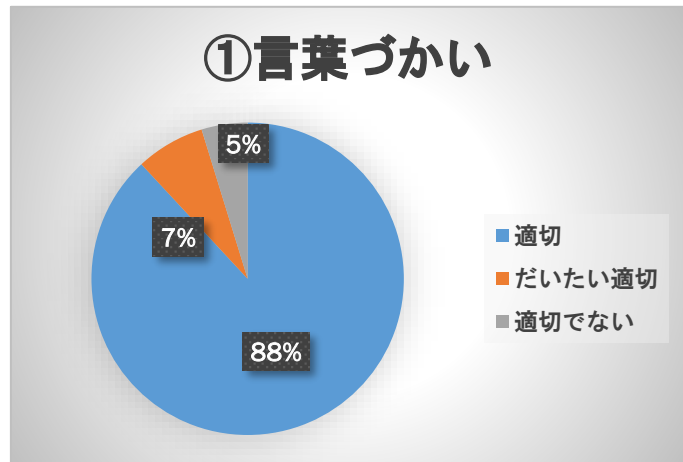


第三者評価（介護老人福祉施設）

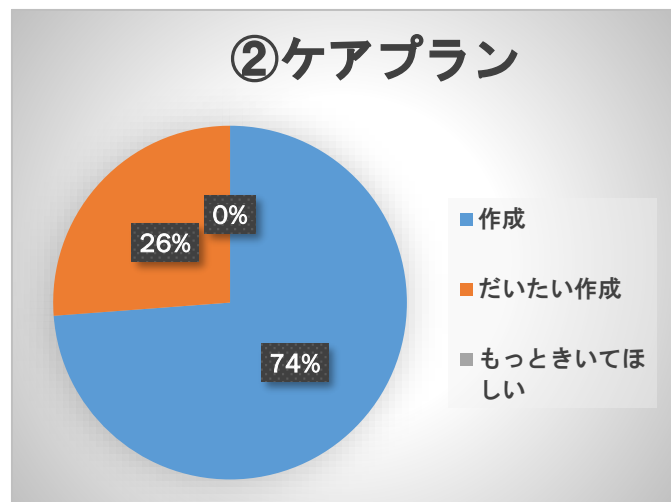
- 目 的** 第三者評価として利用者および家族の意見を把握し、サービスの質の向上に繋げる
- 実施期間** 令和6年1月15日～令和6年2月20日
- 方 法** 面会時等アンケート用紙を手渡し、後日回収する
- 内 容** 言葉づかい、情報提供、専門性等
- 対 象 者** 特養入所者および家族 42名

アンケート集計（特養）

適切	37
だいたい適切	3
適切でない	2

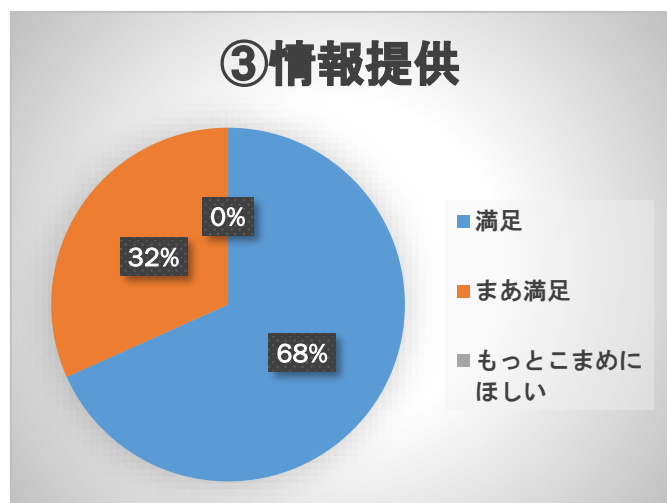


作成	31
だいたい作成	11
もっと聞いてほしい	0



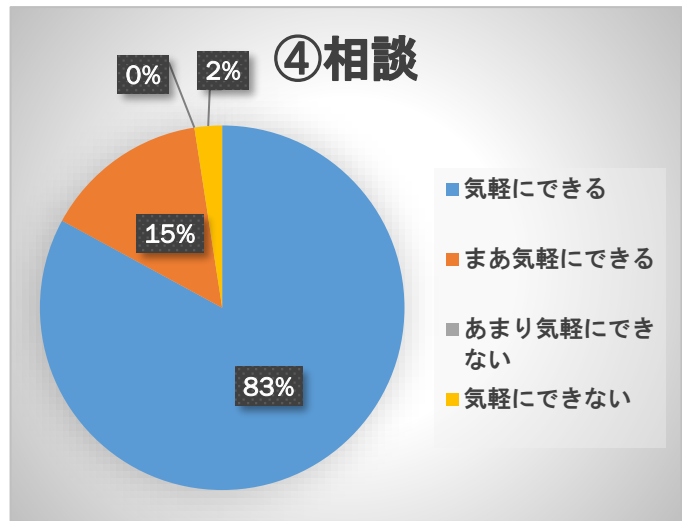
満足	28
まあ満足	13
もっとこまめに欲しい	0

未記入→1



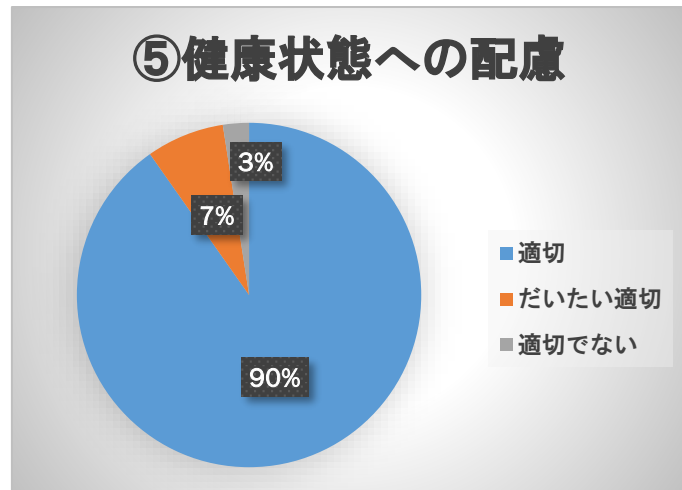
気軽に相談	34
まあ気軽に相談	6
あまり気軽にできない	0
気軽にできない	1

未記入→1



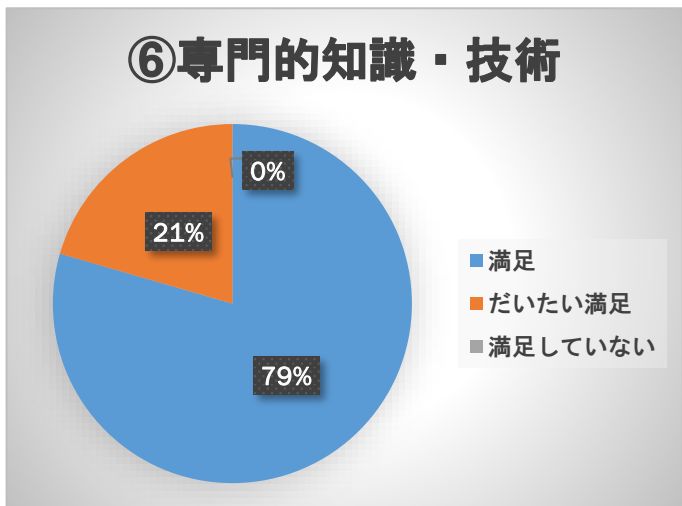
適切	37
だいたい適切	3
適切でない	1

未記入→1



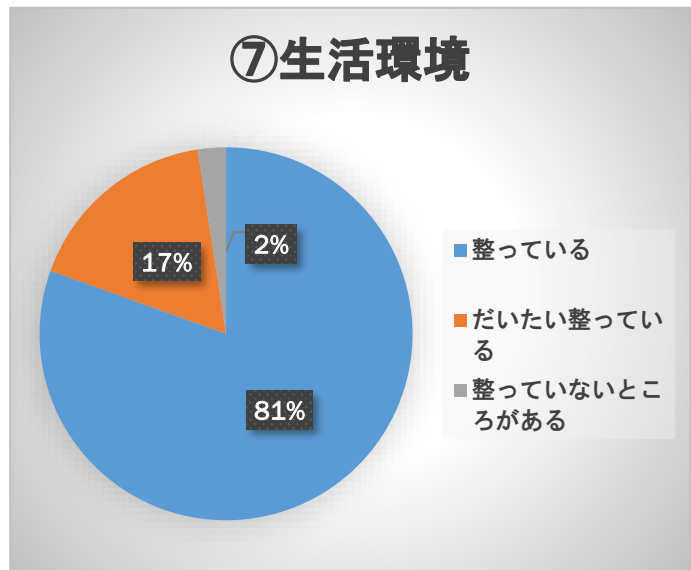
満足	31
だいたい満足	8
満足していない	0

未記入→3



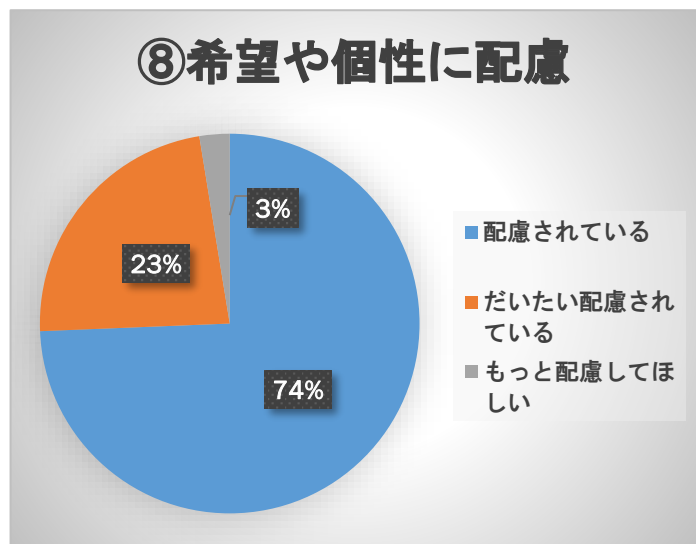
環境が整っている	33
だいたい整っている	7
整っていないところがある	1

未記入→1



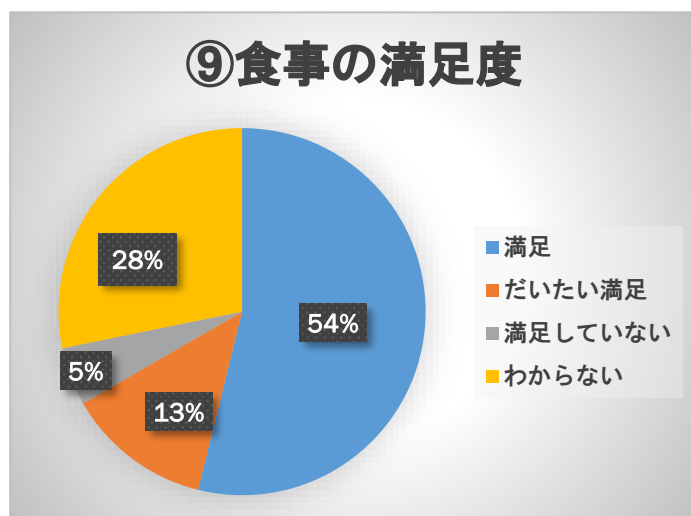
配慮されている	29
だいたい配慮されている	9
もっと配慮してほしい	1

未記入→3



満足	21
だいたい満足	5
満足していない	2
わからない	11

未記入→3



Free answer

① 「職員の言葉づかいや態度は適切か」

- ・いつも丁寧に対応してくれている
- ・丁寧。聞こえるように大きな声で、ゆっくり話されている。
- ・まだ心を開いていない入所者に、敬語を使わず友達のように話しかけるのに
どうかな?と感じた
- ・丁寧に良くしてもらっている。
- ・命令口調あり。友達口調あり。
- ・いつ対面しても節度ある態度で接して頂いています。
- ・笑顔であいさつして下さる方が多い

② 「ケアプランに、意向の反映が適切に行われているか」

- ・母の安心した表情から居心地の良さが出ている。体重減少の為、うどん等差し入れしているが、調理して食べさせてもらった
- ・本人は意思疎通できない為、家族の想いのみ（だいたい作成できている）
- ・本人の体調にもよるが、簡単な体を動かすこと（座って足踏み・かかとあげ等）を促してほしい。（日中傾眠することが多いので）
- ・あまりきちんと見ていない。
- ・できるだけ寝たきりにならないように（作成できている）
- ・家族から申し出たことは多くはありませんが、食事量を相談した際、変更等対応していただきました。
- ・多くの相談に応じていただいています。

③ 「利用者様の普段の様子に関し、施設からの情報提供の頻度・内容は満足か」

- ・写真等で説明してくれる
- ・寿司を好んで食べている。花を活けるのが好きなど、いろいろな情報提供があり写真も頂ける
- ・適宜必要な物等連絡頂いている
- ・生活の様子を色々と教えてもらっている
- ・説明される内容が想像しやすく、良く理解できます。
- ・(要約) 職員対応で塗り絵をしてもらった話や、歴史の話をした時のことなど聞いた。本人の様子が良く分かり、いつも家で過ごしていた時のように穏やかな様子で過ごせていて安心した。
- ・看護師さんは、お会いするとほとんどいつも様子を伝えてくださり、有難いです。
- ・介護士の方は、こちらが尋ねると答えてくださります。

・「変わらないですよ」の一言でもいいので、言って下さるとほっとします。

④ 「要望・意見を職員に気軽に相談できるか」

- ・車椅子の貸し出しなど、気軽に応じていただける
- ・気軽に威圧的な態度無く、相談できる雰囲気があります。
- ・施設様より提案も頂いています。
- ・専門家としての意見も言って下さるし、「自分が家族だったら」という視点でも話を下さるのでとてもありがたいです。

⑤ 「緊急時の対応や、健康状態の説明、投薬管理など、健康状態への配慮は適切か」

- ・救急センターと一緒にってもらい、有難かった
- ・圧迫骨折の対応など（適切である）
- ・細かいところまで連絡・説明していただけるので安心できる
- ・病院との連携（連絡事項）が取れていない
- ・骨折の時、たまたま不在で県外に居たが、病院の手配をして頂いて助かった。
- ・病院に連れて行って下さるので助かっている（腰が悪くて1人では連れていけない為）
- ・すぐに連絡をくれる
- ・家族への連絡について、最初に連絡しても連絡がつかない場合、次の連絡先に連絡して欲しい。
- ・座位保持が出来ていない時や傾眠している時・少し直してもらったり臥床する時間も欲しい
- ・急病時、即座に連絡をして頂き、病状等詳しく説明を受けています。

⑥ 「介護・看護職員の知識・技術に満足しているか」

- ・職員さんの経験年数にもよると思うので、一概に言えないと思います
- ・声掛けしないと発言しないことがある
- ・車椅子になり、抱えるのも大変だと思う
- ・面会時間も少ないので、職員の介護・看護を目にする機会も少ないです。
- ・段々とできないことが多くなっているのが寝たきりになるのが心配
- ・面会時、介護場面を目の当たりにすることが、一生懸命にされていると感じます。
- ・介護・看護とも良くして頂き感謝しています。

⑦ 「居室環境は快適に生活が送れる環境か」

- ・外の景色が見れず、ずっと毎日屋内で日光や風に当たらず過ごしているのが気になっています。日光浴でビタミンD・カルシウム・精神的にも良いと聞いてます。

- ・なんといっても居室が広いので、動きがスムーズにできているように見えます。
- ・共有スペースが人数に対して広いので、気に入っています。
- ・落ち着いた環境だと思っております。
- ・部屋の飾り・ロビーの写真などいい雰囲気が感じられます。ロビーのお花もいつも素敵です。春には部屋に桜を活けて下さっていて感激しました。

⑧ 「理美容や衣類など、希望や個性の配慮がなされているか」

- ・拘縮があり衣類の着脱も難しいと思いますが、入浴・整髪が出来ていて家族としては嬉しいです。
- ・1月面会時、夏ズボンを着用していた。
- ・髪のカットは外部から来ていただけるので助かります。
- ・随時の対応に満足しております。
- ・いつも清潔感があり、ありがたいです。

⑨ 「食事内容および雰囲気は、満足出来る内容か」

- ・あまり実際はわからないが、寿司が好きであると教えてもらっている
- ・なかなか家では食事等きちんとできにくいので、ありがたいと思う。
- ・飾りつけ等を色々と時期にあわせてしている。行事食についても満足している
- ・食事が少ないので、夜中に空腹になると。
- ・個人的には味が薄い。品数は少なくてもいいが、食材をアップして欲しい。
- ・味が無い。全体的に柔らかすぎて美味しくないと言っている。
- ・誤嚥が無ければ食事を楽しめると思うが、自身の言葉が無く寂しい
- ・面会時食事のことは本人に聞いていますが、毎回「おいしい。ますます長生きする」と言ってくれます。
- ・おやつ時間が楽しみなようです。

⑩ 「毎月実施の行事や、行事食について意見はあるか」

- ・ありがたい。日々の大きな楽しみの一つが食だと思う
- ・大変だと思うが、楽しめる企画をお願いしたい
- ・行事をまだ見たことが無い
- ・毎月の行事・食事についてまだ把握できていませんが、広報誌ゆずりはを見せていただき、時節折々の行事に笑顔で参加して、昔を懐かしく思いかえることも度々あります。楽しい日々を過ごしているのではないのでしょうか。食事についても、職員の方々と一緒に作ったり、旬の食物に季節を感じ、時にはお弁当も大喜びされるのではないのでしょうか。楽しみにされていると思います。
- ・写真で様子を知る限り、とてもいいと思う

- ・いろいろと工夫をしてくださっていてありがたいです。お正月の飾りなどもとても素敵でしたね。
- ・いろいろ考えて下さっていて満足していると思います。日常に少し変化があると楽しいと思います。
- ・**看取りになっているので、どのような行事参加になっているのかよくわかりません。**
- ・単調な日々、行事の食事は楽しみの一つだと思います。大変喜んでます。
- ・行事があることをとても楽しんでおり、行事食も喜んで食べている。
- ・とても楽しそうで良いと思います。
- ・ホームページを見て楽しそうにしているので良いと思います。
- ・おいしそうに楽しんで食事している。
- ・**行事に参加できるといいのですが、機能が低下しているのが難しい。**
- ・日々の環境が変わっていいと思います。
- ・本人が満足しているので、今のままでいいです。
- ・行事については、本人が「わからん」と言って参加することが少ないと思いますが、変化があつていいと思います。行事食は、好き嫌いが無くなった分、なんでも食べるので良いと思います。
- ・毎月行事があるのですか？ありがとうございます。良くして頂いていると思います。できることがあれば声をかけて欲しいです。
- ・写真を見ると楽しそうに参加できていると思います。引き続き、色々な行事に参加していきたいと思います。
- ・**もっとイベントがあつたり、フロア内でのレク活動があるといいです。**
- ・毎月楽しく過ごしていると感じています。十分満足しています。
- ・四季折々工夫されていると感じます。行事食は家庭では無理なので、有難いと思っています。
- ・写真から楽しく参加できている様子が見れてうれしく思っています。本人も餅を喜んでいました。
- ・配慮されていると思いますし、この物価高でも楽しく過ごせる環境を提供して頂いていると感じています。
- ・行事食の写真や、平時の写真も楽しみにしています。
- ・季節感のある行事やお店（駄菓子屋）など、楽しめる工夫がしてあつてとてもいいです。

⑪ 「広報誌の意見」

- ・十分に介護やお世話をしてくれている様子が伝わる
- ・いつも楽しみに見ている。家族以外の人でも、笑顔の写真はほっとする
- ・母が写っていると嬉しいので、家族に回している。コロナ渦で面会不可の時は

特にありがたかった

- ・よく作って頂いています
- ・これからも続けて欲しいです
- ・カラフルで目を引きます。入所者さんのいきいきした姿や表情にこちらも癒されます。
- ・面会に来た時入り口で写真を見るので、忙しい中して頂かなくてもとは思う。
- ・白亜館の様子がわかってとても良い。
- ・写真を楽しく見せていただいています。
- ・皆さんの楽しそうな様子がわかります
- ・ホームページと広報誌を見させて貰っています。内容が良く分かりやすいと思います。
- ・楽しみに読ませていただいています。内の様子がわかって良いと思っています。
- ・施設内の様子がわかるので良いです。
- ・いつも載せて貰いありがたいです。身内もホームページの広報誌を見ているようです
- ・毎月楽しみに拝見させていただいております。
- ・年4回発行されますが、日が経つのが早く、もう次号かと感じます。毎号楽しく拝読しています。
- ・細かく読んでいないので、意見申し上げられません。
- ・わかりやすい内容ですし、写真もたくさん掲載されていて、表情まで良く伝わっています。読んでいて、楽しい気持ちになります。
- ・皆さん楽しく行事に参加されていて、いい笑顔の広報誌になっています。次号も楽しみです。
- ・写真がたくさん掲載されていて行事や普段の様子が良く分かって良いです。

⑫ 『その他意見』

- ・いつも有難くて感謝している
- ・自宅に戻りたいという母の願いを叶えてやれない後ろめたさや白亜館の皆様にお世話になっている負い目もあり、こうして記すこと自体ためらいがあるのですが・・・。面会のたびに、「優しい人もおるけど怖い人もおる」という言葉が聞かれ悲しくなります。母がわがままを言い困らせているのかと申し訳ない気持ちにもなります。残りの白亜館での生活が母にとって少しでも穏やかなものと感じられることを願っています。これからもどうぞよろしく願いいたします。
- ・家族も一緒に参加できるイベントをして欲しい
- ・ここに入所出来て本当に良かったと思っている。数カ所ほど知っているが、ここ程安心して任せられるところはないと感じている。ありがとうございます。
- ・これからもお世話になります。本当に感謝しております。
- ・これからますます手がかかるようになると思いますが、よろしくお願いします。
- ・次第に自分自身体調がすぐれない時もあるので、一人で見るのは十分でなくなって

いた。感謝している。

- ・ 行事の写真を頂いて、様子がわかるのがありがたいです。
- ・ 入所者の状況に応じて、よくお世話して下さい本当にありがとうございます。
ここに入所させていただき、本当に良かったと思っています。
- ・ いつもご迷惑ばかりお掛けして申し訳なく思っています。今後もよろしく願い
いたします。
- ・ 食事は家に居る時より量が多く感じましたが、よく食べているようなので
安心しています。
- ・ 生活目標にしている体力維持ができるように引き続きよろしくお願いします。
- ・ 風呂の回数を増やしていただけたら嬉しいです。
- ・ (要約) 面会時、男性職員が一生懸命頑張っているように感じる。
- ・ (要約) 夏祭りを実施する際、毎回後方の同じ場所に配置される。年によって
場所を変えて欲しい
- ・ (要約) 緊急時に職場に直接連絡を依頼はしたが、緊急とまでは言わない案件に関し
ては、職場にしないで欲しい。携帯電話に着歴があれば、必ず折り返すので。
- ・ 面会時間が現在 10 分なのですが、もう 5 分伸ばしていただけると嬉しいです。
- ・ (要約) 毎年の年賀状にも、担当の方が様子や思いなど記入してくれてありがたい。
- ・ (要約) たくさんの職員が居るが、名前が覚えられない。名前がわかると良いと思う。
- ・ (要約) 訪問歯科の処置も丁寧でよかった。