

## CS 調査結果 II サービスについて

調査日: H30/12/4・6・11

|                         |          |          |            | 回答数        | コメント |  |
|-------------------------|----------|----------|------------|------------|------|--|
| 1 職員は笑顔で接してくれますか？       | 満足<br>13 | 普通<br>10 | 不満<br>4    | わからない<br>0 | 27   | ・あまり笑顔ではない・笑顔で接してくれない人がいる。・時々ある(職員つかれているのかな)・半分の方は笑顔。そうでない人がいる。・忙しいのはわかるけど…・笑顔で接して下さる方が半分半分です。                 |
| 2 職員の言葉使いは丁寧ですか？        | 満足<br>11 | 普通<br>9  | 不満<br>6    | わからない<br>1 | 27   | ・言葉がきつい(荒い)。・丁寧な人もいるが一方向的に決めつけて話す職員もいる。・最近少しよくなったかな?・時々言葉がつよい時がある。・少数の人で、言葉遣いが気になる人もいる。                        |
| ● 食事について                |          |          |            |            |      |  |
| 3 食事の献立に満足していますか？       | 満足<br>17 | 普通<br>4  | 不満<br>6    | わからない<br>0 | 27   | ・肉・芋など嫌いな物がある。・味が濃い、魚が多い、生臭かった。野菜が少ない<br>・感謝して食べてます。・異物が入っている。・最近とてもおいしいです。メニューには満足。・スタッフがよくやって下さる。            |
| 4 食事の量は満足していますか？        | 満足<br>17 | 普通<br>5  | 不満<br>5    | わからない<br>0 | 27   | ・おかずの量が少ない。・少なく感じる。もっと食べたい。・ご飯が少ない。・少ないように思う。ご飯の量を少し増やして欲しい。   |
| 5 食事検討委員会に満足していますか？     | はい<br>19 | いいえ<br>1 | わからない<br>4 | 3          | 27   | ・出席しても意見が反映しない。・意見がきちんと反映されている。・参加していない<br>・普通・会議はあった方が良い  |
| ● 入浴について                |          |          |            |            |      |  |
| 6 お風呂の回数に満足していますか？(週3回) | 満足<br>19 | 普通<br>5  | 不満<br>3    | わからない<br>0 | 27   | ・2回入れば良い。・週1回入っているが満足している。・ラジカセなどの持ち込みが嫌。・お湯が刺激になる。・少し熱めのお湯が好き。・夏はもっと回数をふやしてほしい。                               |
| 7 お風呂の時間に満足していますか？      | 満足<br>14 | 普通<br>4  | 不満<br>9    | わからない<br>0 | 27   | ・時間が短い。・あわただしい・職員によって時間が違う。・もっとゆっくり浸かりたい。・順番について…・カーテンが開いていたり、職員が話をしている事がある。だんだん早くなっていき、もう少しゆっくり入りたい。・排便のこと不満。 |

|                     |                          |    |    |       | 回答数 | コメント  |
|---------------------|--------------------------|----|----|-------|-----|---|
| <b>● トイレ・排泄について</b> |                          |    |    |       |     |   |
| 8                   | トイレの臭いは気になりますか？          |    |    |       |     |   |
|                     | 気にならない                   | 普通 | 臭う | わからない |     |   |
|                     | 14                       | 2  | 10 | 1     | 27  | ・臭いはするが気にならない。・全然気にならない。・キレイだから臭わない・少し気になる。   |
| 9                   | 職員の排泄介助に満足していますか？        |    |    |       |     |   |
|                     | 満足                       | 普通 | 不満 | 自立    |     |   |
|                     | 15                       | 6  | 4  | 2     | 27  | ・清拭が冷たいときがある・時々怖い時がある。・便の時にきちんと清拭して欲しい。   |
| 10                  | お部屋は綺麗に整理・整頓されていますか？     |    |    |       |     |   |
|                     | 満足                       | 普通 | 不満 | 自立    |     |   |
|                     | 18                       | 7  | 1  | 1     | 27  | ・個人個人では時々やってもらっているが廊下で蜘蛛の巣がかかった事があった。・自分で出来ることはやっている。・きちんと整理してくれる職員はいますが、中には必要な物を捨てられる事がある。   |
| 11                  | 職員はお部屋での困り事にすぐ対応してくれますか？ |    |    |       |     |   |
|                     | 満足                       | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|                     | 14                       | 9  | 3  | 1     | 27  | ・よく待たされる・なかなか解決する事が出来ない。・よく話を聞いて下さってうれしい。   |
| <b>● 楽しみについて</b>    |                          |    |    |       |     |   |
| 12                  | 行事の回数や内容に満足していますか？       |    |    |       |     |   |
|                     | 満足                       | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|                     | 16                       | 5  | 2  | 2     | 25  | ・小学生との交流会を増やして欲しい・回数には満足しているが、内容には不満あり。・行事にあまり参加していない・モーニングに行く事が出来て良いがもっと行きたい。・もう少しいろんな所に行きたい。園祭がとても楽しかった。                                |
| 13                  | 外出の回数や行き先に満足していますか？      |    |    |       |     |   |
|                     | 満足                       | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|                     | 13                       | 7  | 5  | 1     | 26  | ・回数が少ない。増やして欲しい。・希望を出しているが通らない。・ヘルパーと買い物に行ってる。・これからも美味しい物を食べに行きたい。・もう少し行きたい。 frisbee 外出(ドリスポ)が楽しかった。いろんな所へ行きたい。・行けない事が多い。寒い時は外出したくないから良い。 |
| 14                  | 買い物が出来る回数に満足していますか？      |    |    |       |     |   |
|                     | 満足                       | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|                     | 13                       | 7  | 5  | 1     | 26  | ・少ない。・買い物外出の回数を増やして欲しい・回数が不満。職員さんについてほしい……やまわきで買い物が出来るから楽しみ。・もっと増やして欲しい……買い物代行で買ってきて下さるから良いです。  |

|          |                              |    |    |       | 回答数 | コメント  |
|----------|------------------------------|----|----|-------|-----|---|
| 15       | 日中活動やクラブ活動に満足していますか？         |    |    |       |     |   |
|          | 満足                           | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|          | 16                           | 4  | 1  | 5     | 26  | ・参加していない。・新しいクラブを立ち上げたい。・クラブ活動には満足しているが日中活動には不満あり。・手芸クラブ楽しい(リース作りを楽しんでいる)。月1回さみしい   |
| ● 健康について |                              |    |    |       |     |   |
| 16       | 日頃、職員は皆さんの健康状態に気をかけてくれますか？   |    |    |       |     |   |
|          | 満足                           | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|          | 19                           | 4  | 3  | 0     | 26  | ・とても気に掛けてくれる。・あまり気に掛けてくれない・以前よりはいい・自分から熱を測ってくださいと言うけど職員さんからは？・体調が悪い時看護師報告してもらえなかった。職員が良く気に掛けて下さる。   |
| 17       | 病気になった時の職員の対応に満足していますか？      |    |    |       |     |   |
|          | 満足                           | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|          | 17                           | 3  | 3  | 3     | 26  | ・病気の時の対応が優しくて良い。・ずっと病気をしていない。・早めに伝えても対応が遅い・もうすこし気を遣って欲しい(熱が出たとき等)   |
| 18       | 今年度より実施している訪問歯科について満足していますか？ |    |    |       |     |   |
|          | 満足                           | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|          | 11                           | 0  | 1  | 14    | 26  | ・まだ診てもらってない。入れ歯である・園では受けていない・受診してない・歯磨き指導はあるが、治療が進んでいない事に不満あり。・心がこもった対応をして下さる。  |
| ● 環境について |                              |    |    |       |     |   |
| 19       | 施設内の温度に満足していますか？             |    |    |       |     |   |
|          | 満足                           | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|          | 13                           | 4  | 7  | 1     | 25  | ・冬は寒い。・少し寒い・廊下も暖房を付けて欲しい  |
| 20       | 施設内の静かさに満足していますか？            |    |    |       |     |   |
|          | 満足                           | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|          | 12                           | 5  | 7  | 0     | 24  | ・イヤホンなしでTVを観ている人がいる。ルール作りをして欲しい。・音もうるさい・職員、利用者が出す音、声がうるさい・エアコンの音も気になる。・昼に同じ事をくりかえし話している！・居室は静かでよい。・少し騒がしい時もある・気になっている。・食堂で少しガヤガヤしている事がある。 |
| 21       | 施設内の清掃状況に満足していますか？           |    |    |       |     |   |
|          | 満足                           | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|          | 19                           | 5  | 2  | 0     | 26  | ・きれいなもんです・以前よりはいい。・にぎやかです。  |
| 22       | お部屋の防臭対策に満足していますか？           |    |    |       |     |   |
|          | 満足                           | 普通 | 不満 | わからない |     |   |
|          | 15                           | 6  | 3  | 2     | 26  | ・カメムシなどすぐに対応してくれる。・臭いが気になる・かび臭い時がある。・トイレでスプレー等を使用して下さる為良い。  |

|                                 | 回答数 |    |        |       | コメント |  |
|---------------------------------|-----|----|--------|-------|------|--|
| ● プライバシーについて                    |     |    |        |       |      |  |
| 23 三光園でのプライバシーの配慮は適切ですか？        | 適切  | 普通 | 不適切    | わからない | 26   | ・プライバシーが無い。・人前で個人のことを話す職員がいる・カーテンだから話し声が聞こえてしまう。・色々な事を言われた事があり不満。  |
|                                 | 13  | 5  | 8      | 0     |      |  |
| 24 いいえの方にお聞きします。守られていない場所は？     | トイレ | 居室 | 浴室     | その他   | 13   | ・食堂などで・すべて   |
|                                 | 2   | 4  | 2      | 5     |      |  |
| 25 電話や手紙などのプライバシーは守られていますか？     | 満足  | 普通 | 不満     | わからない | 26   | ・昔は不満であったが、今は携帯メールがあるのでそこまで不満に思っていない。・電話に関しては守られていない。・スマホの待ち受けが変わっていたことがあった。かんちがいで処理される事があった。・電話をしていると誰としていると聞かれた。 |
|                                 | 18  | 3  | 5      | 0     |      |  |
| ● その他                           |     |    |        |       |      |  |
| 26 私物(自分の物)の管理に満足していますか？        | 満足  | 普通 | 不満     | わからない | 26   | ・職員が手伝ってくれるし、自分でできる。・自分の事はできるから大丈夫です。  |
|                                 | 22  | 2  | 2      | 0     |      |  |
| 27 職員の自治会活動に対する支援に満足していますか？     | 満足  | 普通 | 不満     | わからない | 26   | ・参加していない。・職員で決めてしまう。・入院者の情報を早く教えて欲しい。自治会の会計をやっているので早く知りたい。・預けなければいけなくなっている。・楽しく過ごさせてもらっている。                        |
|                                 | 13  | 4  | 3      | 6     |      |  |
| ● 総合評価                          |     |    |        |       |      |  |
| 28 個別支援の会議に参加して良かったですか？         | 充分  | 普通 | 良くなかった | わからない | 25   | ・参加していない。・いろいろな事が振りかかる事が出来る。・自分の言いたいことが上手く伝わらない。・時間が短い。  |
|                                 | 12  | 3  | 2      | 8     |      |  |
| 29 今年度より実施している希望支援について満足していますか？ | 満足  | 普通 | 不満     | わからない | 25   | ・取り組みとしては良いが、時間が短い 30分はほしい・自分ですぐにくたなくしてしまうことがある。・時間が少ない。・特になし。じぶんでやっている。   |
|                                 | 17  | 5  | 2      | 1     |      |  |

|    |                    |    |    | 回答数   | コメント |
|----|--------------------|----|----|-------|------|
| 30 | 三光園のサービスに満足していますか？ |    |    |       |      |
|    | 満足                 | 普通 | 不満 | わからない |      |
|    | 19                 | 3  | 3  | 1     | 26   |

・自分の意見を聞いて貰いたい色々やって貰ってます。・職員の支援に対して不満あり。・以前よりはいい。・意見を言うと思い過ごしと言われる。間違いと言われるため言わない。話すストレスがたまる。

#### その他の意見など

- ・感謝しています。
- ・意見はあるけど話すのが難しい。
- ・挨拶しても返事がない！自身は耳が遠く、後から声をかけられてもわからない。
- ・職員は話しやすい人がいる事は良いが、言い辛い人もいる。入浴の時はズボンをきちんとあげて欲しい。
- ・トイレの臭いが気になる。
- ・ここに長くいたいのでお願いします。