



1. 職員の対応は優しいですか

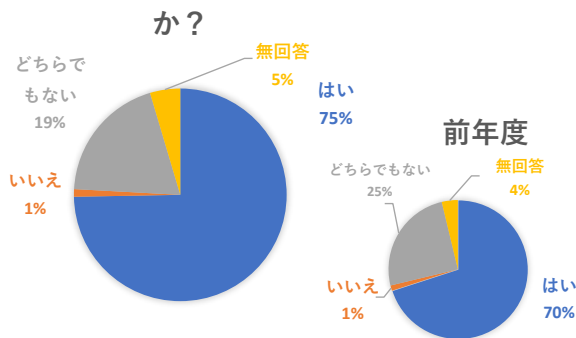
75%の方が「はい」と回答されています。

『皆に優しくしてもらって幸せです』『いつも良くして頂いています』といったご意見を頂きましたが、「どちらでもない」と回答された方も19%おられ、『人による』『まあまあ』といったご意見も頂きました。

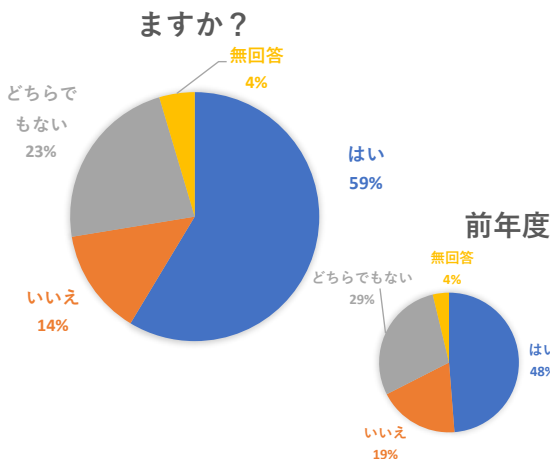
また、1%の方が「いいえ」と回答され、『言葉がきつい人がいる』といったご意見を頂いています。

当施設では、接遇委員会を中心に接遇・マナー向上に取り組んでいますが、一部のスタッフにおいて場面によっては言葉遣いがきつく聞こえることがあり、定期的な面談・指導を即時に行ない、就業環境の見直しも継続して行っています。

1. 職員の対応は優しいですか？



2. 毎日楽しく過ごせていますか？



2. 毎日楽しく過ごせていますか

59%の方が「はい」と回答され、『皆と一緒に楽しい』『家に帰っても独りなのでここにいる方が良い』とのご意見を頂いています。

一方で、「いいえ」と回答された方が14%、「どちらでもない」と回答された方が23%おられ、『いつ帰れるのが気になる』『話ができる人がいない』『歌を歌うレクリエーションがしたい』といったご意見も頂きました。

体操は1日3回、レクリエーションは基本的には毎日午後より実施していますが、すべての利用者様の好みに合わせた物を実施することが難しい状況です。

ご利用者様へは積極的な参加の促しとカレンダー等による行事予定の周知を行ない、少しでもレクリエーションへ参加し、楽しい時間を過ごして頂けるよう努めています。

また、今年度はボランティアの受け入れや季節に応じた祭りなどの行事、屋外への外出もコロナ前と同水準を目指して実施しております。

施設のホームページや、回生会の季刊誌「ぶらっとKaisei」にも行事等の様子を掲載しておりますので、ぜひご覧ください。

3. 食事は美味しいですか

79%の方に「はい」と回答を頂き『食べたことがない料理を食べれて嬉しい』『なんでも美味しく、いつも一生懸命にやってくれて嬉しい』とのご意見を頂きました。

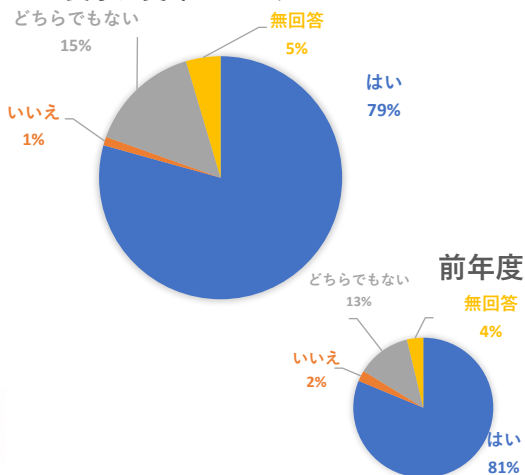
15%の方は『どちらでもない』と回答され『物による』『牛肉が食べたい』『お寿司をもっと出してほしい』といったご意見を頂きました。

また、1%の方は「いいえ」と回答され、『全体的に柔らかすぎる』とのご意見を頂いています。

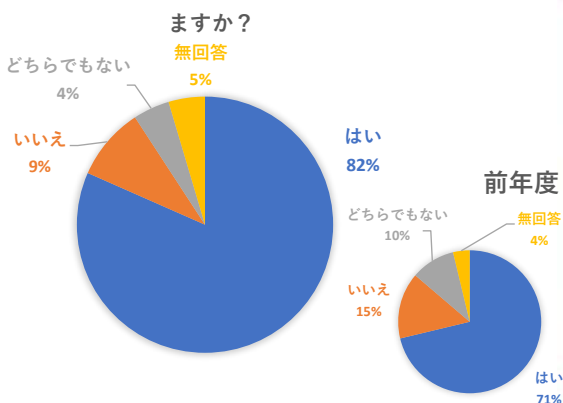
当施設は調理を京料理花萬に委託しており、栄養士を中心に多職種で利用者様ひとり一人に合った食事形態を検討し、安全に配慮しながら少しでも美味しく食べて頂けるよう努めています。

また、旬の食材を取り入れ、「ごちそう弁当」や「実演調理」といった、季節感を感じながら食事を五感で楽しんでいただけるような工夫も行っています。

3. 食事は美味しいですか？



4. 入浴面や排泄面は満足されていますか？



4. 入浴面や排泄面は満足されていますか

82%の方が「はい」と回答され、『清潔で良い』とのご意見を頂いていますが、サービスに対する肯定的な意見は多くはなく、9%の方が「いいえ」と回答され、『トイレが狭い、遠い(座席から)』『服は自分で選び、自分のペースで入浴したい』『トイレの数が少ない』『言ったらきりが無い』といったご意見を頂きました。

利用者様の身体状況に合わせてポータブルトイレを居室に設置するなどの対策を行なっていますが、談話室からトイレまでの距離が遠いと感じておられる利用者様が多いようです。

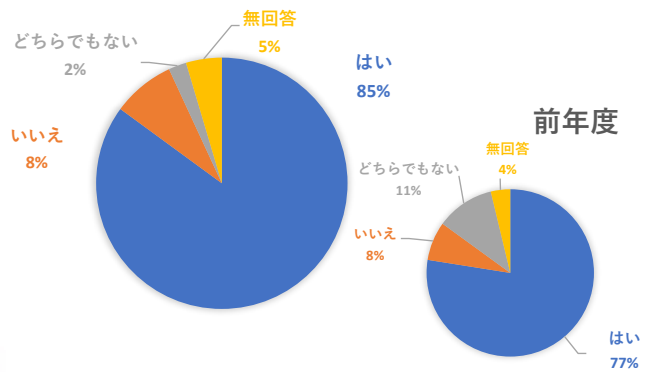
入浴においては、生活の中で最も危険が伴うものと考えてサービス提供に努めています。集団生活という特性上、利用者様に合わせて入浴時間を設定することが難しい状況ですが、そのような中でも、安全を確保しながら少しでもゆとりと入浴して頂けるよう引き続き努めてまいります。

5.秘密は守られていますか？恥ずかしい思いをしていませんか

85%の方に「はい」との回答を頂いています。生活介護では、ご利用者様のプライベートな部分に触れることを全スタッフが十分に理解し、常に『自分ならどうしてほしいか』を考えて行動するよう努めています。

8%の方が「いいえ」と回答され、『脱衣所でのオムツ交換が恥ずかしい』『男性スタッフとトイレ・お風呂に行くのが嫌』とのご意見を頂きました。スタッフの配置状況にもよりますが、同性介助を希望される場合は同性スタッフが対応を行なっております。しかしながら、入浴など多数のスタッフが関わる場面では必ずしも同性スタッフのみを配置することが難しい状況です。利用者様のプライバシーへの配慮は、全ての介護場面においてマニュアルを作成し、サービスの実施に努めています。

5.秘密は守られていますか？恥ずかしい思いをしていませんか？



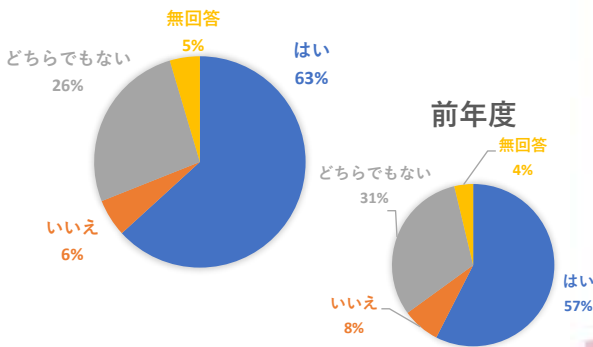
6.日々の看護・介護に満足していますか？

6.日々の介護・看護に満足されていますか

63%の方が「はい」と回答され、『大満足』『安心感があります』『日々相談して良くしてもらっています』のご意見を頂いています。

26%の方が「どちらでもない」、6%の方が「いいえ」と回答され、『その時々による』『あまり無理を言っても仕方ない』『人間がやることなので、色々あると思います』のご意見を頂きました。

サービスの提供においては、安全・清潔・丁寧。迅速を念頭に実施しております。今後も利用者様や家族様からのご意見を積極的に受けつけ、早期に改善が図れるよう各種委員会にて検討を行ない、魅力的なサービスが提供できるよう努めていきます。



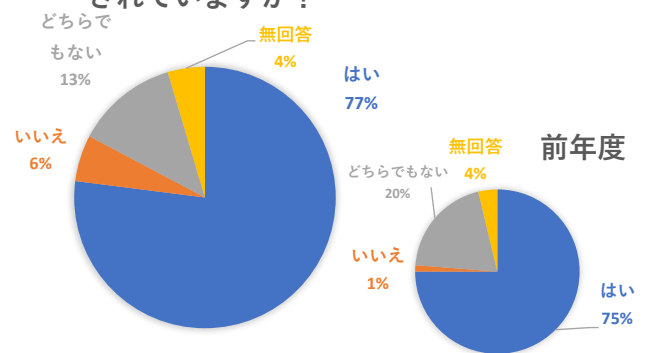
7.口腔ケアについて満足されていますか？

7.口腔ケアについて満足されていますか？

77%の方に「はい」と回答を頂き、13%の方が「どちらでもない」、6%の方が「いいえ」と回答されています。

口腔ケアについてはマスコと協力し、利用者様ごとの口腔ケアにおける注意点を把握しながら、1日3回実施しております。

また、ご自身での口腔ケアが難しい利用者様については、歯ブラシや歯磨きペーストのみならず、口腔用ティッシュや口腔用スポンジも使用しブラッシングの介助や義歯の洗浄も行っております。



8.出来る事が増えて気持ちが前向きになりましたか？

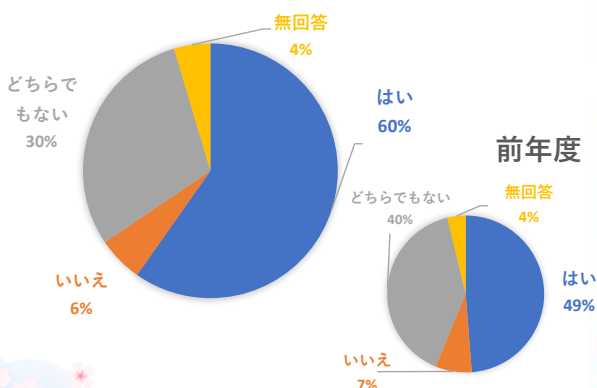
8.できる事が増えて気持ちが前向きになりましたか

60%の方が「はい」と回答し、『歩けるようになって嬉しい』『車椅子からベッドに移動できなかったが、できるようになって嬉しい』といったご意見を頂きました。

一方で、30%の方が「どちらでもない」、6%の方が「いいえ」と回答され、『前向きな気持ちになりたい』『早く帰りたい』とのご意見も頂きました。

在宅復帰支援施設という性質を全スタッフが理解し、常に日常生活動作能力の維持・向上を念頭に多職種が一丸となって取り組んでいます。

少しでも日常生活能力が向上し、生活の質も向上したと感じて頂けるよう、施設内外の研修に多数参加し、スタッフの資質向上に今後も努めてまいります。



《総合評価》

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。前年度に比べ、全8項目中7項目で満足度の上昇がみられました。至らない点も多々ありますが、ケアの質の向上を行い、今後はアンケート結果を活かし、その人らしさで過ごせるようになる施設を目指していきたいと思っております。