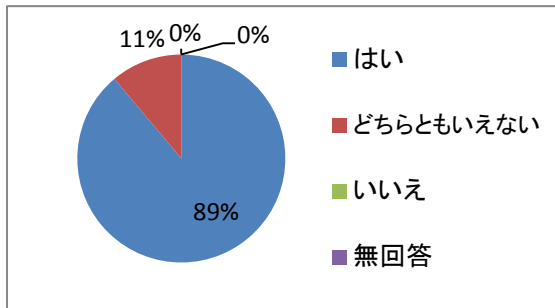


# 特別養護老人ホーム花むつみ ご家族様向けアンケート集計結果

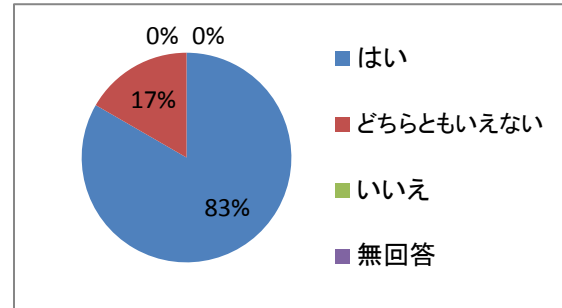
アンケートは昨年8/22から配布し、10/4に回収を締め切り、回収率は62%でした。  
 回答して頂きましたご家族の皆様、ご協力ありがとうございました。  
 アンケートの項目別の集計結果と寄せられたご意見をお知らせいたします。

## お引越す前について

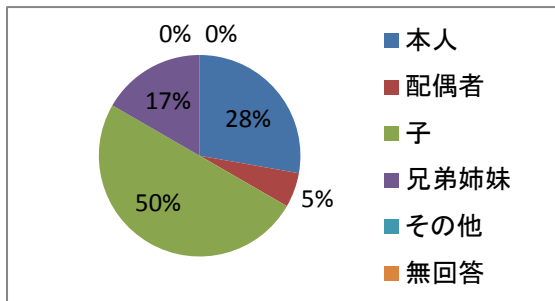
1 入所契約を交わす際、サービス内容や利用方法についての説明は十分理解できましたか。



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。

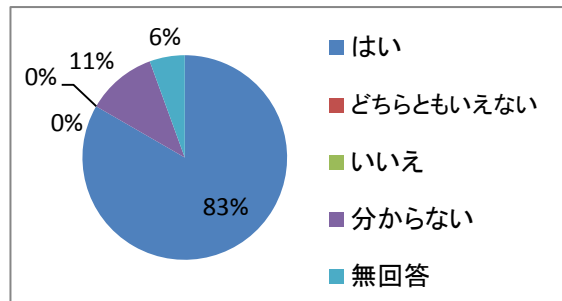


3 最終的にこの施設を選んだのはどなた様ですか。

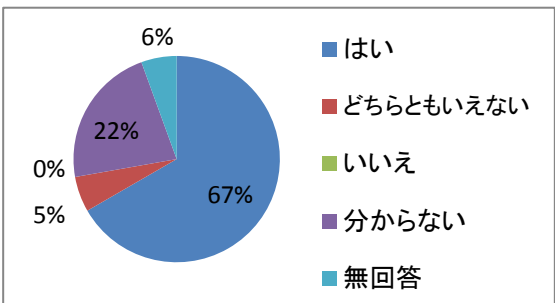


## 現在のご様子について

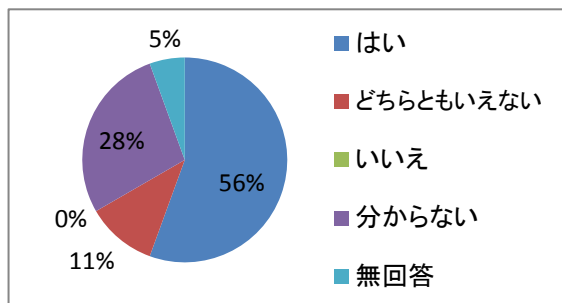
4 食事方法(食事時間、食器・器具、食べやすい工夫、介助方法等)はご本人様の状態にあった方法で支援されていますか。



5 お風呂の回数や時間に満足されていますか。



6 お風呂は安全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

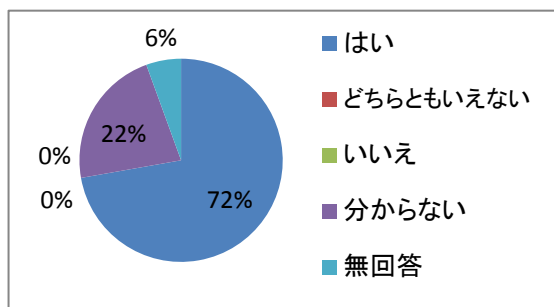
Q)お風呂は週何回で何曜日の何時からなのだろうか。

A)お風呂をご利用いただいている曜日や時間は特に決まっておりますが、お住まいの方のご希望や体調に配慮した上で、週2回以上のご提供をさせて頂いております。

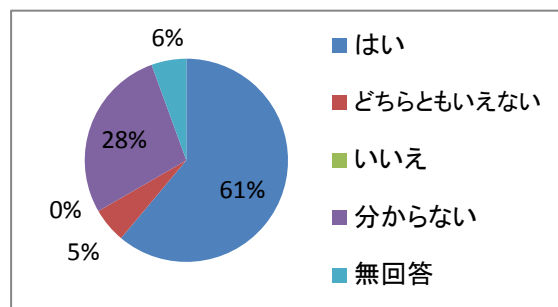
Q)実際の入浴状況が分からない。

A)家庭用から体を横にしたままなどの3つのタイプの浴室を設備しており、お住まいの方のお体の状況に合わせてご利用して頂いております。脱衣室や浴室に冷暖房を完備しており、快適な環境づくりを心がけております。支援する職員は浴室のタイプにより1~2人となっております。体調により入浴が難しい時はシャワーやお体を拭かせて頂いております。浴室の見学は、ご利用の方がいらっしゃる時はいつでも見学可能ですので、お気軽に職員へ申し出くださいませ。

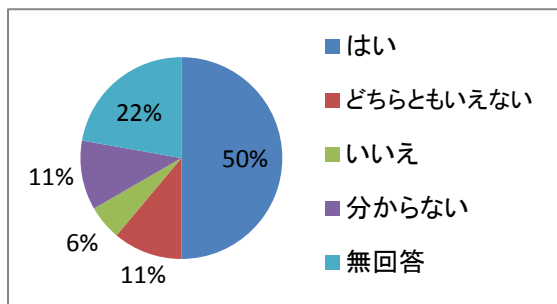
7 排泄支援はご本人様の状態にあった方法で行われていますか。



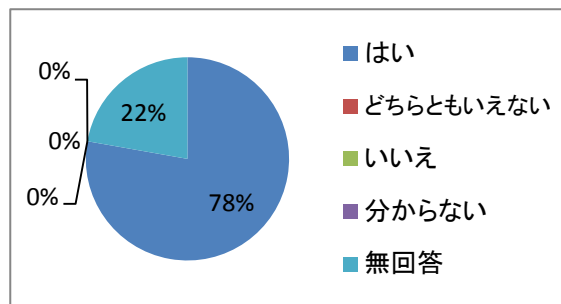
8 排泄リズムを把握して、自立できるように支援してくれていますか。



9 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)

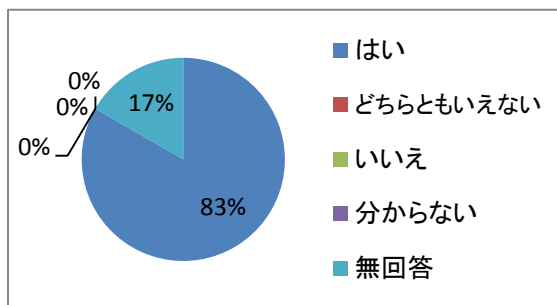


10 病気やけがの時には、適切に対応してくれますか。

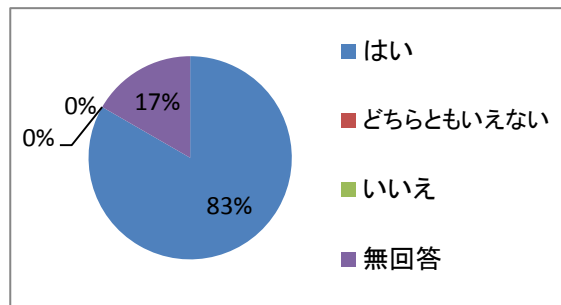


### 職員について

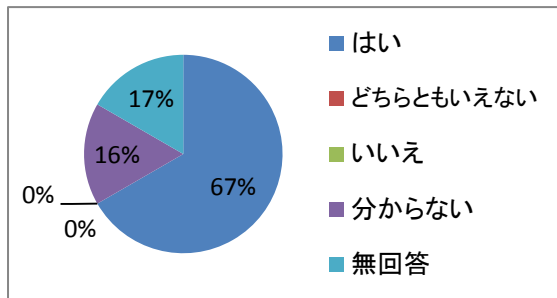
11 職員はご家族様の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか。



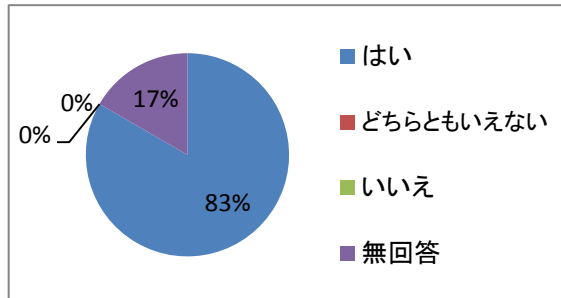
12 ご本人様の暮らしぶりや健康状態など、面会時や電話時等で職員から報告がありますか。



13 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。

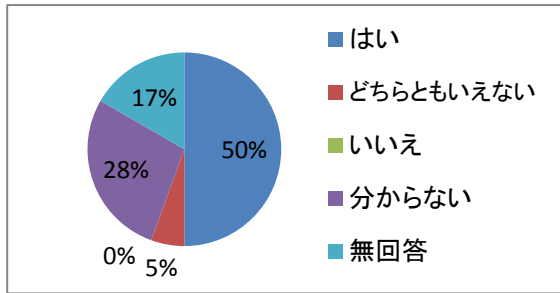


14 職員は話やすく、丁寧に思いやりのある言葉遣いや態度をしていると感じますか。



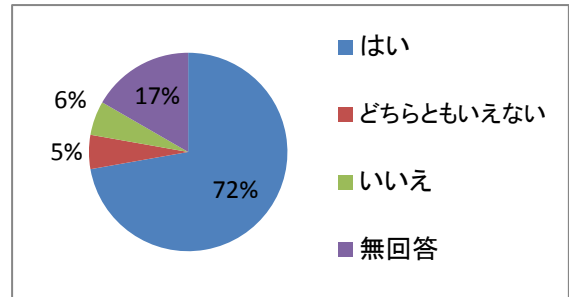
職員について

15 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

16 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。



寄せられたコメント

Q)各室ごとのエアコン管理の為温風の循環が悪く、冬の場合上部が暖かく、足元が冷たく感じる。

A)エアコンの温風で室内全体が循環することは難しい現状です。今後サーキュレーター等も検討していきます。

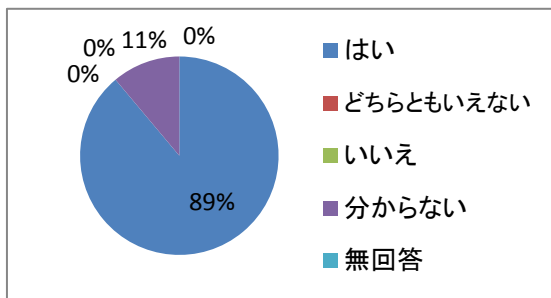
Q)タンスの上など、掃除をして頂きたい。

A)掃除が行き届いておらず、申し訳ありませんでした。支援職員間で“お住まいの方の住まい”という認識を持ち、環境整備の見直しを図り、必要物品をそろえ、お住まいの方々が気持ちよく過ごせるよう、より一層お住まいの環境整備に努めていきます。

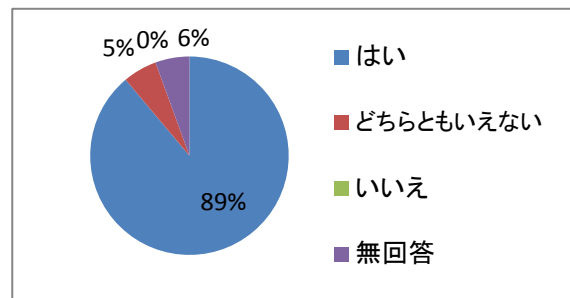
Q)本人はテレビを見ないので、部屋に設置しなくてもいいと思う。

A)お住まいの方やご家族様の意見を頂きながら、お住まいづくりをさせて頂いております。テレビはお住まいの設備の一つとして設置しております。ご家族様の面会時に団らんの一つとしてお住まいの方と一緒にテレビをご覧になられてもいいと思いますが、どうしても不要な場合はお知らせください。

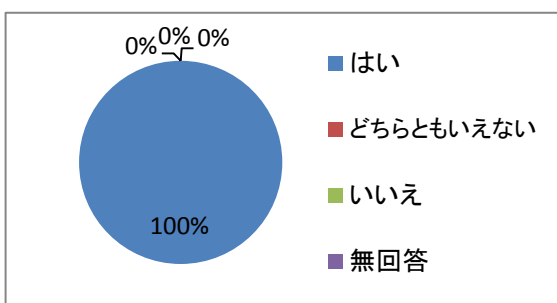
17 苦情や不満、要望などに対して、施設はきちんと対応してくれていますか。



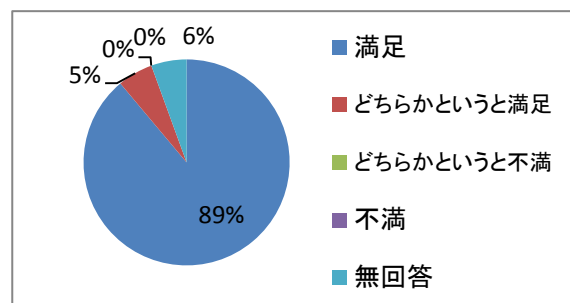
18 ご本人様が居心地良く暮らせていますか。



19 この施設を選んでよかったと思いますか。



20 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)

- 家から近い所に花むつみはあるので、おじいちゃんも家にいるような感じで、日々過ごさせてもらっております。本当にありがとうございます。
- 日々細やかな気配りを頂き本当に感謝しております。本人も以前、デイサービス、ショートステイなど他の施設も利用させて頂きましたが「ここが一番」と喜んでおります。私達家族も安心しております。ありがとうございます。
- 本人もまだ若いし、入所生活も何年にもなると思ってます。入所当時、夫に接して下さるスタッフの皆様のお名前とお顔を覚えようと思いましたが、無理な事に気が付きました。季節折々のイベントを企画して、家族までも招待して下さったり有難うございます。第1号として入所させて頂き、3年目となり、ホームの廻りにも色んな草花や樹木が植樹されてくるのを、訪問する度に嬉しく思います。そして、何時訪問しても、親切で低姿勢な対応には頭が下がる思いです。重度の障害を持つ夫で、これからも迷惑掛ける事が多々あると思いますが、宜しく御願い致します。
- 大変良くして頂いています。ありがとうございます。
- 細やかな心配り、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、元気な若いやさしい皆様にお世話頂き、本当に感謝しております。おかげさまで、姉も落ち着いて過ごしているように思われます。花むつみ様のお力を得ながら姉にとっておだやかな日が続くことを願っております。遠く離れてはいますが、私共もできる限りのことをして参る所存です。今後共、何卒よろしくお願い申し上げます。
- 入所してから、本人も家族も安心して過ごせてます。これからもよろしくお願い致します。
- 大変お世話になっております。今後共、宜しく御願い致します。
- 職員の方々が本人のわがまをじっくり聞いてくれたり、その時々に合わせて対応してくれたら、私達家族にも随時、報告していただき、又こちらの要望を聞いていただいたり、とてもありがたいと思っております。この後もよろしくお願いいたします。
- 今後もよろしくおねがいします。
- 入所当初は少し不満点がありましたが年々経験を重ねてスキルアップし現在は大変満足し感謝の気持でいっぱいです。
- アンケート結果を公表し、Q, A等も公表してほしい。

▪うちの母は大食で太っていましたが、食事でやせてくれましたし、常に大声でけんかしていましたが、顔がおだやかになり、思いやりの心が生まれて来てよかった。これも職員の方々の接しかたがいいからと思います。1年に1回の祭り、とつても地域の方々ともふれあいがありよい事だと思っています。

▪お世話してもらっている職員の皆様には大変なお仕事だと本当に感謝しております。これからもよろしくお願い致します。

▪いつもありがとうございます。

Q)先日、昼食前に伺った時に、軽い体操のような事をしていたので、見ていたら声を出す、腕やももなどを少しずつ動かしていました。寝たきりにならない予防でもあるし、声を出して口を動かす事は食事を摂ることに必要な動作なのでずっと続けて欲しいと思いました。

P. S. 母が食事を美味しいと感じながら長生きしてくれたら一番良いと思います。

A)食事前に食べる事前準備として簡単な体操をお住まいの方と職員とで行っております。腕を動かすことで食事を口まで運ぶ動作を、口や舌を動かすことで食事を噛むことや飲み込むことなどの動作がとれるようにと思って取り組んでおります。

今後も施設内外で機能訓練に準じるような体操をお住まいの方に実施できるように、職員全員がスキルアップできるよう取り組んで参りたいと思います。

現在支援の中に取り入れさせて頂いている、ワンケア・ワンリハビリ・ワンギフト(一つのケアの中にリハビリ要素を取り入れての提供)を今後も継続していきます。

Q)本人の預金等の保管や管理をして頂けたらと希望しております。また、買物ボランティア(有料)が居てくれたらと思います。

A)金銭・貴重品等については、原則、お住まいの方又はご家族様に管理していただきますが、お住まいの方又はご家族様が管理できないやむを得ない事情がある場合は、「預り金規程」に基づき施設に管理を委託することができます。

買物については、日常生活に必要な物品を入居者又は家族が購入することが困難な場合は、施

設が購入を代行します。

どちらも、生活相談員がお話を伺いますので、お気軽にご相談ください。

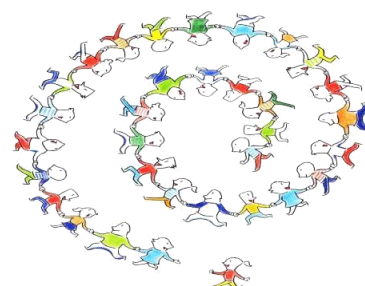
Q)施設の経営上、職員の人数は限られると思います。少ない人員で良く対応されていると思いますが、もう少し増やす事はできないもののでしょうか。ご苦勞を軽減させてやりたいと思います。

A)各通りに日中は1~3人、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。その他に夜間は宿直員や併設事業の小規模多機能型居宅介護花むつみの職員が配置されておりますので、お住まいの方の支援を協力し合えます。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、職員一人ひとりがお住まいの方やご家族様にお声掛けをし、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努めていきます。

Q)夜間看護師さんが宿直していないと聞いていますが(職員の方が宿直していると聞いていますが?)緊急時に心配なので希望として看護師さんの宿直をお願いします。

A)夜間は介護職員が夜勤に入り、お住まいの方の生活を24時間にわたって支援させて頂いております。看護師は2名常勤でおりますが、日中の時間帯の勤務となっており、日中お住まいの方の体調管理や処置、回診、通院等の支援をしており、夜間お住まいの方の体調に変化がある場合は、看護師を電話で呼び出しする体制となっております。そのため、看護師が夜勤業務に就くことは難しい現状です。緊急時は看護師が介護職員から連絡を受け、状況を判断し、指示や駆けつけし、医師へ連絡をして必要な処置等を行うことを今後も速やかに行い対処していきます。

ご家族様から頂いた貴重なご意見やご要望は、今後お住まいの方の視点に立ち、お住まいの方やご家族様の声を聞き、それに添ったより良いサービス提供していけるよう、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・クオリティー推進委員会