

【調査の概要】

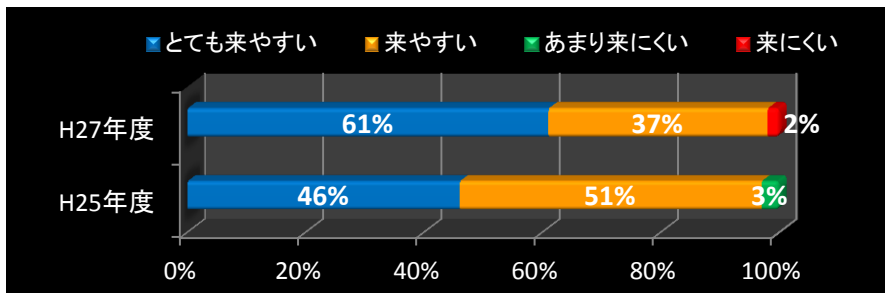
調査方法・目的	無記名によるアンケートを用いた満足度調査	調査期間	平成28年2月18～3月4日
調査対象者	芦風荘 入居者家族等（100名）	結果集計者	介護部長

【調査結果】

* 調査対象者及びアンケート配布数 100名 * 回答者数 66名（前回73名） * 回収率 66%（前回74%）

問1. ご家族様や知人が面会に来やすい雰囲気ですか。

とても来やすい	来やすい	あまり来にくい	来にくい	回答
40人	24人	0人	1人	65
61%	37%	0%	2%	無回答
				1

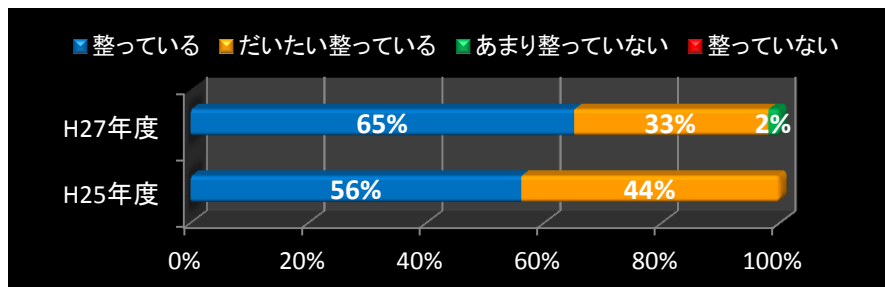


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 行き帰りや施設内でみなさんに笑顔で挨拶して頂き、気持ちが良いです。
- 気持ち的なわだかまりが今だに残っており、行きにくいし、色々考えてしまう。話をしたり、伝えたりしない方が本人のためかと思うこともある。
- 職員の対応が笑顔で親切丁寧。玄関がおしゃれで品良く、「ホッ」と出来る明るいのもすばらしい。
- ゆったりした雰囲気を感じ、落ち着きます。
- 玄関、お仕事中に次々面会では気が休まらないと思いますが、笑顔で迎えて下さると「やっとついたら」とホッとします。
- いつも明るく皆さんに対応してもらって感謝しています。
- いつもきれいにして頂いている。
- 事務室職員の挨拶がやや不足気味かも。

問2. 照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所等の環境面は整っていますか。

整っている	だいたい整っている	あまり整っていない	整っていない	回答
42人	21人	1人	0人	64
65%	33%	2%	0%	無回答
				2

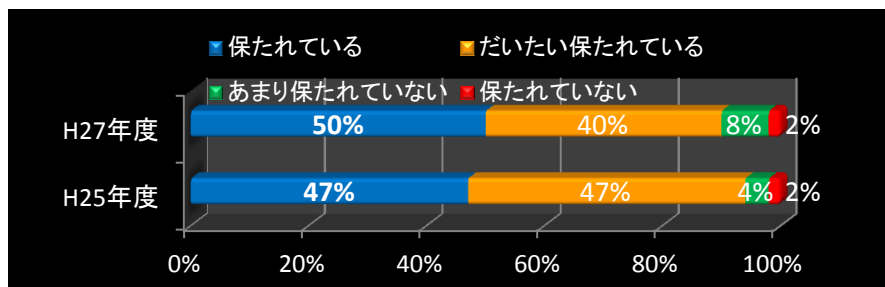


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 気持ち良く安心して面会に行っています。
- 明るすぎず暗くもなく、施設という感じがなくきれいな家に思えます。
- 特に意見はありません。
- 言う事なしです。
- 入居者の方々が圧倒的に女性で占められているので、父の性格もあり、孤独かも知れないと感じています。
- フロアー内、少し照明が暗いように感じます。
- 部屋の床の埃が気になる時があります。
- 換気フィルター交換して下さいとずっと表示されています。
- 部屋の外側のガラス網戸に埃がたまっていて気になることがある。たまにティッシュで拭くと黒い埃がついている。
- ロビーのテレビのチャンネルが訪問する時いつも同じです。
- 床面にこぼしたご飯が硬くなりくっついている。

問3. 居室内、ベッド周り、トイレ等はキレイに保たれていますか。

保たれている	だいたい保たれている	あまり保たれていない	保たれていない	回答
32人	26人	5人	1人	64
50%	40%	8%	2%	無回答
				2



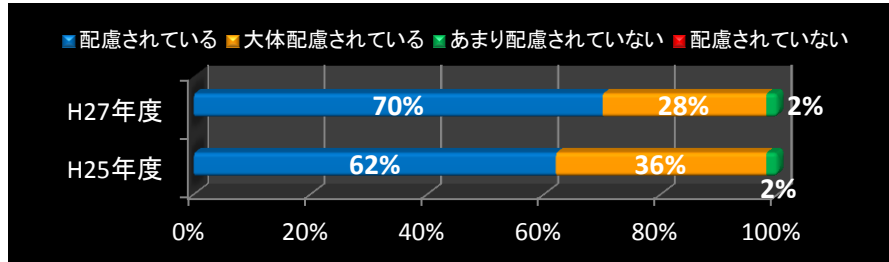
《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- いつもきれいにして頂いてありがとうございます。
- 洗面台、タンスの中がいつも整っていて気持ちが良いです。
- 特に意見はありません。
- ベッドで食事をしているためか、ベッド近くの床が汚れている時がある。
- いつも整理整頓されており、生活しやすいと思います。
- ベッド周りは布団が畳まれておらず、抜けた髪の毛を取ってもらえない。トイレもいつも汚れている。ひどい時は便座に便がついたままになっている。
- トイレの便器内と洗面の食べかすがちょっと気になります。
- 床面の汚れがたまにある。
- 洗面所やトイレが汚れている時がある。また、居室床に埃などがある時もある。毎日の掃除大変ですが直しくお願い致します。
- 日常清掃やや難。
- 洗面所のゴミの金具がいつも汚いですが清掃係の方ですか？自分でいつもしていますが。ベッドの下奥もいつも気になります。車いすの足置具のまわりの綿埃なども。

- 行くタイミングのせいかもしれないが。掃除は月1回、週1回程度なんではないですか？
- 室内の洗面場を使用している形跡がない。
- 部屋の隅に埃が残っている。特にベッドと壁の間。

問4. インフルエンザやノロウイルス等の感染症予防対策等、施設内の衛生面は配慮されていると思われますか。

配慮されている	大体配慮されている	あまり配慮されていない	配慮されていない	(人)	回答
46人	18人	1人	0人	(%)	65
70%	28%	2%	0%	(%)	無回答
					1

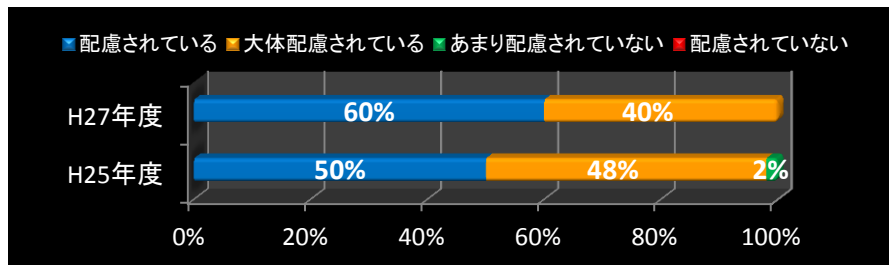


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 家族への連絡等、早い対応で助かります。
- 感染者が出た時と回復された時（2度）自宅にお電話を下さり大変親切でした。
- ひとり感染されただけでも各家族に連絡が入る徹底した所が広げないという強いものを感じます。入所させて頂いて一度も広まったと聞いた年はありません。家ではルーズに家族全員うつったりと、皆さんの頑張りに感謝します。有難うございます。
- 食中毒が発生していないことは感謝しています。
- 特に意見はありません。

問5. 入浴時や排泄時など、入居者様のプライバシーに配慮がなされていると思いますか。

配慮されている	大体配慮されている	あまり配慮されていない	配慮されていない	(人)	回答
38人	25人	0人	0人	(%)	63
60%	40%	0%	0%	(%)	無回答
					3

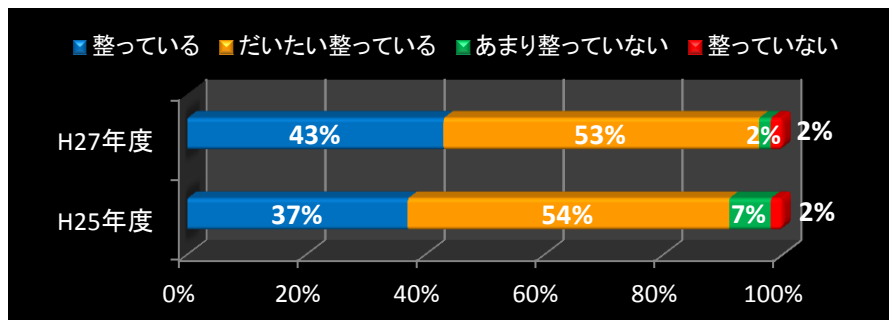


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 入浴時はその場にはいないのでわかりません。
- お風呂とても楽しみにしています。トイレ介助、体が硬く大変な中、あきらめていたトイレ、尿意も戻った様でありがとうございます。
- 個室なので、おむつ交換時はよく配慮されていると思います。
- 入浴は見た事がないのでわからない。機会があれば見せて欲しいと思っています。
- 排泄の時、今まではなかなかヘルパーさんに来てもらえずに、本人が叫んでも近くにいたヘルパーさんはパソコンをしてくちらに来てくれませんでした。最近は良くなりましたので良かったです。ただ、トイレは我慢が出来ませんので、すぐに来て下さるようお願い致します。

問6. 入居者様の服装や身だしなみ等は整っていますか。

整っている	だいたい整っている	あまり整っていない	整っていない	(人)	回答
29人	35人	1人	1人	(%)	66
43%	53%	2%	2%	(%)	無回答
					0

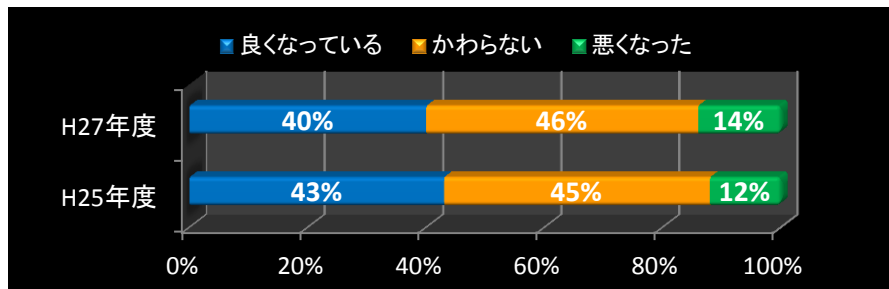


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 前髪にピンをつけたり、服装も気をつけて頂いている。
- 車いすを利用しています。できれば足元に膝掛けを。
- 肌着が後方だった時がありました。
- 時折、背中後ろがまくれて肌が見えている。
- 必要な服は施設で購入してもらえばよいです。私ではわかりませんから。
- 服や下着、食物や飲物等、必要な物があれば言って頂きたいと思えます。
- 汚れていても着替えさせてもらえない。
- 排泄後の着衣の乱れが気になることが有ります。（下着が半分くらいしか上がっていないことが有る）
- 服の着替えをせめて2～3日に1回してあげて欲しい。靴も2～3日に1回換えて欲しい。
- パジャマを着せて頂いていない日があるようです。
- ベッドから車いすへ、車いすから普通のいすへ移る際、上着の裾が上がり、背中が出ているので注意して欲しい。

問7. 芦風荘に入所されてから心身の状態に変化はありましたか。

良くなっている	かわらない	悪くなった	(人)	回答
26人	30人	9人	(%)	65
40%	46%	14%	(%)	無回答
				1



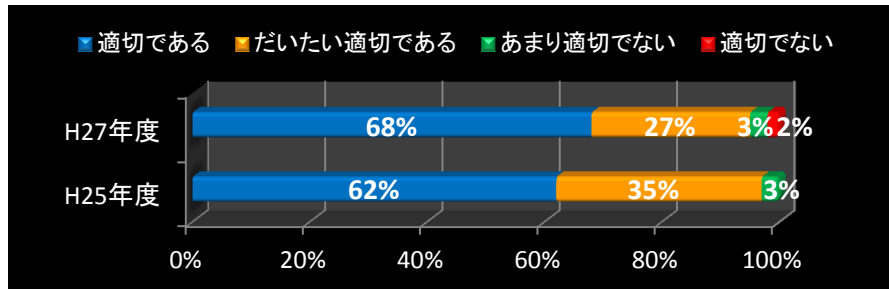
《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- ベッドの中より車いすでする時が多くなっている様で良かったです。
- 落ち着いた過ごしていると思う。
- どうしても会話がかみ合わなくなっていますが、仕方がない事と認識しております。
- 心身の状態は落ち着いたと思いますが、表情などがなくなってきました。
- 認知症の進行で、仕方がないと感じています。
- 個人要望に合った対応をして頂き、大変感謝しています。私ではとても出来ない介護をして頂いて本人も心穏やかに暮らさせて頂いています。
- 明るくなりました。入居前、独居を自分で選んだこととはいえ、大変だった様で愚痴が多くなり驚いていました。今は、良くしてくれて感謝の言葉が自然と出る様になり、落ち着いた生活を送っています。
- 以前より元気になったような気がします。
- 最近少し気持ちが優しくなった様みえます。
- ベッドで寝たまの時間が長くなり、殆ど全て介護が必要になった。その分、感情の起伏は少なくなったように思う。

- 施設の生活に慣れるに従い、心身ともに安定しているようです。
- 以前は良くしゃべっていましたが、だんだんと話しをしなくなってきました。この部屋全体の雰囲気からではないでしょうか？座っている時、左へ体が傾いている事が多いので、しっかりいすに座らせて欲しいです。このままだと肩の骨が曲がってきます。

問8. 疾病や健康状態等、入居者様の状況報告等は適切に行われていますか。

適切である	だいたい適切である	あまり適切でない	適切でない	(人)	回答
45人	18人	2人	1人	66	66
68%	27%	3%	2%		無回答
				(%)	0

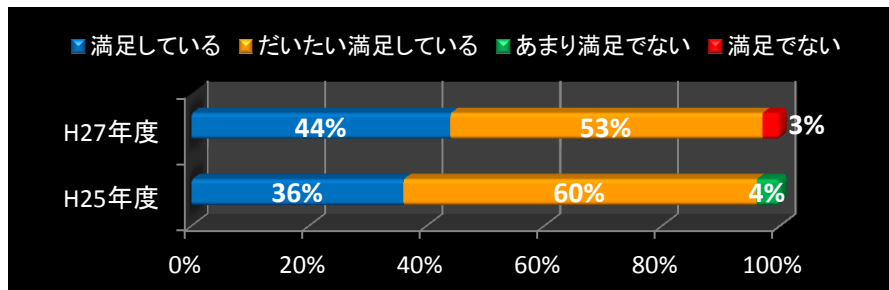


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 色々お世話して頂き喜んでます。
- 歯の治療をした事は良かったです。
- 十分に気づかっている。
- 大変行き届いています。ありがとうございます。
- きめ細かな連絡通報がタイムリーに行われており、感謝するとともに安心できます。ありがとうございます。
- いつも電話ありがとうございます。
- できればお聞きする前に、その日や面会に行けない日などの体調状況を話して頂きたいです。
- 肝心なことは聞かないと教えてもらえず、どうでもいいことは報告される。

問9. 食事時間や盛り付け、雰囲気等は満足いくものですか。

満足している	だいたい満足している	あまり満足でない	満足でない	(人)	回答
27人	32人	0人	2人	61	61
44%	53%	0%	3%		無回答
				(%)	5

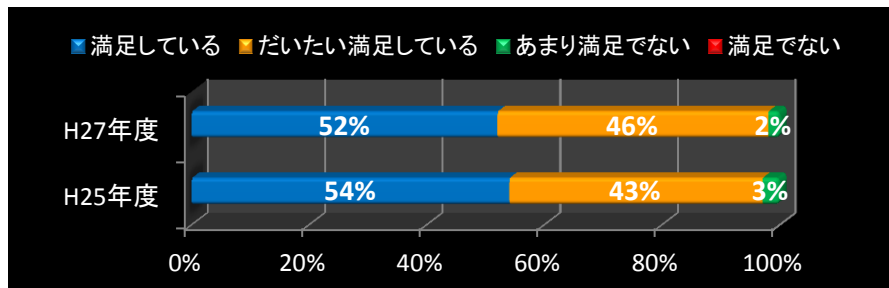


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- その場にいなくてわかりません。
- 食事時間中にあまり行っていないのですが、行った時は良いと思います。
- お米の炊く匂いに早めに食堂に集まる幸せ、ありがたいと思います。
- 温かい食事に留意して頂いているようです。
- 麺類がかたくて噛めないとの事でした。
- 見ていないのでわからない。
- 食事の時に私も母の分を試食しますが、いつも不味いです。刻んでいるせいもありますが、味がおいしくありません。おいしくなかったら、食べずに捨ててしまい「もったいない」です。食べなかったら母も元気出ません。料理を出す前に、味見をしておられますか？もっと味付けをおいしくして下さい。卵料理や母の好きな天ぷらも出してほしいです。

問10. 芦風荘の行事の内容に満足していますか。

満足している	だいたい満足している	あまり満足でない	満足でない	(人)	回答
32人	29人	1人	0人	62	62
52%	46%	2%	0%		無回答
				(%)	4

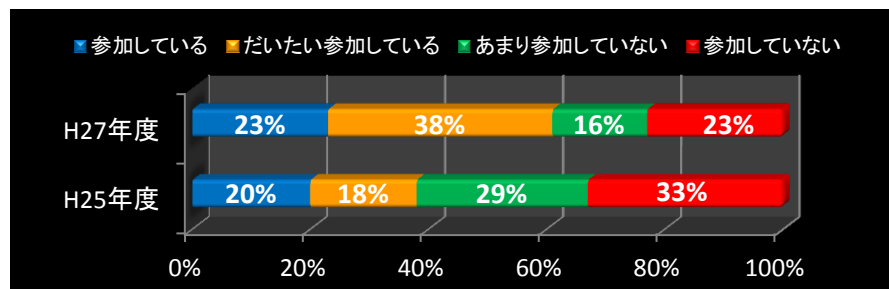


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 昨年はじめて行事に参加しました。
- 映画は大変ありがたいです。
- ほとんど家族は参加できずすみません。(夏祭り楽しいです) 本人も楽しいと言っています。
- わからない。
- 王子動物園に連れて行って頂き、大変喜んだとともに弁当の充実した内容にびっくりしました。厨房の方の技術の高さに敬意と感謝を申し上げます。
- 何より父や入所者の方々が楽しそうなのが一番です。
- 行事にあまり人との「ふれあい」がない。テレビで老人と近所の幼稚園児が特養などの施設を訪問しているのを見て、みんな楽しそうにしていました。そんな行事をもっと取り入れて欲しいです。子どもが来たら、お年寄りも喜んで元気出ますよ。

問11. 芦風荘の家族会に参加していますか。

参加している	だいたい参加している	あまり参加していない	参加していない	(人)	回答
14人	24人	10人	14人	62	62
23%	38%	16%	23%		無回答
				(%)	4

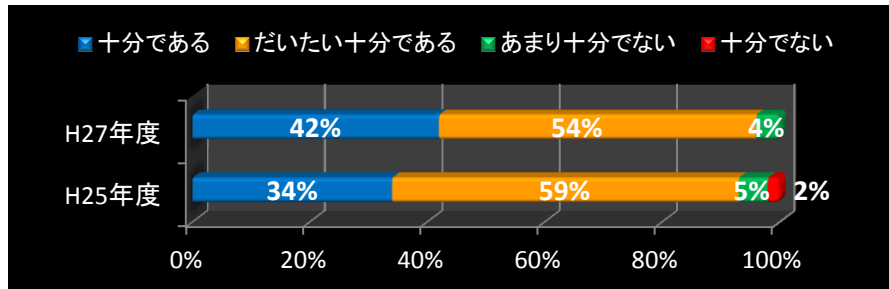


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 時々参加させてもらっています。
- 入居の家族の方とお話ができて、情報を得た。
- 時間があれば参加したいと思っています。
- 仕事の都合とあえば参加します。
- 参加できておらずお世話になっていながら申し訳ございません。職員の方から責められることなくこれない理由を求められることなくありがとうございます。
- 主人の見守りがありますので残念ながら参加できません。
- 仕事の関係で現在は参加できていません。
- 定期的に参加する事が良い事だと思います。
- これから参加させてもらおうと思っています。
- 多くの家族は親を身近に置いて世話を出来ない罪悪感の気持ちを持っていると思います。皆さんとの会話を交わすのも遠慮してひっそりと参加していますので、他の状況がわかりづらいです。

問12. 家族会の内容は十分なものですか。

十分である	だいたい十分である	あまり十分でない	十分でない	(人)	回答
22人	28人	2人	0人		52
42%	54%	4%	0%	(%)	無回答
					14

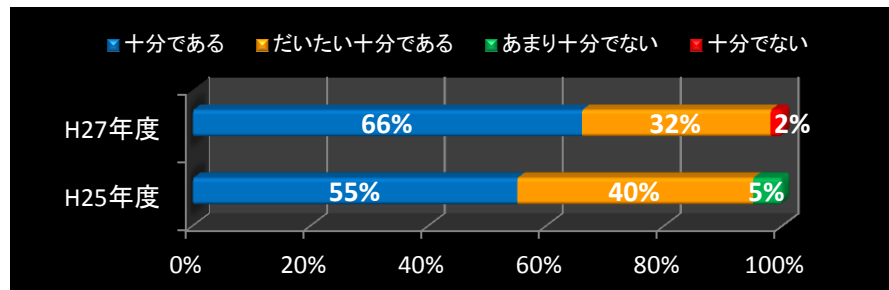


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 家族会の内容をお便り頂いたことがあると思います。ありがとうございました。
- わからない。
- 個人個人話しかけて下さるので、本人の様子がよくわかって助かります。
- 毎回のご配慮大変だと思います。
- 参加していないので不明。
- 話し合いも大切ですが、施設の方と入所者家族が会う事が大事かと思う。
- わからない。
- 母は耳が遠いので、耳の遠い人にも喜べるような内容プランを考えて欲しい。

問13. 施設だよりや誕生日カードの内容等は十分なものですか。

十分である	だいたい十分である	あまり十分でない	十分でない	(人)	回答
43人	21人	0人	1人		65
66%	32%	0%	2%	(%)	無回答
					1

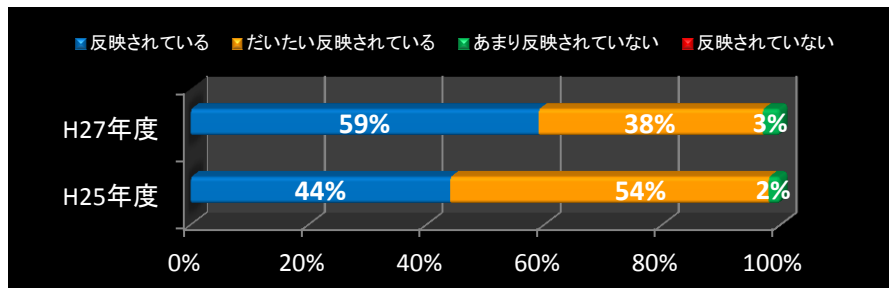


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 大変記念になります。
- 本人が載った便りは記念に長女の所にあります。良い表情でした。カードを見て、内容がそんなええ人違うぞと思いつつも、とても見て下さり本人もですが、私達も癒されました。ありがとうございました。
- 毎回楽しみにしております。
- 似顔絵を描いて頂き感謝しております。
- 一人ひとり行き届いた情報のご配慮、嬉しく思います。
- 温かい雰囲気の中で母が過ごさせて頂けていることが十分に伝わっています。安心して利用できることに感謝しています。
- 丁寧にやっております。
- お誕生日のメッセージありがとうございます。あの写真は私も気に入っています。
- 雑だと思ふ。

問14. ケアプランを作成する際に、ご家族様のご意見やご要望が反映された計画書になっていますか。

反映されている	だいたい反映されている	あまり反映されていない	反映されていない	(人)	回答
37人	24人	2人	0人		63
59%	38%	3%	0%	(%)	無回答
					3

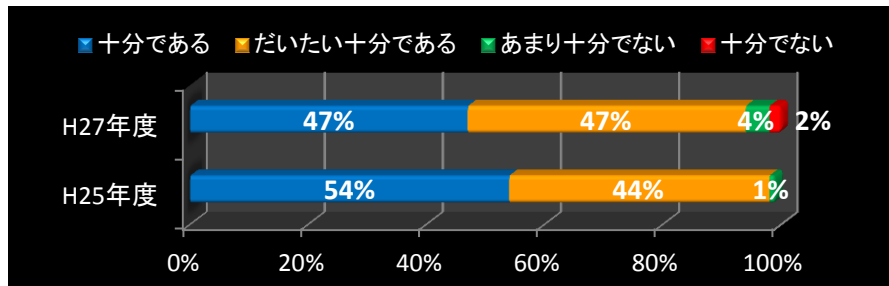


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 計画書内容があまり理解できていない。
- わがままもお聞き頂き、ありがとうございます。
- とても丁寧にみて頂いてありがとうございます。
- あまり説明を聞かずにサインをしています。
- おかげさまで、元気にさせて頂いております。皆様の見守りのおかげと感謝し、今後ともよろしくお願い申し上げます。
- 正直わかりません。
- 日常生活の中で何か少しでも自分で出来る事が無い。
- いつも同じものをもらう。
- 車いすで楽な姿勢保持。
- 説明を聞くだけに終わってしまい、十分意見を言う時間がとれていないように思います。

問15. ケアプラン作成後の説明は十分なものですか。

十分である	だいたい十分である	あまり十分でない	十分でない	(人)	回答
29人	29人	3人	1人		62
47%	47%	4%	2%	(%)	無回答
					4

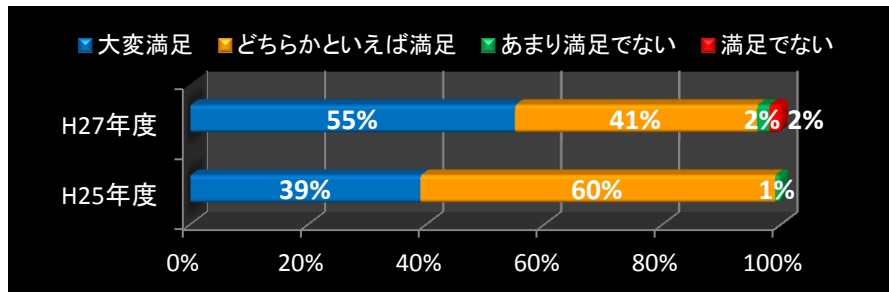


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 良くわかります。
- 正直わかりません。
- 現状以上は望めないのではと思っています。

問16. 現在の入居者様の施設における生活は満足できるものですか。

大変満足	どちらかといえば満足	あまり満足でない	満足でない	(人)	回答
36人	27人	1人	1人	65	65
55%	41%	2%	2%	(%)	無回答
					1

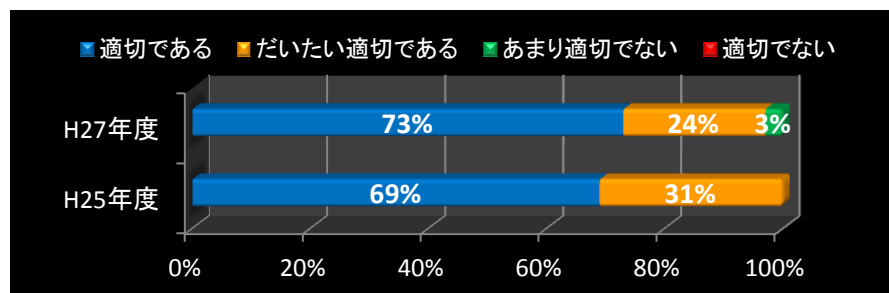


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 入居者の満足するまで対応下さっている事に感謝しています。
- 母を大切に下さっている事がよくわかるので、とても感謝しています。
- 年も年ですが、毎日が楽しく過ごせているか心配。
- もし自分がお世話をする立場だったら職員の皆様と同等の事が出来るだろうと考えます。でも、しんどい仕事の中、笑顔が一番の慰めになりますので、よろしくお願ひします。
- 部屋の外側のガラス網戸に埃がたまっていて気になることがある。たまにティッシュで拭くと黒い埃がついている。
- 以前に比べて雰囲気は暗いです。以前はヘルパーさんも楽しく話しをして下さってとても良かったのですが、今はテレビを流しているだけです。皆さんの笑顔ややさしさを出して、もっと明るい雰囲気になるよう努力して下さい。

問17. 職員の言葉遣いや接客マナー、服装、身だしなみ等は適切ですか。

適切である	だいたい適切である	あまり適切でない	適切でない	(人)	回答
48人	16人	2	0人	66	66
73%	24%	3%	0%	(%)	無回答
					0

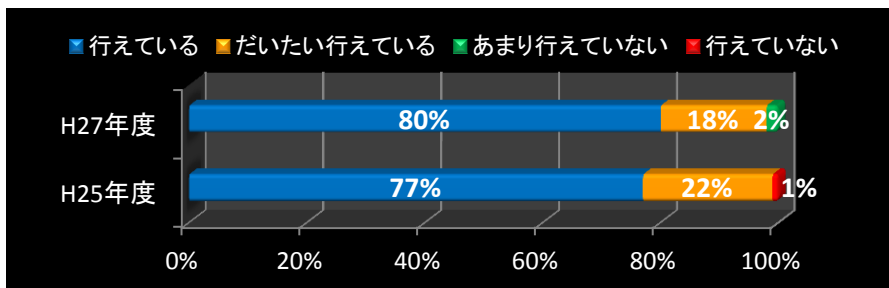


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 最近職員の数が少なくなり、皆様お疲れ気味ではないでしょうか。国の方針、良い方に変えて欲しいですね。皆様のご健康を祈るばかりです。
- 職員様の方から声を掛けて下さるので嬉しいです。
- 面会時も笑顔で接しておられます。
- 先月、たまたま面会に行った時、名前を「さん」付けでなく、呼び捨てにしている所を聞きました。言葉遣いをしっかり尊敬を持つ大切さを学んで欲しいです。

問18. 面会に来られた際に、職員は気持ちのよいあいさつが行えていますか。

行えている	だいたい行えている	あまり行えていない	行えていない	(人)	回答
52人	12人	1人	0人	65	65
80%	18%	2%	0%	(%)	無回答
					1

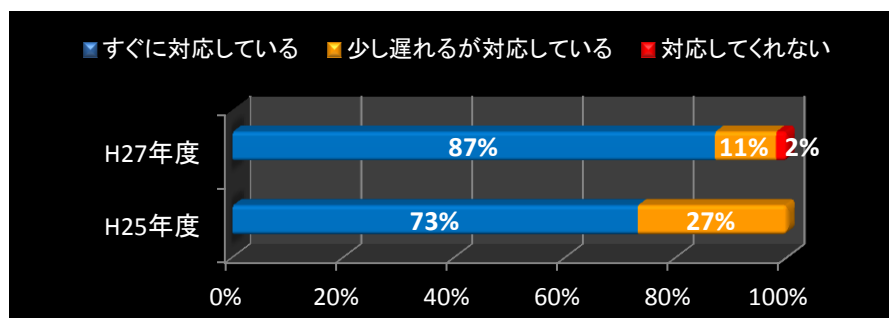


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- いつも笑顔で対応（挨拶）して頂いています。
- 安心しておられます。
- いつも挨拶をして下さいますが、時には知らん顔をする職員さんもいらっしゃいます。
- 事務所の方、お忙しいことは存じますが、顔を上げて答えて下さい。当方が挨拶しても下をむいたままの時間が大変多いと思います。

問19. 入居者様やご家族様が頼んだことは、責任を持ってすぐに対応していますか。

すぐに対応している	少し遅れるが対応している	対応してくれない	(人)	回答
57人	7人	1人	65	65
87%	11%	2%	(%)	無回答
				1



《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- ありがとうございます。とても喜んでます。
- わがままな事を言ってませんか。
- 正直あまり頼まないです。
- あまりそういう機会はないですが、対応して頂いていると思う。
- 少し遅れて対応しているが仕方ない。
- 目が悪くなってきたのでヘルパーさんに目薬を頼んだ時、医者にすぐ連絡をとって下さいました。また、ヤクルトは月決めにしてもらおうと飲ませて下さっています。
- 対応してくれることと、そうでないことがある。そうでないことの方が重要でないことが多い。

問20. その他、ご意見・ご要望等があれば遠慮なくご記入ください。 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

*各設問で記載しきれなかったご意見又はご要望等も下記に記載しています。

- 問1. 芦風荘の皆様方はとても親切にやさしく介護して頂き、大変感謝しています。
- 問1. 行きにくさは感じておりませんが、市外に住んでおり、訪問がつい疎かになってしまっています。私自身が後期高齢者で、外出がおっくうになりつつあります。申し訳ありません。
- 問5. 入浴時の事はわかりませんが、本人が何も言わないので良いと思います。
- 問5. 良くお世話頂いていると思う。(両目に視野障害があり声掛け必要)
- 問5. 入浴係の方、若いとはいえ重労働お疲れ様です。入浴後のさっぱりとした家族の顔を見ると何かお礼がしたくなるほど感謝しています。現状はお疲れ様でしたと声を掛けることもできませんが、現場で働く人のおかげで本人がどんなに喜んでるか。
- 問5. 入浴は立ち合ったことがないのでわかりませんが、排泄時には声掛けや扉閉め等で配慮を感じました。
- 問7. 高齢であり、自然現象にて仕方のないことかもわかりません。(独り言を言ったりするので、問い返すと不図我に返るのは以前にはなかった)
- 問7. 体格が良くなってきた。
- 問7. 心身共に落ち着きが出て、表情も出て、話しもよく喋れるようになりました。
- 問7. 笑顔の写真が多いので喜んでます。
- 問7. 仕方ないと思っています。
- 問9. おにぎりにして頂いて自力摂取できています。食べる意欲が出てきたようです。お世話をかけて申し訳ありません。
- 問9. 身体の状態に応じた栄養管理は素人では難しいので、良くやって頂いていると感謝しております。
- 問10. 毎回準備が大変だと思います。お手伝いできることがあればその都度言ってもらえると良いと思います。
- 問10. お花見に行けたらいいと思います。(外出は大変と思いますが)
- 問13. 父の現状から、限度があると思いますので今以上は望みません。
- 問20. 芦風荘スタッフの皆様にはいつもお世話になり感謝しております。有難うございます。
- 問20. 感謝しています。
- 問20. いつも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。
- 問20. いつも芦風荘の施設長様をはじめ、職員の方々には感謝しております。ありがとうございます。
- 問20. 毎日お世話になって感謝しています。食事も食べさせてもらって本当に時間が掛かりますのに有難いと思っています。
- 問20. 皆様のお心のごもった介護を頂き、心より感謝いたしております。
- 問20. 色々な細かい所にも工夫され、行き届いた個人を尊重した介護がされています。
- 問20. 国の介護に対する待遇が良くなる事を強く望んでいます。施設の皆様は、忙し過ぎてお疲れが出て来ているように存じます。お身体を大切になさって下さい。入居させて頂いている本人もその様に申しています。
- 問20. いつもありがとうございます。私共家族には、感謝の言葉しかありません。これからもどうぞ宜しくお願い申し上げます。
- 問20. 母はおかげさまで元気に過ごさせて頂いております。皆様には本当に感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
- 問20. 現在、長期入院している為、これから先どうなるか？心配もありますが家族としては本人のために環境の良い所で過ごさせたいと思います。
- 問20. いつも大変お世話になりありがとうございます。総合的に優れた施設、対応だと思ひ感謝しております。いろいろご苦労はあると思いますが、どうか健康に留意され、ご活躍をして頂きたいと思ひます。
- 問20. 遠方へ転居した為、面会に行けないことが気掛かりですが、時折お電話等で施設内の様子や母の様子を伺うことが出来るので、安心して利用させて頂いております。今後とも、どうぞ宜しくお願い申し上げます。
- 問20. いつも親切にして頂き感謝しています。
- 問20. 当初、施設に入所させることに不安感がありましたが、職員の皆様の対応に安心しています。老人介護の問題は、社会にとっても大きな問題だと思いますが、施設の皆様の力を頂きながら、ベターな対応を考えながら、努力していきたいと思ひます。これからも、宜しくお願い致します。感謝。
- 問20. 芦風荘の皆様のおかげで叔母も私も普通に生活が続けられ、本当に感謝申し上げます。介護の現状はとても大変だと思いますが、皆さん力を合わせて頑張って下さい。現在の施設の対応に満足していますが、いつも努力している皆さんに頭が下がります。
- 問20. 頑固でわがままな父ですが、どうぞこれからも宜しくお願いします。
- 問20. 体調が悪い時があっても様子をみて頂いて、直ぐに病院へ行かなくていいので助かっています。何かあっても電話を頂いているので安心していきます。
- 問20. お洗濯もして頂き、清潔な服装で生活できています。
- 問20. 義母が大変お世話になっております。生活環境も十分整えて頂き、満足しています。中々、勤務の関係で面会に行くことが出来ませんが、今後とも宜しくお願い致します。
- 問1. 面会時間を夜8時まで延長して頂ければ平日も面会に来れるのですが。
- 問1. 仕事で忙しいのか？挨拶をしても机に向かったままで挨拶が返ってこないと何となく嫌な気分になる。お世話になっているからこんな気分になるのは罰当たりなのかもしれませんが。
- 問3. 以前に比べて居室内の掃除が出来ていないです。ベッド周りはベッドの下にお茶がこぼれて床が汚かったので拭きましたが、きれいにとれませんでした。ベッドの敷布の上のパッドが汚れていましたので、「交換して欲しい」と言いましたら、「いつも金曜に交換しているので、明日交換します」と言われ、交換してもらえませんでした。トイレの中については最近は大分きれいになってきましたが、たまにズボンやおむつが置きっぱなしのことがあり、トイレに手拭いがあった為、手拭いを見ると便がついていました。もっときれいにして下さい。
- 問13. 芦風荘の芦風荘日よりや誕生日カードはとても嬉しいです。芦風荘よりの中でのデイサービスの催し物を、出来れば特養にもして頂きたいです。とても羨ましく思う時があります。
- 問14. 糖尿病を患った事が原因かと思いますが、若い頃は随分と活動的だった父が、多方面で意欲をなくしてきました。年齢的には無理でしょうが現状をなるべく維持して下さい。
- 問20. 洗濯物の間違いがたまにある。
- 問20. 手があれば話し相手になってやって欲しい。
- 問20. 居室(ベッド)にいる時は、明るくするためにも窓を開けて欲しい。
- 問20. 入居してから、レースのカーティガンが紛失し、探してもらったら他の人の中に入っていてやっと戻ってきました。友人から誕生日のお祝いに頂いた「膝掛け」は、新しいので洗濯に出していないのに無くなってしまいました。今までも洗濯してもらった中に他の人の者が母のタンスの中に紛れて入っている事が何回もありましたので、その都度返却致しました。特に、新品の膝掛けが戻ってこないのは「故意ではないか」と思いたくなくともつい思ってしまう。洗濯に出す時は、名前も大きく書いて名字も下の名前も入れています。今後はそんな事がないようにして欲しいです。しっかり名前を見て、本人の所に戻ってくるようにヘルパーさんに十分に徹底して頂きたく思います。同じ名字は他階の人もあり、他階の方の物がこちらに入っていることもありました。
- 問20. 家族一同感謝しております。希望ですが、経費がかかると思いますが食事の形態がゼリー状ではなく、その物の形に見える様な視覚で感じられる様になればなあと思っています。
- 問20. 外気に触れる行事の時、参加していない様に思います。太陽に当たって欲しいなあと思ひます。北の住居なので私が思うだけかなあと思ひますが、どうなのですか。私は太陽に当たりすぎかも分かりませんが。
- 問20. いつもお世話様になっています。希望としましたら、看護師さんにお逢いしたいです。夕方、休日に参りますので(無理と思ひますが)。
- 問20. もっと活性化、活力ある介護メニューがないものかと思う。人的、経費的な制約もあると思ひますが、だまってテーブルに座っているだけの時間が多いと思ひます。お世話になって感謝していますが、欲をいえばということです。
- 問20. 昨年、数人のグループで外食に連れて行ってもらった事は、本人や家族共に嬉しい出来事でした。今後、この様なことがあれば、事前に知らせて頂けるとありがたいです。又、家族と一緒に参加することが出来ればいいのですが。

問1. ご家族様や知人が面会に来やすい雰囲気ですか。

- 事務室職員の挨拶がやや不足気味かも。
- 仕事で忙しいのか、挨拶をしても机に向かったままで挨拶が返ってこないと何となく嫌な気分になる。お世話になっているからこんな気分になるのは罰当たりなのかもしれませんが。
A : 当施設では、誰にでも気持ちの良い挨拶を行うよう指導教育しておりますが、徹底できておらず申し訳ございません。挨拶は社会人の基本ですので、事務室をはじめ施設一丸となって気持ちの良い挨拶の再徹底に努めてまいります。
- 面会時間を夜8時まで延長して頂ければ平日も面会に来れるのですが。
A : 面会時間につきましては、防犯面に配慮する為、午前9:00～午後19:30迄とさせて頂いておりますので、ご理解ならびにご了承願います。但し、急を要するご事情等につきましては、可能な範囲で柔軟に対応させて頂きます。

問2. 照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所等の環境面は整っていますか。

- フロア内、少し照明が暗いように感じます。
A : ご入居者様の生活や職員の支援等に支障のない範囲で節電(省エネ)に努めております。今後におきましても、ご迷惑のない範囲での節電や照明の明暗等の調整に努めてまいります。万一、暗い等がございましたらご遠慮なくお申出下さい。速やかに調整させて頂きます。
- 部屋の床の埃が気になる時があります。
● 床面にこぼしたご飯が硬くなりくっついていて。
A : 清掃員にて館内の清掃に毎日当たっておりますが、介護職員等による適宜の清掃にも努めてまいります。
- 換気フィルター交換して下さいとずっと表示されています。
A : 気づかず申し訳ございませんでした。空調の換気フィルターは業者にて定期的な清掃と必要に応じて取替えを行っております。汚れ具合や機械の故障等でも表示されることがございますので、見落とさないよう気をつけてまいります。
- 部屋の外側のガラス網戸に埃がたまっていて気になることがある。たまにティッシュで拭くと黒い塊がついている。
A : 荘内の共用部や居室等の清掃は毎日行っておりますが、居室外に当たるベランダ部分の清掃は毎日実施していません。年数回ですが業者にて清掃に当たっております。汚れの状況によっては随時清掃するよう努めてまいります。
- ロビーのテレビのチャンネルが訪問する時いつも同じです。
A : テレビチャンネルは固定としておりませんので、おそらく偶然だと思っておりますが、気をつけるように致します。

問3. 居室内、ベッド周り、トイレ等はキレイに保たれていますか。

- ベッド周りは布団が畳まれておらず、抜けた髪の毛を取ってもらえない。トイレもいつも汚れている。ひどい時は便座に便がついたままになっている。
- トイレの便器内と洗面の食べかすがちょっと気になります。
- 床面の汚れがたまにある。
- 洗面所やトイレが汚れている時がある。また、居室床に埃などがある時もある。毎日の掃除大変ですが宜しくお願い致します。
- 日常清掃やや難。
- 洗面所のゴミの金具がいつも汚いですが清掃係の方ですか?自分でいつもしていますが、ベッドの下奥もいつも気になっています。車いすの足置具の周りの綿埃なども。
- 行くタイミングのせいかいつも埃が。掃除は月1回、週1回程度なんでしょうか?
- 部屋の隅に埃が残っている。特にベッドと壁の間。
- 以前に比べて居室内の掃除が出来ていないです。ベッド周りはベッドの下にお茶がこぼれて床が汚かったので拭きましたが、きれいにとれません。ベッドの敷布の上のパッドが汚れていましたので、「変えて欲しいと言いましたら、「いつも金曜に交換しているの、明日交換します」と交換してもらえませんでした。トイレの中については最近は大分きれいになってきましたが、たまにズボンやおむつが置きっぱなしのことがあり、トイレに手拭いがあって、手拭いを見ると便がついていました。もっときれいにして下さい。
A : 居室内や共用部等、館内外の清掃は(清掃員2~4名にて)毎日実施しておりますが、今回ご指摘頂いた不十分な部分につきましては、改善してまいります。また、各ユニットにおきましても、介助等で洗面所やトイレを使用した際の清掃等、衛生環境の改善(向上)にも当たってまいります。
- 室内の洗面場を使用している形跡がない。
A : 口腔内ケア等で洗面所を使用致しますが、居室ではなくリビング内の洗面所を使用している場合も少なくありません。お気軽にスタッフまでお問い合わせ下さい。

問4. インフルエンザやノロウイルス等の感染症予防対策等、施設内の衛生面は配慮されていると思われますか。

* 特に要望・苦情意見はございませんでした。

問5. 入浴時や排泄時など、入居者様のプライバシーは配慮がなされていると思いますか。

- 入浴は見た事がないのでわからない。機会があれば見せて欲しいと思っている。
A : お気軽にスタッフまでお問い合わせください。

- 排泄の時、今まではなかなかヘルパーさんに来てもらえずに、本人が叫んでも近くにいたヘルパーさんはパソコンをしていてこちらに来てくれませんでした。最近では良くなりましたので良かったです。ただ、トイレは我慢が出来ませんので、すぐに来て下さるようお願い致します。
- A : 平成28年2月12日に苦情をお受けし、その節は誠にお申し訳ございませんでした。既にご説明させて頂いておりますが、対応に当たらなかった職員につきましては、業務終了時間を超過し、記録業務に当たっていたということが理由でございました。当該ユニット職員をはじめ、各ユニット内におきましても当該苦情内容を周知の上、指導しております。

問6. 入居者様の服装や身だしなみ等は整っていますか。

- 車いすを利用しています。できれば足元に膝掛けを。
- A : 配慮が足りず申し訳ございませんでした。配慮してまいります。
- 肌着が後方だった時がありました。
- 時折、背中後ろがまくれて肌が見えている。
- 排泄後の着衣の乱れが気になることが有ります。(下着が半分くらいしか上がっていないことが有る)
- ベッドから車いすへ、車いすから普通のいすへ移る際、上着の裾が上がり、背中が出ているので注意して欲しい。
- 汚れていても着替えさせてもらえない。
- A : 着衣介助やいす等への着座後における衣類の丁寧な確認に努めてまいります。また、お食事等で衣類が汚れた際には速やかな更衣に努めてまいります。
- 服や下着、食物や飲物等、必要な物があれば言って頂きたいと思えます。
- 必要な服は施設で購入してもらえればよいです。私ではわかりませんから。
- A : ありがとうございます。日常生活用品等で必要な物が生じた場合は、随時ご家族様等に連絡をしておりますので、継続してまいります。尚、ご家族様等に代わって施設が必要な物を購入させて頂くことが現にございますが、施設が無断で購入することは絶対にございません。必ずご家族様等に連絡を入れ、コンタクトを取らせて頂いた上で購入するよう指導しております。
- パジャマを着せて頂いていない日があるようです。
- A : 芦風荘では寝食分離を原則とし、日常生活にメリハリをつけて頂くためにも起床時と就寝時には更衣させて頂くことを基本としております。しかしながら、中には寝具への更衣の習慣のない方や、身体的理由等(拘縮や痛み等)により更衣を希望されない方、更衣の負荷や負担等への配慮から更衣を実施していない方もおられます。また、就寝時に寝具への更衣を促させて頂いた際に、仮に「今日はパジャマには着替えません」というようなことを仰られた場合、決まりですからと無理に更衣頂くようなことも行っておりません。気になられるような場合には、ご遠慮なくスタッフまでお問い合わせ下さい。
- 服の着替えをせめて2~3日に1回してあげて欲しい。靴も2~3日に1回換えて欲しい。
- A : お気軽にスタッフまでお問い合わせ下さい。

問7. 芦風荘に入所されてから心身の状態に変化はありましたか。

- 以前は良くしゃべっていましたが、だんだんと話しをしなくなってきました。この部屋全体の雰囲気は暗いからではないでしょうか？座っている時、左へ体が傾いている事が多いですので、しっかりいすに座らせて欲しいです。このままだと肩の骨が曲がってきます。
- A : 車いす上でのポジショニングや適宜姿勢の補整に努めてまいります。だんだんと口数が少なくなられておられることにつきましては、一概に原因を断定することはできませんが、ご家族がユニットの雰囲気が暗いと感じられているとのことですので、明るいユニット作りに努めてまいります。

問8. 疾病や健康状態等、入居者様の状況報告等は適切に行われていますか。

- できればお聞きする前に、その日や面会に行けない日などの体調状況を話して頂きたいです。
- 肝心なことは聞かないと教えてもらえず、どうでもいいことは報告される。
- A : ご家族等が望まれる情報提供に努めたい為、報告を受けたい具体的内容等がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでお申出下さい。

問9. 食事時間や盛り付け、雰囲気等は満足いくものですか。

- 麺類がかたくて噛めないとのことでした。
- A : ご本人様やご家族のご希望、また咀嚼(噛む力)や嚥下(のみ込む力)機能等に依りて食事形態を調整しておりますので、ご遠慮なくスタッフまでお申出下さい。また、スタッフも食事時の摂食観察に継続して努めてまいります。
- 見ていないのでわからない。
- A : お忙しい中とは存じますが、食事の折にも是非ご面会下さいませ。
- 食事の時に私も母の分を試食しますが、いつも不味いです。刻んでいるせいもありますが、味がおいしくありません。おいしくなかったら、食べずに捨ててしまい「もったいない」です。食べなかったら母も元気出ません。料理を出す前に、味見をしておられますか？もっと味付けをおいしくして下さい。卵料理や母の好きな天ぷらも出して欲しいです。
- A : 味見についてですが、朝食・昼食・おやつ・夕食ともに検食を実施しており、味付けや食材の調理加減、盛り具合等の確認に当たっております。また、メニューにつきましては、卵料理や天ぷらも提供させて頂いております。お食事は皆様にとって楽しみのも一つでもありますので、バラエティーに富んだメニューの考案に今後も努めてまいります。尚、4月1日より、これまでの給食委託業者「グリーンホスピタリティフードマネジメント」から、「日清医療食品株式会社」に委託業者を変更しております。味付けが不味いとのこと意見を頂戴しておりますので、より一層、給食の質向上に当たってまいります。

問10. 芦風荘の行事の内容に満足していますか。

- 行事にあまり人との「ふれあい」がない。テレビで老人と近所の幼稚園児が特養などの施設を訪問しているのを見て、みんな楽しそうにしていました。そんな行事ももっと取り入れて欲しいです。子どもが来たら、お年寄りも喜んで元気出ますよ。
A : 施設としましては、園児や小学生等とのふれあいの場を設けたいとの思いから、これまで近隣幼稚園や小学校へのお願いや打診を継続してまいりました。今年はまだ開催できておりませんが、去年は近隣の保育所と小学校と交流させて頂いております。広報誌（芦風荘だより）を活用しながらご家族様等へも報告してまいります。

問11. 芦風荘の家族会に参加していますか。

- * 特に要望・苦情意見はございませんでした。

問12. 家族会の内容は十分なものですか。

- わからない。
A : 芦風荘では、全入居者のご家族を対象とした「家族会」と、各ユニット別での入居者家族を対象とした「家族懇談会」の2つを開催しております。「家族会」は主に施設からの近況報告やご家族との交流（意見交換等）を目的に、一方、家族懇談会については、入居者様、ご家族様、職員（施設）との親睦を目的として開催させて頂いております。開催前にはハガキ等でご案内致しますので、是非ご参加下さいませ。家族会・懇談会内容の充実に努めてまいります。
- 母は耳が遠いので、耳の遠い人にも喜べるような内容プランを考えて欲しい。
A : 耳の不自由な方にも喜んで頂けるような企画立案に努めてまいります。

問13. 施設だよりや誕生日カードの内容等は十分なものですか。

- 雑だと思う。
A : 内容充実に努めてまいります。
- 芦風荘の芦風荘だよりや誕生日カードはとても嬉しいです。芦風荘だよりの中のデイサービスの催し物を、出来れば特養にもして頂きたいです。とても羨ましく思います。
A : 特養におきましても、各種サークル活動や施設行事、各ユニット単位での催し等を開催しておりますが、更なる充実に向け努力してまいります。

問14. ケアプランを作成する際に、ご家族様のご意見やご要望等が反映された計画書になっていますか。

- 日常生活の中で何か少しでも自分で出来る事が無い。
- いつも同じものをもらう。
- 車いすで楽な姿勢保持。
- 説明を聞くだけに終わってしまい、十分意見を言う時間がとれていないように思います。
A : ケアプラン（施設介護サービス計画書）の作成においては、ご入居者様及びご家族様等のご意見やご意向をしっかりと聴取させて頂いた上でのプラン作成ならびに丁寧な説明に努めてまいります。
- 糖尿病を患った事が原因かと思いますが、若い頃は随分と活動的だった父が多方面で意欲をなくしてきました。年齢的には無理でしょうが現状をなるべく維持して下さい。
A : 可能な限り、心身の現存機能等の維持ならびに向上が図れるよう、日々の健康管理を含めた日常生活の支援等に努めてまいります。

問15. ケアプラン作成後の説明は十分なものですか。

- * 特に要望・苦情意見はございませんでした。

問16. 現在の入居者様の施設における生活は満足できるものですか。

- 部屋の外側のガラス網戸に埃がたまっていて気になることがある。たまにティッシュで拭くと黒い埃がついている。
A : 問3. の回答をご参照願います。
- 以前に比べて雰囲気は暗いです。以前はヘルパーさんも楽しく話しをして下さってとても良かったのですが、今はテレビを流しているだけです。皆さんの笑顔ややさしさを出して、もっと明るい雰囲気になるよう努力して下さい。
A : 問7. にて回答の通り、明るいユニット作りに努めてまいります。

問17. 職員の言葉遣いや接客マナー、服装、身だしなみ等は適切ですか。

- 先月、たまたま面会に行った時、名前を「さん」付けでなく、呼び捨てにしている所を聞きました。言葉遣いをしっかり尊厳を持つ大切さを学んで欲しいです。
A : 誠に申し訳ございませんでした。接遇意識や倫理観の向上に向け、より一層の努力を施設一丸となって取り組んでまいります。

問18. 面会に来られた際に、職員は気持ちのよいあいさつが行えていますか。

- いつも挨拶をさせていただきますが、時には知らん顔している職員さんもいらっしゃいます。
- 事務所の方、お忙しいことは存じますが、顔を上げて答えて下さい。当方が挨拶しても下を向いたままの時間が大変多いと思います。

A : 問1. にて回答の通り、気持ちの良い挨拶の再徹底に努めてまいります。

問19. 入居者様やご家族様が頼んだことは、責任を持ってすぐに対応していますか。

- 対応してくれることとそうでないことがある。そうでないことの方が重要でないことが多い。

A : 入居者様やご家族様からの依頼を受けた際は、速やかな対応に当たるよう継続して努力してまいります。但し、内容等（例えば行政手続きや病院での手続等）によってはどうしてもご家族様にご協力を頂かねばならないこともございますので、丁寧な説明に当たる様、この点においても努力してまいります。

問20. その他、ご意見・ご要望等があれば遠慮なくご記入ください。

- 洗濯物の間違いがたまにある。
- A : 同姓や同名の方がおられますので、衣類等への名前の記入の徹底に加え、洗濯後の衣類を返却する際の確認作業の再徹底に当たってまいります。
- 手があれば話し相手になってやって欲しい。
- A : お声掛けやコミュニケーション等にも努めてまいります。
- 居室（ベッド）にいる時は、明るくするためにも窓を開けて欲しい。
- A : 気候等に応じて窓やカーテンを開けるよう配慮してまいります。ご遠慮なくスタッフまでお申出下さい。
- 入居してから、レースのカーディガンが紛失し、探してもらったら他の人の中に入っていてやっと戻ってきました。友人から誕生日のお祝いに頂いた「膝掛け」は、新しいので洗濯に出していないのに無くなってしまいました。今までも洗濯をもらった中に他の人の物が母のタンスの中に紛れて入っている事が何回もありましたので、その都度返却致しました。特に、新品の膝掛けが戻ってこないのは「故意ではないか」と思いたくなくともつい思ってしまいます。洗濯に出す時は、名前も大きく書いて名字も下の名前も入れています。今後はそんな事がないようにして欲しいです。しっかり名前を見て、本人の所に戻ってくるようにヘルパーさんに十分に徹底して頂きたく思います。同じ名字は他階の人もあり、他階の方の物がこちらに入っていることもありました。
- A : 前回調査時（平成25年度）にも同内容のご意見を記載頂きました。当時、衣類等の管理が行届いておらず、大切な品物を紛失してしまいましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。本当に申し訳ございませんでした。以後、現在も衣類等の管理に十分当たるよう指導しております。今後におきましても、管理の継続に当たるとともに先にも回答しました通り、返却間違いがないようにも注意してまいります。
- 家族一同感謝しております。希望ですが、経費がかかると思いますが食事の形態がゼリー状ではなく、その物の形に見える様な視覚で感じられる様なになればなあと思っています。
- A : 問9. にて一部回答させて頂いておりますが、食事形態につきましては、ご本人様やご家族様のご意向等を踏まえた上で、ご本人様の咀嚼や嚥下機能等を十分に勘案して決定させて頂いておりますので、ご本人様の摂食機能によってはご希望に沿えない場合がございます。また、食事形態につきましては、普通食をはじめ、一口大食、刻み食、極刻み食、流動食、ソフト食と6形態がございます。この内、ソフト食が視覚でもお楽しみ頂けるような食事形態となっております。ご希望等がございましたら、お気軽にスタッフまでお問い合わせ下さい。尚、4月1日から給食委託業者が「日清医療食品株式会社」に変更となっております。より一層の食の充実に取り組んでまいります。
- 外気に触れる行事の時、参加していない様に思います。太陽に当たって欲しいなあと思います。北の住居なので私が思うだけかなあと思いますが、どうなのですか。私は太陽に当たりすぎかもわかりませんが。
- A : 外出支援等におきましては、1回にご参加頂ける人数に限られるためご迷惑をおかけしております。外出先等、ご遠慮なくスタッフまでご希望をお申出下さい。尚、参加者が偏ることのないよう配慮に努めておりますので、この点ご了承願います。
- いつもお世話になっています。希望としましたら、看護師さんにお逢いしたいです。夕方、休日に参りますので。（無理と思っております。）
- A : 看護職員の勤務時間につきましては、基本8：30～17：30ですが、毎日（遅出）10：00～19：00の者を1名配置しております。是非、ご面会にお活用下さいませ。また、ご都合に応じて電話等での対応も可能です。
- もっと活性化、活力ある介護メニューがないものかと思う。人的、経費的な制約もあると思いますが、だまってテーブルに座っているだけの時間が多いと思います。お世話になって感謝していますが、欲をいえばということです。
- A : 問14. に一部回答を記載しておりますが、ご入居者様方への日々の支援等につきましては、施設介護支援専門員（ケアマネジャー）が作成した「施設介護サービス計画書（ケアプラン）」に基づき支援提供に当たっております。ケアプランにつきましては、要介護認定の更新時期や心身の状態等に変化が生じた場合等に見直しに当たることとなっておりますので、是非この折にご要望等を担当ケアマネジャーにご相談下さい。
- 昨年、数人のグループで外食に連れて行ってもらった事は、本人や家族共に嬉しい出来事でした。今後、このようなことがあれば、事前に知らせて頂けるとありがたいです。又、家族と一緒に参加することが出来ればいいのですが。
- A : 外出する旨の連絡がなかったということでしょうか。もし、そうであれば申し訳ありませんでした。外食においては金銭が発生する上、外出中にご家族等が面会に来られた場合にご迷惑をおかけする為、必ず連絡することとしております。再周知を図り、外出予定である旨の連絡を徹底してまいります。

- * 満足度調査にご協力頂きまして、誠にありがとうございました。
- * 今回の調査結果や頂戴したご意見・ご要望等を真摯に受け止め、より一層サービスの質向上やご入居者様ならびにご家族様の更なる満足度向上に向け、施設一丸となって取り組んでまいります。
- * 今後におきましても、法人理念の一つである「明るい透明な施設経営と運営（情報公開）」を遂行してまいりますので、どうぞこれからも宜しくお願い致します。

特別養護老人ホーム 芦風荘
職員一同