

## 沖縄県福祉サービス第三者評価 家族アンケート調査結果

事業所名称	安謝特別養護老人ホーム
-------	-------------

調査の対象・方法	調査の対象： 施設利用者のご家族 方 法： 無記名方式とした。 アンケート対象者の選考は、施設側にお願ひし、回答は直接調査機関へ返送とした。
----------	--

調査実施期間	2011年7月5日～7月15日
--------	-----------------

利用者総数（人）	100
調査対象者数（人） （総世帯数）	20
有効回答数（人）	20
回 答 率	100.0%

総 評	アンケート結果から、15問中12問の満足度が80%を超えており、施設の利用状況や食事についての満足度は100%であった。また、入居するに当たっての介護サービスおよび介護計画については回答者全員が説明を受けた（はい）と答えており、職員の対応についても、ほぼ満足していることがうかがえる。入浴について、「どちらともいえない」が25%となっているが、家族にとって入浴の場面に立ち会うことがないことを考えると、満足（はい）と回答した75%は利用者の意見にそったものと思われる。排泄ケアについても、満足（はい）と答えた割合が高い。看護や介護の記録の情報を見ることができるとを知らないと答えた家族が30%もあり、家族への周知の工夫が望まれる。
-----	---

## 沖縄県福祉サービス第三者評価 家族アンケート調査結果

<b>安謝特別養護老人ホーム</b>	有効回答数 <b>20 人</b>
--------------------	-------------------

No.	アンケート内容	回 答	回答数	(%)
<b>入居する前の情報について</b>				
1	現在入居中の施設の情報(例えば入居者案内のパンフレットなど)は簡単に入手できましたか	はい	18 件	18 件 90%
		どちらともいえない	2 件	2 件 10%
		いいえ	0 件	0 件 0%
2	最終的にこの施設を選んだのは誰ですか	本人	1 件	1 件 5%
		配偶者	2 件	2 件 10%
		子	10 件	10 件 50%
		兄弟姉妹	3 件	3 件 15%
		その他	2 件	2 件 10%
<b>入居が決まり、実際に入居するにあたって</b>				
3	入居前に職員から施設で受ける介護サービスの内容や生活の様子などの説明を受けましたか	はい	20 件	20 件 100%
		どちらともいえない	0 件	0 件 0%
		いいえ	0 件	0 件 0%
4	契約を交わすとき、契約の内容は十分理解できましたか	はい	19 件	19 件 95%
		どちらともいえない	1 件	1 件 5%
		いいえ	0 件	0 件 0%
5	職員は入居されるご本人の状態(心身の状況、趣味、食事の好み、生活歴等)ご家族の要望、意見などを聞きましたか	はい	20 件	20 件 100%
		どちらともいえない	0 件	0 件 0%
		いいえ	0 件	0 件 0%
6	ご本人の介護計画(ケアプラン:サービス提供の目標内容を記したもの)について説明がありましたか	はい	20 件	20 件 100%
		どちらともいえない	0 件	0 件 0%
		いいえ	0 件	0 件 0%
<b>現在の様子について</b>				
7	食事方法(食事時間、食器・器具、食べやすい工夫、介助方法等)はご本人の状態にあった方法ですか	はい	20 件	20 件 100%
		どちらともいえない	0 件	0 件 0%
		いいえ	0 件	0 件 0%
8	入浴・排泄の時、同性介助に配慮されていますか	はい	15 件	15 件 75%
		どちらともいえない	5 件	5 件 25%
		いいえ	0 件	0 件 0%
9	入浴は安全で心地よい方法で行われていますか	はい	15 件	15 件 75%
		どちらともいえない	5 件	5 件 25%
		いいえ	0 件	0 件 0%
10	排泄介助はご本人の状態にあった方法で行われていますか	はい	18 件	18 件 90%
		どちらともいえない	2 件	2 件 10%
		いいえ	0 件	0 件 0%
11	あなたは介護記録や看護記録などの情報を見ることができることを知っていますか	はい	13 件	13 件 65%
		どちらともいえない	1 件	1 件 5%
		いいえ	6 件	6 件 30%

## 沖縄県福祉サービス第三者評価 家族アンケート調査結果

<b>安謝特別養護老人ホーム</b>	有効回答数 <b>20 人</b>
--------------------	-------------------

No.	アンケート内容	回 答	回答数	(%)
<b>職員について</b>				
12	職員はご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いてくれますか	はい	17 件	17 件 85%
		どちらともいえない	2 件	2 件 10%
		いいえ	1 件	1 件 5%
13	事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に対して報告がありますか	はい	18 件	18 件 90%
		どちらともいえない	2 件	2 件 10%
		いいえ	0 件	0 件 0%
14	職員は話しやすいですか	はい	19 件	19 件 95%
		どちらともいえない	1 件	1 件 5%
		いいえ	0 件	0 件 0%
<b>施設全体について</b>				
15	苦情や不満、意見などに対して施設をきちんと対応してくれますか	はい	19 件	19 件 95%
		どちらともいえない	1 件	1 件 5%
		いいえ	0 件	0 件 0%
16	この施設を選んで良かったと思いますか	はい	20 件	20 件 100%
		どちらともいえない	0 件	0 件 0%
		いいえ	0 件	0 件 0%

17 日頃感じている施設に対する意見、ご要望などご自由にお書きください。

**満足している:**

- ・スタッフの方々の明朗さ、キビキビした動作がすばらしい。
- ・野外研修、散策等が年に2～3回あり、とても喜んで参加しています。
- ・本人の希望も叶えてあげているようで自慢げに話してくれます。
- ・情報の伝達がきちっとしています。
- ・入居者(家族)間のアットホームなところもあり、安心しております。
- ・わがままな母にいやな顔しないで、優しく対応してくれる職員の皆さまには頭が下がります。
- ・4番目の特養老人ホームですが、費用が他に比べ半額で職員対応が非常によい。
- ・職員は懇切、丁寧、特に施設長は朝各室を巡回、老人に満面笑顔で挨拶しておられる。老人が元気づく。
- ・各々の職員が自分の仕事に対する自覚を持ってしっかりと取り組んでいるように見受けられます。
- ・病院受診で施設から送迎バスがあるのはとてもありがたく、係の方も親切でとてもありがたい。
- ・いつ行っても清潔で、職員の対応も明るいので安心です。
- ・皆さん優しく対応していただき、本人も家族も満足しています。
- ・職員間の連携もちゃんとしていて安心して預けることができます。
- ・スタッフの皆さんにはいつも頭が下がる思いです。
- ・母の毎日の生活を助けてもらい感謝しています。
- ・すべてにおいて本人、家族共々満足しております。助かっています。

**要望等:**

- ・ウチナー民謡を流して欲しい。・駐車スペースをもっと確保して欲しい。
- ・こちらに入所して、自分で食事する扱いになり、だいぶ元気になりました。感謝です。たまに面会に行くと目やにがそのままになっていたり、食事のあとが顔に残っていることがあります。できれば食後顔も拭いていただきたいと思います。
- ・入居者のケアは十分にいただいています。介護スタッフや看護師も名札を着用してもらえれば、声がかかりやすいです。
- ・面会の時、介護職員の方の家族への挨拶があまりできてないように思います。
- ・本人(入居者)によると、トイレ使用の際、男子介護士は親切に対応してくれるが、女子介護士は(全員ではないが)「今行ったばかりでしょう」と面倒くさがり、不愉快な思いをさせられるという。