

黒潮園ご家族様アンケート 結果

実施日：平成27年6月5日～21日

回答：98件中46件

問1. 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。

【介護職員】

①大変感じられる	39	②少し感じられる	3
③あまり感じられない	2	④全然感じられない	1

【事務職員】

①大変感じられる	38	②少し感じられる	4
③あまり感じられない	2	④全然感じられない	1

- ・月に一度しか行けませんがスタッフの方々が心優しく挨拶して下さってとても感じが良いです。
- ・本人は職員さんはよく気が付いて優しくしてくれ、大変ありがたいと申し訳ないと行く度に言ってます。挨拶やてきぱきとした行動が行き届いて気持ちがいいですね。良い施設に入所できて喜んでます。
- ・面会に訪ねた時に、職員の皆様が私達家族に「ありがとうございます」と笑顔で声をかけて下さいました。私達が反対という言葉をかけて頂き驚きましたが嬉しかったです。施設の雰囲気も明るくて職員の方も大勢おられて感心しました。こちらでお世話になり良かった。
- ・責任者は何をしているのか、バカヤロー。

<施設回答>

この度、職員の言葉遣いや対応に、「やさしさや思いやりが全く感じない」と共に、コメント欄に「責任者は何をしているのか、バカヤロー」という、1件の強いご不満をお持ちの意見を頂きました。このご意見を真摯に受け止め、今一度、各部署会議でやさしさや思いやりのある言葉遣いや対応について職員に周知致しました。また、これ程のお怒りを頂くような事案が発生した際には、即、改善と対応を致しますので、可能な限り責任者にお申し付けください。

問2. 職員の服装身だしなみは好感が持てますか。

①好感が持てる	41	②どちらとも言えない	3
③好感が持てない	0	④全然感じられない	0

- ・きっちりしてだらしない格好をしている方はいませんので大変けっこうです。

問3. 利用者様やご家族の方が頼んだことは、責任を持ってすぐに対応してくれますか。

- | | | | |
|-------------|----|--------------|---|
| ①すぐに対応してくれる | 38 | ②少し遅れるがしてくれる | 2 |
| ③全然対応してくれない | 0 | ④どちらとも言えない | 0 |

・ベットに入ってる時間を出来るだけ短く、本人が行くと言った時に車いす等の利用をお願いします。

- ・お願い事、質問にもうすぐに対応して頂き安心です。
- ・入所が短いので良くわからない。

<施設回答>

「すぐに対応してくれる」という多数のご意見を頂きました。できる限りの職員配置を行い、利用者様、ご家族の要望に迅速に対応できる環境づくりに取り組んでいますが、まだまだ十分とは言えない状況です。今後も引き続きこのご意見にあるよう、すぐに対応できるよう努めて参ります。

問4. 職員に関してご意見、ご要望がございましたら、ご記入願います。

- ・気ままばかり言ってるのではないかと心配しています。
- ・病院通いが多くて申し訳ございません。
- ・みなさんに大変親切に対応して頂き本当に安心していています。本人が機嫌よく前向きにしてくれたら思っています。
- ・いつも笑顔で接してくれて一生懸命仕事をしている姿は感心します。

問5. 入所契約時の説明はわかりやすかったですか。(サービス内容・利用料金など)

- | | | | |
|------------|----|---------|---|
| ①わかりやすい | 35 | ②わかりにくい | 1 |
| ③どちらとも言えない | 0 | | |

・契約時には居ませんでしたので解りませんが引継ぎのせつには丁寧に相手してくださいました。

- ・介護保険制度に何も説明なし。逆らっているのか。

問6. 生活相談員・ケアマネージャーによる施設サービス計画書(ケアプラン)の説明はわかりやすかったですか。

- | | | | |
|------------|----|---------|---|
| ①わかりやすい | 33 | ②わかりにくい | 0 |
| ③どちらとも言えない | 1 | | |

・利用者の家庭での状況や性格等を丁寧に聞き取ってくれ個々に応じたプランを立ててくれました。二人の兄達は性格も症状も違いそれぞれに適した施設に入居できて家族共々大変感謝し安心しました。

- ・身体のことはもちろん心の面、栄養の管理の事もお話頂きました。
- ・ケアプランは作成されているのか。

問7. あらゆる場面でご利用者様のプライバシーは尊重されていると思われませんか。

- | | | | |
|------------|----|-----------|---|
| ①尊重されている | 34 | ②尊重されていない | 0 |
| ③どちらとも言えない | 4 | | |

- ・尊重されなくては困る。

問8. お部屋はきれいに清掃され、整理整頓が行き届いていますか。

- | | | | |
|-------------|----|------------|----|
| ①とても行き届いている | 28 | ②行き届いている | 15 |
| ③行き届いていない | 0 | ④どちらとも言えない | 0 |

<施設回答>

昨年のリフォーム工事では、ご入居者様には大変ご迷惑をおかけしました。今後も黒潮園の暮らしが快適でお過ごし頂けるよう、施設の清掃・整理整頓を職員皆で意識し、このきれいなお部屋を永く維持し、地域の皆様に提供できるよう努めて参ります。

問9. トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるよう配慮されていますか。

- | | | | |
|------------|----|------------|---|
| ①清潔で匂いもない | 32 | ②不清潔で匂いがある | 1 |
| ③どちらとも言えない | 2 | | |

- ・トイレに行った事がないのでわからない。
- ・多分きれいだと思います。部屋のおまるはとてもきれいです。

<施設回答>

改修工事にてリフォームしたばかりですが、「不清潔で匂いがある」という貴重なご意見を頂きました。排泄交換後のオムツを一時的にトイレ内に置くことがあり、匂いの原因となることが考えられます。収納容器の蓋にて密閉できるよう対策を実施します。また消臭機器の増設を検討します。

問10. 納涼大会や運動会など季節行事には一緒に参加戴けますか。

- | | | | |
|------------|----|------|----|
| ①はい | 6 | ②いいえ | 10 |
| ③出来れば参加したい | 22 | | |

- ・今回が初めてなので楽しみにしています。
- ・主人を看護しているので状態の良い時に出来るだけ参加したいです。
- ・郵送でいいので日時（場所など）教えてもらえると助かります。

<施設回答>

「出来れば参加したい」というご意見を多数頂きました。私たちはご家族が気軽にお越し頂ける施設を目指しています。ご入居者とご家族が共にお過ごしになる時間づくりとして、今後、身近な行事においても事前にご案内できるよう進めて参ります。時間がございましたら

たら、是非ご参加くださいませ。

問 1 1. おもち・飴の提供についてどう思われますか。

- | | |
|---------------------------|----|
| ①ぜひ提供して欲しい | 2 |
| ②危険だがそれを配慮した上で工夫して提供して欲しい | 27 |
| ③危険なのでやめて欲しい | 6 |
| ④どちらとも言えない | 5 |

- ・ 叔父の場合は無理だと思いますがミキ食で対応できるならと思います。
- ・ 一人で生活をしていましたのでおもちを食べる事がありませんでしたので工夫をして食べさせていただければと思います。
- ・ その方ひとりひとりに合ったもの、状態で大丈夫だと思います。
- ・ 母は食べられませんのでわかりません。
- ・ 何かと大変だと思いますが事故がおこりやすく危険な面もありますからくれぐれもご注意下さいませ。
- ・ 本人が食べたければ食べても良いと思う。
- ・ 飴の提供をお願いいたします。

<施設回答>

お餅の提供について、毎年お正月にお雑煮を提供できないか議論となっています。ご利用者さまがお集まりになられ、職員の見守りができる新年祝賀会であれば、嚙下に特に問題ない方で普通食を食べられている方においては、大きさや柔らかさを工夫すれば食して頂けるのではと考えています。迎えるお正月に検討していきます。飴に関しては個別の管理が難しく、現状では提供が難しいと考えています。

一方で「危険なのでやめて欲しい」という明確なご意見もあり、個別のご希望については御遠慮なく生活相談員にお申し出ください。

問 1 2. 当施設のホームページをご覧になられたことはありますか。

- | | | | | | |
|-----|----|------|----|---------|---|
| ①はい | 10 | ②いいえ | 28 | ③知らなかった | 3 |
|-----|----|------|----|---------|---|

- ・ 今度見ます。
- ・ パソコンが無いので機会があれば見たいです。

<施設回答>

今回、アンケートを送付させて頂いたご家族さまにおいては、インターネットを活用できる環境にない方が多いことが伺えます。一方で遠方のお孫さんがご覧になられているなど、好評のお声も耳にします。また地域の各方面の方々もご覧頂いており、地域に向けた黒潮園の情報発信ツールとして充実できるよう努めて参ります。

問 1 3. 問 13 で“はい”とお答え頂いた方にお聞きしますが、内容的にはどう思われ

ますか。記載して欲しいことなど、ご提案があれば簡潔にご記入をお願いします。

- | | |
|---------------------|---|
| ①とても見やすく充実している | 3 |
| ②まあまあ充実している | 5 |
| ③もう少し工夫をして見やすくして欲しい | 0 |
| ④何も思わない | 0 |

・スマートフォン向けに対応するとなお良いと思います。

<施設回答>

現在のホームページは開設して6年が経過しており、新施設「クレール高森」の情報がまだ掲載出来ておりません。現在、全面リニューアルを計画しており、時間を要しますがより充実したものと出来るよう取り組んで参ります。

問14. 最後に何かお気づきの点がございましたら自由にお書きください。

- ・月に一度しか行けません。床づれもなく、まめにお世話して下さってるのがよく解ります。大変有難く思っています。
- ・年もいってますのでご迷惑をおかけする事もあると思いますがよろしく願いいたします。
- ・はじめての事でどうしていいかわからなかったのですがとても親切に説明をしていただきました。
- ・安心してお願いすることが出来ました。これからもよろしく願いします。
- ・今後も後見人として黒潮園様と連携していけたらと思います。よろしく願いします。
- ・入園時に一度行っただけなのでアンケートは無理ですが気付いたことは皆様全員が明るく大きな声で挨拶されていたのは強く印象に残っています。
- ・気持ちよく帰ることが出来ました。ありがとうございました。
- ・入所してまだ間がないですがショートでも利用していたので本人も慣れていましたしスタッフの方々にも良くして頂いているので安心です。これからもどうぞよろしく願いします。
- ・介護家族（要介5）をかかえて遠方より母になかなか面会に行くことが出来ず心苦しい限りですが相談員・ケアマネジャー・栄養管理の方々に大変良くして頂いており感謝しております。
(特に一昨年夏の入院時に経口で食事を出来なかったところ退院後皆様のケアで食事が取れるようになりました。) またお電話にて母の様子を尋ねることがありますが大変丁寧で心のかもった対応をいつもして頂いておりありがたく存じます。今後ともどうぞよろしく願い致します。
- ・施設に行く道が急で曲がりくねって大変です。近隣住民から別ルートの道をと要望がでているとか・・・早く出来るといいですね。
- ・いつもありがとうございます。
- ・一ヶ月に一度は面会に訪れなくてはと思っていますが、現在主人の体調が思わしくな

くて介護してるのでなかなか行けなくて、本人達にも申し訳なく思っています。幸い介護主任の方から何かあればすぐに連絡くださいますので安心です。外出もあり気分転換にもなってると思います。これからもお世話になります。ありがとう。

・ホームページ内の入所者の普段の様子や写真をもう少し多く載せていただければいいと思います。

・これからもよろしくお願いします。

・いつも感謝しています。

・面会に行った時に同じ洋服ばかり着ているのが気になります。

⇒入浴日のタイミングとも関係しています。フロアーの会議で対応を検討しています。

・今まで健康に不安の多い日々が続き、家族ではケアしきれない事が多々ありました。本人も不安といらだちの気持ちで訴える事が多く、満足に伝えられず大変な思いをした日々でした。今は体調が悪いときは少し嘆いて口にしますが、時々訪問にも明るく元気で感謝の言葉が聞けます。皆様のおかげで私達家族も姉も安心して生活が出来ていると思っております。

ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

・月に一度しか面会に行けないのですが、毎回とても良くお世話をしていただいているのを感じます。様子も話をして頂いているのでありがたく安心できます。

・何時も行き届いた介抱をして頂き感謝いたしております。

・いつも大変お世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。