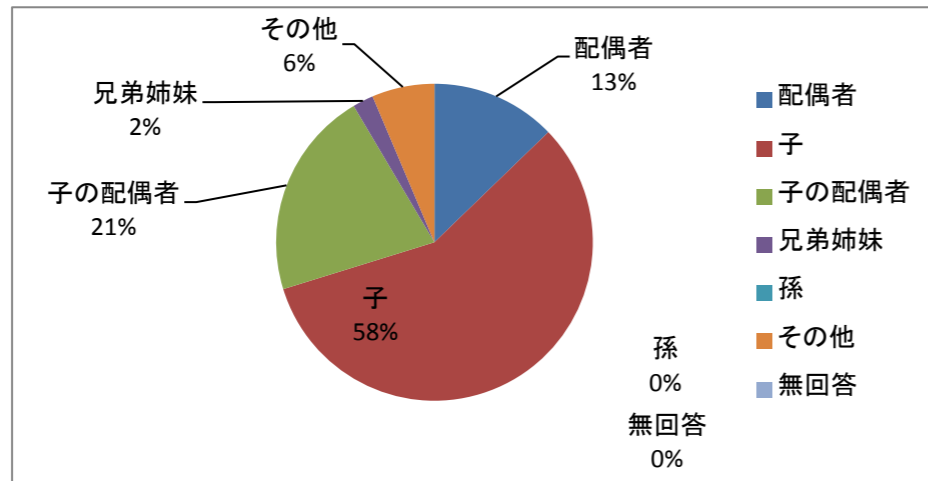


平成28年度 うずらはし ご利用者満足度調査【特養】

|    |    |    |    |     |        |
|----|----|----|----|-----|--------|
| 配布 | 60 | 回収 | 47 | 回収率 | 78.33% |
|----|----|----|----|-----|--------|

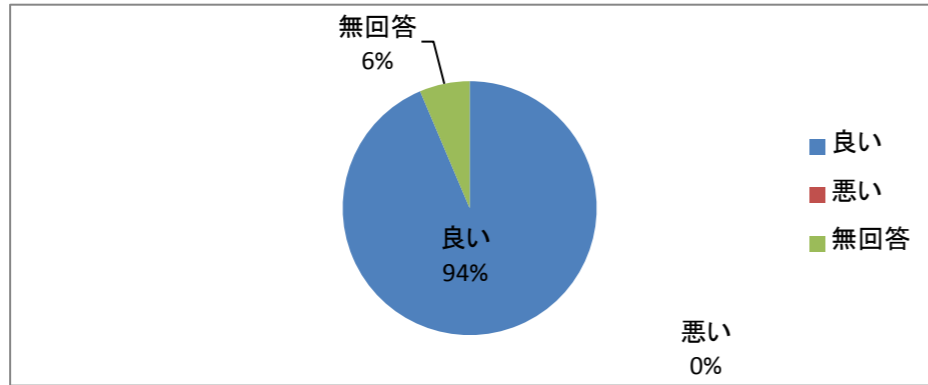
①この調査で回答されるあなたは、入居者様からみてどのような立場の方ですか？

|       |    |
|-------|----|
| 配偶者   | 6  |
| 子     | 27 |
| 子の配偶者 | 10 |
| 兄弟姉妹  | 1  |
| 孫     | 0  |
| その他   | 3  |
| 無回答   | 0  |



②電話や面会時など、職員の言葉遣いや対応はいかがですか？

|     |    |
|-----|----|
| 良い  | 44 |
| 悪い  | 0  |
| 無回答 | 3  |

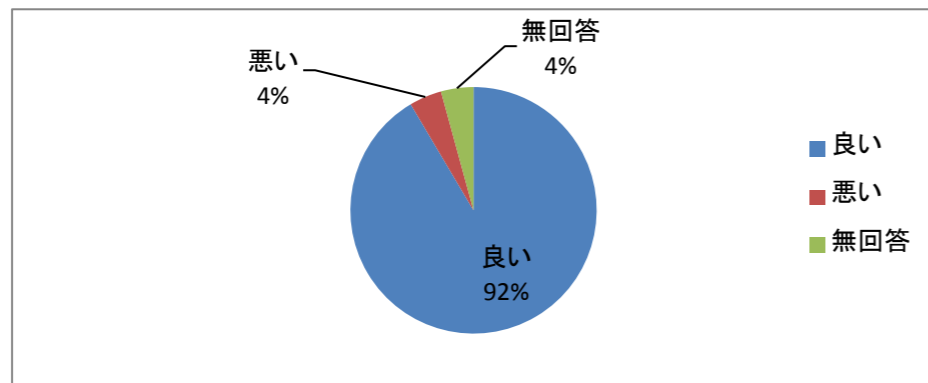


—ご意見—

- ・職員のみなさんがいつも挨拶して下さいます。
- ・いつも笑顔で接してくれます。

③居室(自室)やホール全体の雰囲気、清潔、快適さはいかがですか？

|     |    |
|-----|----|
| 良い  | 43 |
| 悪い  | 2  |
| 無回答 | 2  |

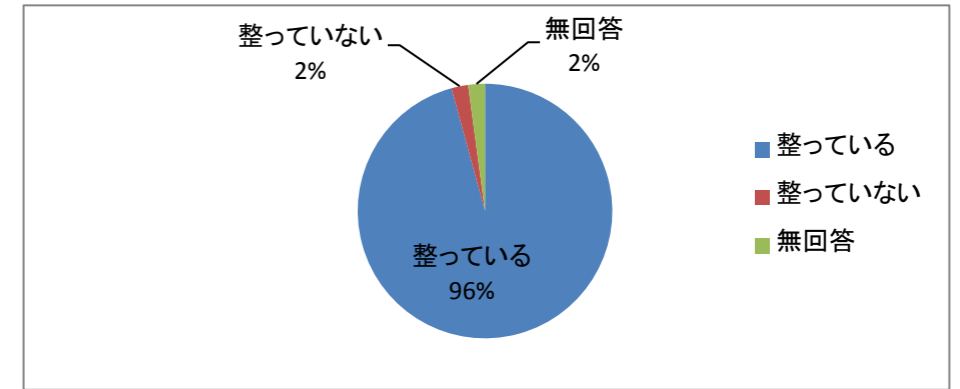


—ご意見—

- ・洗濯、掃除も行き届いて嬉しい限りです。家庭的な雰囲気です。
- ・ベッドのまわりにほこりがあるので、注意してほしいです。

④入居者様の身だしなみは整っていますか？(髪、ひげ、服の汚れなど)

|        |    |
|--------|----|
| 整っている  | 45 |
| 整っていない | 1  |
| 無回答    | 1  |

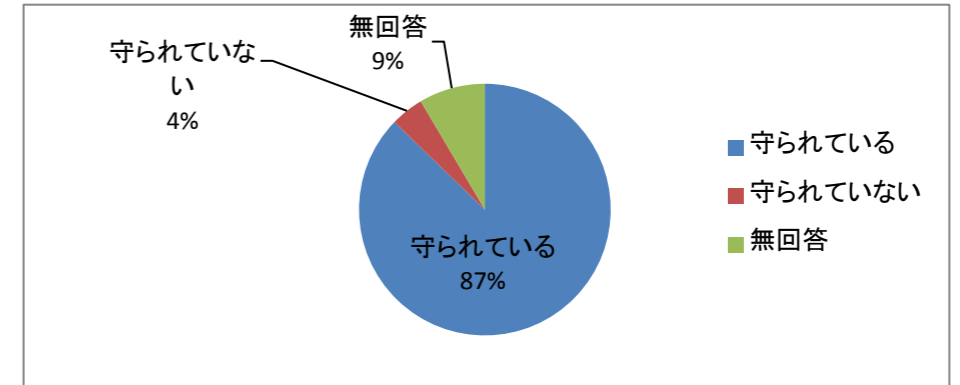


—ご意見—

- ・髪が伸び始める前に切ってもらえています。
- ・食事の後の後に行くと、時々服が汚れている時があります。

⑤入居者様のプライバシーは守られていると思いますか？

|         |    |
|---------|----|
| 守られている  | 41 |
| 守られていない | 2  |
| 無回答     | 4  |

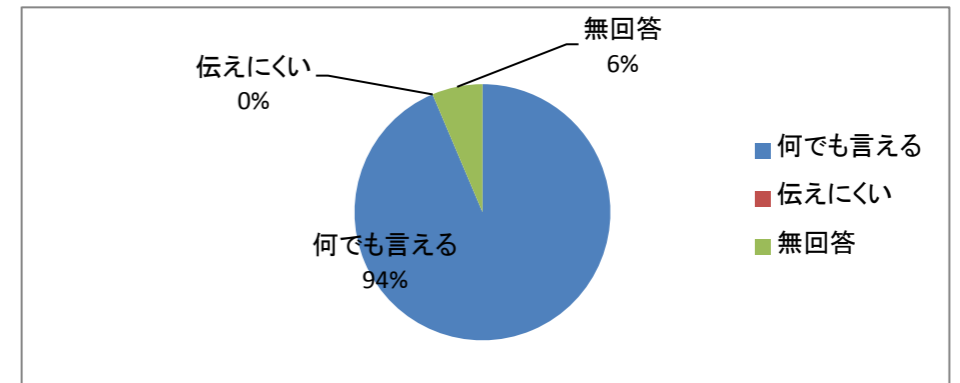


—ご意見—

- ・一人一人が個室で何でも話ができます。
- ・本人の状況上仕方ないし、必要なことだと思っています。今まで通り見守りの方、宜しくお願い致します。

⑥気軽に職員へ希望・要望を伝えられますか？

|        |    |
|--------|----|
| 何でも言える | 44 |
| 伝えにくい  | 0  |
| 無回答    | 3  |

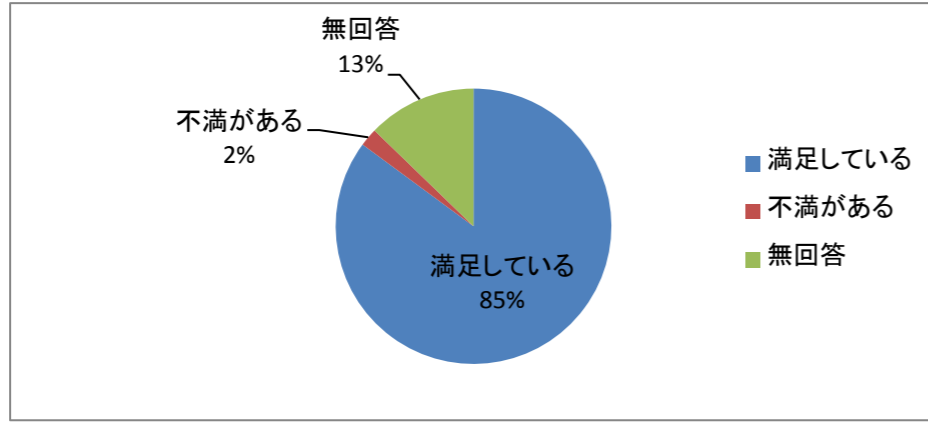


—ご意見—

- ・伝えることはしていますが、職員さんで共有されていないようです。
- ・本人に寄り添い、本人を生活者として接して下さる職員さんの自然な様子が観られますので、何でも言いやすいです。

⑦入居者様の状況について、担当職員から説明や連絡に満足されていますか？

|        |    |
|--------|----|
| 満足している | 40 |
| 不満がある  | 1  |
| 無回答    | 6  |

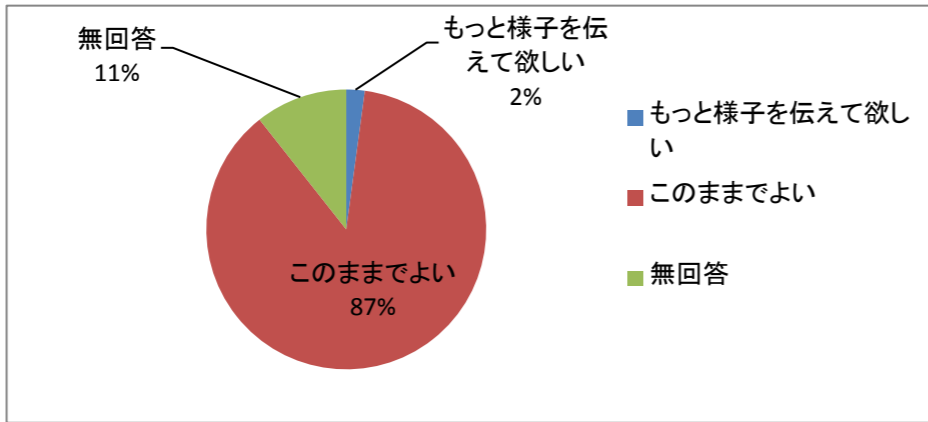


—ご意見—

- ・本人から話をしないのでメモ的でも良いので様子を聞かせて欲しいです。
- ・アザができると、その都度電話連絡をしてくれますが、工作中は困るので、夕方にしてほしいです。

⑧連絡頻度はいかがですか？

|              |    |
|--------------|----|
| もっと様子を伝えて欲しい | 1  |
| このままでよい      | 41 |
| 無回答          | 5  |

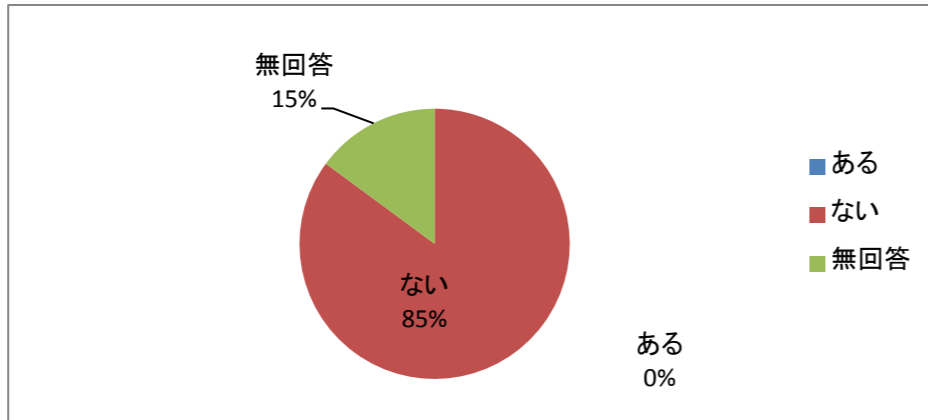


—ご意見—

- ・面会時に様子を伝えて頂けるので、必要時に伝えて頂ければ良いと思います。

⑨食事、栄養内容等で知りたい情報がありますか？

|     |    |
|-----|----|
| ある  | 0  |
| ない  | 40 |
| 無回答 | 7  |

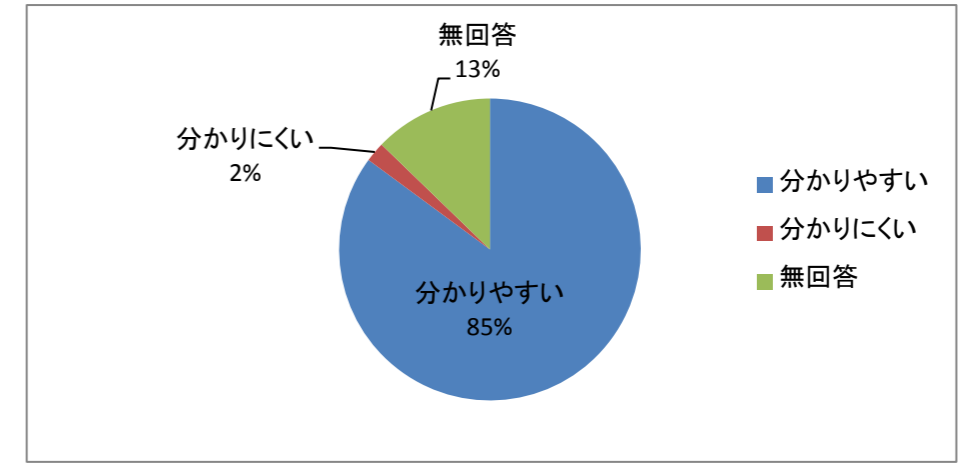


—ご意見—

- ・本人の機能向上の可能性があれば、食形態の工夫も試行して頂けたらと思います。

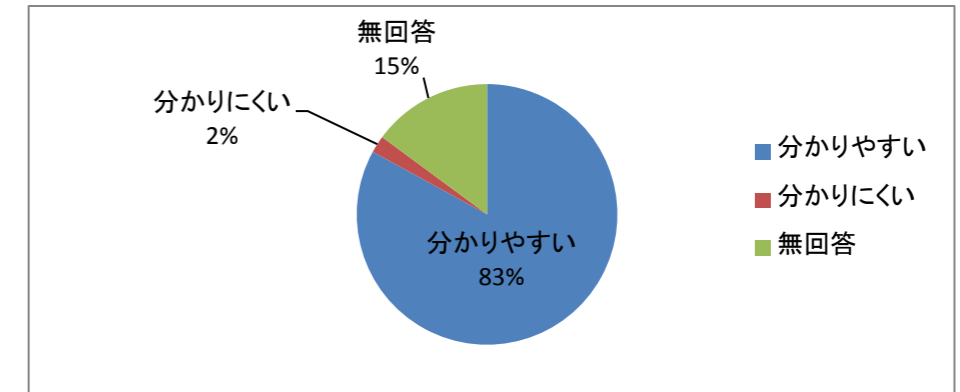
⑩栄養ケア計画書の内容は、分かりやすいですか？

|        |    |
|--------|----|
| 分かりやすい | 40 |
| 分かりにくい | 1  |
| 無回答    | 6  |



⑪機能訓練計画書の内容は、分かりやすいですか？

|        |    |
|--------|----|
| 分かりやすい | 39 |
| 分かりにくい | 1  |
| 無回答    | 7  |

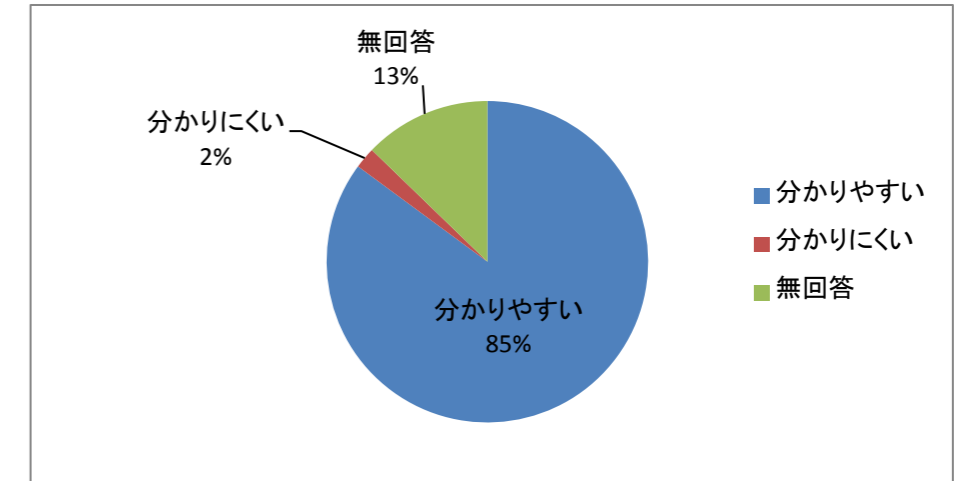


—ご意見—

- ・リハビリの内容等。

⑫施設サービス計画(ケアプラン)の内容は、分かりやすいですか？

|        |    |
|--------|----|
| 分かりやすい | 40 |
| 分かりにくい | 1  |
| 無回答    | 6  |

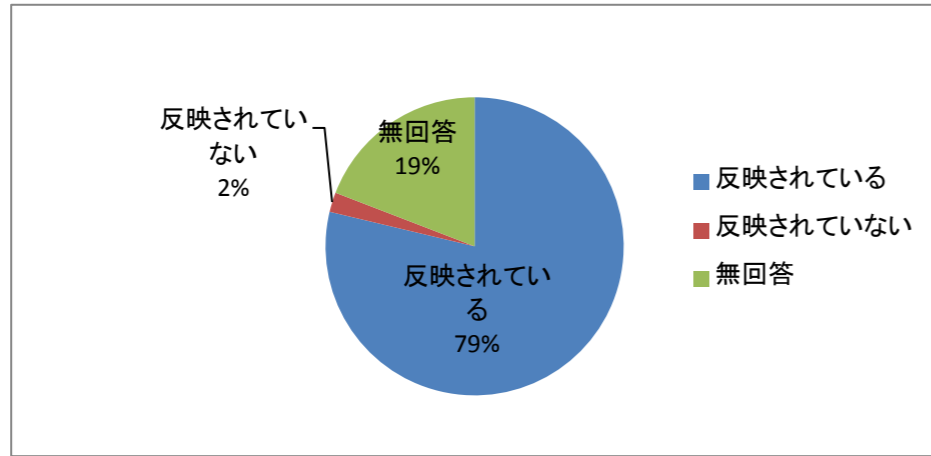


—ご意見—

- ・細やかに本人の状態に沿ったものとなっているので、良く観察して頂いていると感じます。

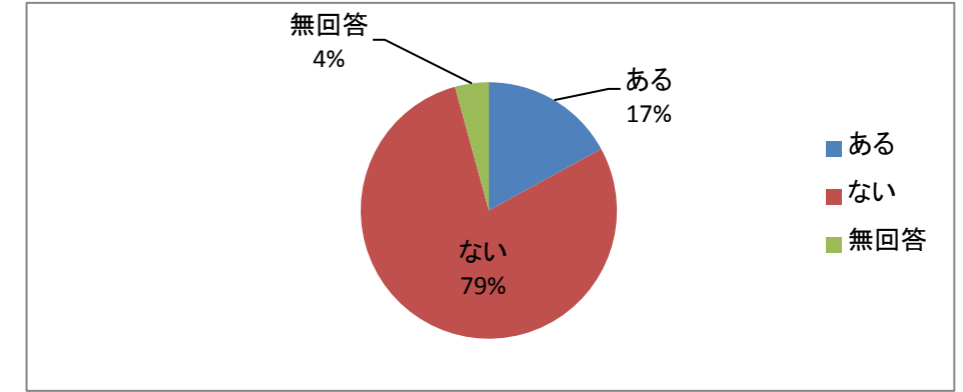
⑬入居者様、ご家族の要望などが、各種計画書に反映されていますか？

|          |    |
|----------|----|
| 反映されている  | 37 |
| 反映されていない | 1  |
| 無回答      | 9  |



⑮医療面での不安・知りたい事などはありますか？

|     |    |
|-----|----|
| ある  | 8  |
| ない  | 37 |
| 無回答 | 2  |



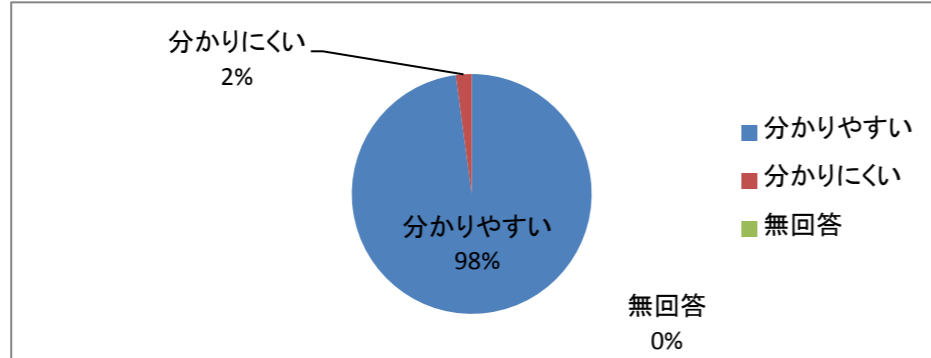
—ご意見—

- ・以前と変わってなくても、定期的に説明があったら良いと思います。
- ・回診の結果など、何かありましたらもう少し教えて頂けるとありがたいです。

⑭郵便物の内容は、分かりやすいですか？

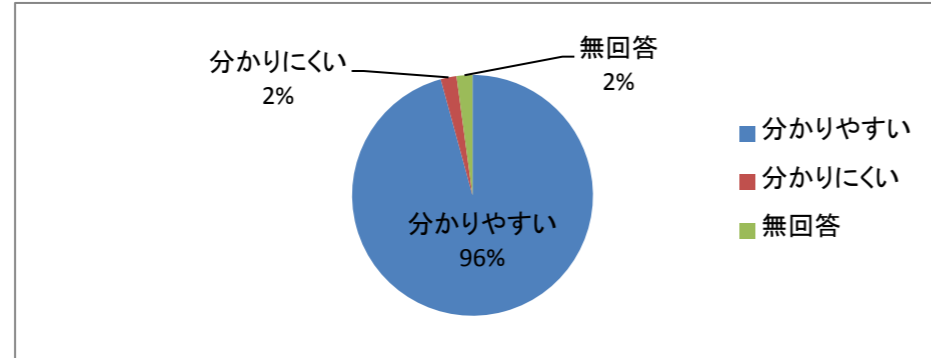
●請求書

|        |    |
|--------|----|
| 分かりやすい | 46 |
| 分かりにくい | 1  |
| 無回答    | 0  |



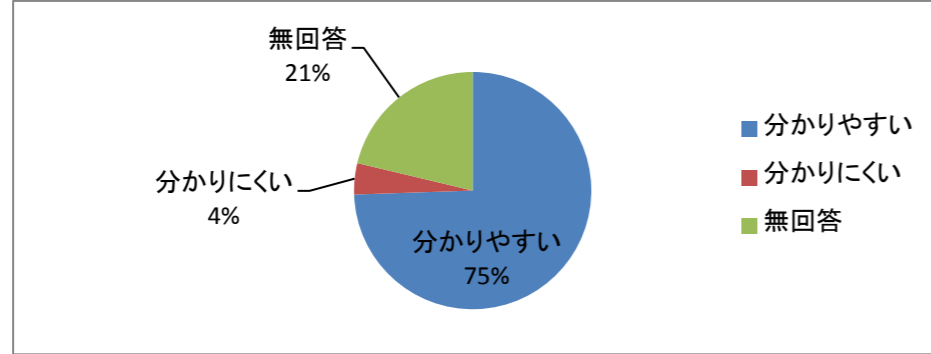
●領収書

|        |    |
|--------|----|
| 分かりやすい | 45 |
| 分かりにくい | 1  |
| 無回答    | 1  |



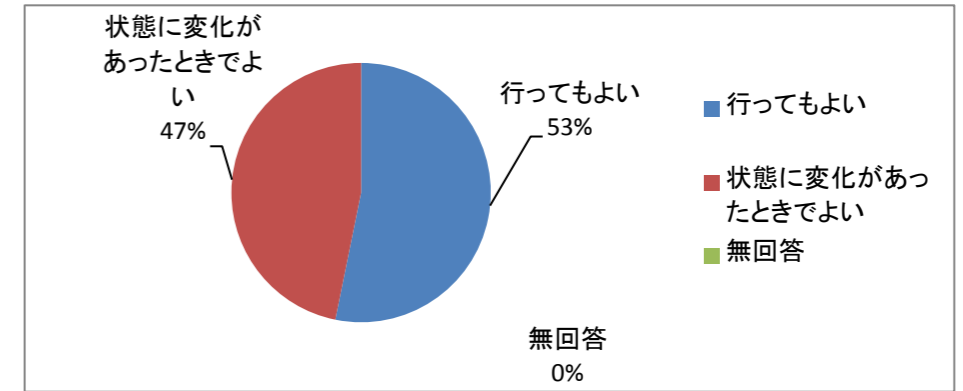
●上記以外のその他

|        |    |
|--------|----|
| 分かりやすい | 35 |
| 分かりにくい | 2  |
| 無回答    | 10 |



⑯看取りについての意向確認を定期的に行なってもよろしいですか？

|                |    |
|----------------|----|
| 行ってもよい         | 25 |
| 状態に変化があったときでよい | 22 |
| 無回答            | 0  |



—ご意見—

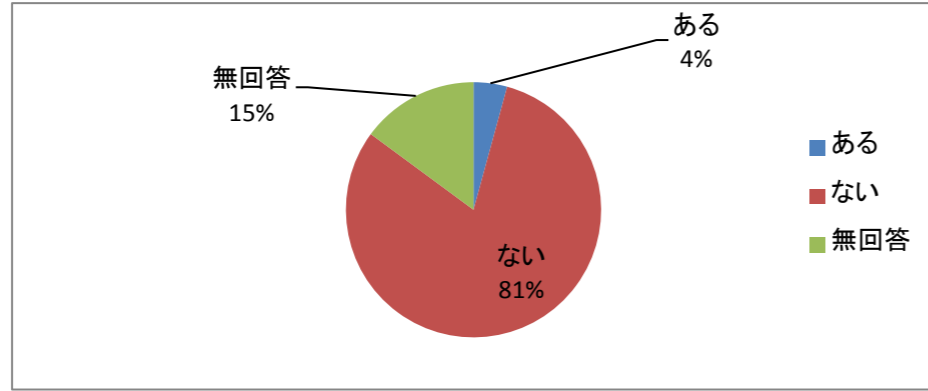
- ・家族にはよいが、本人にはしないしてほしい。
- ・これからの時代は「死の質」も問われても良いと思っています。無駄な延命は望んでいません。

⑰誕生日や家族交流会などの行事がありますが、どのような行事に参加されたいですか？

- ・誕生日に行事がある事を知らず、先に予定が入って参加できませんでした。年齢を考えると、貴重な時間であり、すごく残念でした。早く知っていればよかったです。
- ・難しい事とは思いますが、市の行事(市展など)に連れて行って頂ければありがたいです。

**⑩行事以外で、うずらはしで取り組んでほしいことはありますか？**

|     |    |
|-----|----|
| ある  | 2  |
| ない  | 38 |
| 無回答 | 7  |

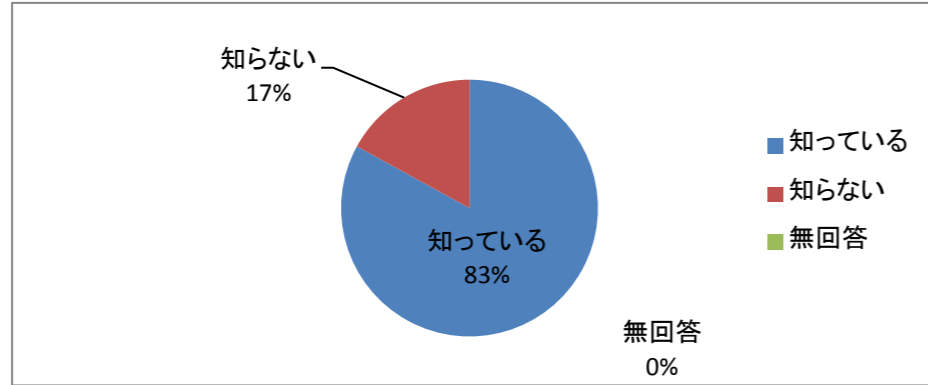


**—ご意見—**

- ・先日の橋田のお祭りのおみこしを大変喜んでおりました。地域の方々とふれあう事は素晴らしいと思います。
- ・デイサービスで行事(踊りや歌)がある時、特養の人も見に行けると思いますが、職員の数が少なく大変でしょうから、家族に教えてくれれば付き添って見れると思います。デイサービスのカレンダーのような物があればありがたいです。

**⑪苦情や意見要望など入れる投書箱が、面会簿の脇にありますか？**

|       |    |
|-------|----|
| 知っている | 39 |
| 知らない  | 8  |
| 無回答   | 0  |

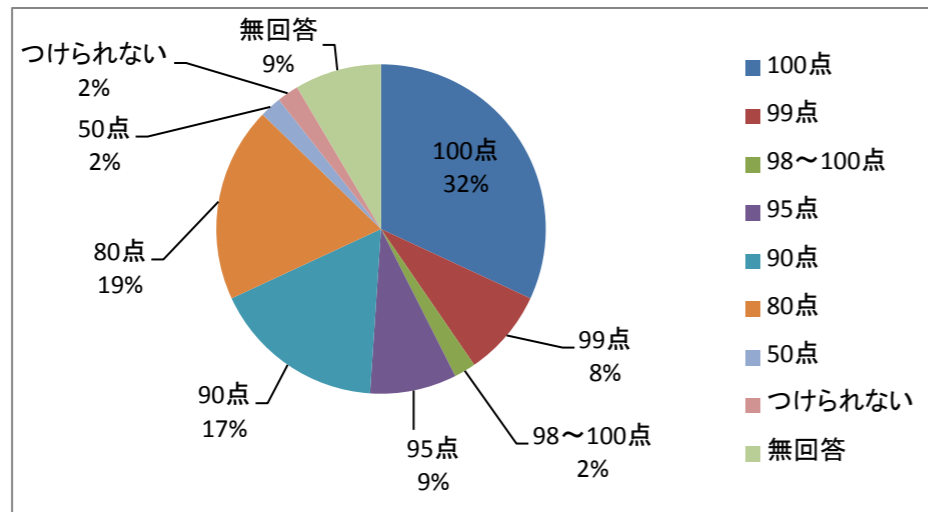


**—ご意見—**

- ・簡単な要望等は、現場に居合わせたスタッフさんに言えば済むことで、特に苦情や意見はないです。

**⑫特別養護老人ホーム うずらはしの総合評価は100点満点中、何点ですか？**

|         |    |
|---------|----|
| 100点    | 15 |
| 99点     | 4  |
| 98~100点 | 1  |
| 95点     | 4  |
| 90点     | 8  |
| 80点     | 9  |
| 50点     | 1  |
| つけられない  | 1  |
| 無回答     | 4  |



**【理由】**

- ・限りなく100点に近いと思います。
- ・点数評価は、するものでしょうか？
- ・大満足です。

**※ご要望、ご意見など**

- ・子守りをしているのでなかなか面会に行けませんが何かあるとその都度連絡をして頂いて大変ありがとうございます。
- ・毎日清潔に生活させて頂いているようで安心しております。若い方のお世話を本人は喜んでいるようです。自宅での介護が難しくなった私にとってありがたい事です。(本人にはやや申し訳ないのですが…)ありがとうございます。
- ・現状、十分満足しております。入居している母の様子を見てると、特にそう感じております。(玄関の靴置き場、スリッパ置きに一考をお願いしたいと思います。
- ・特養では、すっかりお世話になりっぱなしで、大変ありがたいです。なかなか言う事を聞かない年寄りを少数で見られて、頭が下がります。家族はどんな時に手伝えればよいのか…考えていてもなかなか行けないこともあります。どんな風に関わればよいのか？かえってじゃまなのか？分からない事もあります。言ってもらえ助かります。
- ・本人が落ち着いた雰囲気の中で、心安らいで過ごしてくれることを願っております。職員さんの笑顔と声かけは、本人・家族にとって何よりの安心となります。
- ・いつもありがとうございます。お邪魔した時にどの職員の方がいらしても、簡単に近況など教えていただけると嬉しいです。今後も宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になっております。今のままで十分過ぎるほどで、感謝に堪えません。これからの時代は「生活の質QOL」ならぬ「死の質QOD」を考えても良いのではないかと考えています。我が国では、とかくタブー視されがちな問題です。それなりの医療制度の整備も整ってはいませんが、高齢者の終末期においても考慮されるべきものと考えます。

**◎まとめ**

- ・今回、とても貴重なご意見をたくさん頂きましたので、より良いサービスが提供できるように検討させて頂きます。入居者様の身だしなみやベット周りの掃除不足については、各ユニット職員で改善を致します。
- ・お誕生日会や家族交流会の他にどんな行事を行っているのか分からないとの意見がありましたので、今後は面会簿の脇に行事案内を掲示したいと思います。早めにお知らせを致しますので、ご都合がよろしければ是非参加をお願い致します。