

平成23年3月実施 サンライフひろみね アンケート集計結果  
送付 29通 回答 22通

設問 1 利用者様の要介護度、年齢、入居年数を教えてください。

〔要介護度〕 ①要介護1 … 0 ②要介護2 … 1 ③要介護3 … 6  
④要介護4 … 8 ⑤要介護5 … 6

〔年齢〕 ①74歳以下 … 1 ②75～84歳 … 8  
③85～94歳 … 10 ④95歳以上 … 2

〔入居年数〕 ①1年未満 … 1 ②1年以上2年未満 … 6  
③2年以上 … 14

設問 2 職員の言葉遣いや対応には、やさしさや思いやりが感じられますか。

① 大変感じられる … 18

ア) 様子見に行っても、いつも親切に様子を説明して下さいます。変わったことがあると、すぐ連絡、報告して下さいます。

イ) 丁寧に教えてくださる。

ウ) 食事時でも残すともう少し食べてと言われる。

エ) 明るく優しさが感じられる。

オ) 本人は全く意思表示ができないので、職員の皆様がやさしく声かけをしてくださいます。

カ) いつも声かけをしていただき、状況を説明して下さいます。

キ) 私が訪れた時の、あいさつから帰るまでの一言一言をはじめとして、叔母に対する言葉かけは肉親でも難しいほどの思いやりがあって、感心しています。

ク) 言葉づかいが丁寧で、幾度もわかりやすく話して下さいます。

② 少しは感じられる … 3

ア) 本人の言葉をまずは受け入れてほしい。否定されたり、違いをしめされるとむきになる性格なので、職員にキツくあたってしまう。悪循環である。

イ) 表面的には感じられますが、熱意と根気の度合いが浅いように思います。もう少し、思いやりをお願いできるとうれしく思います。

③ あまり感じられない … 0

④ 全然感じられない … 0

⑤ どちらとも言えない … 0

設問 3 利用者様が頼んだことは、責任を持ってすぐに対応してくれますか。(2名複数回答)

① すぐに対応してくれる … 16

ア) 髪がのびているので、カット頼んだ時、対応してもらいました。上履きがあつてないので、頼みましたら、すぐ購入してもらいました。

イ) 季節が、認知症のためわからないので、寒さがはっきりわからないでお願いしました。

ウ) 好き嫌が多いので(例:鶏とか青魚が×)苦勞されていると思いますが、本人の好きなものを持参すると早い時期に食べさせてくださったり、その後どのような食べ方だったなどの情報を教えてください。

エ) 生活用品(歯磨き等)の不足をすぐに処置して下さいます。

② 少し遅れるが対応してくれる … 8

ア) 人数が少ないためか、ブザーを押しても間に合わない時がある。

イ) 本人は全く意思表示が出来ないので、職員の方がトイレ誘導などやって下さるが、時々おくれる事があるが少ない職員で対応しておられるので、仕方ないと思っている。

ウ) ほとんど①だが、②の場合は、人手がない時だと思う。

エ) 職員の方に一度お願いしたことは、伝わってなくて二度手間になった事柄があります。返事だけはされたのですが、結果がなかった。

③ 全然対応してくれない … 0

④ どちらとも言えない … 0

設問 4 職員の服装や身だしなみは好感が持てますか。

① 好感が持てる … 17

ア) あまりわかりませんが、いつも清潔感のある服装です。

② どちらとも言えない … 4

ア) 疲れた感じがする。

③ 好感が持てない … 0

設問 5 ご家族様や知人が面会に来やすい雰囲気ですか。

① 面会に来やすい雰囲気である … 20

ア) 来やすいです。

② どちらとも言えない … 2

③ 面会に来にくい雰囲気である … 0

設問 6 利用者様が、職員の対応で不満に思っていることはありますか。当てはまるもの全てを選んで下さい。

① 言葉遣いが悪い … 1

② 態度が悪い … 1

③ 子ども扱いをする … 0

④ 公平性に欠ける … 0

⑤ 介護・看護が荒っぽい … 1

⑥ 希望を聞いてくれない … 0

⑦ 話を聞いてくれない … 0

⑧ 忙しそうに話しかけられない … 2

ア) 皆さん疲れている感じがする。

⑨ その他 … 1

ア) 家族に不安を思わす発言をされる。気をつけてほしいです。

⑩ 特に不満はない … 18

設問 7 食事の献立に満足していますか。

- ① 満足している … 18  
ア) 胃腸の為
- ② どちらとも言えない … 3
- ③ 満足していない … 0

設問 8 食事に関してのご意見・ご要望があればご記入下さい。

- ア) 今まで通りでよい。
- イ) 乳製品を時々取り入れてほしい。
- ウ) 口ざわりのよい柔らかいものがよい。
- エ) 特になし。なん時も完食しているので、本人も満足していると思う。
- オ) いつも希望を聞いてくださいますし、本人もおいしくいただき、完食しております。
- カ) 特にありません。現状のとおりでよろしく願いいたします。

設問 9 身だしなみの介助は適切になされていますか。

- ① 適切である … 19
- ② どちらとも言えない … 2
- ③ きちんとしてくれない … 0
- ④ その他 … 0

設問 10 職員の排泄介助に満足されていますか。

- ① 満足している … 18
- ② どちらとも言えない … 2
- ③ 満足していない … 0

設問 11 排泄介助についてご意見・ご要望がありましたらご記入下さい。

- ア) 本人は排泄の意思表示ができないので、大体時間をみてトイレ誘導していただきますが、失禁してしまうことが多い。が、無理は言えない。
- イ) 夜中の排せつ介助で本人とトラブルがあったようです。夜はスタッフ1人での介助で疲れるとは思いますが…。
- ウ) トイレ使用后、ブザーを押すと濡れタオルを持ってきてもらえる。ペーパーだけでなく、タオルでも拭くので気持ちがいい。
- エ) 特にありません。よくしていただき喜んでおります。

設問 12 施設内でどのように過ごされていますか。

- ① 他の利用者様と過ごしていることが多い … 11
- ② クラブ活動・レクリエーションに参加していることが多い … 2
- ③ 一人でテレビを見ていることが多い … 3
- ④ 何もしないで過ごすことが多い … 7
- ⑤ ベッドで寝ていることが多い … 9
- ⑥ その他 … 1

ア) あまり人と関わることが好きでないため、部屋にすることが多い。

イ) 気分の良い時は①の場合が多い。適当に休ませていただいている。

設問 13 現在サンライフひろみねが行う余暇活動に満足されていますか。

① 満足している … 17

② どちらとも言えない … 2

③ 不満である … 1

ア) 積極的にすすめてくれない。

設問 14 どのような余暇活動を希望されますか。具体的にご記入ください。

ア) 今まで通りで良い。

イ) 気候の良い時には、自然に触れる場所への外出を望みます。

ウ) どうしても施設内で過ごすことが多い生活ですので、外の空気に触れる回数が増えれば喜ぶと思います。近くに散歩やドライブなど。施設内で出張寄席(有料でも可)などあれば、家族も一緒に楽しみたい。

エ) 施設内にばかりいるので、時々は外出して喫茶店とか食事に連れて行ってもらいたいと思っているが、無理だとも思っている。

オ) 本人が興味を示すような工夫をしていただけたらと思います。

カ) 外出も楽しみだが、歌や踊りを見せてもらえるのが楽しい。

キ) 費用の負担があってもいいので、野外にでて自然の中で花を見たり、可能であればレストランやティールームなどの施設を訪れて、職員の方々と一刻を過ごしてください。

ク) 特にありません。本人が気分良く参加できることには積極的に参加させていただきたいと思います。

設問 15 サンライフひろみねで受ける医療に満足されていますか。

① 満足している … 21

② どちらとも言えない … 0

③ 不満である … 0

設問 16 口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されていますか。

① 自分で歯磨きや入れ歯の清掃ができる … 6

② 職員から食後に歯磨きや入れ歯の清掃をもらえる … 9

③ 定期的に歯科医が来て、口腔の検査をしてくれる … 14

④ 口腔の清潔に対する配慮はほとんどない … 0

⑤ その他 … 1

ア) 毎日口腔ケアをしてほしい。食事の後、食べ物が詰まるため。

設問 17 現在の利用者様の施設での生活は満足できるものですか。

① 大変満足している … 11

② どちらかといえば満足している … 10

③ どちらともいえない … 0

- ④ 不満であるが仕方がない … 0
- ⑤ 大変不満である … 0

設問 18 御家族様にお尋ねします。職員から利用者様の日々の様子や状態の変化についてきちんと報告はされていますか。(2名複数回答)

- ①きちんとされている … 17
  - ア) 施設へはたびたび出向いているので報告もあるが、家族の目でもよく観察している。
- ②されているが十分ではない … 3
- ③聞かないとしてくれない … 3
- ④聞いても説明が不十分である … 1
- ⑤全くされていない … 0
- ⑥その他 … 1

設問 19 今後、家族様が望まれる入所者様の生活について、具体的にご記入ください。

- ア) 入所してまだ浅いのですが、このところだいぶ生活に慣れてきて、皆様と穏やかに楽しく、過ごしてくれたらと望んでいます。
- イ) いつもお世話になり、ありがとうございます。認知症、腰の痛みのため、洋服の着替え、トイレの世話をしてもらっています。本人に聞いても返事がないので、感謝しております。
- ウ) 本人が出来ない時は、必ずベルを使用して、介助を依頼するように本人によく伝えてほしい。
- エ) 面会に行くと、利用者本人の顔があまりきれいでない(目脂が付いていたり、よだれ跡など)ので、顔を拭いてあげると、気持ち良さそうにしています。その後の表情も活き活きと見えますので、余裕がありましたら、顔を拭いて頂ければ嬉しいです。
- オ) 先月より、お話ができるお相手がお隣りの部屋に来られたのをとても喜んでおり、職員の方々の配慮に感謝しております。
- カ) 認知症が進み、他の入所者の方に迷惑をかけるようになってしまった。本人に自覚がないため、仕方がないのかとも思う。気持ちを傷つけることなく、指導して頂いて毎日を過ごしてもらいたい。
- キ) 食事や衣服など、持参してほしいものがあれば遠慮なく言ってほしいです。
- ク) 生活に必要なものは、一々電話なく、所の方で処置ください。医療についても同様です。
- ケ) 利用者様の皆様と、職員の皆皆様、その他お世話になっている方々と仲良く、元気で、明るい日々を過ごしていける毎日を望んでいます。よろしく願いいたします。
- コ) 元の性格が人様とも話をすることがあまりないので、このままでよいと思います。

設問 20 昨年度のアンケートにお答え頂いた方にお尋ねします。昨年の指摘事項に関して、施設は改善していますか。

- ①はい … 11      ②工夫は見られるが改善には至らない … 2
- ③いいえ … 0

②、③とお答え頂いた方、具体的にどのようなことかご記入ください。

- ア) 職員の方に、名札を付けて欲しいという要望があり、すぐに対処しますという回答だったと思うのですが、昨年のアンケート結果を頂いてから、数ヶ月経って名札ではなく、エレベーターの横に職員の名前と顔写真が掲示されていました。工夫されている事は確かですが、改善しているとは言えないと思います。職員全体の対応がとても良くなっている事に感謝しているだけに、少し残念に思います。

設問 21 その他、施設での生活、介護・看護に関して、何かございましたらご記入下さい。

- ア) 自宅ではできないことを介護、看護してもらい、感謝しています。
- イ) いつもお世話になり、本人家族ともども大変感謝しております。
- ウ) 安定した生活を過ごせて、家族共に感謝しています。
- エ) 面会に行った時に感じることで、部屋の全体はきれいに見えるのですが、家具や水まわり等にホコリがたまっているのが気になります。私物に触れるのは、抵抗があるかもしれませんが、他の部分はもう少しきれいにしてほしいです。利用者が気持ち良く生活できる環境を可能な限り提供して頂ければ嬉しいです。
- オ) 家の人が行かないときは、自分から部屋から出られないので、自分で起きられないので、職員さんが暇なときは少しでも部屋に入って、話をしてほしい。
- カ) 土産を持って行っても受け取らない。好意を無にしているととられる場合がある。好意をおせじととられる(施設の規則と思うが)。
- キ) 施設での生活には大体満足しております。
- ク) 明るい施設で清潔感があり、花等がいけてあり、満足しております。
- ケ) 利用者目線ではないような言葉があった。利用者本人、家族との信頼関係が崩れることのないよう、お互いが努力すべきである。家族は本当に感謝しているのだからよろしく願います。私たち家族も協力します。
- コ) 自宅での生活を望む気持ちが増してきています。認知も進み、携帯電話も自分でかけられなくなってきており、職員の方に頼んでいるようです。その都度手をとられますが、よろしくおねがいします。
- サ) 施設職員の方々の対応すべてに満足しています。親戚のものの中でも、とてもいい所にお世話になれて大変良かったと話合っています。本人は親、兄弟すべて死去して、私たち甥、姪が一番近い存在ですが、できる限りのことをしてあげたいと思っていますので、遠慮なく申し出ただけであれば皆で対応していきますので、よろしく願います。
- シ) 生活中、本人が無理を言う場合がもしありましたら、ご一報くださればと存じます。判断が無理な場合もあろうかと思いますが。