

## ◆アンケート集計結果◆

サービス名：施設入所サービスご利用者のご家族様  
対象者：平成29年8月上記サービスご利用者様又はそのご家族様  
実施期間：平成29年9月10日～30日  
回答回収：62部回収／98部配布（約63%）

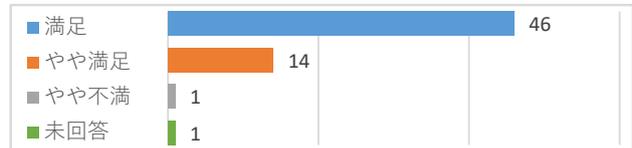
アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。  
この度、集計がまとまりましたのでご報告をいたします。今回ご回答いただいたご意見を基にし、サービスの質向上に努めてまいります。

尚、今回の集計終了後も随時、皆様の声を伺っております。どうか遠慮なさらずにご意見ご要望をお聞かせください。直接お話しにくい場合は、鹿角微笑苑正面玄関に設置してある「ご意見箱」をご活用いただいても結構です。  
今後ともよろしくご願ひ申し上げます。

### ■1. 職員の接遇状態について

#### ① 職員の身なりは、清潔に整容がなされているでしょうか？

46名（満足）                      0名（不満）  
14名（やや満足）                0名（不明）  
1名（やや不満）                 1名（未回答）



「やや不満」とお答えいただいた方から

- ・ ジャージの裾をまくっているのは、だらしく見えるので七分のズボンなどにした方が良くとおもいます。

【事業所から】

大変申し訳ございませんでした。様々な状況が考えられますが、今後施設としてどの様にしていくべきかを相談し、考えていきたいと思ひます。

#### ② 職員の言葉づかひや対応は、優しく気配りがなされているでしょうか？

52名（満足）                      0名（不満）  
9名（やや満足）                0名（不明）  
1名（やや不満）                 0名（未回答）



「満足」とお答えいただいた方から

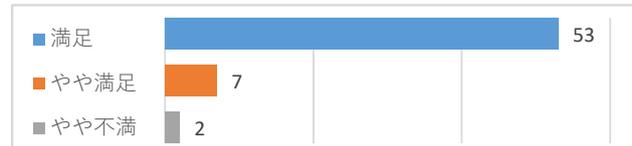
- ・ 笑顔でとても親切です。おかがいしてとても温かい気持ちになります。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思ひます。

#### ③ ご家族様の相談や苦情等の訴えに対し、職員がきちんとした説明や対応を行っているでしょうか？

53名（満足）                      0名（不満）  
7名（やや満足）                0名（不明）  
2名（やや不満）                 0名（未回答）



「満足」とお答えいただいた方から

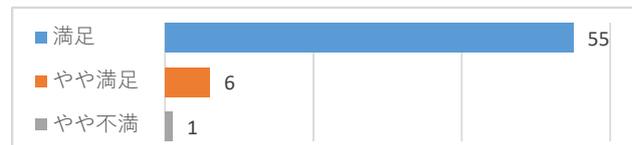
- ・ すぐに対応して下さいます。ありがたいです。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思ひます。

#### ④ 面会時の職員の対応・接遇、又は、電話対応は、いかがでしょうか？

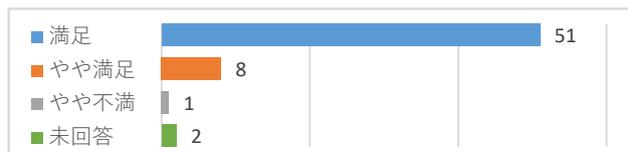
55名（満足）                      0名（不満）  
6名（やや満足）                0名（不明）  
1名（やや不満）                 0名（未回答）



## ■2. 医療サービスについて

### ① ご利用者様の健康状態への気配りはなされているでしょうか？

51名 (満足)                      0名 (不満)  
 8名 (やや満足)                0名 (不明)  
 1名 (やや不満)                2名 (未回答)



「やや不満」とお答えいただいた方から

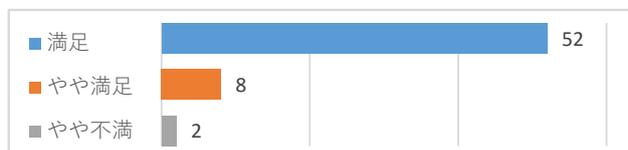
- 胃ろうや鼻腔栄養を流している時間も細かく様子を見て回ってほしい。

【事業所から】

申し訳ございません。経管栄養を流す際は、看護師のエア音確認(チューブが胃内の適切な位置に設置されているかの確認)後、経管栄養食を流します。その後は毎食時担当の職員を決めて、経管栄養や胃ろうの方を専門に見守り見回りをしております。しかし、ご指摘があったことを踏まえ、改善して参りたいと思いますので、お手数ですがご一報頂ければと思います。担当が詳細をお聞きし、より具体的な対応を考えていければと思いますので、宜しくお願い致します。

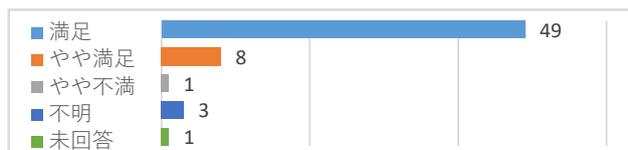
### ② ご家族様へのご利用者様の身体状況の説明は、分かりやすい表現を用い、お伝え出来ているでしょうか？

52名 (満足)                      0名 (不満)  
 8名 (やや満足)                0名 (不明)  
 2名 (やや不満)                0名 (未回答)



### ③ 体調不良による緊急時の対応はいかがでしょうか？

49名 (満足)                      0名 (不満)  
 8名 (やや満足)                3名 (不明)  
 1名 (やや不満)                1名 (未回答)



「満足」とお答えいただいた方から

- 母の転倒に関しては、こちらの状況も、くんで下さりまして、たすけられました。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

「満足」とお答えいただいた方から

- 以前、2度程ありましたが対応早く本当に感謝しております。今後もよろしくお願い致します。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

「やや満足」とお答えいただいた方から

- 「30分以内に〇〇病院まで来い」と言われても、行けないこともありますので、そのへんは臨機応変に。

【事業所から】

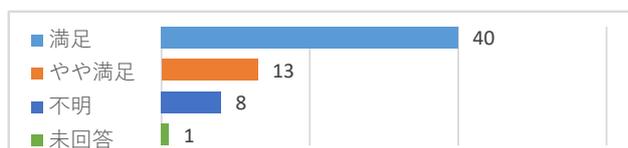
申し訳ありません。ご家族様も色々事情があると思います。病院搬送時は、できるだけ早めに病院に来ていただきたいとの連絡をしておりますが、30分以内に病院へ来てほしいとの連絡であれば、お伝えのしかたに問題があったと思います。今後職員へ指導して参ります。

但し、受診又は搬送後の医療機関での治療方法については、病院医師から病状や治療方法等の説明を受けた後に、どの様な治療を行うかは、ご家族様と病院医師とで相談してお決めいただくこととなりますので、どうしてもご家族様にお立会いいただきたく、ご理解とご協力をお願いいたします。尚、ご希望されました治療方法が施設で対応できない場合にはご相談させて頂くことがあります。

つきましては、ご家族様も様々な事情がおりになると思いますがご理解とご協力をお願い致します。

### ④ 優しく丁寧な看護が行われているでしょうか？

40名 (満足)                      0名 (不満)  
 13名 (やや満足)                8名 (不明)  
 0名 (やや不満)                1名 (未回答)



「やや満足」とお答えいただいた方から

- 本人は自分から気持ちや、苦しい・痛みをうまく言えないので少しでも気にかけて気づき苦痛をやわらげてほしい。

【事業所から】

承知いたしました。

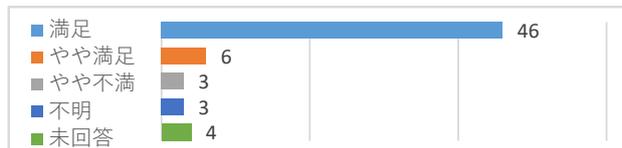
今後ご利用者様の状態観察に努め、痛みや苦痛が無いかに注意して参ります。

尚、職員が見落とす場合も考えられますので、何かお気づきの点があれば、電話でも、面会時でもお気軽にお話頂ければと思います。

### ■3. リハビリテーションについて

リハビリテーションの内容や取組みに関してはいかがでしょうか？

46名（満足）                      0名（不満）  
6名（やや満足）                3名（不明）  
3名（やや不満）                4名（未回答）



「満足」とお答えいただいた方から

- **どんどん進めていただきたいです！**

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

「満足」とお答えいただいた方から

- **ニーズに合った見直しをしていただいていると思います。**

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

「やや不満」とお答えいただいた方から

- **何をして下さっているのかわからない所です。**

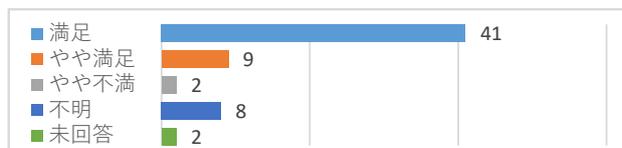
【事業所から】

3ヶ月に一度のペースで『リハビリテーション実地計画書』を作成してご家族様に郵送させて頂いております。内容をご確認の上、ご家族様の同意を頂いておりますが、内容が分かりにくいようでしたら実際にお会いして説明させて頂くこともできます。また、お時間さえ合えば実際にリハビリをしている様子をご覧いただく事も可能ですので、是非お問い合わせください。（担当者が休みの事もございますので事前にお知らせ頂こうお願い致します）

### ■4. 生活環境について

① 居室やベッド、車いすは衛生的で快適な状態に維持されているでしょうか？

41名（満足）                      0名（不満）  
9名（やや満足）                8名（不明）  
2名（やや不満）                2名（未回答）



「やや満足」とお答えいただいた方から

- **車いすの空気圧**

「やや不満」とお答えいただいた方から

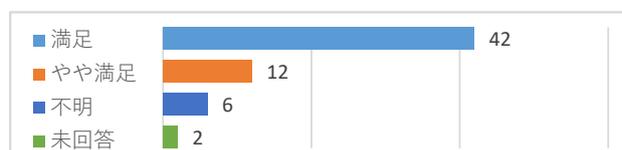
- **きたない場所あり**

【事業所から】

申し訳ありません。不行き届きな点があったかと思えます。今後職員に指導して参ります。お気づきの場合どうか職員にも教えていただけますよう宜しくお願い致します。

② 苑内は、寒すぎたり暑すぎたりしていませんか？

42名（満足）                      0名（不満）  
12名（やや満足）                6名（不明）  
0名（やや不満）                2名（未回答）



「やや満足」とお答えいただいた方から

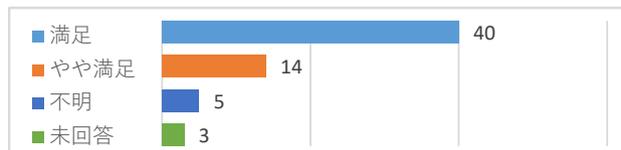
- 少し寒すぎる様に思います。

【事業所から】

苑内の冷暖房整備が整わず、残念ながら一年を通して暑い場所と寒い場所がありました。大変申し訳ございませんでした。全体に行き渡らせようと夏場冷房を強くすると、冷房機付近の方は寒く、離れている方は暑くなり、逆に冬場に暖房を強くすると、暖房機付近の方は暑く、離れている方は寒い状態でした。今年、廊下に数か所冷暖房機を設置しましたので、これまでよりは安定した温度をご提供できるかとは思いますが、職員が気付けない事もあるかと思っておりますので、お気づきの点はどうか職員にお申し付けくださるようお願いいたします。

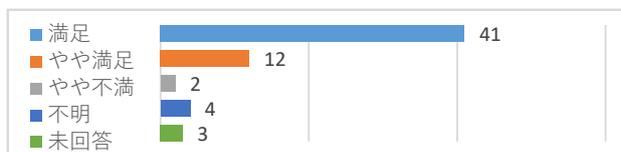
③ 苑内は、暗かたりまぶしすぎたりしていませんか？

40名 (満足)	0名 (不満)
14名 (やや満足)	5名 (不明)
0名 (やや不満)	3名 (未回答)



④ 苑内の臭い等はどうでしょうか？きちんと換気が為されているでしょうか？

41名 (満足)	0名 (不満)
12名 (やや満足)	4名 (不明)
2名 (やや不満)	3名 (未回答)



「満足」とお答えいただいた方から

- 臭いが感じられなかったのには、びっくりしました。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

「やや不満」(波線付き)とお答えいただいた方から

- 玄関から入って、トイレ(!)の臭いが気になりました。

【事業所から】

申し訳ありません。苑内の臭いについては十分に注意、換気するように指導しておりますが、このご意見を踏まえ、今後再度、検討・指導して参ります。

「不明」とお答えいただいた方から

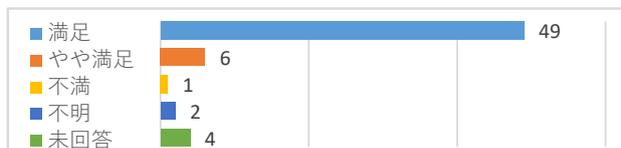
- 私自身が臭いに過敏だと思います。施設としては普通だと思います。職員の方々はよく働いてくれています。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

⑤ 苑内の清掃は行き届いておりますでしょうか？

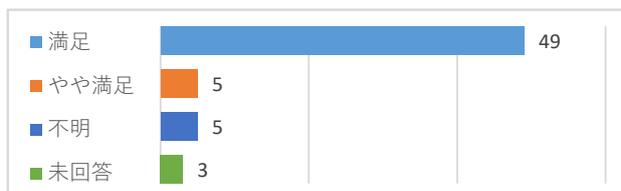
49名 (満足)	1名 (不満)
6名 (やや満足)	2名 (不明)
0名 (やや不満)	4名 (未回答)



■5. 生活援助について

① 食事は、ご利用者様の状況に合った提供が為されているでしょうか？

49名 (満足)	0名 (不満)
5名 (やや満足)	5名 (不明)
0名 (やや不満)	3名 (未回答)



「満足」とお答えいただいた方から

- わがまを言っている様で、申しわけありません！

【事業所から】

お気遣いありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

「満足」とお答えいただいた方から

- 母は、とっても、おいしいとの事でした。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

「満足」とお答えいただいた方から

- 咀嚼力等、能力に合った食事を考えていただいていると思います。

【事業所から】

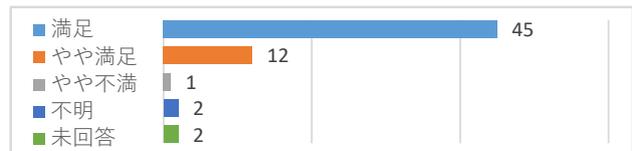
ありがとうございます。

ご利用者様の食事につきましては、食事量が低下したり、逆に体重が増加しすぎたりした際など専門のスタッフで食事形態やご本人の状態等を協議し、医師の了承を得たのち、ご家族様に相談させて頂くという対応をさせて頂いております。

今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

## ② 衣類は、季節や気候に合った更衣が為されているでしょうか？

45名 (満足)	0名 (不満)
12名 (やや満足)	2名 (不明)
1名 (やや不満)	2名 (未回答)



「満足」とお答えいただいた方から

- 気配りがすごいです。ありがたいです。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

「満足」とお答えいただいた方から

- 本人曰くですが、自分には同じ物しかないのか？今は改善されてると思っています。

【事業所から】

衣類については、ご利用者様やご家族様より色々ご意見を頂いております。できるだけ、変化をつけて衣類をご用意するようにしておりますが、ご希望に添えていない場合もあると思いますので、その様な際は、お手数ですが近くの職員に申し付けるか、お電話等でご連絡いただければと思います。

「やや満足」とお答えいただいた方から

- 足りない下着、衣類がありましたら連絡をお願いします。

【事業所から】

ありがとうございます。お忙しいとは存じますが、衣類等について連絡させていただく際は、ご協力をお願い致します。

「やや不満」とお答えいただいた方から

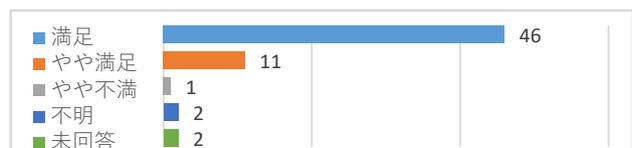
- 寒そうな感じを受けたことがありました。

【事業所から】

申し訳ございません。職員には自分の体感ではなく、ご利用者様の身になって衣類等の対応をする様に指導してはいたしましたが不備があった様です。今後再度指導して参ります。

## ③ 優しく丁寧な介護が行われているでしょうか？

46名 (満足)	0名 (不満)
11名 (やや満足)	2名 (不明)
1名 (やや不満)	2名 (未回答)



「満足」とお答えいただいた方から

- きれいにしてもらい感謝しています。

「満足」とお答えいただいた方から

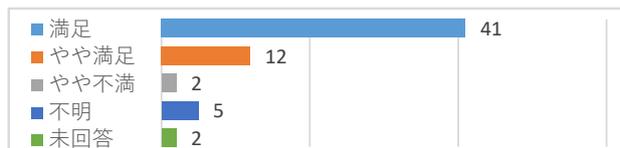
- 本人より、痛くない(パット交換)と話がありました。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参ります。

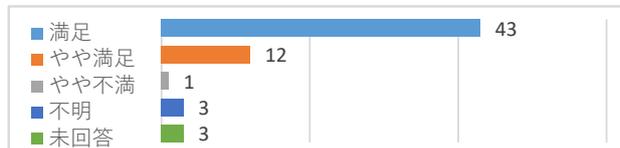
④ ご家族が職員に対して依頼された内容や話しをした内容は、きちんと職員全体に伝わっているでしょうか？

41名 (満足)                      0名 (不満)  
 12名 (やや満足)                5名 (不明)  
 2名 (やや不満)                 2名 (未回答)



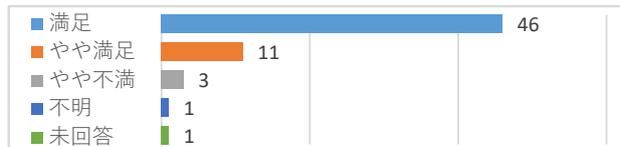
⑤ 依頼したことや、相談したことへの対応は、都度、早期になされているでしょうか？

43名 (満足)                      0名 (不満)  
 12名 (やや満足)                3名 (不明)  
 1名 (やや不満)                 3名 (未回答)



⑥ ご家族様に対し、必要な報告等はきちんと行われているでしょうか？

46名 (満足)                      0名 (不満)  
 11名 (やや満足)                1名 (不明)  
 3名 (やや不満)                 1名 (未回答)



「やや不満」とお答えいただいた方から

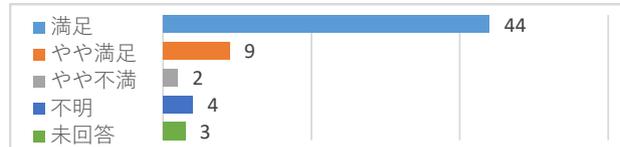
- ・ 報告される時とされない時があり、特に料金等発生する時はきちんと話してほしいです。

【事業所から】

申し訳ありません。料金が発生する際は事前にご家族様へご連絡するように指導しておりましたが、不備があった様です。今後再度指導して参ります。  
 尚、料金等で不明な点がございましたら、お手数ですが、ご一報いただければ担当より詳しくご説明いたしますので宜しくお願い致します。

⑦ 処遇会議において、分かりやすい説明がなされているでしょうか？

44名 (満足)                      0名 (不満)  
 9名 (やや満足)                 4名 (不明)  
 2名 (やや不満)                 3名 (未回答)



⑧ 御利用者様の希望、〇〇して欲しい、〇〇は困る等のお話がありましたでしょうか？  
 宜しければ、内容のご記入をお願い致します。今後検討させていただきます。

- ・ 楽しみを増やしてほしい

【事業所から】

申し訳ありません。  
 ご利用者様には楽しくお暮し頂きたいと考えているところでございますが、なかなかうまく対応ができていない面があり、大変申し訳ございません。  
 現在は、大画面での映画鑑賞も新しく行っており、ご利用者様から楽しかったとのお話もいただいておりますが、今後も工夫を重ね現在の職員状況でもご利用者様にもっと楽しんでいただけるように計画していきたいと思っております。11月には大沢桃子(岩手出身・演歌歌手)さんを招いて、迫力あるステージを予定しております。一緒に楽しんで頂けたら幸いです。

- ・ 5. ②に書きましたが衣類交換時の件、改善されました、ありがとうございます。
- ・ ありません。すべての対応の良さに満足しております。

【事業所から】

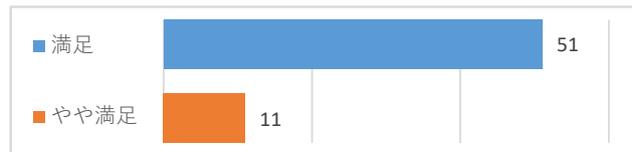
ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思っております。

- ・ 特にありません。
- ・ 特になし
- ・ なし(2名)

## ■6. 総合的な満足度

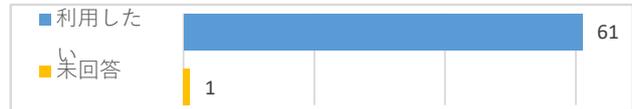
### ① 全体的に見て、満足されていますか？

51名（満足）                      0名（不満）  
11名（やや満足）                0名（不明）  
0名（やや不満）                0名（未回答）



### ② 引き続き微笑苑の入所をご希望されますか？

61名（利用したい）                0名（不明）  
0名（利用したくない）            1名（未回答）



「利用したい」とお答えいただいた方から

- ・是非お願いしたいと思っております。
- ・ぜひ、お願い致します。
- ・将来、私も入所を希望しております。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

### ③ その他疑問に思うこと、ご意見などがありましたら 何でも結構ですのでご記入をお願い致します。

- ・ 2～3台分のお客様駐車場のラインをいれてみてはどうでしょうか？  
意外と車のとめ場所がわかりにくい様におもいますが。

【事業所から】

貴重なご意見ありがとうございます。今後施設で検討させて頂きたいと思います。

- ・ 面会時、本人の顔色もよく、快適に過ごしていると分かるので有難く思っています。
- ・ わがままですから、ダメはダメって言ってください！いつも良くしていただいて感謝しています。
- ・ いつもたいへんお世話になっております。ありがとうございます。
- ・ 大変よくやって下さっているといます。
- ・ 感謝しております。
- ・ 感謝のみです、温かいです。宜しく御願い致します。
- ・ 毎日感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 特にございません。よろしく御願いします。
- ・ 特にありません。今後共宜しく御願い致します。

【事業所から】

ありがとうございます。今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

- ・ 特にありません。(2名)
- ・ 特になし。
- ・ なし

【事業所から】

今後もしっかりと努めて参りたいと思います。

- ・ リハビリや食事等、ニーズに合った対応をさせていただいているように思います。遠方に居る為、面会等も中々出来ずにおりますが、先日外出した際の事です。着用していた上着の衿がすり切れておりました。新しいものを用意して係の方に渡しお願いしましたが、着替えの時など、気付かなかったのかな？と思いました。(更衣は見守り・一部介助)お世話になりっぱなしで恐縮ですが、少しでも心がけていただき、気付きましたら連絡いただければと思います。よろしく御願いします。

【事業所から】

ご家族のご希望を把握できず対応していた事をお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。今後は居室担当等がご家族様のご要望を伺い、情報交換できるように検討して参りますので、どうぞ宜しくお願い申し上げます。但し、職員だけでは、見落としや気付かなかつたりする点が多々あるかと思っておりますので、できればご家族様で何かお気づきの点がございましたら、このようなアンケート以外でもご意見等お気軽に頂ければ幸いです。ご意見有難うございました。今後ともしっかりと努めて参りますので、ご理解とご協力を宜しく御願い致します。

(最後までお読みいただき、ありがとうございました。)