

きんりゅうケアセンター 桂寿苑

◇介護サービスの内容・提供方法について◇

○介護内容の説明を十分にうけられていますか？

(十分に受けている 14・受けているが分からない 0・受けていない 0)

※受けているか分からない、受けていないに○を付けられた方は
ご意見をお聞かせください

()

○担当者会議で、ご意見が言えてますか？

(言えている 13・言えていない 1)

※言えていないに○を付けられた方は、ご意見をお聞かせ下さい。

()
(回答)

ご意見ありがとうございます。ご家族様が引け目を感じられる必要は
ございません。率直なご意見を頂いた方が、ご利用者・ご家族の
皆様が安心して生活できる環境に近づける様に改善出来ると思っておりますので、
遠慮なくお申し出下さい。

○希望される介護内容が取り入れられていますか？

(取り入れられている 14・取り入れられていない 0・分からない 0)

※取り入れられていないに○を付けられた方は
御意見をお聞かせ下さい。

()

○排泄（コール対応・プライバシーの配慮・トイレ内の環境・介助方法等）
に満足されていますか？

(満足 10・やや満足 2・普通 0・やや不満 0・不満 0・分からない 2)

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

()
・本人がコールをしないで動きがある場合もある為、気遣いを
してもらっています。

【回答】

ご意見ありがとうございました。転倒の危険性があるご利用者の方に対しては、その方にあった時間で巡回させて頂いております。

○入浴（入浴時間・プライバシーの配慮・介助方法・脱衣所や浴室内の環境等）に満足されていますか？

（満足 8・やや満足 1・普通 0・やや不満 0・不満 0・分からない 2・無回答 3）

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

・実際みた事はないが、本人は不満ない様子
・当初は男性の方の介助に抵抗があったようですが、近頃は受け入れております。介助される方の努力があったと思っております。

【回答】

男性職員の介護にも抵抗なくさせて頂ける様に、日頃から信頼関係の構築を心掛けております。

○職員の介護や看護に関する専門知識や技術等に満足していますか？

（満足 9・やや満足 4・普通 1・やや不満 0・不満 0・分からない 0）

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

・経験による差がある事は仕方ない事だと思っております。
心遣いでカバーしてもらっている様に思います。

【回答】

各ユニットにて、毎月の会議で事例検討等を行いながら、ケアの統一をしております。突発的に起こった事案に対しても、その都度検討を行わせて頂いております。また、緊急時等に迅速な対応が出来る様に、緊急対応訓練を毎月実施して知識及び技術向上を目指しております。

介護サービスの内容・提供方法について」で御意見がございましたら、お聞かせ下さい。

・病気をした時、風邪をひいたりした時の対応・・・ですが、毎週金曜日にお医者様が回診して下さいますが、病気した時はもう少し早く診察して下さいますと家族は大変助かりますが・・・安心できますのでよろしく願いいたします。

【回答】

特養は、医師の常駐の配置はありませんので、異常時には、スタッフより看護師に連絡を行い、看護師が様子を診て、主治医に密に報告し指示を仰ぎ対応を行っております。ご希望時や必要時は、専門医の受診もできます。

◇施設内環境について

○生活空間（ユニット）は、安心して快適な生活が過ごせる環境となっていますか？
(過ごしやすい 9・やや過ごしやすい 2・普通 3・やや過ごしにくい 0・過ごしにくい 0・分からない 0)

※やや過ごしにくい・過ごしにくいに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

・天候によって室内の温度の変動が大きく配慮してもらうことが必要なようです。

【回答】

配慮が不足し申し訳ございませんでした。

お部屋にお伺いした際に、室温や湿度の確認を行い調整させていただきます。

○面会がしやすい環境ですか？

(面会しやすい 13・やや面会しやすい 1・普通 0・やや面会しにくい 0・面会しにくい 0・分からない 0)

※やや面会しにくい・面会しにくいに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

・特に面会者への心遣いが良く感謝しています。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

○施設内、居室において整理整頓、清掃は出来ていますか？また、臭いは気になりませんか？

整理整頓・清掃（出来ている 11・出来ていない 0・分からない 1・無回答 2）

臭い（気にならない 9、気になる 0、分からない 1・無回答 4）

※出来ていない、気になるに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

・清掃も良く出来ております。

「施設内環境について」で御意見がございましたら、お聞かせ下さい。

[]

◇皆様の知りたい情報（介護内容、行事等）は伝わっていますか？

（伝わっている 11・やや伝わっている 2・普通 1・やや伝わっていない 0・伝わっていない 0・分からない 0）

※やや伝わっていない・伝わっていないに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

[]

◇願い事叶えたい券を利用し、したい事・行きたい所はありますか？

御意見

[・特にありません。
・ありません]

◇現在、困っている事や改善を希望されることなど何かありましたらご記入ください？

御意見欄

[・すべて満足しております。
・昼寝をし、夜中に起き他の方の部屋へ行く事を伺ってます。
面会に行った時「眠たい」と訴え受け入れなかったら怒り出し、車椅子で自分でベッドへ戻ろうとします。そういう時家族はどういうふうにすればいいのでしょうか？]

【回答】

対応が難しい場合は、遠慮なく職員に任せて頂ければと思いますので、お申し出下さい。

◇職員の接遇について気になる事（いやな思いをすること等）がありませんか。

1 から 5 の項目をお答えください。

- 1.あいさつ (とても良い 10・良い 2・普通 2・悪い 0・とても悪い 0)
- 2.利用者（ご家族）に対しての言葉遣い (とても良い 8・良い 5・普通 1・悪い 0・とても悪い 0)
- 3.服装 (とても良い 6・良い 6・普通 2・悪い 0・とても悪い 0)

- 4.身だしなみ（頭髪・化粧） （とても良い 6・良い 5・普通 3・悪い 0・とても悪い 0）
5.職員の表情や対応・態度 （とても良い 6・良い 4・普通 4・悪い 0・とても悪い 0）

◇苦情、要望への対応について

(1) 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか（はい 8・普通 3・いいえ 0・無回答 3）
「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない
2. 伝える手段がわからない
3. 遠慮してしまっている
4. 言っても改善されない
5. 言っても回答がない
6. その他（)

(2) 苦情や要望に対する職員の対応のスピードや内容について
(速い 9・普通 3・遅い 0・とても遅い 0・分からない 0・無回答 2)

(3) 苦情や要望に対する職員の説明方法について
(分かりやすい 12・分かりにくい 0・分からない 0・無回答 2)

(2) (3) で「遅い」「とても遅い」若しくは分かりにくい・分からないと回答された理由をお聞かせください

- ・気付いて困ったと感じた事はすぐに相談させてもらっています。
今までその点の対応で不快に感じた事はありません。

ご協力ありがとうございました。

※何かご不明な点がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでご質問下さい。

平成 2 9 年 3 月 4 日