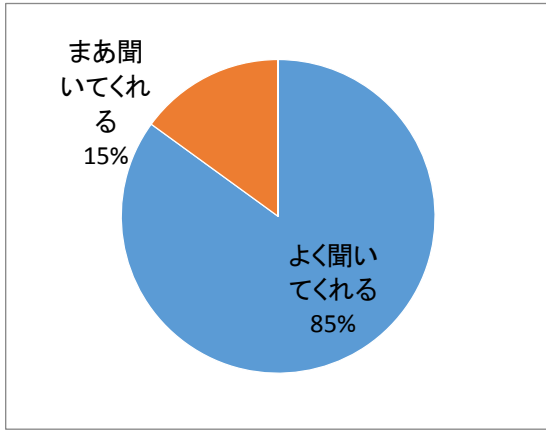


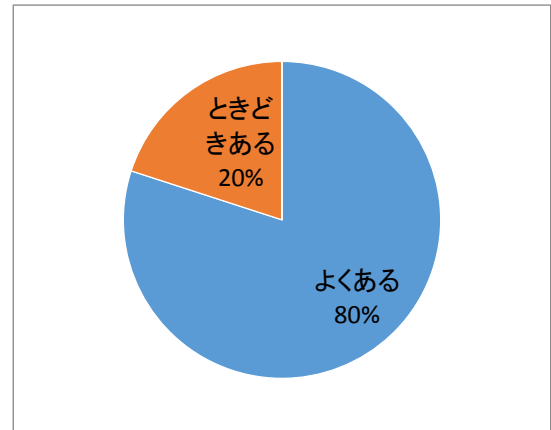
特別養護老人ホーム花むつみ(H28年度) ご家族様アンケート集計結果

アンケートは2/21から配布し、3/31に回収を締切り、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。

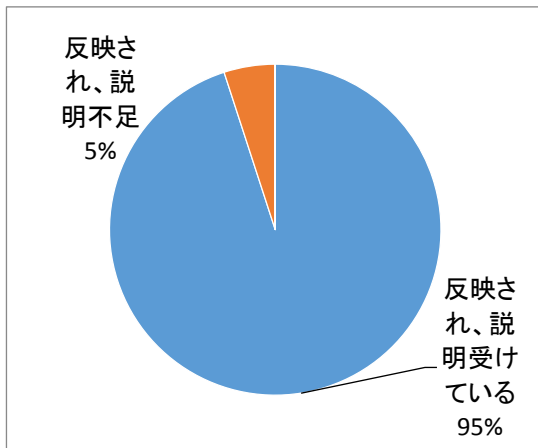
(1) 職員は、ご家族様の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？



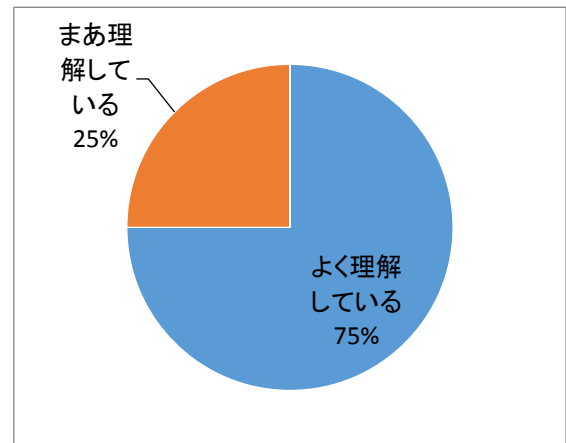
(2) 施設でのご本人様のご様子や健康状態、職員の移動などについてご家族様に報告がありますか？



(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？

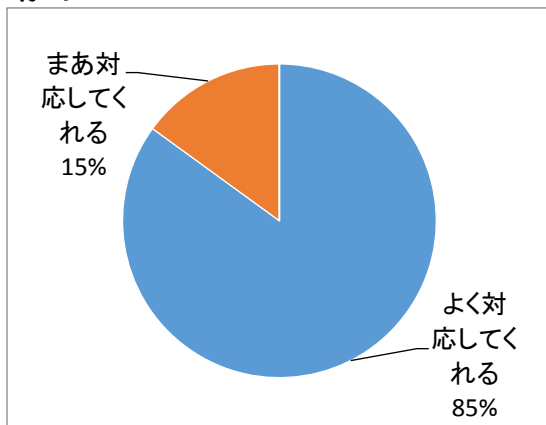


(4) 職員は、ご本人様の思いや願い、要望などをわかっていると思いますか？

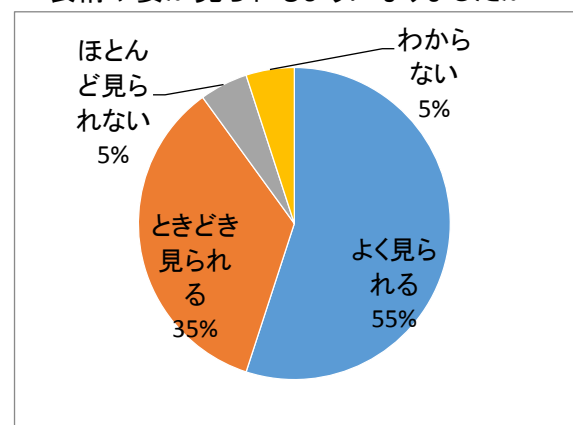


※説明不足な点については、ご家族様にご理解頂けるまでご説明させて頂くよう努めて参ります。

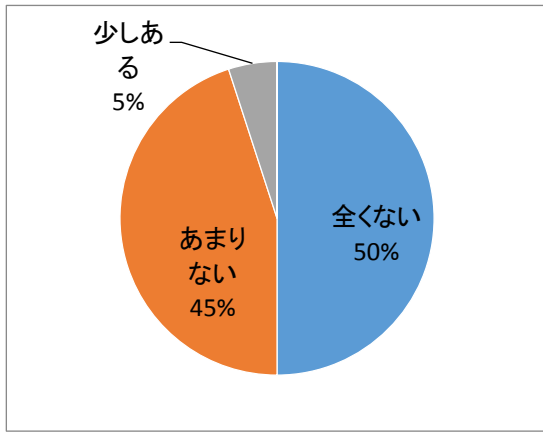
(5) 職員は、ご家族様やご本人様のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？



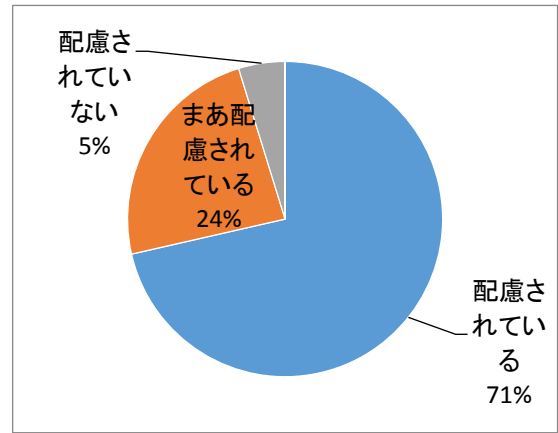
(6) 施設サービス(食事や排せつ、入浴など)を利用することで、ご本人様の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？



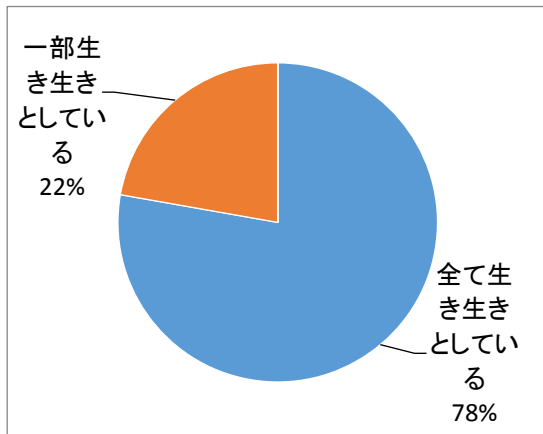
(7) 施設サービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？



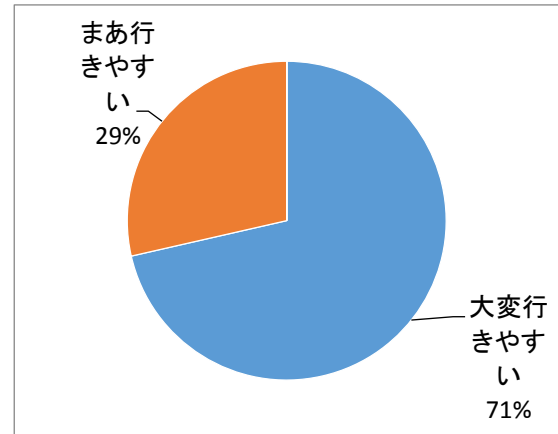
(8) ご家族様から見て、居室などの施設全体が生活の場として配慮されていると思いますか？



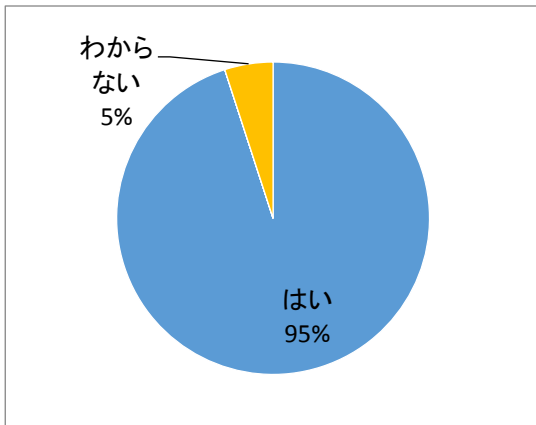
(9) ご家族様から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？



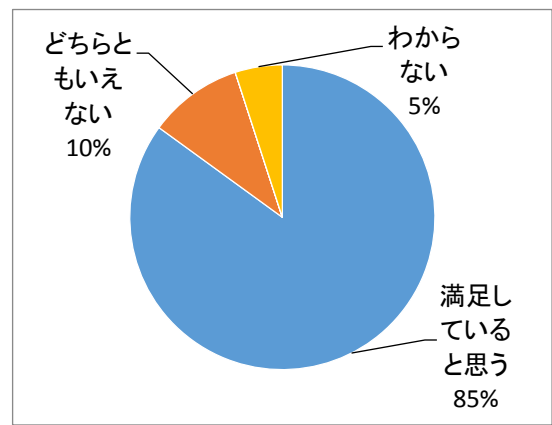
(10) 花むつみは、ご家族様が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？



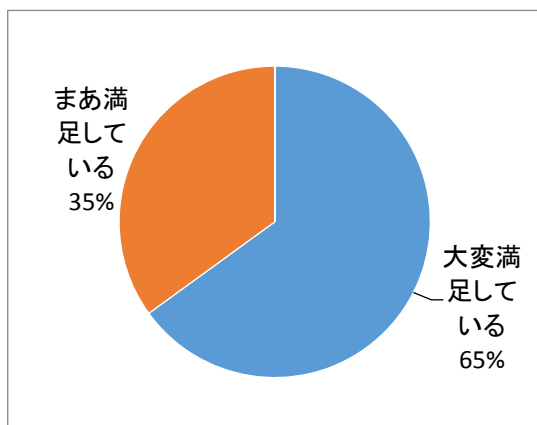
(11) 苦情や不満、要望などに対して、事業所はきちんと対応してくれていますか？



(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？



(13) ご家族様は今のサービスに満足していますか？



特別養護老人ホーム花むつみの良い点、優れている点など

～ ご家族様からのお言葉 ～

- ・あいさつがしっかりとしていて気持ち良い！！
- ・職員の皆さんがいつも笑顔で母の日常を伝えて下さるので安心します。
- ・季節ごとの不足している下着等など連絡下さって、しっかり見て下さると感謝です。
- ・柔軟な対応ができる点は特に良いと思います。
- ・明るい施設環境、職員の方々が一生懸命接してくれている様子が見え、感謝している。
- ・職員の方々の対応が良いと思います。
- ・隣接小学校、保育園との交流を実施、衛生面に対する注意に努めている点が優れている。
- ・誰に対しても訪問面会人に笑顔で接し、入所者の最近の体調や仕草の変化等も話してくれ観察して見てもらっているなど思いました。
- ・健康に過ごしているのが顔色が良くわかります。食事もしっかり食べれているようなので安心していきます。
- ・いつも丁寧に対応して下さい、大変助かっています。
- ・館内、室内の温度もいつも心地良く、冬は加湿器も使っていただいております。

～花むつみより～

寄せられた回答を読ませていただきました。ありがとうございます。

まだまだ至らず、十分ではないことがありますので、今後も努力して参りますのでどうかよろしくお願い致します。

特別養護老人ホーム花むつみに改善してほしい点、ご意見など

～ ご家族様からのお言葉 ～

居室にごみやほこりがあるので、掃除をしてほしい。

～花むつみより～

掃除が行き届いておらず、大変申し訳ございませんでした。掃除の時間帯が各通り毎に違い、通り内の全居室を一度に行えていない現状にありました。午前中に全居室の掃除を行えるようスタッフ業務の改善を図り、気持ち良くお過ごしいただけるように支援していきます。

～ ご家族様からのお言葉 ～

面会に行った時一度だけですが、コップが母の手の届かない所に置かれていて、さらにトロミをかきまぜるスプーンが入ったままでした。母は自分ではスプーンを取って飲むことはできないと思います。だまっていると職員が気付いてくれたと思いますが…。

～花むつみより～

飲み物を飲んで頂ける環境になっておらず、大変申し訳ございませんでした。お住まいの方が飲み物を安全に飲んで頂けるよう、飲み物の準備し、飲んで頂くこと、後片付けをするまでを適切に支援していきます。

～ ご家族様からのお言葉 ～

衣類に名前は書いているが、他の人の衣類がタンスに入っている時が多々ある。何回か返したがずっと多忙かと思い心苦しくて伝えない時もある。名前を確認してほしい。短時間でもいいので外出する機会を増やして欲しい。

～花むつみより～

衣類の管理ができておらず、またご指摘を受けたことがあったのに関わらず、対応が不十分で繰り返し返してしまい、大変申し訳ございませんでした。洗濯物をたたんだ後、お住まいの方自身でタンスにしまうことができない場合は職員がしまわせて頂いていますが、タンスにしまう前に衣類の名前を確認し、居室のタンスにしまわせて頂きます。タンスにしまった時にタンス内の整理整頓を行い、他に定期的にタンスの中を含めた居室の環境が整っているよう確認することをスタッフ業務の見直しを行い、居室の掃除と併せてお住まいの方の居室環境が整うように支援していきます。

ご希望されている外出の機会ですが、気候やご本人様の体調を見ながら、施設外に限らず、施設内も散歩できるように時間を作り支援していきます。

～ ご家族様からのお言葉 ～

面会時、職員さんに今日の様子を聞いてみたところ「私はここのユニットの担当ではなく、臨時に今日来ているのでわかりません」とのことでしたが、話の仕方がつっけんどんでビックリしました。いつも対応が良かったのにどうしたのかと思っています。

～花むつみより～

職員の対応や態度が悪く、大変申し訳ございませんでした。各通りに配置されている職員だけで毎日お住まいの方の生活支援ができればよいのですが、時々他通りに配置されている職員が生活支援を行うことがあります。他の通りを担う職員であっても、お住まいの方のお一人ひとりの状況を把握して支援させて頂いておりますが、お住まいの方が待ち焦がれているご家族様が面会に来られているという意識が薄れているのかもしれませんが、ご家族様の大切なご家族様を、ご家族様に代わって介護させて頂いているので、日頃のご様子などの説明責任を果たし、職員が行っている支援や今後のことなどをご家族様にご理解いただき、一緒に考えて頂けるますように努めて参ります。

～ ご家族様からのお言葉 ～

- ・面会の際(特に土曜、日曜)、職員が1人で対応してる姿を見て大変そうだなあと感じました。
- ・経営上の課題もあると思いますが、職員の負担が大きくなります。増員はできないもので口でしょうか。
- ・人手不足で大変と思いますが、入所者本人との対話時間をなるべく多くして頂きたいと希望します。
- ・体が動かないので、ご難儀かけています。これからもよろしく願います。

～花むつみより～

各通りに日中は概ね3人配置されていますが、入浴支援や会議等により1人～2人になることもあります。夜間は3つの通りを2人の職員がお住まいの方の支援をさせて頂いております。通りに配置されている職員を中心に、普段から顔馴染みでお住まいの方のことを理解している職員が支援することで、お住まいの方が安心して支援を受けて生活を送れるようにしております。ただ、面会にいらした際に職員の人数が時間帯によっては少ないように感じたのかもしれませんが、ご家族様へのお声かけが不足していたのだと思います。職員一人ひとりがお住まいの方と対話をする時間を設け、聞き取ったことはご家族様にご相談するなどして、ご家族様と職員が一緒になってお住まいの方が安心して生活を送れるよう努めて参りたいと思いますので、どうかよろしく願い致します。

ご多忙の中、ご家族様アンケートに回答いただきまして、ありがとうございます。

ご家族様から頂戴したお言葉に甘んじることがないよう、またご指摘いただいたことは改善してお住まいの方により良いサービスが提供できるよう努めて参りますので、今後どうぞよろしく願い致します。

花むつみ ケアリング・クオリティー向上委員会
特別養護老人ホーム花むつみ生活相談員 谷藤智美