

特別養護老人ホーム花むつみ ご家族様向けアンケート

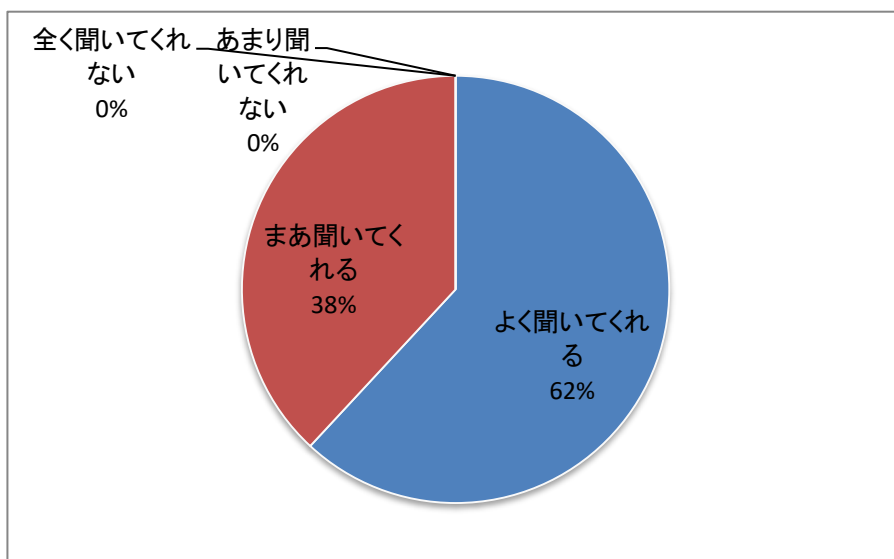
以下の質問について、特別養護老人ホーム花むつみをご利用されているご家族様について伺います。当てはまる番号に○をつけてください。

(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？

- | | |
|---------------|--------------|
| 1. よく聞いてくれる | 2. まあ聞いてくれる |
| 3. あまり聞いてくれない | 4. 全く聞いてくれない |

回 答	件 数
よく聞いてくれる	13 件
まあ聞いてくれる	8 件
あまり聞いてくれない	0 件
全く聞いてくれない	0 件

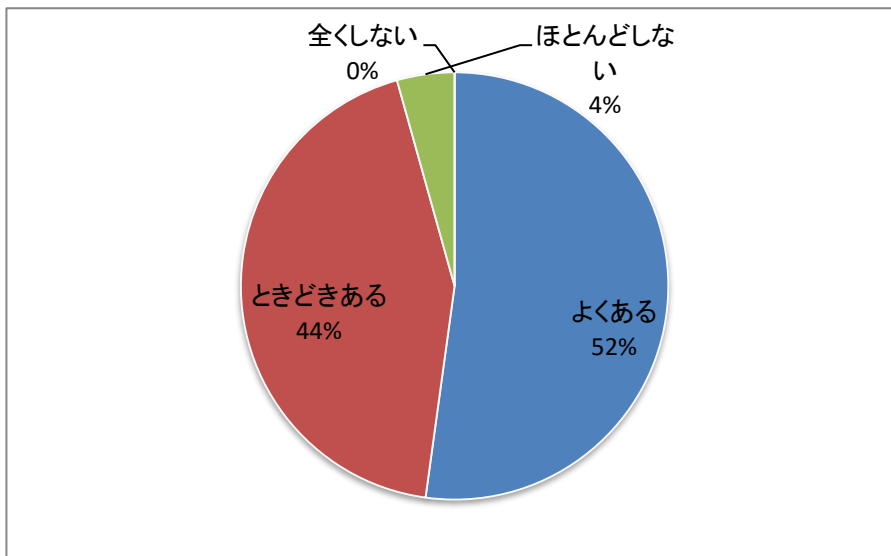
無回答 1件



(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？

1. よくある 2. ときどきある 3. ほとんどしない 4. 全くしない

回 答	件 数
よくある	12 件
ときどきある	10 件
ほとんどしない	1 件
全くしない	0 件

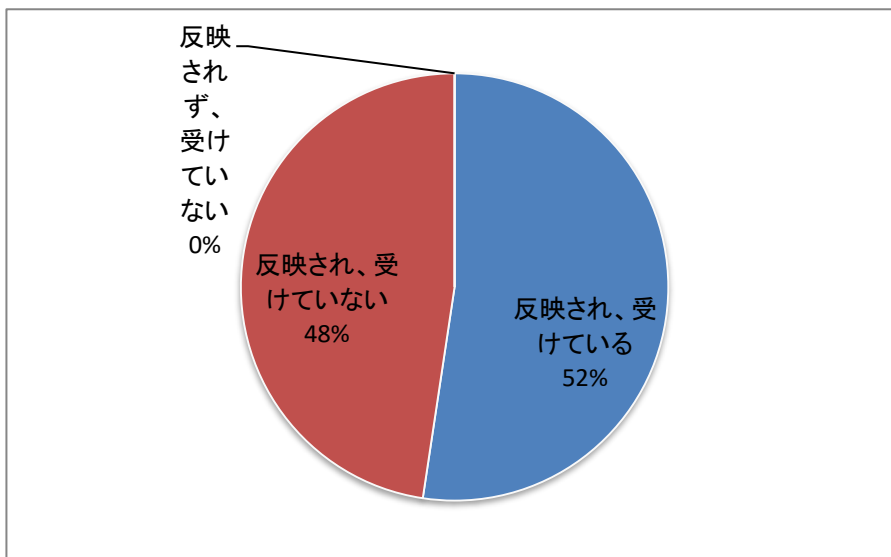


(3) 職員は、ご本人様やご家族様の意向や要望が反映されたケアプランを作成し、ご家族様にわかりやすく説明していますか？

1. 意向や要望が反映され、説明を受けている
2. 意向や要望が反映されているが、説明を受けていない
3. 意向や要望が反映されず、説明も受けていない

回答	件数
反映され、受けている	11 件
反映され、受けていない	10 件
反映されず、受けていない	0 件

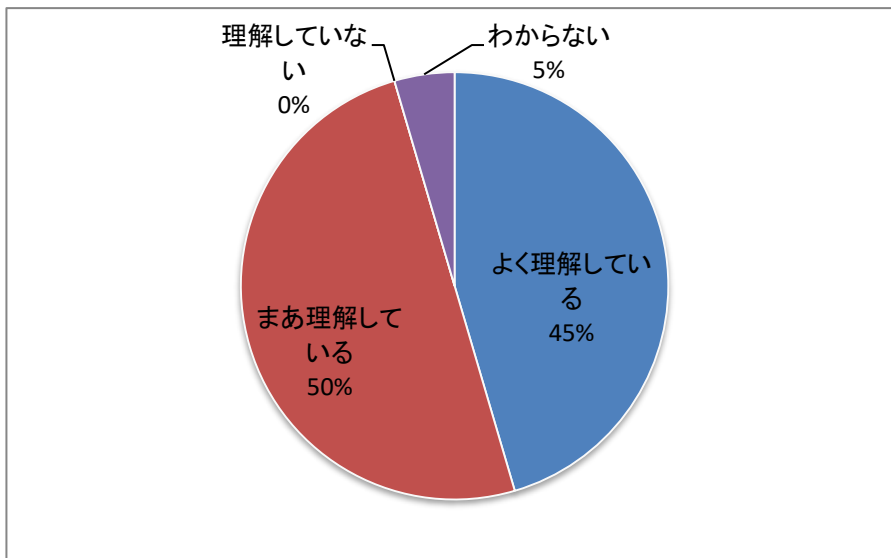
無回答 1件



(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？

1. よく理解している 2. まあ理解している 3. 理解していない 4. わからない

回答	件数
よく理解している	10 件
まあ理解している	11 件
理解していない	0 件
わからない	1 件

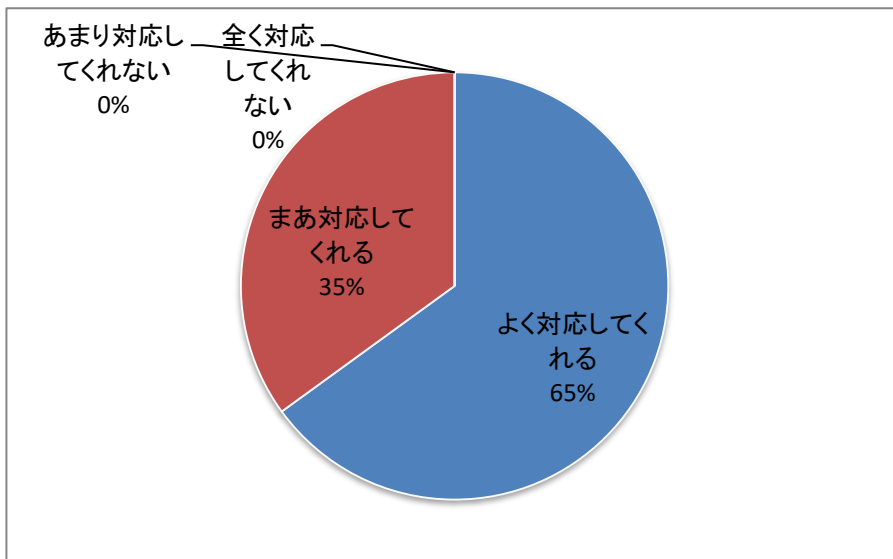


(5) 職員は、ご家族様やご本人様のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

- 1. よく対応してくれる
- 2. まあ対応してくれる
- 3. あまり対応してくれない
- 4. 全く対応してくれない

回答	件数
よく対応してくれる	13 件
まあ対応してくれる	7 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

無回答 2件

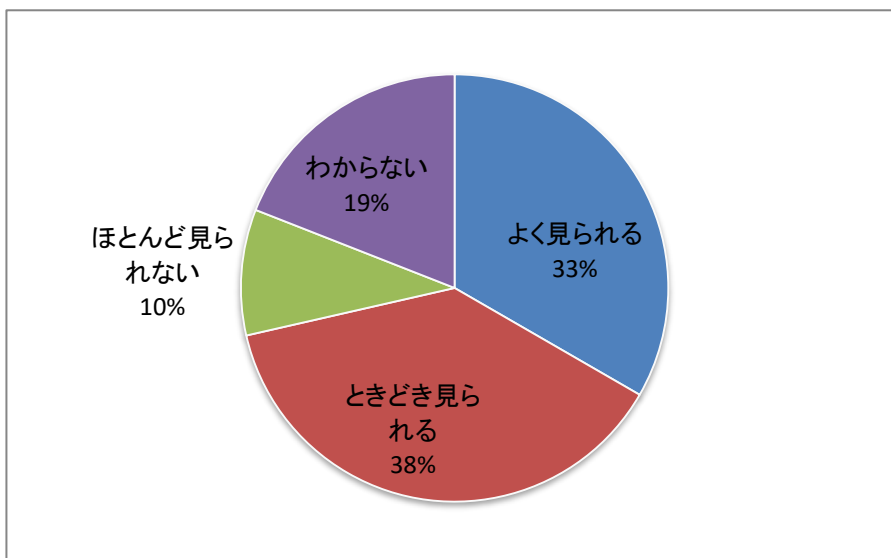


(6) 施設サービス(食事や排せつ、入浴など)を利用することで、ご本人様の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

1. よく見られる 2. ときどき見られる 3. ほとんど見られない 4. わからない

回 答	件 数
よく見られる	7 件
ときどき見られる	8 件
ほとんど見られない	2 件
わからない	4 件

無回答 1件

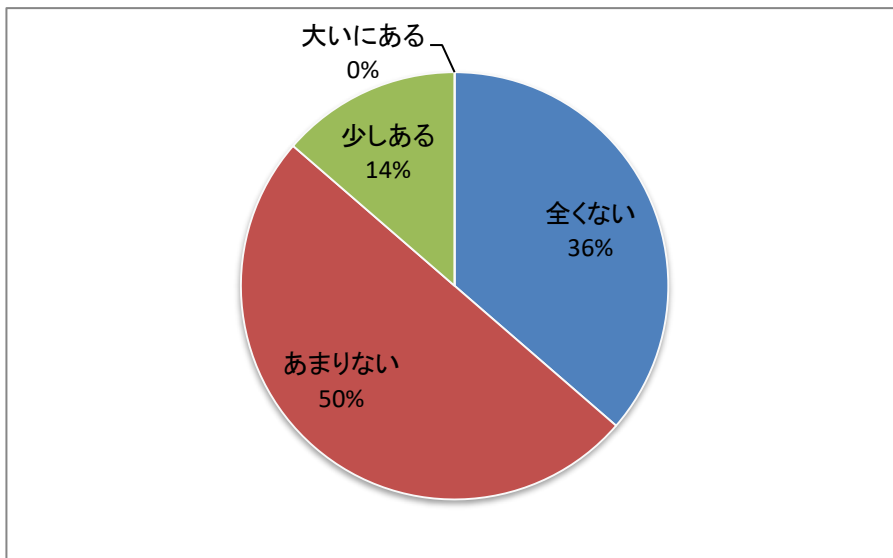


(7) 施設サービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？

1. 全くない 2. あまりない 3. 少しある 4. 大いにある

回 答	件 数
全くない	8 件
あまりない	11 件
少しある	3 件
大いにある	0 件

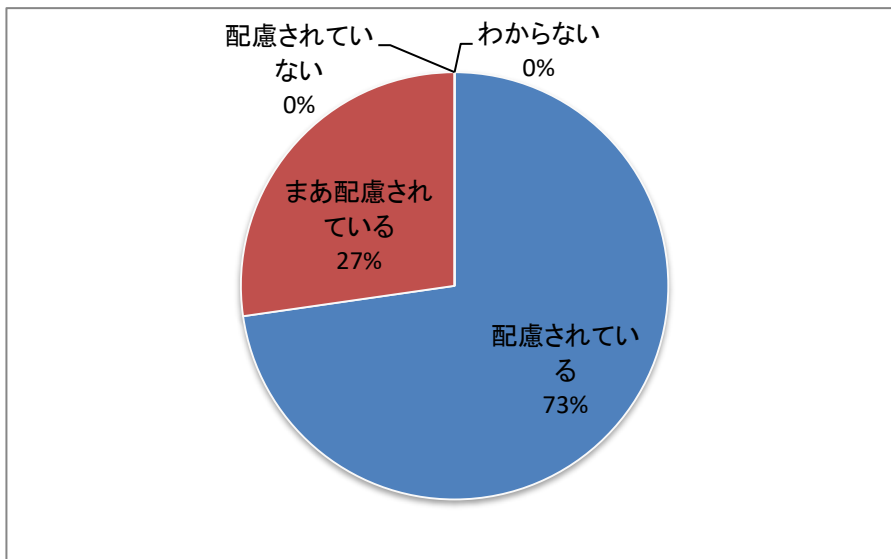
無回答 1件



(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？

- 1. 配慮されている
- 2. まあ配慮されている
- 3. 配慮されていない
- 4. わからない

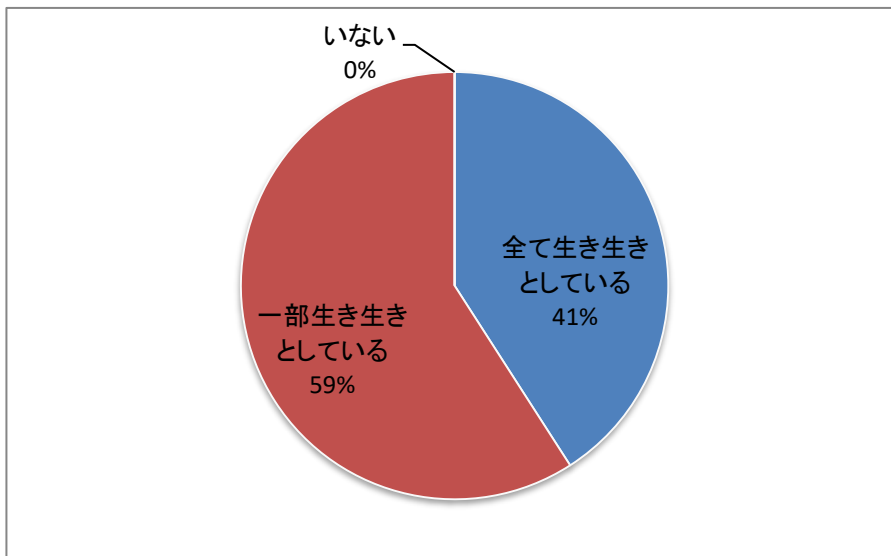
回答	件数
配慮されている	16 件
まあ配慮されている	6 件
配慮されていない	0 件
わからない	0 件



(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？

1. 全ての職員が生き生きとしている
2. 一部の職員のみ生き生きとしている
3. 生き生きとしている職員はいない

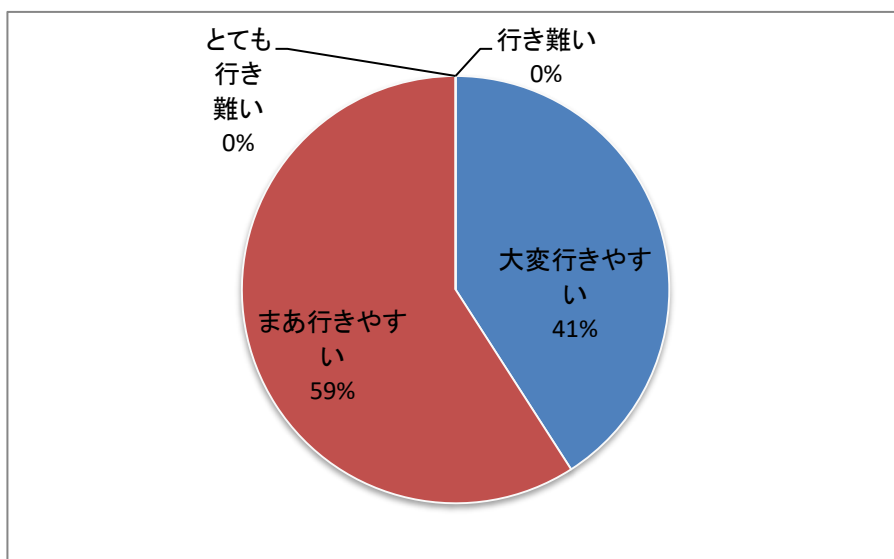
回答	件数
全て生き生きとしている	9 件
一部生き生きとしている	13 件
いない	0 件



(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？

1. 大変行きやすい 2. まあ行きやすい 3. 行き難い 4. とても行き難い

回 答	件 数
大変行きやすい	9 件
まあ行きやすい	13 件
行き難い	0 件
とても行き難い	0 件

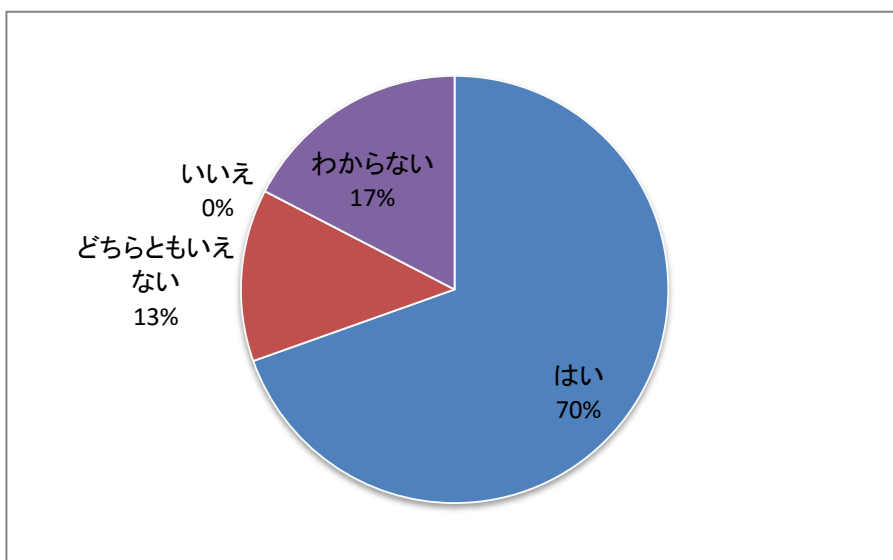


(11) 苦情や不満、要望などに対して、事業所はきちんと対応してくれていますか。

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

回答	件数
はい	16 件
どちらともいえない	3 件
いいえ	0 件
わからない	4 件

無回答2件

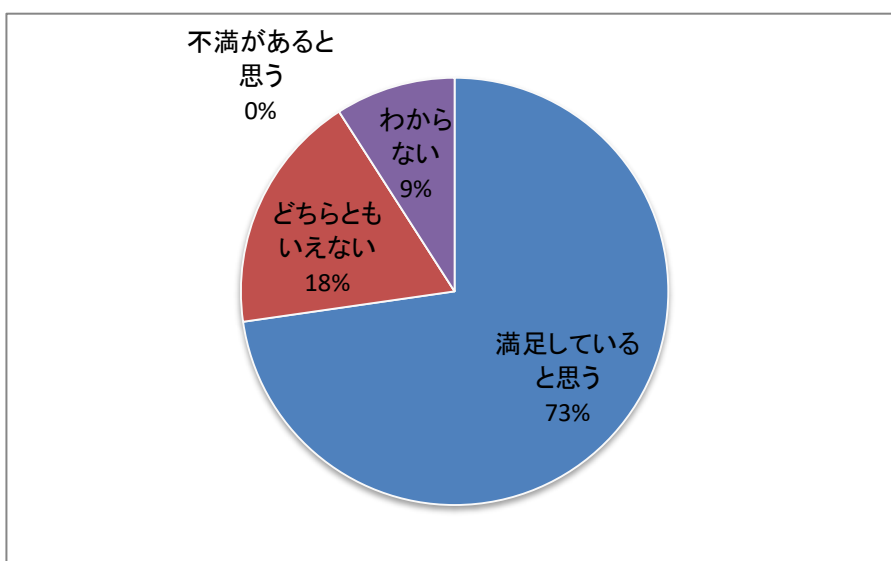


(12) ご家族様から見て、ご本人様は今のサービスに満足していると思いますか？

- 1. 満足していると思う
- 2. どちらともいえない
- 3. 不満があると思う
- 4. わからない

回 答	件 数
満足していると思う	16 件
どちらともいえない	4 件
不満があると思う	0 件
わからない	2 件

無回答 1件

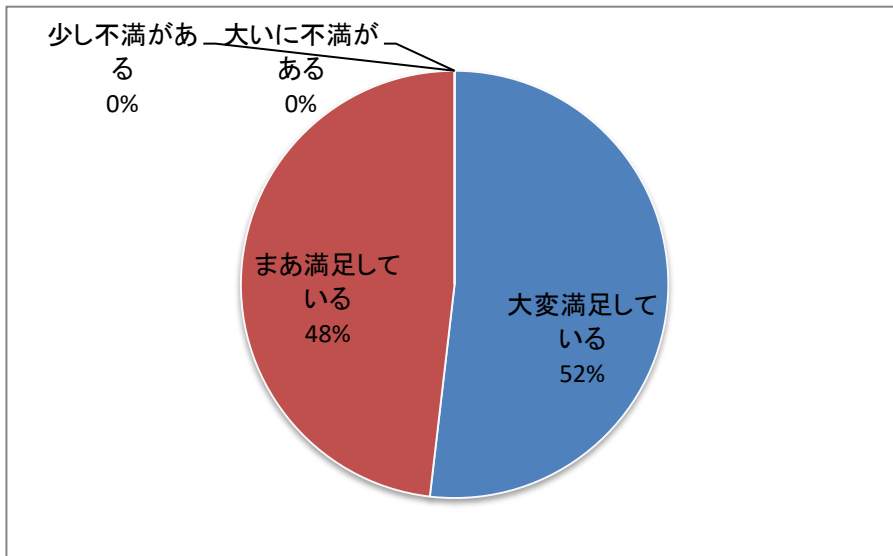


(13) ご家族様は今のサービスに満足していますか？

- 1. 大変満足している
- 2. まあ満足している
- 3. 少し不満がある
- 4. 大いに不満がある

回 答	件 数
大変満足している	14 件
まあ満足している	13 件
少し不満がある	0 件
大いに不満がある	0 件

無回答 1件



○施設の良い点、優れている点など

- ・職員の方々が、面会に行くと家族の話を良く聞いてくれて大変うれしく思っている。
- ・季節ごとの不足している下着等など連絡下さって、しっかり見てい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と思いました。
- ・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しています。
- ・いつも丁寧に対応して下さい、大変助かっています。
- ・施設内外の整理整頓が成されており、衛生面ともスタッフが、配慮している姿が見られて安心している。
- ・行事やお祭りに力を入れている所が、素晴らしい。
- ・利用者の方が、穏やかに暮らしておられることが何よりだと思う。

○施設に改善してほしい点、ご意見などをご自由にお書き下さい。

- ・居室にごみ、ほこりあり清掃しているのかと思います。
- ・職員さん1人に対応してる姿を見て、人手不足ではないか。
- ・人手の不足もあると思うが、重い障害のある入居者に対して、もう少し話し相手となる時間を作って欲しい。動物のセラピーでの癒しを提案する。
- ・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あった。何回か返したが続く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。
- ・経営上の課題もあると思いますが、職員の方々の負担が大きくなります。増員はできないものではないでしょうか。

貴重なご意見を頂き、本当にありがとうございました。花むつみのサービスがより良いものとなりお住まいの方やご家族様が安心して穏やかに暮らして頂ける環境作りに努力を重ねてまいります。

上記のご意見につきましては、下記の様にご回答させていただきます。

頂きましたご意見につきましては、お住まいの方、ご家族様へ不快なお気持ちやご不安を感じさせてしまった事をお詫び申し上げます。真摯に受け止め、改善に取り組んでまいりますので、今後とも何卒よろしくお願い致します。

・毎年のことながら、ご意見を頂いているお部屋の掃除が行き届いていなかった事につきまして、今までも試行錯誤を重ねて、掃除に当たってまいりましたが、現在、各通りにおいて清掃の時間を決め、掃除に取り組んで行く事としております。

・スタッフが、それぞれ入浴支援や、居室での支援などに当たっている場合、どうしてもスタッフが、ユニットに1人の体制になる事があります。そのような時には、ゆっくりとお一人お一人のお話しをお伺いする時間が持てていなかったり、また、ご家族様が、慌ただしく感じる場面があったことついて、日々のお住まいの方の支援の際に、支援に当たりながら、お話しに耳を傾けたり、ユニットにスタッフが一人でない時間帯には、お話しする時間を設けるようにさせて頂いております。

・他の方衣類が、タンスの中に入っていたタンスの中の整理整頓については、各居室のスタッフが、月に1回行っておりますが、普段の洗濯物をしまう際に、間違いが発生してしまっている状況にあるため、洗濯物を畳む際には、ネームプレートを利用して、他の方の洗濯物と混ざることがないように対策を立てております。