

【調査の概要】

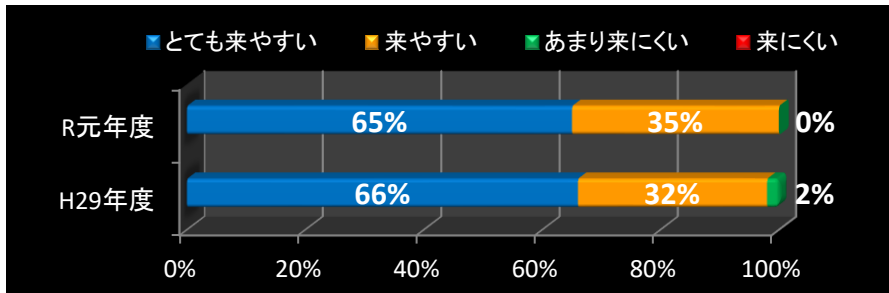
調査方法・目的	無記名によるアンケートを用いた満足度調査	調査期間	令和元年5月18～6月20日
調査対象者	芦風荘 入居者家族等（100名）	結果集計者	（管理者）横田 教介

【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	72名（前回66名）	* 回収率	72%（前回66%）
-------------------	------	--------	------------	-------	------------

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
47人	25人	0人	0人	72
65%	35%	0%	0%	無回答
				0

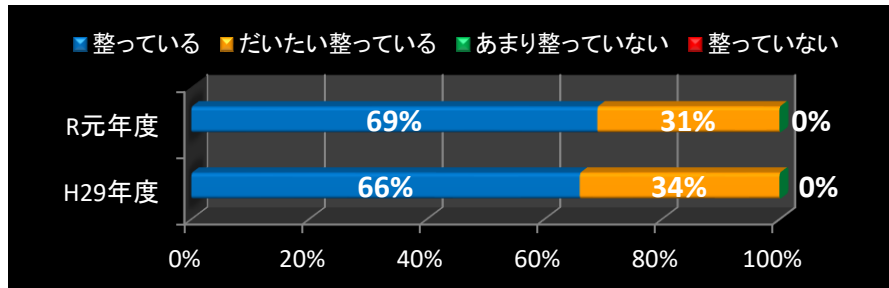


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 玄関ホールに季節に合わせて桜や雛壇ケースを置いて下さるのが嬉しいです。皆様のご挨拶があるのも嬉しく思っております。ありがとうございます。
- 必ず挨拶をしていただけてるので気持ちがいいです。
- 来た時、帰る時に挨拶をと思ってもすぐ近くにいらっしゃらないことも多いので挨拶なしの失礼をお許し下さい。
- いつもお声をかけて頂きうれしく思っています。

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。

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
50人	22人	0人	0人	72
69%	31%	0%	0%	無回答
				0

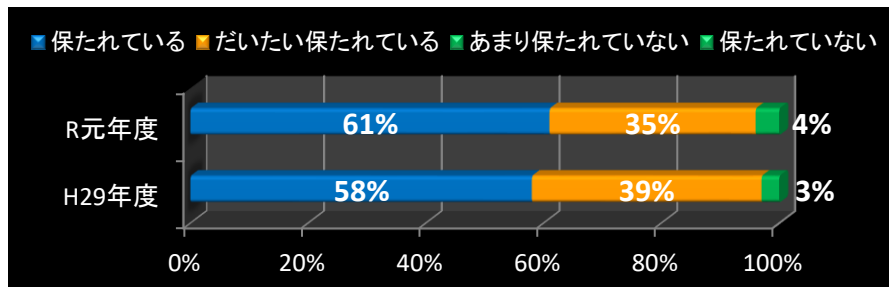


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 会話が大切と思えるだけ話すようにしています。環境的には良好です。
- 母の部屋は明るくすべてが見渡せる場所です。

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。

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
43人	25人	3人	0人	71
61%	35%	4%	0%	無回答
				1



《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

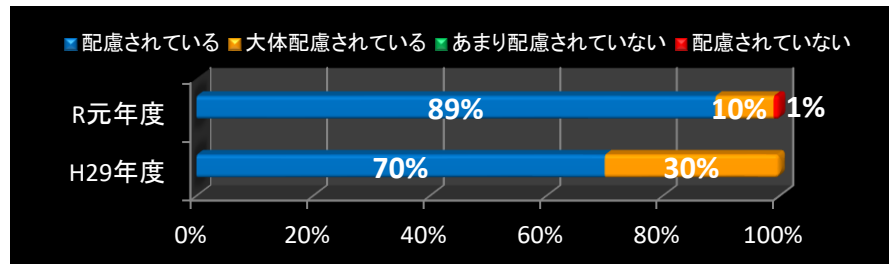
- 本人の病気の問題でベッドの上に置いておかないと安心できない様です。気になります。ストレスが多くなっても問題が起こるかも様子観察です。
- 面会時、手洗い（手指消毒）マスク、玄関入口には風邪や熱咳などの確認、注意のお知らせがありました。
- スリッパ除菌してあります。
- 少し厳しくチェックし、居室内とベッド周りに汚れあり。
- ベッドの下、窓のサッシ、テレビ台の拭き掃除など不備です。
- 床や居室内のホコリが気になる時がある。
- 本人がベッド周辺に物を置いているので、掃除がしにくいと思いますが宜しくお願いします。
- 洗面所の内側、ベッドの奥や椅子の奥、タンスの隅に時折ですがゴミが残っているのがありますが、自分で処理します。
- 洗面所に時々本人が食べ残した異物の小さいのが残っている場合があります。
- 居室内の周辺にホコリが時々見られる。クイックルワイパー的な物で軽くお願いしたい。

- 居室内の周辺にホコリが時々見られる。クイックルワイパー的な物で軽くお願いしたい。
- 車いすの座席まわりに食べこぼしが固まってこびりついているのが気になります。



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	回答
63人	7人	0人	1人	71
89%	10%	0%	1%	無回答
				1

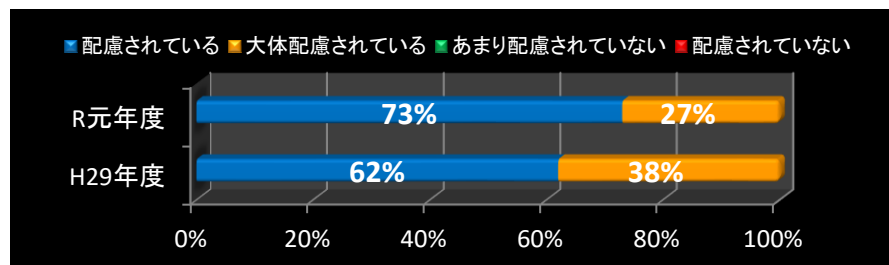


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 外来の私たちも気をつけたいと思っています。
- 食事前の手の消毒、テーブル、ベッドサイドの持ち手の消毒など。
- 他の福祉施設では移動型の少し大きな業務用の加湿器を設置し、インフルエンザの対策をしているところを見た事があったが、こちらの施設は何もされていないように見える為、年齢的に体も弱くなっているのもう少し感染症対策がされていると嬉しいです。

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	回答
46人	17人	0人	0人	63
73%	27%	0%	0%	無回答
				9

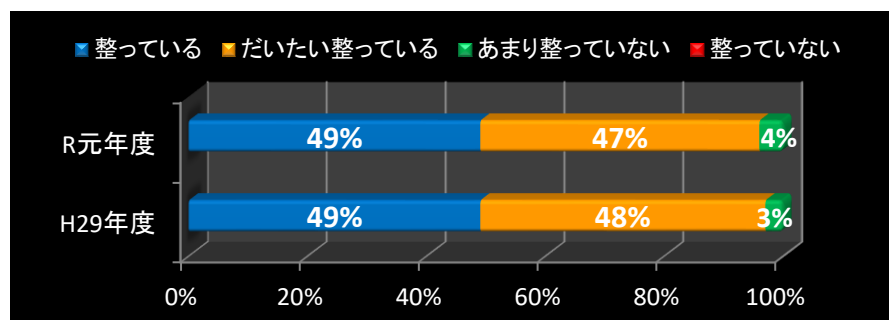


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 本人からは問題などは聞いておりません。
- 入浴は設備を見学させて頂きました。手際よくして頂いています。面会時、昼食後に様子を見て何度か排泄をお願いしました。都度。
- 入浴時の様子がわかりません。(見学や立ち会ったことがありません)

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	回答
35人	33人	3人	0人	71
49%	47%	4%	0%	無回答
				1

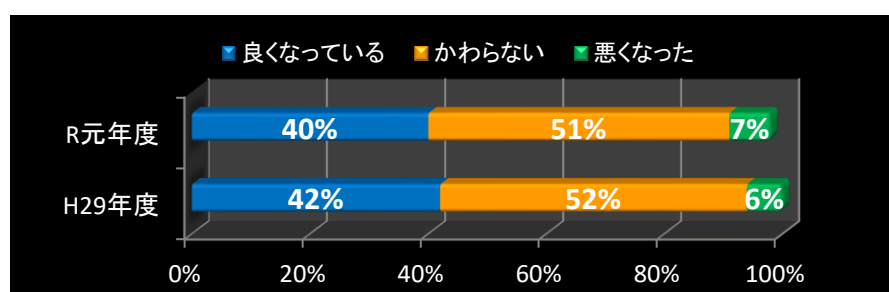


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 家族も高齢化し、日々仕事もしており自分の断捨離しておかないといけない為、衣類などの点検も抜けているかもしれませんが、お気付きのことがあればすぐ改善できないと思いますが、お話し下さい。
- 汚れていたらお風呂以外の時にでも着替えてほしい。
- 用意している肌着などがそのままになっています。
- 髪の毛にブラシを入れてほしいです。
- 少し厳しくチェックし、上着の食べこぼしやシミ、ズボンやお尻の下(母の場合しかたないのか)。
- 食事を食べる時、胸や膝などに落とってしまうのは仕方ありません。エプロンもしてもらっていますが…。ズボンが時に汚れが目立つので、着替えはしてほしいと思います。
- 背中が服がずれて肌が見えている時がたまにありますが…。ズボンの中にできれば入れてやっていただければゴロゴロしなくてすむのではないかと思います。
- 顔のヒゲが気になります。

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	回答
28人	36人	6人	70
40%	51%	7%	無回答
			2



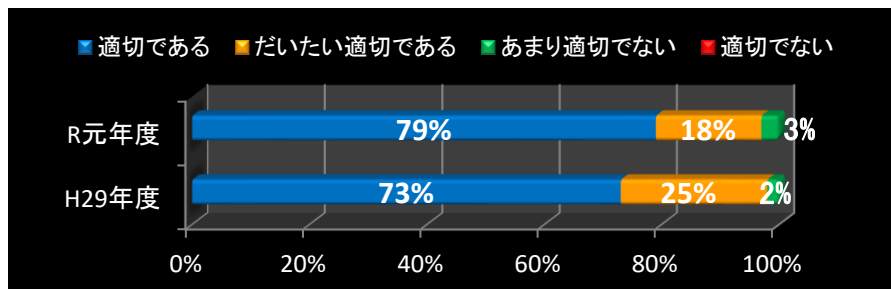
《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 不自由な体の問題はあっても、施設の方々に寄り添ってもらえている思いを持っているので、今後も宜しくお願いします。
- 安心して生活している様子で家族も喜んでます。
- 穏やかになった。
- 高齢の為、日々の変化は仕方ないだろう。
- 昼寝(ベッド)する様になった。体力は低下するが食欲は旺盛である。
- 少しだけ優しくなった様な気がします。
- 認知症が進んだが、体調は在宅時より良さそうです。
- 施設内の生活に慣れ、安定してきているとは思いますが。少しずつ認知度が低下していくのは仕方ないですが…。
- 言葉が出ずらくなっている。話相手がおられるといいのですが。
- 老健→自宅(3日間)→ショートステイの繰り返しで全く落ちつかない生活をしていましたが、芦風荘に入所させていただいてとても落ち着きました。
- 少し悪くなったと感じる。
- 病気の進行により悪くなった。
- 発熱が続いているので心配です。



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	回答
57人	13人	2人	0人	72
79%	18%	3%	0%	無回答
				0

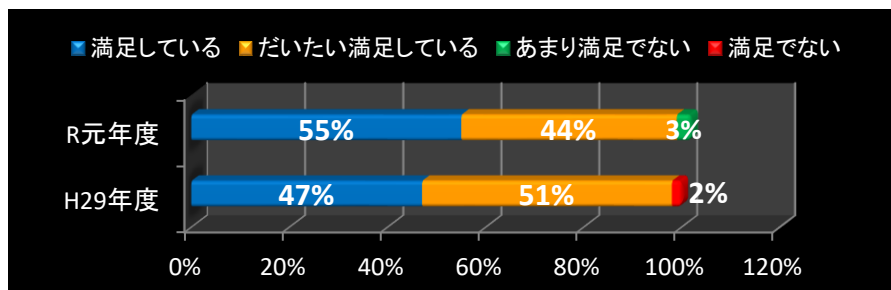


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 電話していただけるので安心しています。
- 母はよく手をベッド柵に当てるので、アザができます。また、車いすで動くのでケガのリスクは高いと思います。その都度連絡いただいています。
- 母は両眼に視野障害があります。目を閉じている事もあります。耳はよく聞こえています。
- 面会に行った時に本人の健康状態の悪い所を聞く。
- 緩下剤の服用量のチェックをお願いします。基本胃腸は大丈夫ですが、便秘にならないための対応が必要と考えていますので。

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	回答
35人	29人	2人	0人	66
53%	44%	3%	0%	無回答
				6

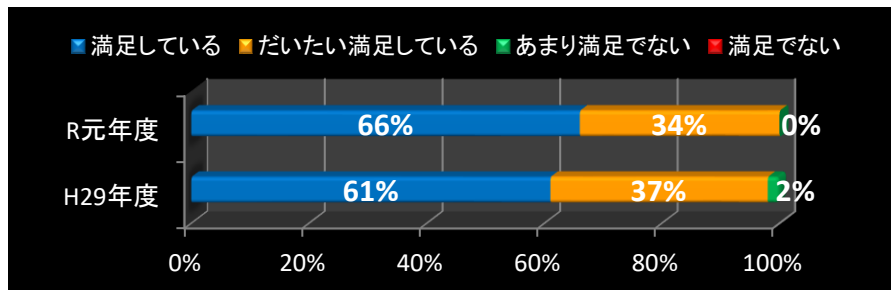


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 入れ歯で上手に噛み砕けていないので申し訳なく思っています。時間がかかって迷惑をかけていれはすみません。
- 味付けは良いと本人から聞いています。
- 少し量が多いように思うのですが、食べ残しなどはないですか。
- うどんだけは米粒みたいになっていて本人も「うどん」と認識して食べたいみたいでした。もう少し長くはできませんか。
- パースト（極刻み食）の食事は、本人の嚥下能力で納得していますが、自分が何のメニューなのかイメージがわかりにくい。パースト状態でなければ本当はどのような料理なのか具体的に視覚から理解できないのか。（例）写真でメニュー紹介を時にはしてもらいたい。
- 食事の時は入所者10人ぐらいに職員の方1人で対応されているので大変忙しく大変だなと感じた。
- 食事時間は良いと思いますが、他は日常見てないので分からない。

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	回答
43人	22人	0人	0人	65
66%	34%	0%	0%	無回答
				7

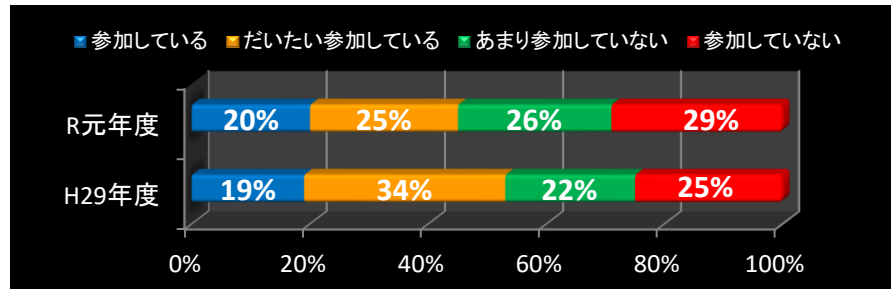


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 入所してまだ浅い為、よくわからない。
- ありがとうございます。
- 本人から不満は全く聞いておりません。
- まだ行事に参加していないのでわからない。
- これからもできるだけ参加したいです。
- 参加できない人にもできるような行事内容を考えてほしい。

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	回答
14人	17人	18人	20人	69
20%	25%	26%	29%	無回答
				3



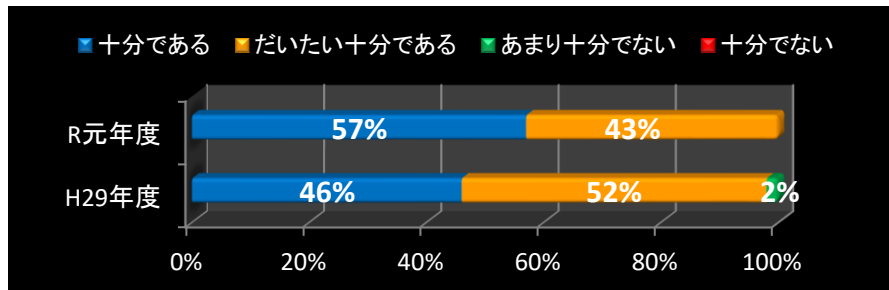
《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- たまに参加。
- 時間があれば是非参加したい。
- 仕事があり参加できていません。
- 時間帯や駐車場の件であまり参加できていない。
- 参加しようと思っています。
- すみません、自分のこと（仕事・家の管理等）で精一杯で、本人と話すことには手を抜けないと思っていますのでお許し下さい。
- 施設長や各担当の方の説明はわかりやすく良かったです。
- 家族会そのものはよいのですが、家族が参加されていない入居さんがいらっしゃるのでも。夏祭りの際なども。



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	回答
28人	21人	0人	0人	49
57%	43%	0%	0%	無回答
				23

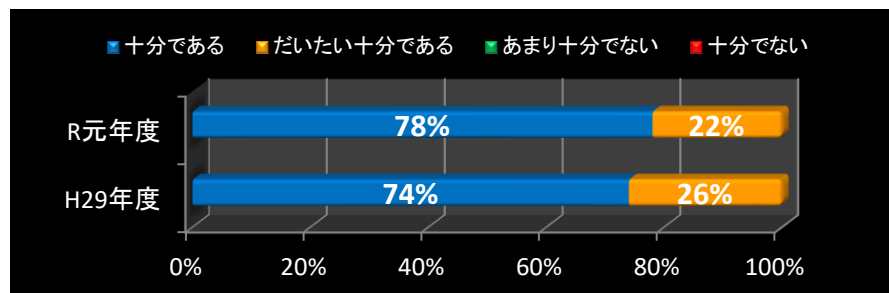


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 参加していないのでわからない。
- 姉と共に仕事が忙しく、あまり参加できていません。
- 皆様から毎年心のこもった言葉をいただいて、ありがとうございます。
- 入所してまだ浅い為、よくわからない。
- 入所したばかりなのでわかりません。
- 家族会に参加していないので書面で把握しています。申し訳ありません。
- 頑張ってもらっている様子を「芦風荘だより」で読ませてもらっています。協力できなくてすみません。
- 4月の家族会資料は、何回も目を通し、手の届く所に置かなければと思いました。
- 前回ケアマネさんがお休みでした。

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	回答
56人	16人	0人	0人	72
78%	22%	0%	0%	無回答
				0

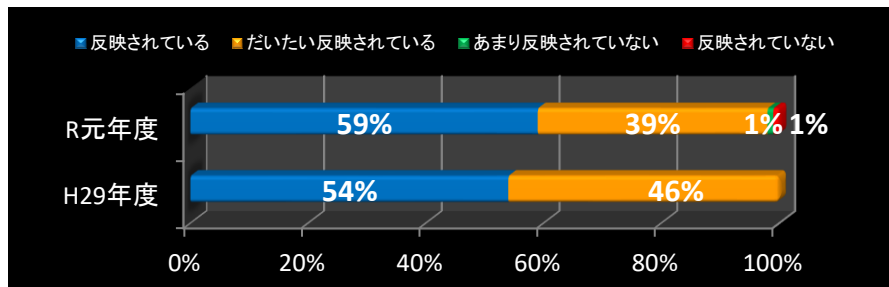


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 面会に行ってもあげられないので、母の写真を見て元気そうにしている様子が分かり大変嬉しく思う。毎年心のこもったメッセージ有難うございます。
- 頑張ってもらえている様子に感謝あるのみです。これからも利用者のためへのご尽力よろしく申し上げます。
- 以前、芦風荘だよりの表紙に桜を見に母と私が参加した写真、今年も母が笑っている写真がありました。うれしかったです。
- 出来れば1枚でも多く写真を載せてほしい。

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	回答
40人	26人	1人	1人	67
59%	39%	1%	1%	無回答
				5

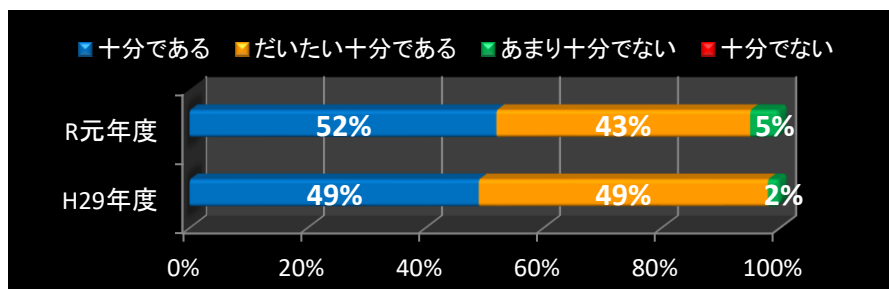


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 十分に言えないかもしれませんが、まだ自分で意見が言えると思っているのでまかせています。頭の病気をしているので変なことを言っていましたら私たちに話してください。
- 意見を聞かれた事がないので反映されていないにしました。
- ポジショニングと外出の機会が少なくなったのが残念です。
- 母の93才という年齢を考えると、今できる事が続けられるようにしたいです。

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	回答
35人	29人	3人	0人	67
52%	43%	5%	0%	無回答
				5



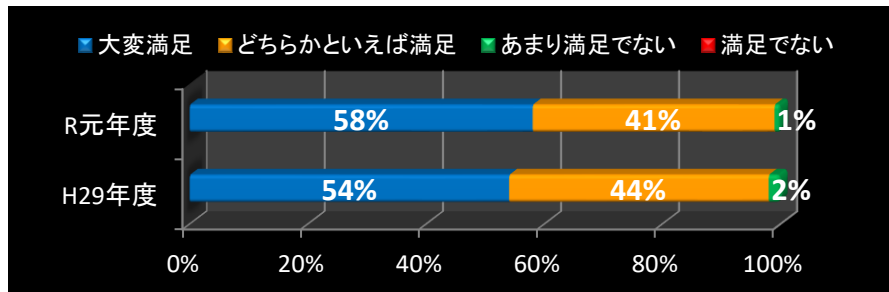
《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- ケアプラン作成大変だと思います。本人にはできる範囲を広げる努力をすることを話していますが…。
- よくしていただいていると思います。
- 説明は無く郵送のみ。



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		回答
41人	29人	1人	0人	(人)	71
58%	41%	1%	0%	(%)	無回答
					1

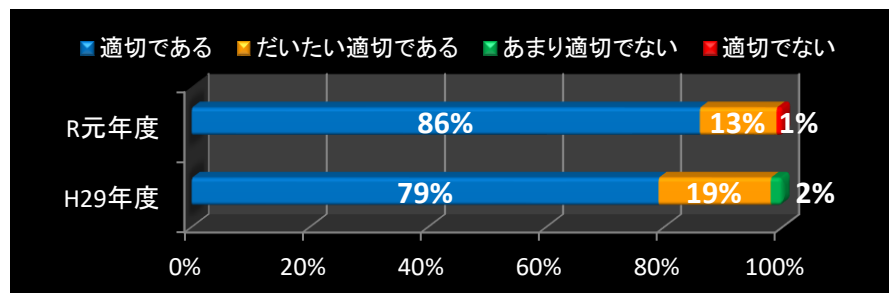


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 本人の幸せそうな顔で判断しています（大変満足）。
- 母は落ち着いていると思います。
- リハビリの機会が少ない事が残念です。

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。

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		回答
60人	9人	0人	1人	(人)	70
86%	13%	0%	1%	(%)	無回答
					2

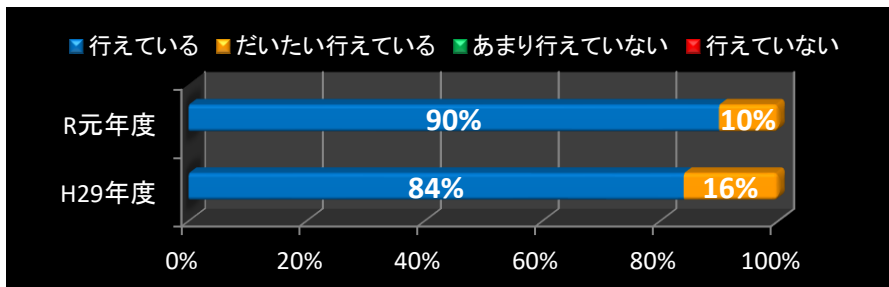


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 頑張りが自然に見えています。重労働中、感謝しかありません。
- 面会の際に本人の様子を詳しく教えてください。
- 入居者本人が職員さんに嫌味を言われた…と言うのです。本人も認知症が少しありますが。
- 人手が足りないのかスタッフに余裕がみえない。

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		回答
65人	7人	0人	0人	(人)	72
90%	10%	0%	0%	(%)	無回答
					0

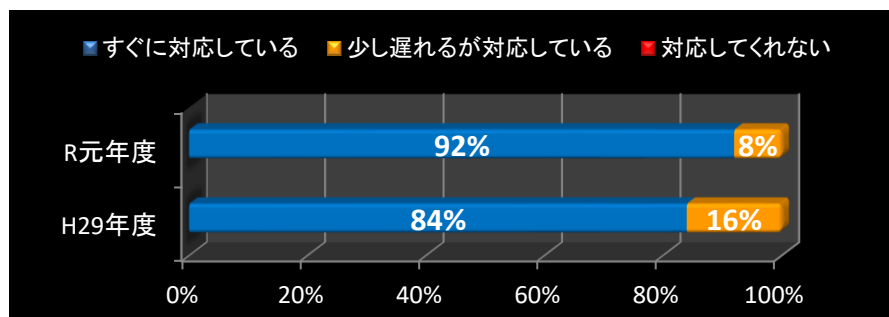


《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 本当に優しい方が多く安心しています。
- 皆さん元気に明るく挨拶されています。
- 受付の事務員さんはいつもお会いしても安らぎます。
- 大変良好と感じます。
- いつもお声を掛けてもらっています。

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		回答
65人	6人	0人	(人)	71
92%	8%	0%	(%)	無回答
				1



《ご意見等》 ● 感想・満足意見等 ● 要望・苦情意見等

- 人手不足の中、大変よくしていただいています。
- 特に親切丁寧に対応して下さいます。
- たぶん少し遅れるが対応してくれている。
- 週に一回、11時30分頃に面会に行きます。4階に行くこと食事をするための準備は忙しいけれど、皆さんお声を掛けて下さいます。
- 受診の用意を手伝っていただけるとありがたいです。介護タクシーの時間はお伝えしているのですが、できていない事があるので少し不安です。



*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6. 母は視野障害の為、上着の衿元を気にします。ボタンがとれたりしています。何度も見つけて頂き感謝しています。
- 問7. 落ち着いていると思う。音楽を聞けば手拍子や歌ったりしています。背中をかいてあげると本当に本当にありがとうとってくれる。
- 問9. 母は刻み食ですが、食べやすいとろみになっています。ごはんもあたたかく、魚も種類が多く、野菜も色どりよく毎回おいしくいただいています。
- 問20. 大変なお仕事と感じています。安心しておまかせできて感謝しています。ありがとうございます。
- 問9. 胃ろうなので何とも言えない。
- 問20. いつも大変お世話になり有難うございます。在宅では到底できない介護を受ける事ができ、母自身も家族も幸せに感じています。今後とも、よろしくお願い致します。
- 問20. 褥瘡等にいろいろ工夫して対応していただいています。これからもよろしくお願い致します。
- 問20. 母が入所させていただいてから早や4年が経とうとしておりますが、入所当初から今に至るまで相変わりませず職員の皆様に温かく見守って頂き、家族一同感謝しております。入所当初は、ご面倒をお掛けする事も多く申し訳ない気持ちと心配などありましたが、最近では全てにおいて緩やかに年を重ねたなど感じ少し寂しく思います。しかしながら、面会に行くたび母の穏やかな表情に接し安心して帰る事が出来、職員様に頭が下がる思いで一杯になります。貴社様におかれましては、日ごろから色々な行事を催していただき、職員様のご苦勞もいかにばかりかとお察しいたしますが、引き続き、今後とも宜しくお願い申し上げます。
- 問20. 芦風荘のスタッフの皆様の資質の良い方が長く勤務できる環境を整えられることを切に願っています。このような施設がないと安心した年を重ねることはできません。よろしくお願い申し上げます。
- 問20. これから先も色々ご迷惑をかけると思いますが、宜しくお願い致します。私たちも感謝しております。
- 問20. 長期出張で自宅に戻ることが少なく、郵送等遅れがちで申し訳なく思います。母を安心して施設へ預けられることに大変有難く思っています。今後とも、どうぞ宜しくお願い申し上げます。
- 問20. 何事も親切に説明していただき、有難く感謝しております。今後とも、宜しくお願い致します。
- 問20. 特にありません。いつもありがとうございます。
- 問20. 皆様に大変良くして頂いて感謝しております。これからもよろしくお願い致します。
- 問20. 芦風荘職員のみなさまへ、日頃の親の介護をしていただき大変感謝しております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- 問20. いつも大変お世話になっております。皆様には良くして頂き感謝しかありません。職員の方々の挨拶、声掛け、笑顔等、いつも感心しております。仕事等で面会も思うように行けていませんが、母も安心して過ごしている様子です。いつもありがとうございます。
- 問20. 大変よくして頂いているので、今のところ要望等はありません。今後とも、よろしくお願い致します。
- 問20. スタッフの皆様にご大変良くして頂き感謝しております。これからも、どうぞよろしくお願い致します。
- 問20. 大変お世話になりとても感謝しています。ありがとうございます。今後とも、色々とお世話になります。どうぞよろしくお願い致します。介助、看護は大変なお仕事です、どうぞ皆様ご自身のお体をも大切になさって下さい。決して、ご無理をなさらないで下さい。
- 問20. 家で安心していただけるのもそちらでの対応が満足するものでありますので、本当に感謝しております。散歩も屋上等にも時に連れ出して頂いているのもとても嬉しいです。スタッフの皆様、ありがとうございます。
- 問20. 認知症で元気なので同じ入居者の方に迷惑をかけているのが気になります。「迷惑をかけずに穏やかに過ごしてくださいように！」
- 問20. いつもお世話になっております。母は、認知症でもあるので他の入居者様とコミュニケーションをとるのは難しいとは思いますが、テレビ対本人でいることが多く、時々訪れる家族は一日の様子はわかりませんが、テーブルの配置が他の方がいないのが寂しいように映ります。母が他の入居者様の食事に手をのばすことができるようですが、芦風荘内での行事参加も集中力も短くなってきているので難しいとは思いますが。気になっていることを記入しました。
- 問20. いつも良くして頂いています。入所前すいぶん前に、将来父は90才を超える日も来るだろうけれども、自分達も年をとりどうなっているんだろうと姉妹と話し、想像できなかった頃を思い出します。もうすぐ92才になります。「ようしてもうてる」と話しています。遠方であったり、忙しさを言い訳になかなか面会に行けず、突然に行く職員さんから責められることもなく挨拶をして来て下さり、聞くとはなく落ち着いている時には最近の話を教えて頂け「ホッ」と心が和む思いをしたり本当に芦風荘さんに入所できて良かったと感じます。ここしばらく外出する機会が減った様で、未来永劫に元気でいられることはなく自然の摂理と思います。体調が良くなりましたら、又、外に出られる機会も増えるかと思えます。宜しくお願い致します。ありがとうございます。
- 問20. 総じてどの項目にも満足し感謝の気持ちで一杯です。だんだんとお世話をかける事も多くなって来ると思っています。今後共によろしくお願い申し上げます。
- 問20. 耳が遠くて、いつもご迷惑をかけておりますが、今後ともよろしくお願い致します。いつも洗濯ありがとうございます。大きな物は残して下さい。
- 問9. 食事時間に面会に行けませんので分かりません。
- 問9. 普段食事の時間を見る事がありませんが、本人はあまり満足していないと以前話していた事がありました。
- 問9. ジュース等、コップに多めに入れらるので殆ど飲み切ることができないので少し分量を減らしてもらえると嬉しい。ストローは飲みづらそうです。でも吸う力が弱いので仕方ありませんでしょうね。
- 問14. 母の93才という年齢を考えると、今できる事が続けられるようにしたいです。
- 問20. 急に体調が悪くなり病院に運ばれた時、すぐ病院に来てほしいと連絡があったのですが行けない場合はどうなるのでしょうか。どうすればいいのでしょうか。
- 問20. 廊下などに催物の時の写真が貼ってありますがほしい物があればもらえるのでしょうか。楽しそうな写真などほしいです。
- 問20. 背骨が湾曲しているので体位をかえていただきたいのです。湾曲しているので皮膚が赤くなり褥瘡の心配をしています。
- 問20. 他人が勝手に部屋に入ってくると聞きました。
- 問20. 私が多忙すぎるのが悪いと思うのですが、受診の設定が本当に困難で困っています。家族以外が付き添うというのは無理でしょうか。自費ヘルパーさんや介護タクシーの部屋への入室など何とかならないでしょうか。
- 問20. 職員の中に対応が雑、あまり良くない事を聞く。挨拶をしても無視をすると本人から聞く。人が見ていない時でもすばらしい対応に努めてほしい。
- 問20. 職員の方の人数が足りてらっしゃらないのではないかといつも感じています。職員の方の負担が大きい面は入居者にとっても私ども家族にとっても不安になりますので、難しいとは充分理解はしているつもりですが、スタッフの方の人数を増やして頂きたいと正直願う次第です。



問1. ご家族様や知人が面会に来やすい雰囲気ですか。

* 特に要望・苦情意見はございませんでした。

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。

* 特に要望・苦情意見はございませんでした。

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。

- 少し厳しくチェックし、居室内とベッド周りに汚れあり。
- ベッドの下、窓のサッシ、テレビ台のふき掃除など不備です。
- 床や居室内のホコリが気になる時がある。
- 洗面所の内側、ベッドの奥や椅子の奥、タンスの隅に時折ですがゴミが残っているのがありますが、自分で処理します。
- 洗面所に時々本人が食べ残した異物の小さいのが残っている場合があります。
- 居室内の周辺にホコリが時々見られる。クイックルワイパー的な物で軽くお願いしたい。
A : 居室内や共用部等、館内外の清掃は（清掃員2～5名にて）毎日実施しておりますが、今回ご指摘いただいた不十分な部分につきましては、改善して参ります。また、清掃員のみならず、ユニット職員による随時清掃の実施など、快適な居住空間となるよう努力いたします。
- 本人がベッド周辺に物を置いているので、掃除がしにくいと思いますが宜しくお願いします。
A : お部屋の掃除やベッドメイキング（シーツ交換）等でベッド上やその周囲にある物を動かす場合がありますが、引き続き、原則動かした物は元の位置に戻すようにいたします。

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。

- 食事前の手の消毒、テーブル、ベッドサイドの持ち手の消毒など。
A : 食事前の準備として、アルコール剤でのテーブルの消毒を実施し、ご入居者は原則手洗いと手指消毒に当たることとしていますが、中には手洗いが困難な方もおられますので、おしぼりでの清拭後に速乾性アルコール剤での手指消毒に当たっています。また、ベッドサイドの持ち手につきましては、汚れを確認した際やベッドメイキング時に拭き掃除に当たっています。
- 他の福祉施設では移動型の少し大きな業務用の加湿器を設置し、インフルエンザの対策をしているところを見た事があったが、こちらの施設は何もされていないように見える為、年齢的に体も弱くなっているのもう少し感染症対策がされていると嬉しいです。
A : 冬季シーズン中の加湿器設置についてですが、当荘は加湿システムが一体化された空調設備を導入しており、冬型感染症の流行シーズン中（毎年12月～翌年3月期間）は、居室や共用部については設定された室温ならびに湿度となるよう管理しております。平成30年度においては、他府県（高齢者施設等）においてインフルエンザの集団感染のニュースがありましたが、当荘におきましては、ご面会者（ご家族等）のご協力もあり、ご入居者にインフルエンザの罹患者は発生しておりません。引き続き、冬型感染症や食中毒等、施設内での感染症発生及びまん延防止に当たって参りますので、ご家族等におかれましても、ご理解ご協力の程、宜しくお願いいたします。

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。

- 入浴時の様子がわかりません。（見学や立ち会ったことがありません）
A : 万一、見学等を希望されるご家族等がおられましたら、生活相談員までご相談願います。

問6. 入居者様の服装や身だしなみ等は整っていますか。

- 少し厳しくチェックし、上着の食べこぼしやシミ、ズボンやお尻の下（母の場合はしかたないのか）。
- 汚れていたらお風呂以外の時にでも着替えてほしい。
- 食事を食べる時、胸や膝などに落としてしまうのは仕方ありません。エプロンもしてもらっていますが…。ズボンが時に汚れが目立つので、着替えはしてほしいと思います。
A : 更衣が行き届いておらず失礼いたしました。衣類等が汚れている際の着替えを徹底いたします。
- 背中が服がずれて肌が見えている時がたまにありますがあります。ズボンの中にできれば入れてやっていただければゴロゴロしなくてすむのではないかと思います。
A : ご指摘いただいた通り、ズボンの中に服の裾を入れることや、車いすへの移乗後にきちんと背部の服やシワを伸ばすよう確認いたします。



- 用意している肌着などがそのままになっています。
- 髪の毛にブラシを入れてほしいです。
- 顔のヒゲが気になります。

A : 整容が行き届いておらず失礼いたしました。改善に当たって参りますので、お気づきの点等がございましたら、引き続きご遠慮なくお申出願います。

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。

- 発熱が続いているので心配です。

A : 看護職員をはじめ、多職種連携にて日々の健康管理に当たっております。ご本人様の心身のご状態等についてご家族様と共に共有を図り、必要に応じて担当医への相談にも当たりますので、お気になる点等がありましたら、医務室までご遠慮なくお問い合わせ下さい。

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。

- 緩下剤の服用量のチェックをお願いします。基本胃腸は大丈夫ですが、便秘にならないための対応が必要と考えていますので。

A : ご入居者それぞれの処方薬の投薬や服用量を含めチェックに当たっております。問7. の回答同様に、気になる点等がありましたら、ご遠慮なく医務室までお問い合わせ下さい。

- 面会に行った時に本人の健康状態の悪い所を聞く。

A : 日々のご様子や健康状態等につきましては、介護職員や看護職員からご説明いたしますので、お気になることなどがございましたら、ご遠慮なくお問合せ下さい。

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。

- 少し量が多いように思いますが、食べ残しなどはないですか。

A : 毎月1回給食委員会を開催し、全体量にはなりますが残食量の把握（6%~6.5%）にも当たっています。もちろん日々の食事ならびに水分摂取量を個別にチェックしています。また、管理栄養士にて栄養管理にも当たっていますので、食事や栄養面でお気になる点等がありましたらご遠慮なく管理栄養士までお問合せ下さい。

- うどんだけは米粒みたいになっていて本人も「うどん」と認識して食べたいみたいでした。もう少し長くはできませんか。

A : 食事形態につきましては、誤嚥やのど詰り事故等の予防を含め、おいしく安全に食事を摂っていただくために普通食、一口大食、刻み食、極刻み食、流動食、ソフト食の6形態をご用意しており、ご希望や当該入居者様の咀嚼（噛む）、嚥下（のみ込む）状態等の摂食機能を勘案した中で食事形態を決めさせていただいております。暮らしの経過とともにご入居者それぞれの摂食機能もアップダウンしますので、ご要望がございましたら、介護職員はじめ、管理栄養士までご遠慮なくお申出ください。改めて摂食機能の観察や確認のうえ、食事形態がアップできるか否か検討いたします。また、摂食機能によって食事形態をダウンする場合がありますが、ご家族等への連絡説明にて了承を得てから変更するようにしています。

- ペースト（極刻み食）の食事は、本人の嚥下能力で納得していますが、自分が何のメニューなのかイメージがわきにくい。ペースト状態でなければ本当はどのような料理なのか具体的に視覚から理解できないのか。

（例）写真でメニュー紹介を時にはしてもらいたい。

A : 毎食の配膳や提供時等にメニューをお伝えしておりますが、写真を活用してのメニュー紹介につきましては、その他の手法等も含め検討いたします。

- 食事の時は入所者10人ぐらいに職員の方1人で対応されているので大変忙しく大変だなと感じた。

A : 人員配置につきましては、国の基準である3 : 1（入居者3人に対し介護職員又は看護職員の配置が1人）では、特養入居者（100人）、ショートステイ利用者（20人）の合計120人に対し、介護又は看護職員の配置基準人数は40人ですが、令和元年6月1日時点での配置状況は59.5人と+19.5人の配置となっています。しかしながら、ユニットにより職員の配置人数も異なっておりますので、ユニットの状態像に応じた職員配置に引き続き留意して参ります。

- 食事時間に面会に行ってもないので分かりません。

- 食事時間は良いと思いますが、他は日常見てないので分からない。

- 普段食事の時間を見る事はありませんが、本人はあまり満足していないと以前話していた事がありました。

A : お仕事等でご家族の皆様も大変お忙しいことと存じますが、引き続きご面会くださいますようお願い申し上げますとともに、お気づきの点等がございましたらご遠慮なくお申出ください。

- ジュース等、コップに多めに入れられるので殆ど飲み切ることができないので少し分量を減らしてもらえると嬉しい。ストローは飲みづらそうです。でも吸う力が弱いので仕方ありませんでしょうね。

A : 適量提供に当たりますので、ご遠慮なくお申出下さい。また、ストローでの水分補給が難しそうであれば他の用品類の検討にも当たります。



問10. 芦風荘の行事の内容に満足していますか。

- 参加できない人にもできるような行事内容を考えてほしい。

A : 年間行事予定に基づき様々な行事を開催していますが、ユニット単位でも食レク（お好み焼き等）等の企画に当たっております。開催内容を含め、開催曜日や時間帯にも工夫して参ります。

問11. 芦風荘の家族会に参加していますか。

- 家族会そのものはよいのですが、家族が参加されていない入居者さんがいらっしゃる…。夏祭りなど。

A : 家族会や行事等へのご参加ありがとうございます。夏祭りでは、ご家族が参加できない場合には職員又はボランティアが必ず付き添うようにしています。

問12. 家族会の内容は十分なものですか。

- 前回ケアマネさんがお休みでした。

A : 年2回（上期・下期）開催の家族会には各専門職等が出席するようにしていますが、前回（4月開催）の家族会には出席が叶いませんでしたので、介護主任にて近況報告を代弁する形をとらせていただきました。

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。

- 出来れば1枚でも多く写真を載せてほしい。

A : 誕生日カードの刷新等も含めまして、内容等の充実に向けた検討に当たります。

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。

- 十分に言えないかもしれませんが、まだ自分で意見が言えると思っているのでまかせています。頭の病気をしているので変なことを言っていましたら私たちに話してください。

A : 日々のご状態等で気になる点等がございましたら、お気軽に各専門職までお問合せ下さい。面会に来られた折にも介護職員からの近況のお伝えや、お声掛けにて近況等についてお伝えさせていただくこともいたします。

- 意見を聞かれた事がないので反映されていないにしました。

- ポジショニングと外出の機会が少なくなったのが残念です。

- 母の93才という年齢を考えると、今できる事が続けられるようにしたいです。

A : ケアプラン（施設介護サービス計画書）につきましては、ご入居時に暫定ケアプランの説明と交付をさせて頂き、その後1～2ヵ月を目安に本プランの作成と説明（交付）、以後は毎月のモニタリング（経過）に当たりながら半年毎（心身の状態等に変化を認めない場合）にプランの見直し更新を実施しています。ケアプラン作成におきましては、ご入居者及びその家族等のご意見ならびにご意向を確認させていただいたうえでプラン作成に努めて参ります。

問15. ケアプラン作成後の説明は十分なものですか。

- 説明は無く郵送のみ。

A : ケアプラン作成後は、ご入居者又はそのご家族等へ速やかに説明（交付）させて頂く為、お仕事等でお忙しい方には郵送させていただいております。内容等のご確認とともに記名捺印いただき、面会時にご持参いただくか、ご返送いただいております。万一、内容等でご不明な点等がございましたら、ご遠慮なくケアマネジャーまでお問合せ下さい。

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。

- リハビリの機会が少ない事が残念です。

A : 機能訓練指導員（常勤・非常勤）を配置しておりますので、ご要望をお伺いしながら他職種との連携によるサービス提供に当たっております。ご要望等ございましたら、機能訓練指導員までお問合せ下さい。

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。

- 入居者本人が職員さんに嫌味を言われた…と言うのです。本人も認知症が少しありますが。

A : 挨拶や接遇をはじめ、誠実公正であることを日々指導しておりますが、まだまだ指導不足である面もございますので、引き続き、お気づきの点等がございましたら、ご遠慮なくお申出願います。



- 人手が足りないのかスタッフに余裕がみえない。

A : 人員配置につきましては、問9-4での回答の通りとなりますが、ユニットの状態像に応じた適正配置に努力いたします。また、今年度の施設介護テーマに「笑顔の創出」を掲げておりますので、ご入居者やご家族はじめ、働くスタッフにつきましてもやりがいや楽しみをもって日々の介護に当たれるよう施設一丸となって取り組んで参ります。

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。

* 特に要望・苦情意見はございませんでした。

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。

- 受診の用意を手伝っていただけるとありがたいです。介護タクシーの時間はお伝えしているのですが、できない事があるので少し不安です。

A : 準備不足があり失礼いたしました。受診前のトイレ確認や診察券等の準備に適切に当たります。

問20. 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。

- 急に体調が悪くなり病院に運ばれた時、すぐ病院に来てほしいと連絡があったのですが行けない場合はどうなるのでしょうか。どうすればいいのでしょうか。

A : ご入居者の病院への搬送につきましては、昼夜において体調不良や転倒等による受傷（骨折疑い等）がある場合や、意識レベルの低下等により救急要請した場合に施設車又は救急車にて病院へ搬送させていただくこととなります。いずれの場合もご家族にできるだけ速やかに連絡を入れることとしており、ご状況によっては緊急の場合もありますので、できるだけ速やかに病院へ向かっていただくようご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。なお、搬送後に医療機関での手続き上からご家族に連絡を入れるよう指示を受ける場合がございます。このような場合は、付添い職員より病院へ連絡を入れて頂きたい旨をご家族にお伝えしますので、病院への一報にご協力をお願いします。

- 私が多忙すぎるのが悪いと思うのですが、受診の設定が本当に困難で困っています。家族以外が付き添うというのは無理でしょうか。自費ヘルパーさんや介護タクシーの部屋への入室など何とかならないでしょうか。

A : 病院受診につきましては、受診内容によってはご家族の判断等が必要となるケースもあり、このような場合等にはご家族の付添い協力を得ております。お仕事等の都合もおありかと思っておりますので、受診日時の設定等につきましてはご遠慮なくご相談ください。

- 廊下などに催物の時の写真が貼ってありますがほしい物があればもらえるのでしょうか。楽しそうな写真などほしいです。

A : 現在、写真の販売等はいたしておりませんので、今後検討して参ります。

- 他人が勝手に部屋に入ってくると聞きました。

A : 稀に、お部屋を間違われる方や、認知症による症状等から他者のお部屋に入ってしまうような場合もございます。できるだけご迷惑をおかけしないよう職員にて対応して参ります。

- 背骨が湾曲しているので体位をかえていただきたいのです。湾曲しているので皮膚が赤くなり褥瘡の心配をしています。

A : 褥瘡予防の為、ご自身での寝返りが困難な方につきましては、2時間毎の体位変換に当たっています。

- 職員の方の人数が足りてらっしゃらないのではないかといつも感じています。職員の方の負担が大きい面は入居者にとっても私ども家族にとっても不安になりますので、難しいとは充分理解はしているつもりですが、スタッフの方の人数を増やして頂きたいと正直願う次第です。

A : 人員配置につきましては、問9-4での回答の通りとなりますが、ユニットの状態像に応じた適正配置に努力いたします。また、今年度の施設介護テーマに「笑顔の創出」を掲げておりますので、ご入居者やご家族はじめ、働くスタッフにつきましてもやりがいや楽しみをもって日々の介護に当たれるよう施設一丸となって取り組んで参ります。

* 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、より一層の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参ります。

* 当該満足度調査の結果につきましては、各フロアー掲示板への掲示ならびにホームページ上にて公表いたします。

* 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）」を遂行して参りますので、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

