していますか。



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。



よせられたコメント

問9)

・配慮してくれている。

答9)

ご面会にいらした際には、お話しをお伺いさせて頂いておりますが、まだまだ、ご配慮に不足している面があるかと思われま。慌ただしい場面をお見せしてしまったり、ご家族様とのお話のお時間を持つ事が出来ていない状況もあり、今後はご一緒にお話する機会を設けてまいります。

問10)

・皆さん具体的に話をしてくれる。
・毎回知らせてもらえるのでより安心していられます。

答10)

今後も引き続き、看護師や相談員との連携を図り、生活のご様子や体調面等、より分かりやすくお伝えしていきたいと思。います。

問11)

・家族について聞いたりしない。

答11)

この後も、ご本人様が触られたくないと思われること(例えば、戦争時代の事やお身内の方との関係性、ご家庭の事)を把握し、ご配慮致します。

問12)

・おだやかな表情で接してくれるので話やすい雰囲気を感じている。
・若い方の勉強熱心さに頭が下がります。

答12)

足を止め、きちんとお相手の方と向き合う姿勢や心の余裕を持てるように日ごろより心がけております。まだまだ至らない面も有る事とは思いますが、これからもよりよい対応をしていく為にも、ご家族様からのご指導ご鞭撻のほどを宜しくお願い致します。

問13)

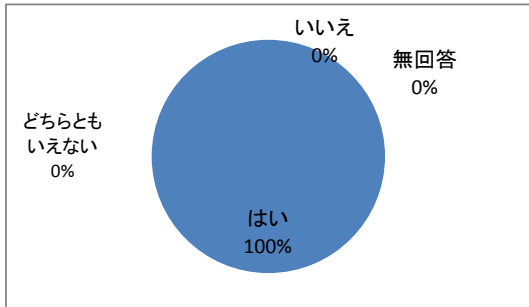
・職員のみなさんの意志疎通を感じている。

答13)

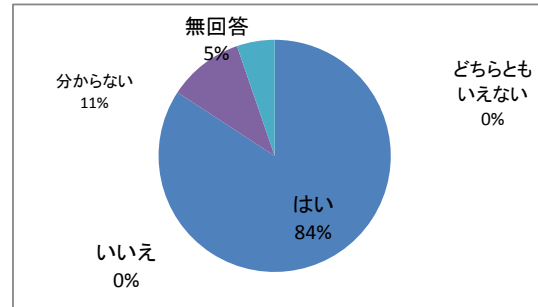
スタッフ間で、お住まいになられておられる方々の体調面や精神面の変化に気付き、対応して行けるよう、情報の交換を日々大切にしております。小さな事柄の積み重ねを言葉にして伝え合う事が大切と思。います。業務の流れの中で、情報に滞りが無いよう今後も配慮してまいります。ご家族様もお気づきの事があれば、どうか職員にお話し頂ければ幸いです。

施設全体について

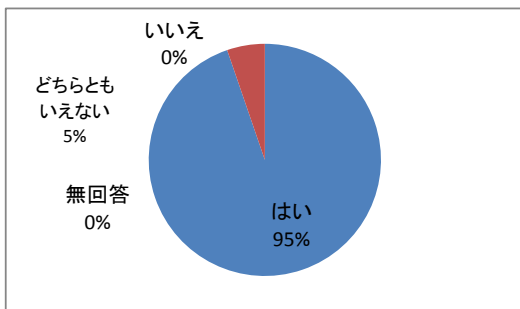
14 お部屋や建物の設備は安全で、いつも清潔で、温度や明るさはちょうど良いですか。



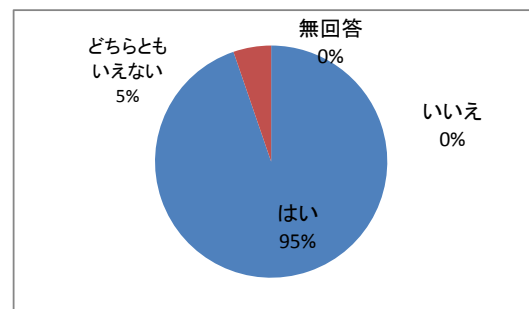
15 苦情や不満、要望などに対して、施設はきちんと対応してくれていますか。



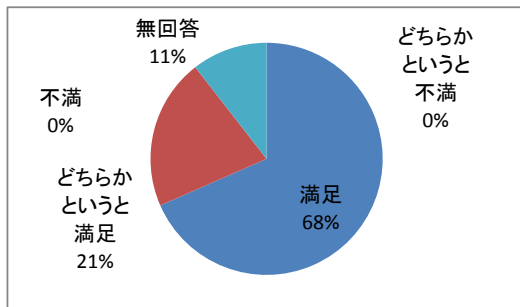
16 ご本人様が居心地良く暮らせていますか。



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。



よせられたコメント

問14)

・面会に来た親類は、皆、明るく、良い施設に入所して良かったと言ってくれる。

答14)

お一人お一人のご希望に沿える様に、都度、お部屋温度の確認や明るさへの配慮、お部屋、廊下お風呂場など使いやすく安全であるかを確認しております。また、季節に応じてレイアウトや装飾も変える等の配慮もしております。ご遠慮やお気遣いなどから、言葉としてご要望を伺えない場合もありますので、お体の状態や表情等を良く見る事で、その方の思いに沿えるよう努力しております。

問15)

・話やすい環境で対応してくれている。

答15)

家族様のご意見や花むつみに対して抱えているお気持ちは、今後より良いケアを提供していくためにとても貴重なお言葉です。真摯に受け止めて、より良いケアに繋げて参りますので、どうか今後ともご意見やご不満な点などもお言葉としてお寄せいただきたく思います。

問17)

忙しい仕事なのに穏やかな表情で対応してくれる。安心してお願い出来る環境である。

答17)

ご家族様より頂いたお言葉を胸に留め、表情や口調一つでその場の雰囲気に影響があること、お住まいの方々には、よりその事を敏感に感じておられるので、スタッフがより落ち着いて、気持ちも穏やかに行動出来るような環境作りを心掛けるにより、お住まいの方々の生活に安心感が生まれるのだと感じています。今後も努力してまいります。

問18)

・本人の気持ちにそえるようにしてくれている。
・利用者がリラックスして過ごしているのが見ればわかりますね

答18)

私どもスタッフが、日頃から、お住まいの方々と接する事が出来、その中から沢山の事を学ばせて頂いております。深く感謝致しております。お住まいの方々とのお時間は、スタッフにとっては欠け替えのない宝物です。

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）

- ・これからもよろしくお願いします。
- ・いつも大変お世話になっております。
母も安定しており心も落ち着きよくしていただいている様子は面会時充分に感じられます。職員の方々にお礼を申し上げたいと思います。ありがとうございます。
- ・毎日の生活の様子をよんで居ます(楽しみに)今後もよろしくお願いいたします。
- ・その日の体調によって、機嫌のいい日もあれば悪い日もあると思いますが、本人の特徴を良くとらえられておいて、上手に介護されていることにいつも感謝しております。今後もよろしくお願いいたします。
- ・明るく清潔な施設で、やさしく丁寧な対応をして頂いており、感謝しております。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・毎月の生活の様子も詳細に記載した便りを送って頂き、又体調不良時の対応も看護師の適切な判断で措置して頂く等大変感謝しております。各種行事も多く実施されていますが、母は参加出来ないのに声を掛けて頂くだけでも、ありがたい事と思っております。
- ・訪問するたびに、職員の方がお茶を出してくださるのですが、忙しい中での気遣いは、無理しなくても良いですよ。
- ・玄関での対応が忙しいのに、毎回丁寧な姿勢に感心していた。足の悪い人と玄関で一緒になった。直ぐにその方にイスを準備したり手を伸べて、介助していた。親切な細やかな対応に頭が下がった。良い施設に入れたと安心した。
- ・色々な楽しい行事を工夫されているが、日常生活の中でも歌や、ゲームなどチコツとした刺激があったらと思う。(本人はおっくうがる)
- ・有り難く感謝の気持ちだけです。

特別養護老人ホーム 花むつみより

私どもスタッフが、日頃からお住まいの方々と接する事が出来き、その中から沢山の事を学ばせて頂いております。深く感謝致しております。お住まいの方々とお時間は、スタッフにとっては欠け替えのない宝物です。ご家族様と離れて、花むつみにて生活されておりますが、少しでもどんな時間をどの様に過ごされていたのか、体調面や精神面どうであるのか等、ご家族様のお気持ちになって、お知りになられたい事を今後もお便りに認めて参ります。また、体調面においては、報連相を基本として、細やかに看護師との連携を図り、迅速に対応出来るよう努めております。

より清潔に、季節感などを取り入れて、環境作りに取り組んでおります。対応については、一期一会が私どもが大切にしているテーマですので、常におもてなしの心を忘れずに接しています。お気遣いいただき有り難うございます。また、そのような慌しい雰囲気をお見せしてしまい、申し訳ありませんでした。お茶は、私どもからのささやかなおもてなしです。もう少し、心に余裕を持って行動してまいります。

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