

平成 29 年度
バプテスト老人保健施設
利用者調査

集計期間 平成29年5月19日（金）～平成29年6月20日（火）

配布数 297部

回収数 255部

回収率 85.86%

■記入に当たり

・この調査は、バプテスト老人保健施設の入所者、ショートステイ利用者、通所リハビリを利用している本人または家族が回答。

- ・1世帯に2人以上利用者がいる場合は、それぞれに記入。
- ・あてはまらない質問については、「4 非該当」に○をつけて回答。

問合せ先

バプテスト老人保健施設 支援相談室

〒606-8273

京都市左京区北白川山ノ元町47

電話 075-702-5980

現在ご利用のサービスについておたずねします。

あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、○印をお付けください。

《サービスの提供》

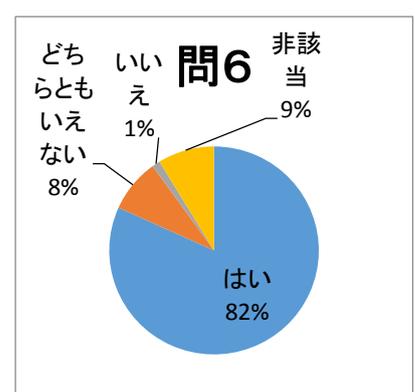
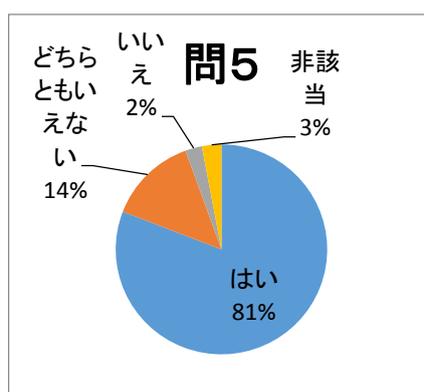
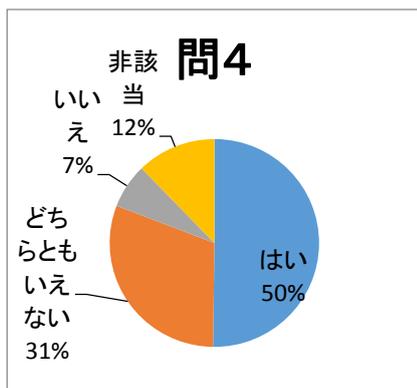
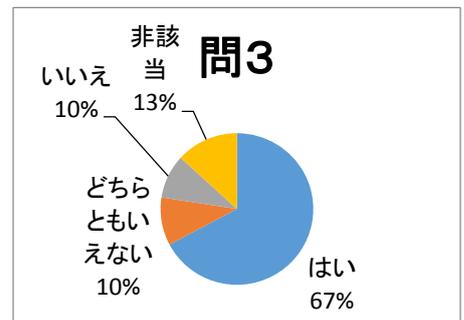
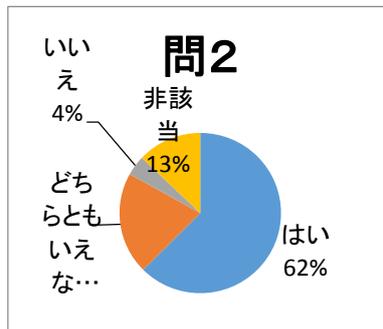
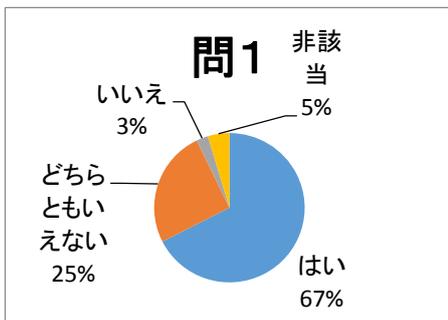
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問1. 食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか	160	60	6	11
(自由意見) ・肉の食事が少ないように思われる。退所後必ず体重が落ちています ・ミキサー食の人のデザートに工夫が欲しいです。(普通食の人がおまんじゅうの時は例えば水ようかんにするなど) ・家族会で試食させていただいた内容からして満足 ・味が薄いのは我慢しています。ちらし寿司が月2回程あれば嬉しいです ・主菜がほとんど魚で、牛・豚・鶏肉が少ない。和食に偏り洋食・中華が少ない。豆類がほとんどない ・毎月一日の赤飯を楽しみにしています				
問2. お風呂はゆっくり入れますか	155	51	10	32
(自由意見) ・蛇口の使用方法が分かりづらい ・お湯を入れかえてほしい ・全介助のためリフト浴であり、時間的にゆっくりできない様子です				
問3. 生活に必要な介助を受けていますか(トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)	158	24	22	31
(自由意見) ・整髪やベッド周囲の清掃が手薄なのでは?不潔感があります。 ・本人はナースコールできないので家族がナースコールを押したとき対応に時間がかかる(食後やオムツ交換時多忙な時)				
問4. 施設では、あなたのしたいことをして過ごすことができますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など)	123	75	17	30
(自由意見) ・提供されますものから好きなものを選ぶ事が出来ています。 ・音楽の時、大声の人はマイクは不要。友人達も頭や耳が痛いそうです。使用する人はボリュームを考えて下さい。テーブルの場所にもよりますが。 ・椅子に座っている時間が多い。ちょっと横になれるベッドや自由歩行できるゾーンが欲しい。 ・ぬり絵は喜んでしている。				
問5. 職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていますか	190	32	6	7
(自由意見) ・家族の私に職員の方から色々説明してくれています。				
問6. 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できますか	197	20	3	21
(自由意見) ・バプテスト病院があるので安心です。病院への連絡が行き届いているように思います。 ・家で気がつかなかったことも見つけて頂き又病院に連れて行って頂いたり有り難いです ・細かいことを教えてほしい。医者からのフィードバックがほしい				
問7. 退所後の在宅復帰に向けたリハビリや相談は、計画的に行われていますか	155	31	16	32

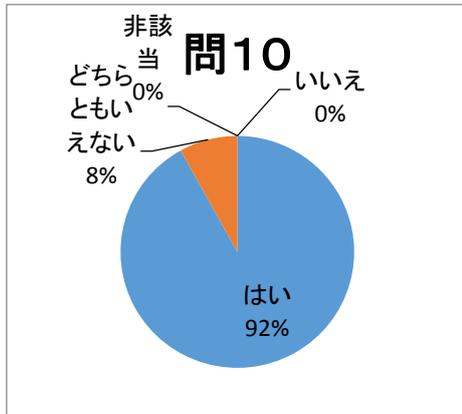
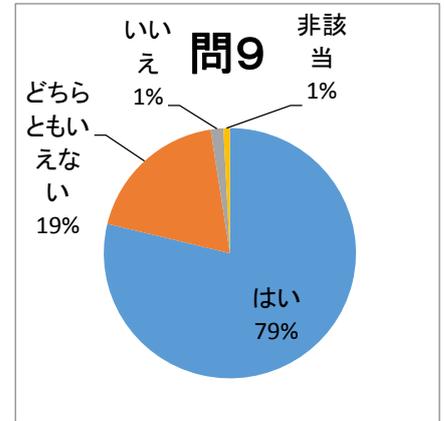
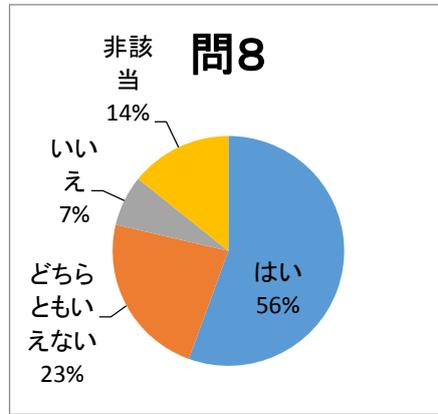
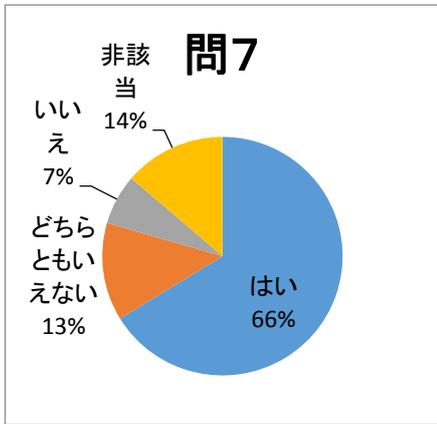
(自由意見)

- ・帰宅後のことを考えたリハビリ計画の推進で大変ありがたい。
- ・リハビリの先生から詳しく連絡を頂き体調に合わせてリハビリを進めて頂き自分の足で歩くことができています
- ・相談員さんがていねいに対応してくださっています。計画的に実施してもらえている

《利用者個人の尊重》

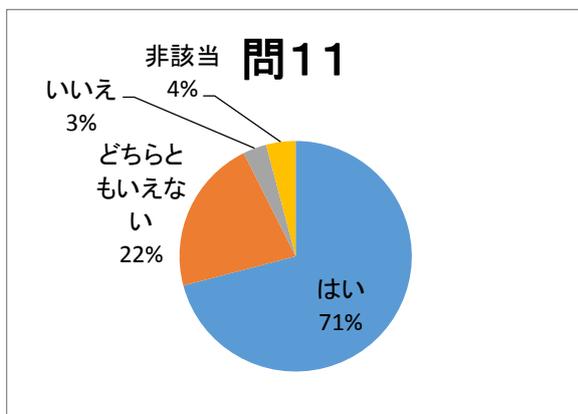
	はい	どちらとも いえ	いいえ	非該当
問8. 他の人に見られたくないことや聞かれたくないことに 気遣いがされていますか	125	52	16	32
(自由意見) ・とても気遣いされています。 ・カーテンで仕切られプライバシーは守ってもらえる				
問9. 職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思 いますか	193	46	4	2
(自由意見) ・言いやすい人と言にくい人、堅苦しい人はいます。不満は言いやすい男性に聞いてもらいます ・ほとんどの方はしゃべりやすいですし良いのですが、中にはユーモアが通じない方もいます。男 性の方とよくしゃべります。 ・失語の為話せない。気持ちを組みとって欲しいけど伝わらない。 ・大事にしてくださる方もいらっしゃいますが、心配りのない方もおられます ・歌の時間を楽しみにしているが、部屋まで迎えに来てくださらない時がある				
問10. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	228	20	0	0
(自由意見)。 ・職員は本当に丁寧で親切な対応にありがたく感謝しています。 ・男性職員とお話しするのが楽しみです。冗談が言えるから。 ・優しく関わって頂くと嬉しかったらしく家に帰ってからも話ししてくれます				





《個別の計画》

	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当
問11 . 施設ではあなたの状況や要望をよく聞いていますか	173	53	8	10
(自由意見) ・ 当家の状況を理解いただき、要望を十分に聞き入れて下さりありがとうございます。				



◆個別の計画について、施設から説明がありましたか

1. はい

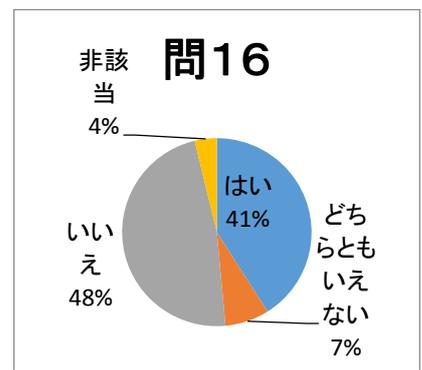
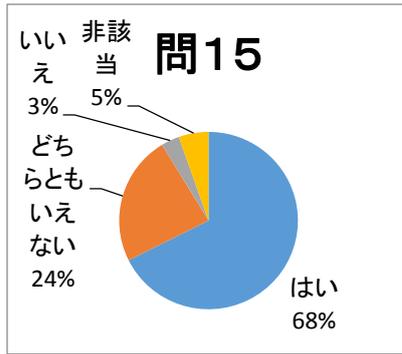
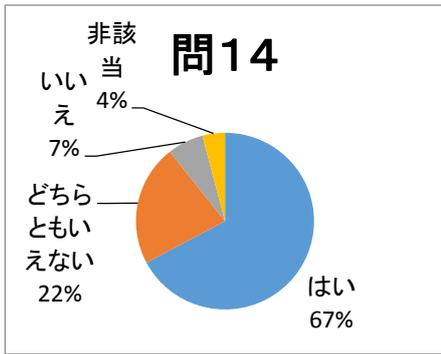
2. いいえ

問12へお進みください

《利用前の対応》へお進みください

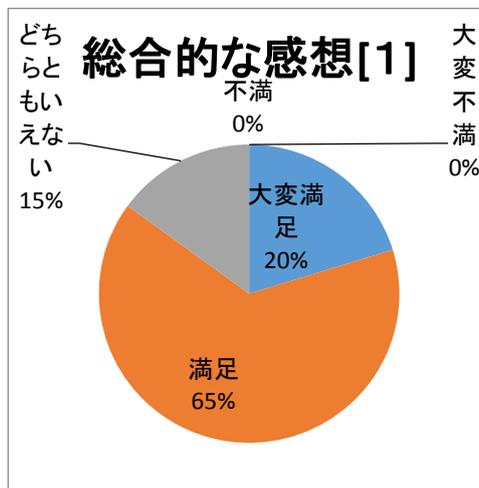
《不満・要望への対応》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問14. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	164	54	16	10
(自由意見) ・内気な性格のため遠慮してなかなか言えない。 ・当家の希望を申し上げ、可能な限り対応いただいている。				
問15. 職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか	163	57	8	13
(自由意見) ・きちんと向き合って話をした場合とそうでない場合では対応が違うように思う。				
問16. 困ったことを施設以外の相談窓口で相談できることを知っていますか	98	18	114	9
(自由意見) ・施設以外の相談窓口で相談できることは初耳で知りません。 ・あまり区役所の相談窓口とか分からない点多いです。ポスターなどで明示して欲しいです。				



《総合的な感想についてお聞きします》

[1]施設での生活または通所リハビリでの過ごし方に満足していますか (1つに○)	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
	50	160	37	0	0



〔2〕日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

- ・清潔感があり、静かな環境でとてもいいと思います。職員の方も親切でありがたく思います。
- ・とても歌う事が好きなので、ベッドに横になっている時でも声をかけて下されば嬉しい。耳がとても遠いのでアナウンスされた内容が聞き取りにくい場合があります。
- ・座っているのがつかれる時があるようです。そんな時ベッドでも休めるようにして頂けたらと思います。本人がしんどくても言わないかもしれませんが…。
- ・ショートステイについて、入所・出所の時間が変更出来ましたら少し時間をずらしてほしい。入所の13:30を午前中にできないか？出所の10:30を午後できないか？検討をお願いします。
- ・すぐに入所できない事。トイレの機能が悪い。(ウォシュレット概ね悪かった)
- ・今まで(元気な時は)たくさんの趣味を楽しんでいたのですが、内容的に施設内で行うのは難しい物が多く、家に帰った時まで本人には待ってもらえないかなと思います。
- ・職員の対応は温かく優しいので心が救われます。ただケアの技術に格差がある。(学習と経験値が違うでしょうかから仕方ないかも…)
- ・親切に説明して頂き、対応も分かりやすく説明して頂き、家族がしなければならぬことを教えてもらって戸惑いながら家族に親身になって相談に乗って頂き感謝いたしております。
- ・通所リハビリでの送迎の時間は出来るだけ同じ時刻にさせていただきたい
- ・送迎バスの職員さん皆さん親切なので有難いと思っています。
- ・迎えるバスまで荷物(雨の日は杖と傘を荷物1Kg位)を持って歩いて行くのが5分程ですが疲れます。道が良くないので転ばぬよう気をつけて行っています。今は歩いて行けますが帰り雨になった時は送ってもらえると助かりますが、気を使って少しくらい濡れても我慢して歩いて行っています。
- ・入浴後たまに肌着が前・後ろ逆になっていたり、裏表が逆になっている事があるのできっちりしていただきたい。
- ・精神的に非常に安定して過ごさせて頂いており、感謝しています。どの職員も笑顔できちんと答えて下さり、有りがたいです。施設内が隅々まで綺麗に掃除して下さって感服しています
- ・ショートステイに行く度にお目にかかった職員さん達どなたでも、声を掛けて下さり、とても嬉しく思っています。
- ・玄関を入り、受付の前を通る時から心が喜びます。母も私も守って頂き、嬉しい事です。
- ・入所時から他の施設・病院にはなかった施設・そして職員の皆様にすごく安心感が感じられ、有りがたく助かっております
- ・スタッフが少ないのに驚きました。にも関わらず、沢山の皆様に対していろいろ応じてくださるのに感心しましたありがとうございます。
- ・リハビリで団体で人を集める割には体操そのものが軽すぎる気がする。一考しては。
- ・食事内容にもう少しバラエティがほしい。果物があれば。
- ・母の介護と孫の世話が重なりディケア、ショートステイ、入所利用してなんとかやっています。職員の方々のおかげで独りで抱え込むことなく体調の変化にも対応出来ています。母の状態を職員の皆様が共有して頂いているのが安心です。職員の皆さんのチームプレーで質の高い介護をして頂いています。
- ・施設に入所されている人ですごく手のかかる人の場合、若い職員が親切に対応されているのを時々見ているので感謝の気持ちで見ている。今後も色々な人に合わせて対応して欲しい。
- ・トイレのドアに使用中の札をつけてほしい
- ・1年以上お世話になっています、過去の施設ではこの様に行きとどいたケアはしてもらえなかった。本人も家族も居心地良く満足している。
- ・沢山の利用者で多忙な業務の職員には敬意を表しますが利用している家族の事で話した時「沢山の利用者さんがおられるので…」と言われた職員がおられた。この言葉は一人一人の利用者を大切にされているはずが…と違和感を覚えました。
- ・職員が少ないと感じる。重度の方の対応に追われているようで対応が遅い。
- ・食事はゆっくりしっかり食べさせてほしい。すぐに食器を片付けられるのでゆっくり食べられない。
- ・ただ単に人を預かっているような印象ですが、もっと快適に過ごせるようにして頂きたい。介護士の方にはいつもお世話になり感謝しております。しかしもっとプロの仕事をしてほしいと思います。
- ・利用者ともっと会話してほしい。ベッドで寝たままで退屈。
- ・こまめにお茶を飲みたいが食事の時にしかお茶を飲めない。介助が必要なのですが、食事以外でも飲めるように手助けしてほしい。
- ・お部屋の普段お掃除できない部分の、非常に汚れている。サッシの溝やアルミ戸などを半年に一度ぐらいは専門業者などにお掃除していただけたらもっと快適に過ごせると思います。
- ・週2階元気に通所しておりますが、帰宅後はとても疲れた様子で自分の低いソファにもたれこんで休息します。通所施設でも順番に少しの時間でも体を横にできるソファや楽な姿勢を取れるような配慮や自分からは言わないと思うので声掛けしてほしいのですが。

〔3〕 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

- ・よりよくなる為のアンケート調査とのことで、なるべく入所している母の気持ちになれるように記入させていただきました。
- ・回答は本人でない場合、家族が回答しても、状時施設内にいるのではないため、家族会の参加とか、着替え交換で行った時に感じたことをもとに判断した回答になります。本来なら本人の回答が望ましいと考えますが、認知症のため間接的な回答となります
- ・やはり、スタッフの支えによって生かしてもらっていると感謝しています。ただ、スタッフの方々が大変忙しい仕事の割に人数的には厳しいとお察します。できる限りのご配慮をお願い致します。(スタッフの方々の健康ゆとりが利用者の生活の充実につながると思いますので。)
- ・常に言えない事も記しましたが、職員のほとんどの方は良い方です。私の方が気を使って我慢している事はあります。アンケートはして頂いて良かったと思います。思っても言えないし、書けない人もいますし、本人でないとは分からないので。
- ・音楽クラブ行事の先生の方の補充もして欲しいです。(担当職員が)2人分の責任を一人で任され過重になっているように思います。
- ・職員の方々の心優しい対応にいつも母も私たち家族も助けて頂き感謝しています。
- ・1階の事務の方もいつも笑顔で穏やかに対応して下さい気持ちがいいです。送迎バスの運転手さんの方々、お名前できちんと呼んで下さり、安心してお願いする事ができ有難く思っています。

ご協力ありがとうございました。