

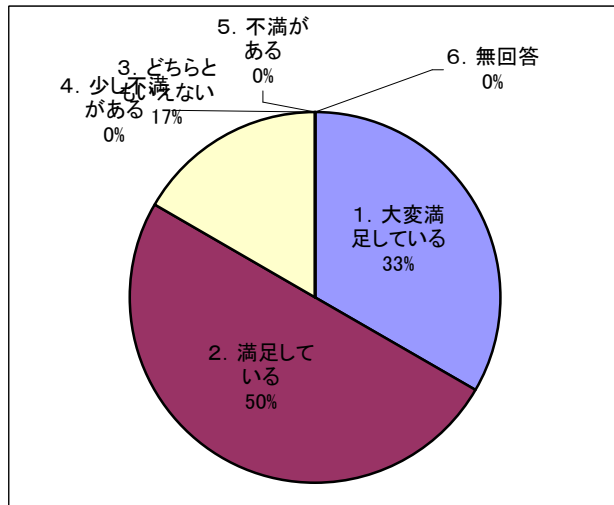
ご利用者ご家族アンケート調査 サービス事業所別集計表  
 (ユニット型特別養護老人ホーム テンダーヒル御所みのり館)

全体の配布数

配布数	25	回答率 72.0%
回答数	18	
未回答	7	

1) 職員の接遇（言葉遣い、挨拶、対応）や身だしなみはいかがでしょう。

1. 大変満足している	6
2. 満足している	9
3. どちらともいえない	3
4. 少し不満がある	0
5. 不満がある	0
6. 無回答	0

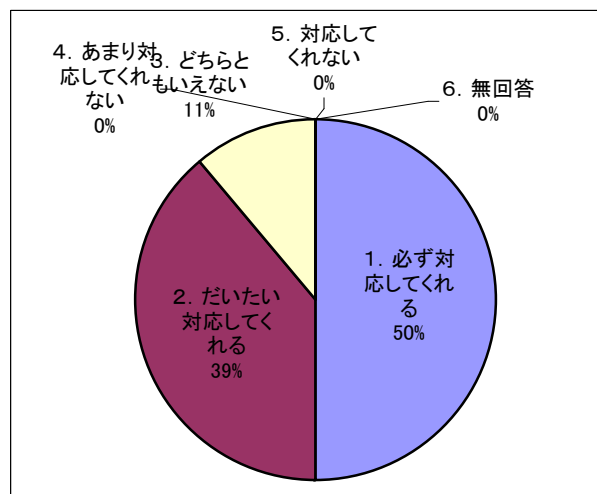


【具体的な状況やご意見など】

- ・面会に行くといつも早く挨拶をしてくれる。
- ・面会の際に、初対面の新入の介護士の方には挨拶をして頂けないと、お世話してもらう家族にとっては不安になります。
- ・目が合っても挨拶のされない職員の方がいる。

2) 施設や職員は、ご本人やご家族のご要望に対して速やかに対応してくれますか。

1. 必ず対応してくれる	9
2. だいたい対応してくれる	7
3. どちらともいえない	2
4. あまり対応してくれない	0
5. 対応してくれない	0
6. 無回答	0

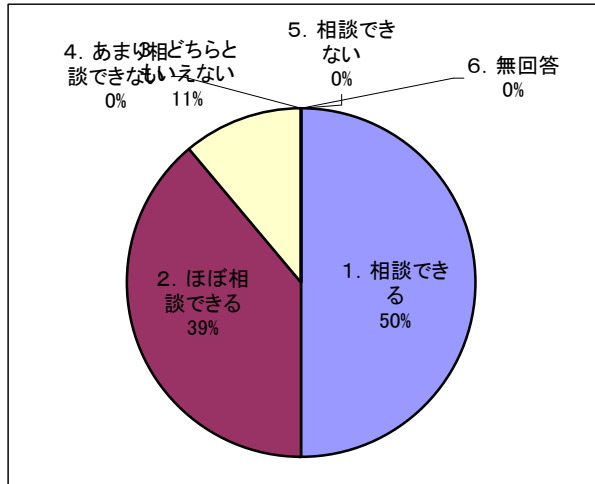


【具体的な状況やご意見など】

・他に用事がある時（ワーカーさんが）など、用事を頼んだら嫌な顔をされる時があります。

3) 何か相談や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

1. 相談できる	9
2. ほぼ相談できる	7
3. どちらともいえない	2
4. あまり相談できない	0
5. 相談できない	0
6. 無回答	0

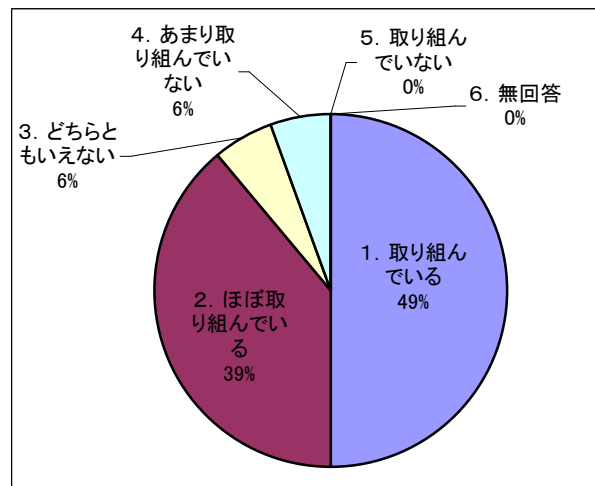


【具体的な状況やご意見など】

・今のところ相談事が無く、どちらとも言えないが出来ると思う。  
 ・忙しくされている時は、気をつかいます。

4) 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。

1. 取り組んでいる	9
2. ほぼ取り組んでいる	7
3. どちらともいえない	1
4. あまり取り組んでいない	1
5. 取り組んでいない	0
6. 無回答	0



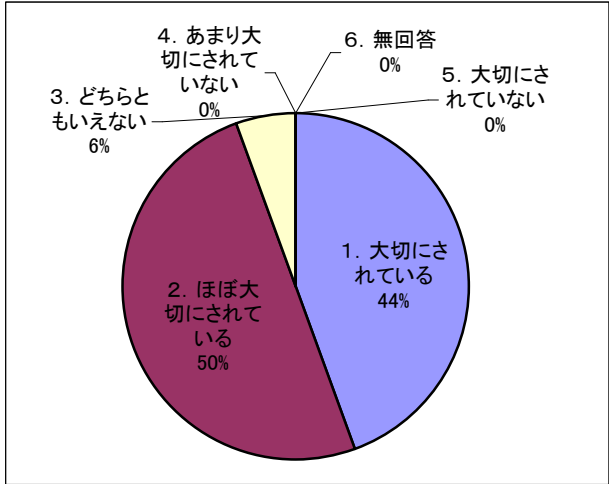
【具体的な状況やご意見など】

・色んな行事等で季節を感じ、満足している模様です。  
 ・十分です。  
 ・まだ頭はしっかりしているので、書いたり計算したり色を塗ったりという様な事をしてあげてもらえたらと思いますが、どうでしょうか？

• もう少し楽しく過ごせる時間があっていいかなあとと思います。

5) ご家族から見て、ご本人は職員から大切にされていると感じますか。

1. 大切にされている	8
2. ほぼ大切にされている	9
3. どちらともいえない	1
4. あまり大切にされていない	0
5. 大切にされていない	0
6. 無回答	0

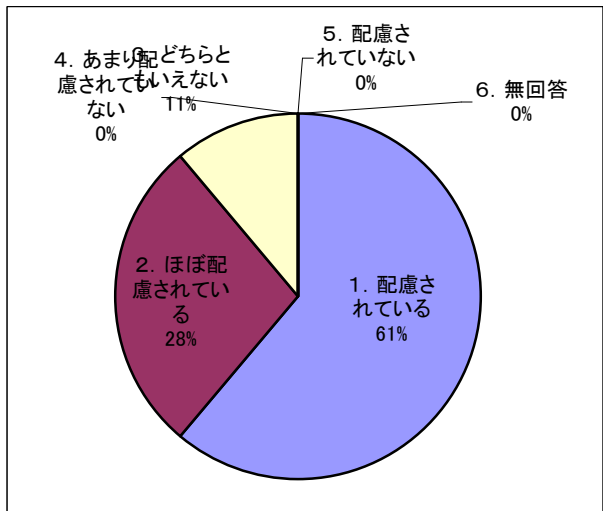


【具体的な状況やご意見など】

• 感謝しています。本人も。  
 • 食事の際など、職員さんによって配慮が違うように思われます。  
 • いつ行ってもベッドで寝ている姿しか見ないので寂しいです。

6) ご家族から見て、居室等施設内全体が安全で清潔な生活の場として配慮されていると思いますか。

1. 配慮されている	11
2. ほぼ配慮されている	5
3. どちらともいえない	2
4. あまり配慮されていない	0
5. 配慮されていない	0
6. 無回答	0



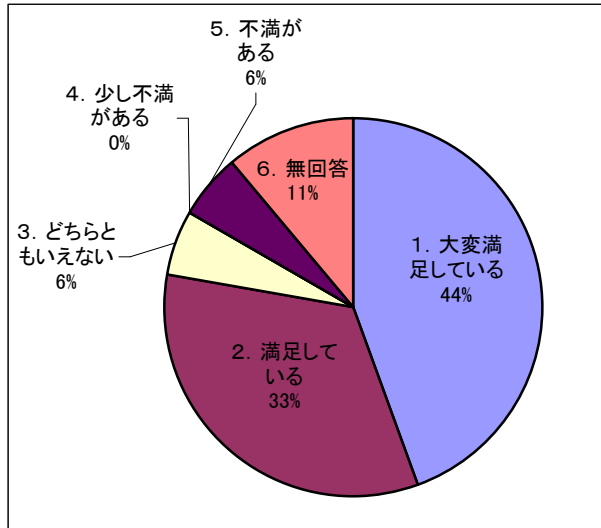
【具体的な状況やご意見など】

• 更に明るい生活の場。  
 • いつもきれいにして頂いています。  
 • 敷布団の上などにお菓子のクズがたくさん落ちている時があり、このような所で寝ているのか？と思います。

・みのり館玄関入口から施設内へ誰でもが容易に入ることが出来る為、防犯が心配になります。居室内清掃が毎回気になっております。（家具等上のほこり）

7) 健康状態が変化した時やケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか。

1. 大変満足している	8
2. 満足している	6
3. どちらともいえない	1
4. 少し不満がある	0
5. 不満がある	1
6. 無回答	2



【具体的な状況やご意見など】

・感謝しています。  
 ・今のところそのような事態が起こっていないので、どちらとも言えない。

8) 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、何でもかまいませんのでご自由にお書き下さい。

・いつも良く対応して頂いているとおもいます。  
 ・職員のみな様に優しく対応していただき、安心しています。  
 ・面会時もスタッフ皆に明るく接してもらっていて満足しております。  
 ・たまたま息子と一緒に見舞いに行った時に、説明をちゃんとしてくれ、間で行ってないので安心した。  
 ・いつもありがとうございます。ほんとに感謝しかありません。助かっています。スタッフさんがストレスを抱えない様にと願います。直接介護に当たってくださるスタッフさんの健康状態や精神状態が患者さんにも大きな影響を与えたいと思います。どうぞ、スタッフさんへの心配りもよろしく願います。  
 ・母親の様子から、皆様の対応が適切で信頼していることが伝わってきます。電話や面接時など、どんな相談にでも親身に聞いてくださり、またすぐに対応していただき母共々安心して感謝しております。母の状況も変化し、その時折の問題も発生することでしょう。今後ともよろしく願います。  
 ・訪問の際、時々本人のとは違った他人の衣服を着用している時がある。

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以前おられた職員さんから、母の苦情をたくさん言われた事が過去にあり、ビックリした事がありました。言う機会が無かったので、この場を作って下さった事を感謝致します。</li> <li>• スタッフの方が、私達家族に対して大変丁寧に対応して下さいましたが、利用者にはきつい言い方をしていたのを聞いた時には少し驚きました。</li> <li>• 自動振替の手数料は、わずかな金額ですが、利用者負担というのに驚いています。保育料や公共料金、カード、携帯など日本では通常毎月引き落としされるものは全て企業側が負担するのが普通という認識でしたので…。</li> </ul>

☆各職種で確認し、頂いたご意見に対して回答をさせていただきました。		
介護主任	山本 江利	椿 紀子
生活相談員	大西 順也	
サービス向上委員	西澤 晴花	

- 面会の際に、初対面の新入の介護士の方には挨拶をして頂けないと、お世話をしてもらう家族にとっては不安になります。
- 目が合っても挨拶のされない職員の方がいる。
  - ➡ ご家族の皆様には不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後、改めて全職員に挨拶の徹底を周知し対応の改善を図るとともに、ご家族の皆様が気持ちよくご面会に来ていただける対応ができるよう、努めてまいります。
- 他に用事がある時（ワーカーさんに）など、用事を頼んだら嫌な顔をされる時があります。
- 忙しくされている時は気をつかいます。
  - ➡ ご家族の皆様には不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。どうしても手が離せない時は、理由を説明して少しお待ちいただくなどの対応を取り、常に笑顔を忘れないことを心掛けてまいります。
- まだ頭はしっかりしているので、書いたり計算したり色を塗ったりという様な事をしてあげてもらえたらと思いますが、どうでしょうか？
- もう少し楽しく過ごせる時間があってもいいかなあと思います。
  - ➡ 様々なレクリエーションを実施する中で、今後も個々の能力に応じた物やご本人の意欲が向くような物を提供していきたいと思っています。また、空き時間を有効活用した楽しく過ごしていただけるような行事やイベントの実施に向けて、今後も計画を立てていきたいと思っています。

- 食事の際など、職員さんによって配慮が違うように思われます。
  - ➡ ご家族の皆様には不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。対応に差があってはならないことです。全ての人に対して行き届いたきめ細かなサービスができるよう、出来る限りの対応の統一を図ってまいります。
  
- いつ行ってもベッドで寝ている姿しか見ないので寂しいです。
  - ➡ その日・その時のご本人の状態に合わせて日々の対応をしていますので、寝ておられる時のご面会が多かったのではないかと思われます。その方の状態にもよりますが、ご利用者の皆様には、体調の良い時には起きていただき、リビングで過ごしていただいたり、館内を散策したり等の気分転換をしていただいています。今後もご利用者の皆様の状態を見ながら臨機応変に対応し、日々楽しく過ごしていただけるよう、努めてまいります。
  
- 敷き布団の上などにお菓子のクズがたくさん落ちている時があり、このような所で寝ているのか？と思います。
- 居室内清掃が毎回気になっております。（家具等の上のほこり）
  - ➡ ご入居者およびご家族の皆様には、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。居室内の清掃及び頻度については、現状、清掃担当職員（ケアヘルパー）が定期的に清掃しています。それ以外の日々の小さな汚れについては、清掃担当職員だけではなく、各ユニット職員が気になる箇所をその都度清掃していますが、再度注意をし、施設・居室内の環境整備および衛生面に配慮していきたいと思います。また、お菓子等につきましても、ベッド上ではなく、リビングで召し上がっていただくようし、離臥床時に汚れていれば綺麗にさせていただくことを常に心掛けてまいります。
  
- みのり館玄関入口から施設内へ誰でもが容易に入ることができるため、防犯が心配になります。
  - ➡ ご家族の皆様にはご心配をおかけし、大変申し訳ございません。みのり館正面玄関自動ドアは、6:00～19:30までは解錠しており、夜間帯は施錠しています。受付事務所が本館のみにあり、みのり館玄関付近に事務所を設置していないことから、部外者でもユニットに出入りすることが可能であり、防犯に不安を感じられたと思います。各ユニットにはスタッフが昼夜問わず常時1名は配置されており、異変を察知できるような体制を常に取っています。ただ、ご入居者への対応として、各居室内に訪室させていただくとリビングは不在になることもあります。不在が長時間になるようであれば他のユニット職員にも声をかけ、広範囲に注意を払う等の対応をしています。また、万が一に備えて、緊急通報システムは、消防署へ自動送信されるなどの



対策で日々ご利用者の安全を守っています。

- 訪問の際、時々本人のとは違った他人の衣服を着用している時がある。
  - ➡ ご家族の皆様には不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。  
今後は、各担当者で定期的に衣服の名前の確認を行うとともに、洗濯物を収納する時には名前に気をつけて収納することを心掛けてまいります。
  
- 以前におられた職員さんから、母の苦情をたくさん言われた事が過去にあり、ビックリした事がありました。言う機会が無かったので、この場を作ってくださいました事を感謝いたします。
  - ➡ ご家族の皆様には不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。  
苦情や驚かれたということから、伝え方と施設として考える生活課題をそのままご家族にお伝えしただけで、みのり館としてのケア方法を説明できていないという2点の改善が必要であると気づかせてくださいました。ご本人の体調や機能状態に対して、ケアの必要性などを専門職として分析する会議を開催しています。ご本人が心地よく生活していただくために課題として上がった内容についてケア方法を検討する中で、ご本人・ご家族への協力を依頼する内容も出てきます。そのようなことを順序立ててお話することが必要であり、そうすることで「苦情」ではなく、ご本人へのケアについてご家族からもご意見をいただくことができると思っていますので、今後改善をしてまいります。
  
- スタッフの方が、私達家族に対して大変丁寧に対応して下さっていたが、利用者にはきつい言い方をしていたのを聞いた時には少し驚きました。
  - ➡ ご家族に皆様には不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。  
全職員に周知している「言葉づかいと身だしなみについての指針」を再度徹底し、また、日々の業務の中で他の職員の行動や言葉で不快に思うようなことがあれば、お互いに注意し合えるような環境作りを目指してまいります。
  
- 自動振替の手数料は、わずかな金額ですが、利用者負担というのに驚いています。保育料や公共料金・カード・携帯など、日本では通常毎月引き落としされるものは全て企業側が負担するのが普通という認識でしたので…。
  - ➡ ご家族様には不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。  
今秋の消費増税や諸物価の高騰など、様々な状況からやむなく変更させていただきました。  
何とぞご理解を賜りますよう、お願い申し上げます。