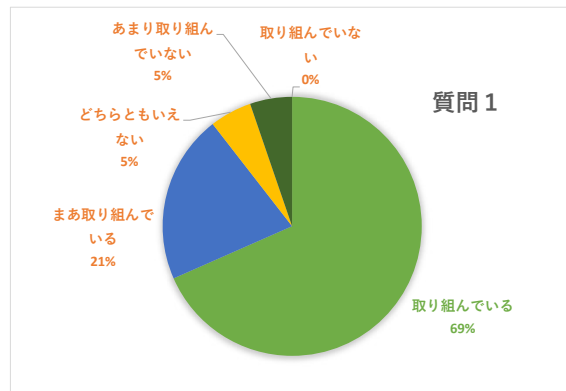
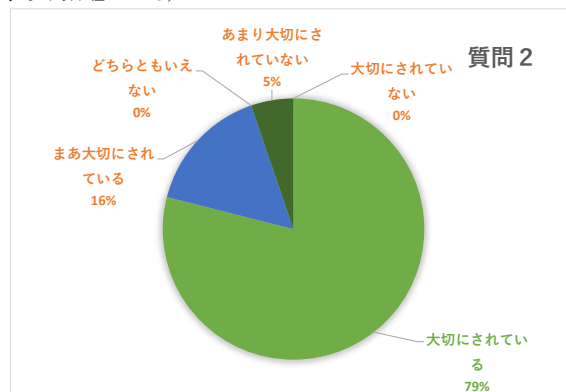


質問1 施設は、ご本人が満足した生活を送れるように取り組んでいると思いますか？



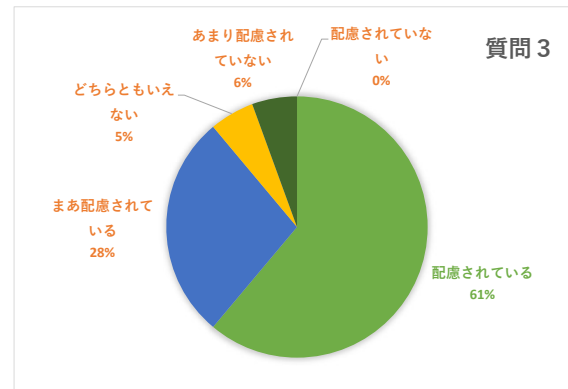
- \* 声掛け、見守り（1. 取り組んでいる）
- \* 人数が足りないせいで、どうしても行き届かない所がでてくる。仕方がないと思う（2. まあ取り組んでいる）
- \* 当初からするとゴミの回収とか、トイレ内とか改善されていると思います（2. まあ取り組んでいる）

質問2 ご家族からみて、ご本人は職員から大切にされていると思いますか？



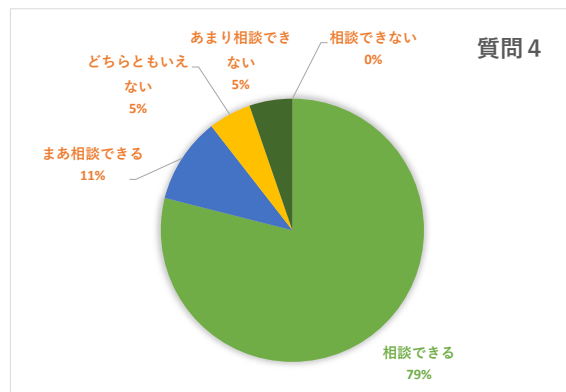
- \* トイレ介助時、薬の服用時の丁寧さ（1. 大切にされている）
- \* 本人の様子とか話して頂いています（2. まあ大切にされている）

質問3 ご家族から見て、居室等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？



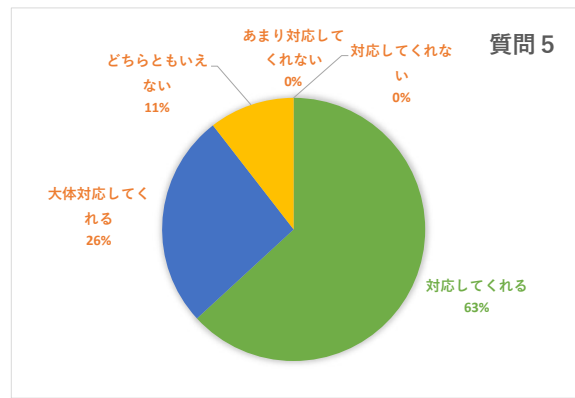
- \* 居室の酸素吸引機の位置、エアコンの位置で、ベッド、家具の配置が限られる（3. どちらともいえない）
- ご指摘ありがとうございます。居室は、設置基準に準じた広さをご準備しておりますが、洗面台やトイレの位置、中央配管やエアコンの位置により、確かにベッドや家具の配置は限られてしまいます。  
 ⇒ 具体的に居室の環境設定に関するご相談がありましたら、お近くのユニット職員までご相談いただけましたら、ユニット全体で検討させていただきます。いつでもお声掛けください。

質問4 何か相談や困りごとがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか？



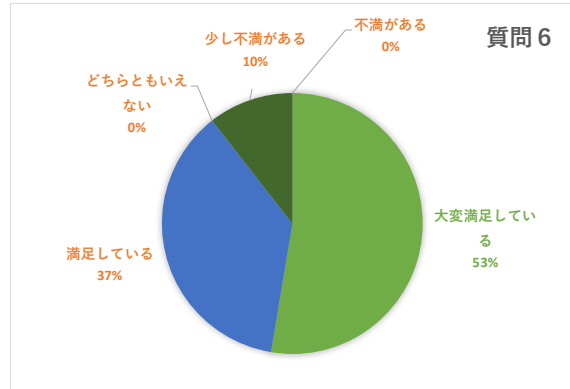
- \* 1日の過ごし方等、時間の流れについて全体としてお聞きしたい（2. まあ相談できる）
- ご質問ありがとうございます。入居者様の暮らし方はおひとりずつ異なります。私たちは、入居される皆様の生活リズムを把握し、ケアの統一が出来るように「24時間シート」を作成しております。こちらのシートは、担当の介護職員が主になって作成しておりますが、ご家族様にご覧いただく機会は、サービス担当者会議のときがほとんどだと思います。ですが、会議以外でも、担当の介護職員から皆様方にご説明させていただきますので、いつでもご相談ください。

質問5 施設や職員は、ご本人やご家族に意見に対して迅速に対応してくれていますか？



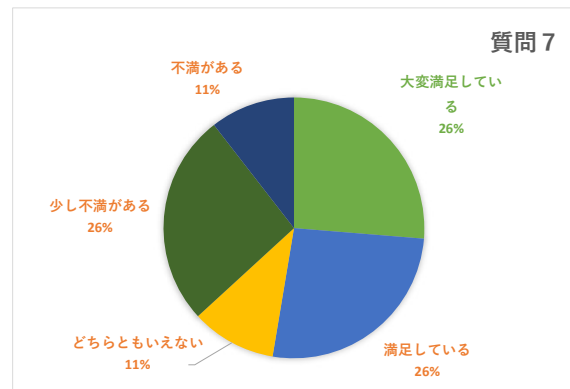
※コメントなし

質問6 職員の接遇（言葉遣い、対応）や身だしなみに満足していますか？



※コメントなし

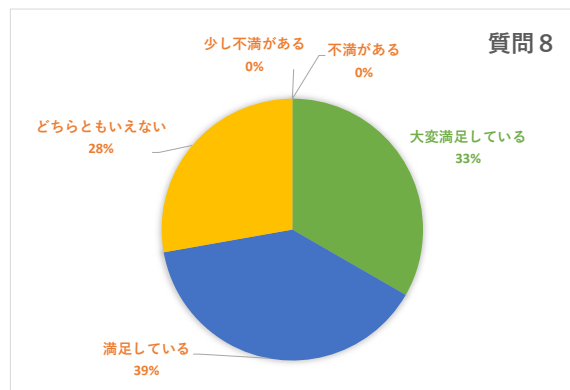
質問7 施設内は清潔ですか？（エントランス、居室、共有スペース、廊下、トイレ等）



- \* ほこりが落ちていたり、掃除のしのがしが気になることがある（4. 少し不満がある）
- \* 居室の床にはこりがたまっている事があります（3. どちらともいえない）
- \* トイレが汚れていてもそのままになっている。居室のホコリがたまっている（4. 少し不満がある）
- \* 全体的には不明だが、居室はかなり改善されてきたと思っています（3. どちらともいえない）

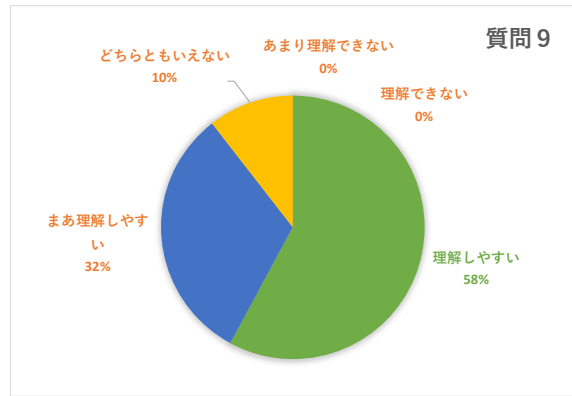
掃除に関するご指摘、中々改善できずに申し訳ありません。  
現在、パート職員に清掃業務を一任しておりますが、多くの業務の一つという位置づけとなっています。パート職員の業務を見直し、  
⇒ 清掃業務が十分に行えるよう善処いたします。  
また、トイレの汚れ等に関しては、排泄介護を終えた後に都度、対応した職員が行うなど、清掃に対する職員の意識付けも徹底してまいります。

質問8 食事（提供状況等）は満足していますか？



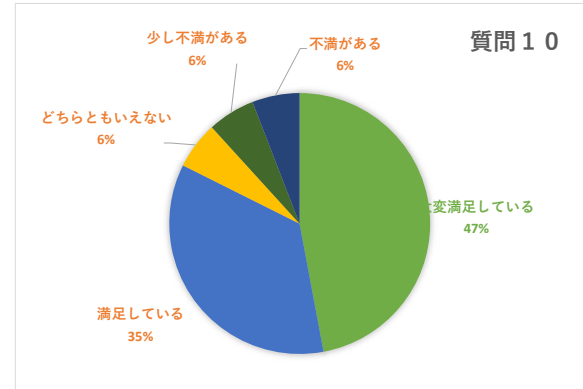
- \* 味がおいしい時とそうでない時と、ばらつきがあったり。見た目食欲がわき辛い（2. 満足している）  
ご指摘ありがとうございます。現在、当施設では民間の委託事業者との契約のもと、皆様のお食事を提供しております。食事内容は全国統一献立となっており、大幅な変更が出来かねる状況ではありますが、楽しく食べていただくために、デザート追加や行事食の導入等、出来る限りの工夫を行っております。  
⇒ またユニット配膳を行っておりますので、きれいな盛り付けを心がけてまいります。
- \* 実際、食事時には見えていないが、完食していると聞いているので安心しています（2. 満足している）

質問9 ご本人へのサービス提供に関するケア計画はわかりやすかったですか？



\* 高齢だし現在健康につき、特に現行通りで変化はないと思っています。(2. まあ理解しやすい)

質問10 健康状態が変化したときやケガ等の事故が発生したときの対応はいかがでしたか？

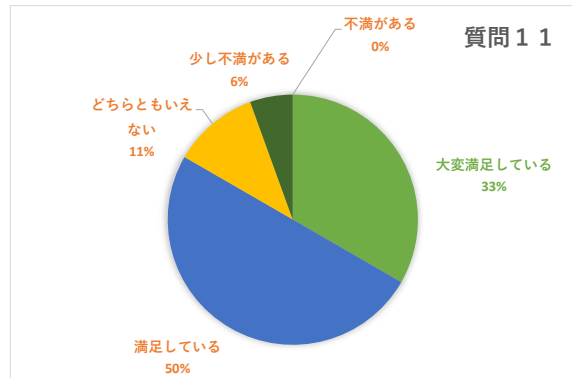


\* 入院中にリハビリして、動きを元に近づけてもらったが、退院後戻ってきてからは仕方ないことだが、あえて事故を防ぐために動きを制限されるのは、かわいそうかなと思う。私としては受け入れてはいる。(3. どちらともいえない)

できるだけ安全に過ごして頂けるよう、機能訓練指導員の専門的な評価の下で介護にあらせていただいています。当施設の介護方法⇒について、入居者様方の意向と一致しない場合には、ご家族様も含めて支援方針を再協議できるよう対応していきますので、機能訓練指導員やケアマネジャーにいつでもご相談ください。

\* 下痢、便秘及び軽い転倒とか都度連絡頂いています。(2. 満足している)

質問11 施設の利用料金（費用負担の変更、介護報酬の改定、加算等）についての説明はいかがでしたか？

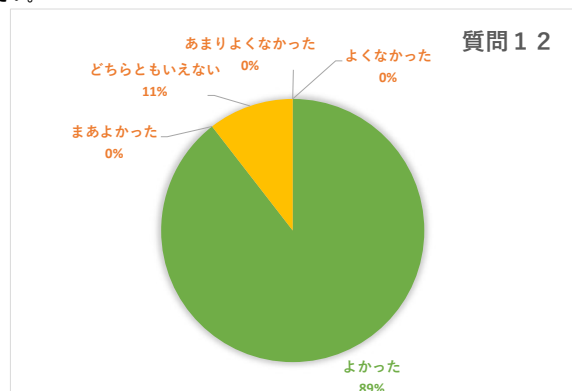


\* 比較はできませんが、仕方ないと思っています。(3. どちらともいえない)

\* 聞いていないので(無回答)

大変申し訳ありません。今回の制度改革に関する料金改定について、及び契約時の料金に関するご説明が不十分でありましたら、生活⇒相談員までお問い合わせください。介護保険制度の料金に関する仕組みは、法改正などで適宜変わっていきます。家族会等での説明だけでは不十分であった場合も含めて、どうぞお気軽にご相談ください。

質問12 特養めざめを利用して良かったと思いますか？

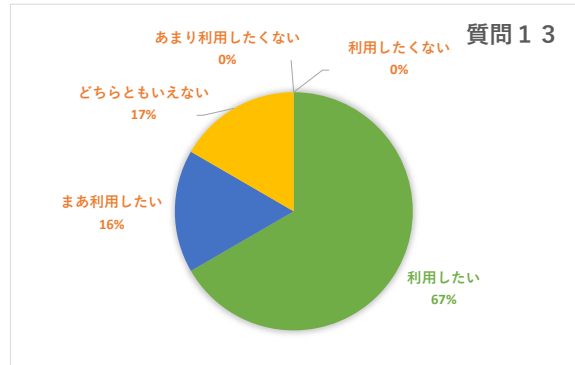


\* 職員さんの対応、交通の利便性(1. よかった)

\* 看護師さんが常駐されているのが、とても安心(1. よかった)

\* 何よりも交通の便が良いこと、施設を訪問しやすい、看取り介護で安心できてます(1. よかった)

質問 1 3 万が一、ご家族様ご自身がこのような施設の利用を余儀なくされた場合、この施設を利用したいと思いますか？



※コメントなし

質問 1 4 最後に、面会時等感じたことや施設に対するご意見、ご要望などご自由にお書きください。

- \* 居室に椅子を用意してほしい。面会時、立っているのがつかれるのであれば嬉しいです。
    - ⇒ 居室で使用される椅子に関しては、個人用としてお持ち込みをお願いいたします。
  - \* 1日の中で何度かある体調の変化にも丁寧な対応をしてくださり、ありがたく思っております。今後ともよろしくお願いいたします。
  - \* 安全（健康面）、安心が確保され、家族一同、大変感謝しています。
  - \* 大変よくしていただいています。感謝しかありません。
  - \* これからもよろしくお願いいたします。
  - \* フロアに誰もいらっしやらない時間が結構あり、帰る時や用事の依頼しにくい
    - ⇒ 日ごろ、ご不便をおかけして申し訳ありません。対策として、呼び鈴等の設置を検討いたします。
  - \* お風呂の回数をふやしてほしい。
    - ⇒ 大変申し訳ありません。週2回以上の入浴支援は、人員と環境の両面から困難なのが現状です。
  - \* 家族が持参した食べ物、飲み物、菓子類等、食べさせていか分らない。許可を得たら食べさせても構わないのでしょうか？
    - ご質問、ありがとうございます。このたびノロウィルスの流行期となりましたので、郵送及び玄関入口の掲示にて「刺身の持ち込み、生卵の禁止」について記載をさせていただいております。その他の食材・飲み物につきましては、ご入居者様の病態管理等にも関係する場合がございますので、職員へ一度お声掛けいただいた上でしたら、提供していただけます。
    - ⇒ これまで具体的なお案内なく経過してしまい、申し訳ありません。ご入居者様にとっても、ご家族様からのお差し入れは楽しみの一つですので、いつでもご相談ください。
  - \* 前にも一度お伝えしたんですが、面会人の件です。誰が来ていただいているか分からないので面会カードの公開はやはりムリでしょうか？今後ともよろしくお願いいたします。
    - 面会カードに関しては、個別にご相談いただければ対応させていただきます。
    - ⇒ ただし、現状の管理方法の都合上、ご相談をいただいた日から公開までに、数時間～数日間、準備期間を頂戴したいと思います。
  - \* スリッパが新しくなって気持ちいいです。
  - \* ①何度も家族より意見が出ている施設内の清掃は改善されていない（特に床、風呂）。2年間改善できなかったのだから早急に委託業務とされるべきで、インフルエンザ等、施設内感染が非常に心配。
    - ②利用者の日常の表情が暗く、テレビ以外の過ごし方がない、利用者へのスタッフのコミュニケーションも不足。
    - ③スタッフ同志のおしゃべりの時間が長い。おしゃべりの間に事故がないか心配。毎日の利用者へのレクリエーションや楽しい過ごし方に工夫をお願いしたい。
    - ④食事については「食べるのが楽しくない」と聞いている。カロリー重視から楽しい食事への工夫をお願いしたい。
- ※回答表記の都合上、番号を振っております。
- ⇒ ①について 上記質問 7 の回答をご参照ください。
  - ②について ご意見、ありがとうございます。特別養護老人ホームは制度上、ご自宅の延長という考え方になりますので、デイサービスのような日々のレクリエーションを行う事業とは性質が異なります。しかし、8月より月～金で30分程度の体操を実施しております（2階：月・水・金14：30～ 火・木11：30～ 3階：月・水・金11：30～ 火・木14：30～）。午後からの体操の日は、その後おやつをみんなで食べるなどの茶話会も行っております。また、個別に塗り絵やピアノの演奏、雑誌を読んで頂いたり、計算や字の練習など入居者様が好む活動を提供しております。時にご家族様からも新しい提案をいただくこともあり、大変参考になっておりますので、これからもお知恵をお貸し頂けると大変ありがたいです。
  - ⇒ ③について ご指摘、ありがとうございます。過度な私語は慎むよう指導します。
  - ④について ご指摘、ありがとうございます。提供エネルギー量が定められておりますので、基準量を満たした食事の提供を行います。が、食事は「おいしく・楽しく」いただくものですので、ここの生活スタイルと体調に沿いながら少しでも食欲の進む方法を検討したいと思っております。ユニット活動やお料理会、外出支援等もありますので、活動を通して好きなものを食べていただけるようなご提案をしていきたいと思います。
- \* こちらにお世話にならせていただいた事に大変感謝しています。いろいろと細かい事にもお気遣いいただきありがたく思っております。今日の説明をお聞きして、職員の皆さんが一生懸命取り組んでいらっしやるのがわかりました。これからもよろしくお願いいたします。

**このたびは、利用満足度調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。**

**ご指摘いただいた点につきましては、真摯に受け止め、善処してまいります所存です。**

**また、当該アンケートでは、ありがたいお言葉も多く頂戴することができました。**

**これからも、皆様方からいただいたすべてのお言葉を励みに、**

**「「いきる」支え、「ひと」を大切に」を理念とし、職員一同一層努力して参ります。今後ともよろしくお願いいたします。**