

施設サービスアンケート（入所） 全コメント

サービス向上委員会

問1 献立は変化があり工夫されていますか。	施設からのコメント
ご飯を一口サイズのおにぎりにしていただいています。	ご利用者様の状況に合わせた食事形態の提供をさせていただいております。
問2 食事の味はおいしいですか。	
おいしくいただいています。 好き嫌いがあまりない方なので、いつもおいしいと話しています。	ありがとうございます。これからもおいしいものが提供できるように努力します。
問3 個人の好みなど要望は聞いてくれますか。	
デザート的美味しい一品をお願いします。	ご意見ありがとうございます。新しいデザートメニューを検討してまいります。
問4 お風呂には気持ちよく入ることができていますか。	
①お風呂のことは良くわかりません。	①介護職員がお湯の温度や浴槽につかる時間が適正かどうか観察し、その都度ご利用者様にお声をお掛けしながら入っていただいています。機械浴については、風呂釜に入浴時間が表示されますのでご自身で時間を管理される方もいらっしゃいます。
②お湯が少なくてあまり温まらない。	②不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後はお湯の量についてもさらに配慮いたします。
問5 【お風呂の介助を受けている方】お風呂の介助は安心できますか。	
見ていないのでわかりません。	入浴は介護職員と看護師が連携しながら行っております。必要があれば、看護師が入浴後に皮膚の処置を行っております。
問6 生活に必要な介助を十分受けていますか。	
①一から十まですべてという訳にはいかないと考えています。寝たきりではないので、自分の考えで動いてしまうと思います。	①介護のテーマに「自立を支援する」ということがあります。そのため、過剰な介助をせずに見守ることがあります。
②なるべく自分でやるようにはしているが、手が痛い時はもう少し手伝ってほしいと思う時がある。	②手の痛みについて気が付かず、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。日々のコミュニケーションの重要性を再確認いたしました。貴重なご意見ありがとうございます。
問7 施設の部屋や毎日使うものは、汚れていたらすぐきれいにしてくれますか。	
いつもきれいにしていただいています。	ありがとうございます。居室、トイレ、廊下などは清掃業者の皆さんが毎日丁寧に清掃してくださっています。また、毎日使うコップや歯ブラシ、テーブルや手すりなどは毎日消毒しております。
問8 日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれますか。	
本人は良好とのことです。	24時間体制で介護職員や看護師が配置されていますので、日頃から健康状態を観察しております。また、毎日の食事や排泄のケアを通じてお体の具合を伺うようにしています。

問9 病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか。	
<p>いつも親切に対応してくださって、とてもありがたく思っております。</p>	<p>ありがとうございます。急な病状変化やけがの際は、医師による診察を受けることができます。その結果をもとにケアの内容を検討しております。また、必要に応じて医療機関に受診できるようお手伝いさせていただきます。</p>
問10 職員は丁寧に接してくれていますか。（嫌なことを言ったり、したりする職員はいない）	
<p>①いつもとても良くしていただき、感謝しています。スタッフの方はいつも気持ち良く接していただいています。職員の接する態度に感謝しています。</p>	<p>①ありがとうございます。今後も職員の接遇教育に努めてまいります。</p>
<p>②リハビリパンツがほしいとお願いした時に「大きいサイズでよいか」と言われ、在庫ないかとお聞きしたらめんどくさそうに探しに言って持ってきた。夜の忙しい時間かと思いますが、一言「少し待ってほしい」と言ってくればよいのではないのでしょうか？日頃から手元にサイズがないと大きいものや小さいものを使ってるのではないかととても心配です。</p>	<p>②職員の不適切な対応により不快な思いをさせてしまい、またご心配お掛けしたこと誠に申し訳ございませんでした。ご本人に合ったりリハビリパンツやパットの選択ができるよう、また接遇に対しても指導してまいります。ご指摘いただき、ありがとうございました。</p>
<p>③フロアの職員のある方、とても事務的で温かみを感じられない。あずけるのも心配です。</p>	<p>③不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。接遇に関するチェックリストを活用し、自己点検と上司の評価を踏まえて改善してまい</p>
問11 他の人に聞かれたくないことや見られたくないことに気遣いがされていますか。	
<p>個室なのでないと思います。回りの方々とあまりおしゃべりをする方ではないので。</p>	<p>個人情報保護に関してはどの方に対しても厳守しております。ご相談などがあれば、別室でお話することも出来ますのでお気軽にお声をお掛けくださ</p>
問12 毎日の生活の中で、あなたのやりたいことができますか。	
<p>ぬりえができる。 リハビリを頑張りたい！ やりたいことなど、本人の希望がないようです。 レクリエーション的なもの（皆での毎日の体操等）が少なく、ぼーっとしている時間が多い。 一人でポーツとしている時間が多いように感じます。ぬり絵の本とか気軽にできることがあるといいのでは？</p>	<p>ご利用様が興味を持てることや意欲的に取り組めるものを引き出していけるよう、日々のコミュニケーションを大切にしていまいります。また、今後レクリエーションの時間帯や内容を検討させていただきます。</p>
問13 一日の過ごし方はあなたに合っていますか。	
<p>リハビリが週3回と少なくなると、1人でいることが多いので他の方と一緒にできるものを考えてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご利用者様みなさんで楽しめるレクリエーションが充実できるよう、今後検討させていただきます。また、お一人でも趣味活動などで充実した時間を過ごせるようお手伝いいたします。</p>
問14 ボランティアや地域の方々と交流する機会がありますか。（クラブ活動や行事等）	
<p>ほとんど参加していないように思います。</p>	<p>現在は12名のボランティアの方にお越しいただき、レクリエーションやクラブ活動、行事、入浴後のドライヤーなど日頃から交流を図っていただいております。今後も多くのご利用者様が地域の方と交流できるような機会を作っ</p>
問15 施設ではあなたの意思が尊重されていますか。	
<p>（ご意見がありませんでした）</p>	
問16 施設でサービス計画をつくる時、あなたの状況や、あなたや家族の要望をよく理解してくれましたか。	
<p>（ご意見がありませんでした）</p>	
問17 施設サービス計画について十分な説明がありましたか。	
<p>（ご意見がありませんでした）</p>	

問18 この施設に入る前に、この施設のサービスの内容や利用方法についての説明は十分にありましたか。	
たぶんあったと思いますが、おぼえていません。	入所利用について事前に支援相談員がご説明させていただいております。また、入所当日に介護職員より「ご入所にあたって」のご説明としおりをお渡ししております。ご不明な点や、ご心配な点はお気軽にお問い合わせください
問19 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか。	
言うとすぐに対応してくださり、とても感謝しています。	ありがとうございます。直接お申し出にくいことがございましたら、1階南エレベーター前にご意見箱もご活用ください。
問20 職員は不満や要望を良く聞いて対応してくれますか。	
（ご意見がありませんでした）	
《施設に対するご意見・ご要望などをご自由にお書きください。》	
①親切に対応してくださる職員さんと、挨拶しても見て知らん顔する人がいて腹立たしい思いをしたことがあります。	①職員の対応について不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。今後、接遇を改めて考えなおします。
②外に出ることが少ないので、外を見るためにできるだけカーテンを開けてほしいと思います。	②居室や食堂のカーテンは日中は開けることになっておりますが、日差しが強い時は閉める場合がございます。
③TVがもっと高い位置にあれば、TVから離れている人にも見えると思います。	③ご意見ありがとうございます。今後TVを設置する際に検討させていただきます。
④席をかえてほしい。	④席についてはお食事の介助や見守りが必要な方もいらっしゃいますので、安全に召し上がれるように配慮しております。お席の変更が必要な場合はご相談させていただきますので、お気軽にお声をお掛けください。
《今回のアンケートについてお気づきになった点など、ご自由にお書きください》	
①施設の中も清潔に保たれていますし、職員の方々も明るく接してくださっています。家族としては本当にありがたく思っています。	①ありがとうございます。大変励みになります。今後も職員の接遇教育に努めてまいります。
②アンケートに回答しても改善されていないことがあります。アンケートは無意味だと思います。回答するのも苦痛がともないます。	②ご意見ありがとうございます。皆さまの貴重なご意見をもとに今後より良いサービスが提供できるよう、施設全体で取り組んでまいります。