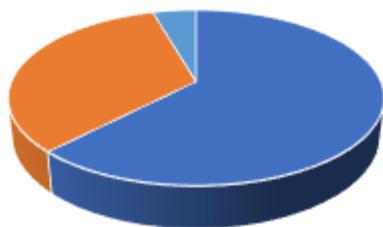


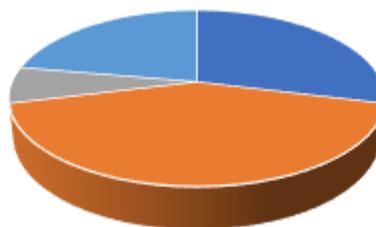
## 【特 養】

① 職員の挨拶・言葉使い・態度について



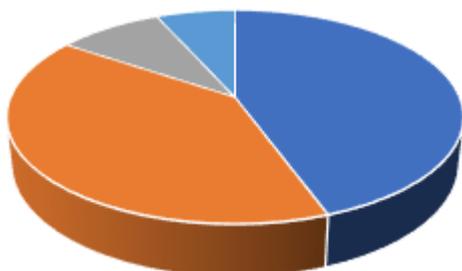
- 1.満足している
- 2.ほぼ満足している
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

② 職員の介護技術・技能について



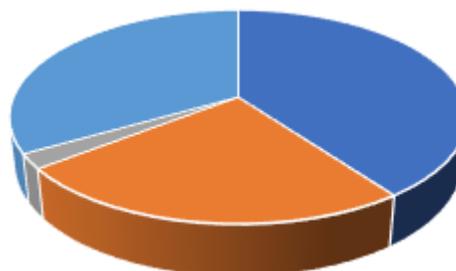
- 1.満足している
- 2.ほぼ満足している
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

③ 健康状態や日常の様子との連絡等について



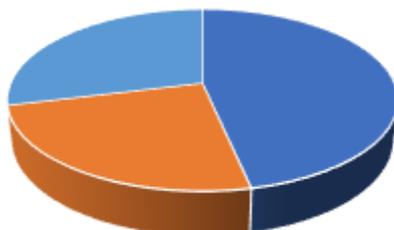
- 1.満足している
- 2.ほぼ満足している
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

④ 排泄援助・トイレ誘導などについて



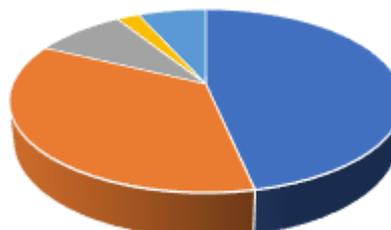
- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑤ 口腔ケア歯磨き・入れ歯洗浄について

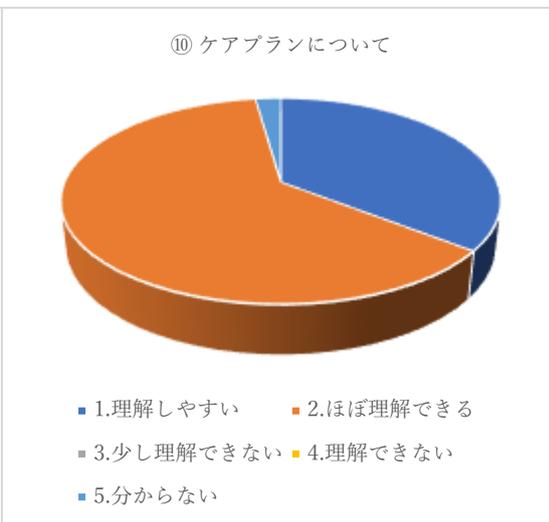
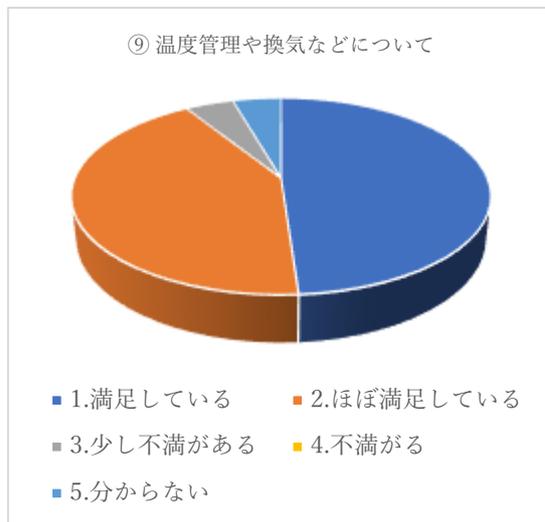
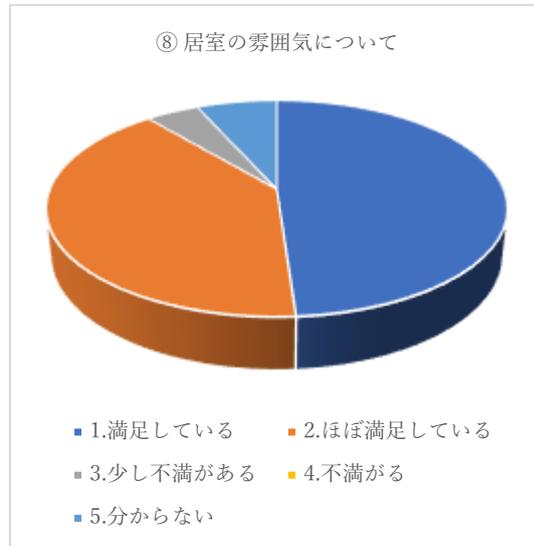
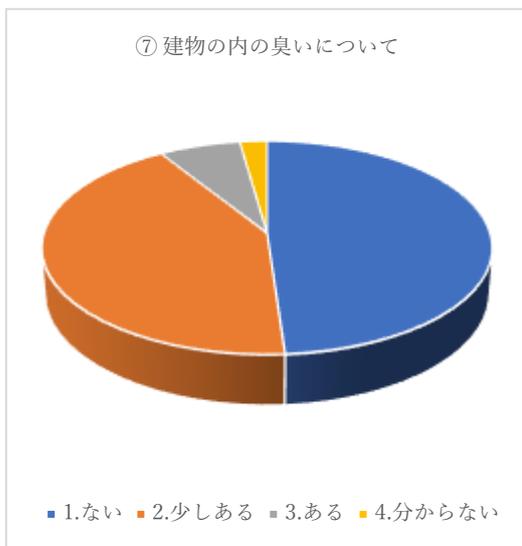


- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑥ 入所者様の身だしなみについて



- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない



『⑩ 最後に、面会時や電話対応時に感じられたこと施設に対するご意見、ご要望など何でも構いませんのでご自由にお書きください』(原文を掲載)

1.いつも大変お世話様になっております。いつも面会時や電話対応時の時も丁寧な言葉使いで、対応して頂いておまして、本当に感謝の気持ちでいっぱいでございます。これからも宜しく願いいたします。

2.特に問題ありません。

3.ありません。

4.職員の方が手薄なのは十分理解しておりますが安全面に十分御配慮頂ければとよろしく

お願いいたします。

5.(面会時) 玄関に入った時からの対応がすばらしく(挨拶 言葉使い) 安心して面会できます。(電話対応) 分かりやすく説明され納得できました。

6.面会時はよく対応してもらっています。

7.いつも皆様に明るく丁寧に接して頂いて、嬉しく思っております。日常生活の中で衣類等が足りないものがあつた時にはご連絡頂けると助かります。

8.園内に清潔感があり職員さんも親切明朗で感心しております。いつも変わらないこれからも現在の楠園であつてほしいと思います。暑さの折、体に気を付けて頑張ってください。

9.わからないに○を付けたのは現場を見ていないので！実際良く介護してくれていると信じています。これからも介護をお願いします。

10.面会に参りました時、施設の方の温かい対応にいつも感動致しております。知人が参りました時も、とても親切な対応をしてくださり行きやすいととても喜んでおられました。ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。

11.満足しております、これからも宜しくお願いいたします。

12.たびたび見舞に行けばよいのですが、私共が遠方に住んでいる為、たびたび行けません。それで⑤(わからない)になりました。

私共が遠方に住んでいる為、なかなか面会に行けませんが、いつも電話対応は親切、丁寧にいただけます。また要望なども手早くかなえてくださって(本人の体重測定の件など)安心しております。大勢の入所者様がいらっしゃるのに、心のこもつた対応をしていただき、感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。

13.お世話になっております。いつもお気づかいありがとうございます。楠園に入園してから笑顔を多く見られるように感じます。年と共に我儘な面もあるかと思いますが、本人の気持ちをくんで下さるようお願い申し上げます。

14.当園に入所して叔母が明るく元気になりました。日々の対応にも感謝しています。ありがとうございます。

15.いつもお世話様になっております。主人がわがままでいつもごめいわくかけていますが、皆様のおかげで助かっています。同じことを何度も聞くので申し訳ないと思っ  
ていますが、対応して下さるのでありがたいと思っています。食事の件なども聞くことができますので安心して  
います。なるべく部屋から出て塗り絵やゲーム等をさせていただくと助かりま  
す。これからもお世話になります。よろしくお願いいたします。

16.要望 私物の管理を徹底願います。(例) 補聴器が2つ無ければいけないのに1つしか  
ない。

17.いつも皆様に親切にいただき感謝しております。ありがとうございます。

18.とても誠意を持って対応して頂いています。これからも宜しく願います。

19.これからもよろしく願います。

20.様々な状態の入所者さんがいらっしゃる中、きちんと対応されていると思います。  
家族でも介護していると腹の立つことが多々ありました。職員の皆様は、本当に広く温かい  
心で接していらっしゃるのだと、頭の下がる思いです。今後ともよろしく願います。

21.この間、面会したとき体の変化があったのですが、どうしたのですかと質問したの  
ですが、わからなかったのですが、その後わかったのか、わからなかったのか、教えてもら  
い  
なかった。

22.これからもよろしく願います。

23.お疲れ様です。お世話になっています。困ったことでもおきましたら、家族の方に申し  
付けてください。面会に行く日もわずかで申し訳なく思っています。ありがとうございます。

24.⑥入所者様の身だしなみについて⇒3.少し不満がある・・・夏物を持たせたのに冬物を  
着ている入れかえはよいのではと思う。

⑦建物内の臭いについて⇒3.ある・・・トイレがくさい。

⑨温度管理や換気などについて⇒3.少し不満がある・・・クーラーがさむい。

⑩ケアプランについて⇒5.分からない・・・紙だけではわからない。

⑫個人トイレ(個室)のペーパーをきらさない様にしていただけたら助かります。タオル

もお願いします（手拭き）

病気の後、どうなったか事後報告が欲しいです。どのように対処をしているか（治療）教えてほしい。

季節の入れ替えで、服と一緒に片方のくつ下がよく入っている。施設に入ったら別々のくつ下をはいているが”あれ”と思うことがあるが、本人がしていたらしかたない。

水分をよくとらせてほしい、午後からは3時の水分（一杯）だけですか？

### 【特養ご利用者様のご意見について】

#### ⑪-16のご意見について

- ・「要望 私物の管理を徹底願います」→私物一覧表を作成し預かりや返却が解るようにするなどして定期的に確認を行います。

#### ⑪-21のご意見について

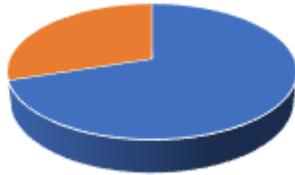
- ・「この間、面会したとき体の変化があったのですが、どうしたのですかと質問したのですが、わからなかったのですが、その後わかったのか、わからなかったのか、教えてもらいたかった」→基本、体調面に関しては看護師から説明するようにしていますが、再度各ユニットに確認し報告し、同様に介護職からもお声がけをして報告ができるようにして報告や説明ができているかのチェック項目を追加し統一した対応を徹底するようにいたします。

#### ⑪-24のご意見について

- ・「トイレが臭い」→清掃を行い芳香剤も置くようにしています。
- ・「クーラーが寒い」→職員の体感+温度計で温度を調整するようにしています。
- ・「トイレトペーパーをきらさないようにしてほしい」→ご利用者様が「無くなった」「無くなりそう」と言われた時に補充するようにしています。
- ・「病気の後、事後報告をして欲しい」→基本看護師から報告し介護職からも声掛けをするようにして再度徹底します。
- ・「衣類の季節の入れ替えで、服と一緒に片方のくつ下がよく入っている」→洗濯担当職員とともに定期的なタンス箆笥の中の衣類の整理と入浴時の確認を徹底します。
- ・「水分をよくとらせてほしい、午後からは3時の水分（1杯）だけですか」→3時の厨房から水分（ジュースなど）が確かに1杯だけあります。全員ではないですが、本人様のご希望時や水分補給を強化しなければいけない方には、各ユニットの取り置きのお茶を対応しています。そのうち1時間後には夕方新しいお茶が出ますので夕食前に飲んでいただいております。

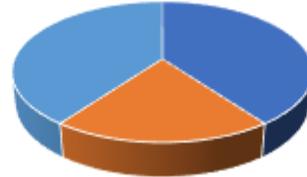
## 【ショートステイ】

① 職員の挨拶・言葉使い・態度



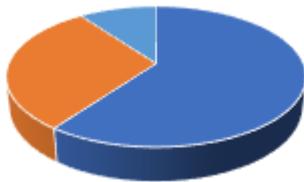
- 1.満足している
- 2.ほぼ満足している
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

② 職員の介護技術・技能



- 1.満足している
- 2.ほぼ満足している
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

③ 送迎方法について



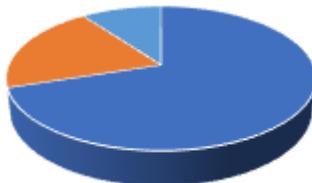
- 1.満足している
- 2.ほぼ満足している
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

④ 利用希望日や利用時間、居室割りについて



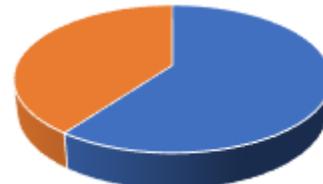
- 1.満足している
- 2.ほぼ満足している
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑤ 荷物について



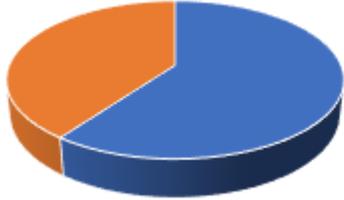
- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑥ 服薬や軟膏・点眼薬などについて



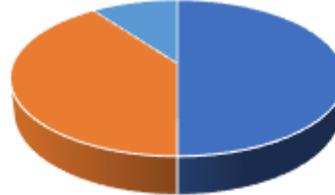
- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑦ 退所時の連絡事項（排せつや入浴など）について



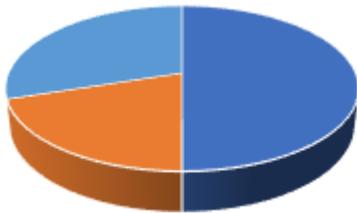
- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑧ 排泄援助・トイレ誘導などについて



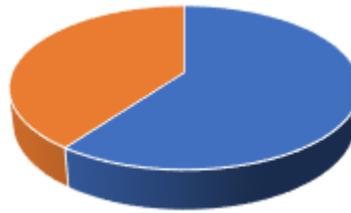
- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑨ 口腔ケア歯磨き・入れ歯洗浄について



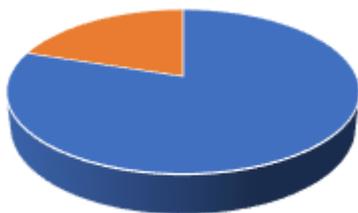
- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑩ ご利用者様の身だしなみ



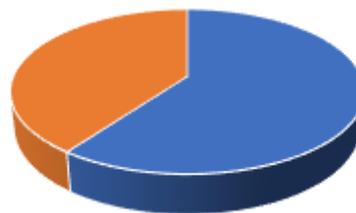
- 1.対応してくれる
- 2.ほぼ対応してくれる
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑪ 健康状態の連絡について



- 1.満足している
- 2.ほぼ満足している
- 3.少し不満がある
- 4.不満がる
- 5.分からない

⑫ ケアプランについて



- 1.理解しやすい
- 2.ほぼ理解できる
- 3.少し理解できない
- 4.理解できない
- 5.分からない

⑬ 最後に、面会時や電話対応時に感じられたこと施設に対するご意見、ご要望など何でも構いませんのでご自由にお書きください。

1. ショートステイ利用の為、送迎の折しか職員の方と接する機会はありませんが、いつも丁寧に接して頂いております。家族でさえ難しい介護をしていただき職員の方のご苦勞に感謝しております。

2. いつも室内、床がきれいに掃除されていて気持ちがいいです。

3. 大変よくして頂いているようで、本人もすぐに馴染み助かっています。ショートステイを利用させて頂いています。

4. 4泊5日で利用させていただいた際、入浴が初日のみ○が付いておりました。祝日やお盆ではありましたが、もう少し何とかならないものかと思えます。

5. すべてとても満足しております。

6. 時々利用させていただいています。認知症が有り、足元が少し不安定なのですが、ベッドやトイレについても心配頂き本当に感謝しています。利用時は本人の記憶が無いので分かりませんが、ケアマネさんから施設利用中の様子を教えていただき安心してあります。ありがとうございます。

#### 【ショートご利用者様のご意見について】

⑬-4のご意見について

・「4泊5日で利用させていただいた際、入浴が初日のみ○が付いておりました。祝日やお盆ではありましたがもう少し何とかならないものかと思えます」→利用中は2回入浴をされており、○の記入漏れが考えられますので漏れが無いよう記入いたします。

### 《考察・まとめとして》

「満足している」、「対応してくれている」など概ね高評価に見えますが、回答率が少ない事を鑑み、また、不満等が潜伏しているかもしれないという危機感を持って常に業務に望まなければなりません。

また、さらに日々のケア計画の方針に沿ったうえで、職員一人ひとりが自覚を持ち他の職員と効果的に連携し、入居者様のニーズにチームとして一体的に係わっていくことが重要だと考えます。

終わりに今回頂きましたご意見を参考にさせていただき、適切な対応策を考え処遇の資質向上を目指したいと思います。ご協力ありがとうございました。