

# (ユニット) 特別養護老人ホーム利用についてのアンケート結果報告

特別養護老人ホームアイリス花巻

1、職員の対応について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
① 清潔感のある身だしなみができていますか？	17	5	2	0	0	0
② 笑顔で挨拶ができていますか？	21	3	0	0	0	0
③ ご利用者様に丁寧な言葉遣いや対応ができていますか？	18	4	2	0	0	0
④ 職員に声をかけやすい雰囲気ですか？	18	5	1	0	0	0
⑤ ご利用者様及びご家族様の要望に素早く対応できていますか？	19	3	1	0	0	1
2、説明事項について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑥ 入所時の説明が分かりやすいですか？	18	4	1	0	0	0
⑦ ケアプランの説明が分かりやすいですか？	17	4	2	1	0	0
⑧ 電話連絡や説明内容が分かりやすいですか？	19	3	2	0	0	0
⑨ 行事等の案内がある際、適切な時期に届いていますか？	18	5	1	0	0	0
3、施設サービスについて	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑩ 良い雰囲気ですぐに食事ができていますか？	15	3	4	0	0	2
⑪ ご利用者様の清潔が保たれていますか？	17	4	1	1	1	0
⑫ ご利用者様がレク活動に楽しく参加していますか？	14	4	5	0	0	1
⑬ ご利用者様の機能維持ができていますか？	14	5	2	0	1	2
⑭ ご利用者様の健康管理ができていますか？	17	6	0	0	0	1
⑮ 面会がしやすい環境ですか？	17	5	1	0	0	1
4、環境整備について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	無回答
⑯ 清掃がきちんとされていますか？	16	5	1	2	0	0
⑰ 寝具が清潔に保たれていますか？	16	5	3	0	0	0
⑱ 適切な換気ができていますか？ (臭い対策等)	18	3	2	1	0	0
⑲ 過ごしやすい温度、湿度が保たれていますか？	18	4	2	0	0	0
⑳ 掲示物に季節感がありますか？	16	7	1	0	0	0

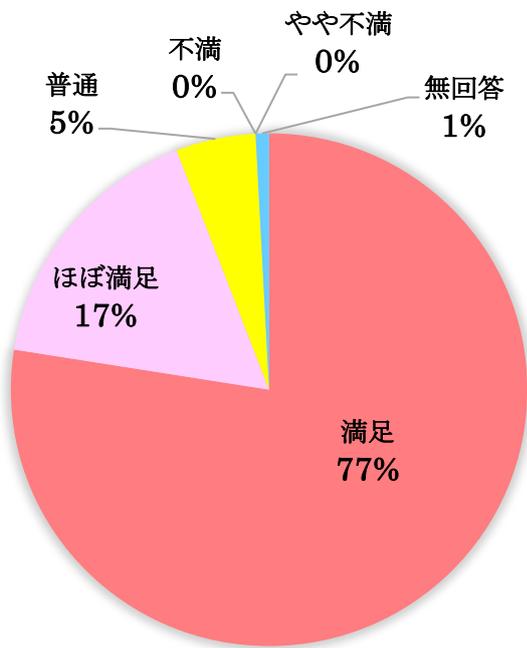
## ユニット棟の取り組みについての要望・意見一覧

	要望	施設の回答
1	ユニットまでの距離が遠いため、他の利用者様の間を通る事になり、ほこり等が気になります。可能であればユニットの近くに出入り口があれば良いのではと思います。	同じようなご意見を頂くこともあり、ユニット側の方から出入りできるようにする案も検討させていただいておりましたが、安全上及び防犯上の観点より、現状では難しいとの判断をさせて頂いております。ご不便をおかけ致しますがご協力の程宜しくお願い致します。 なお、清掃等についても、さらに努めてまいります。
2	冬季の間、面会に行くと施設の中がとても暑いなあと感じました。まだ施設を利用し始めて短いのでよくわかりませんが、夏はどうでしょうか・・・？	冬期間は日中と夜間での温度差も大きいので、床暖房を使用しながら、共有スペース及び各部屋ごとにあるエアコンの使用・換気及び換気扇の使用で対応させていただいております。利用者の方によって寒さ、暑さの感じ方も違うため、それぞれの方の訴えに耳を傾けることはもちろん、発汗・表情等身体のサインにも気を配り調整させていただいておりますが、時間帯や、場所によって差があることもありますので、お気付きの点がありましたら遠慮なくおっしゃっていただければと思います。
3	面会に行くと季節感が感じられる飾りつけ等で工夫されていると思ってみてますが、部屋で横になってやすんでいる事が多いようで、部屋のカーテンが閉まっている事が多いような気がします。少し外気を入れたり、カーテンを開けて陽の光を入れるなど、明るい環境であればいいと感じています。面会に行く時間帯によるかもしれませんが・・・部屋の中が暗いと思います。	利用者の方の体調や身体の状態を確認しながら、離床のお誘いをさせて頂いておりますが、身体の状態によっては休まれている時間が長くなったり、ご本人の希望でお部屋で過ごす時間が長くなる場合もあります。そういった場合でも季節感が感じることができるよう色々工夫させていただいております。ご本人の好みのもなど色々教えて頂けるとありがたいです。また定期的な換気等行っておりますが、温度変化や光、風に敏感な方や外から部屋をみられるのを嫌う方もいらっしゃるので利用者の方の希望を聞きながら、お部屋にいらっしゃらないときに換気したり、カーテンの開け方を工夫したりして対応しております。季節や時間帯、お部屋の場所によって光の入り方も変わってくると思いますのでより一層こまめにお部屋の中の明るさの確認を行っていきたくと思います。
4	遠方にいてなかなか会いに行くことができないので、もう少し様子を教えていただけるとありがたいです。	今回、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から面会制限をさせて頂き、あらためて面会の大切さや、面会が長い間できない場合にご本人の様子を伝える手段について考えさせられました。今までも行ってきた広報の発行や電話連絡の頻度を出来るだけ増やしていく他、手紙でのやり取りなど新しい方法、手段も検討していきたくと思っております。また、出来るだけ家族さんが知りたいと思っていることを伝えられるようにしたいと思っておりますので、どんな様子をお知りになりたいか等、遠慮なくおっしゃっていただけると幸いです。

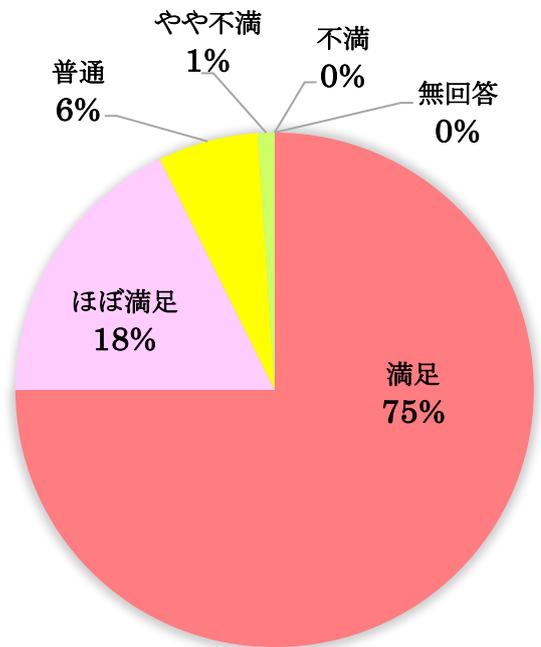
## 意見

1	入所している母が気持ちの浮き沈みがあり、職員の方々に色々ご迷惑をおかけしていると思いますが、丁寧な対応をして頂いていると思います。本当にありがとうございます。
2	アイリス花巻広報「あのなっす」を拝見しますと、季節の行事が多く、職員の皆様に十分過ぎる程お世話いただいていると感じています。面会に行くと母はいつもニコニコしています。ありがとうございます。
3	忙しい中、共有スペースの設え等よくなされていると思います。何かあると電話で連絡がありますが、「家族の承諾がなくても施設の判断でやっていただいても良いのに」と思うこともあるくらい、こまかい事も連絡をくださいます。「忙しい中大変だな」と思いながらもありがたく思っています。
4	季節の飾りつけは感心していつもみています。とても楽しみなので続けていただきたいです。
5	何かありますと連絡下さり、丁寧に説明していただいていますので特に悪い点等ないです。今後とも宜しくお願いします。
6	いつ面会に行ってもみなさんが笑顔で挨拶をして下さる。利用者家族への声がけもして下さい。悪い点等は気がつきません。
7	入所以来、様子を見に行けていないので、アンケートに回答できず申し訳ありません。
8	要望は取り入れてもらえるよう考えてくださるので助かっています。
9	皆様には感謝しかありません。ありがとうございます。
10	面会に行くと職員さんが笑顔で対応して下さい感謝しております。
11	色々な点に満足しております。

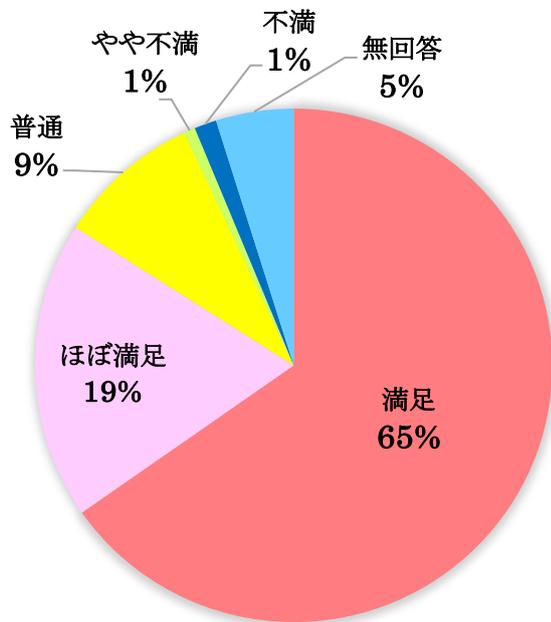
### 1、職員の対応について



### 2、説明事項について



### 3、施設サービスについて



### 4、環境整備について

