

## 社会福祉法人 斉慎会 サービス自己評価集計表

(サービス区分)特別養護老人ホーム 全体 (評価者区分)ご利用者ご家族様

| 区分   | 評価項目                                      | 評価                                  |        |           |         |     |    |
|--|---|-------------------------------------|--------|-----------|---------|-----|----|
|  |   | そう思う                                | 概ねそう思う | あまりそう思わない | そうは思わない | 無回答 |    |
| 事業運営   | 1 施設の雰囲気は良いですか。                           | 39                                  | 16     | 3         | 0       | 0   |    |
|  | 2 要望・苦情に対する対応がなされていますか。                   | 29                                  | 20     | 3         | 0       | 6   |    |
| 契約   | 3 契約書を取り交わす際、説明は分かりやすく丁寧でしたか。             | 40                                  | 14     | 2         | 1       | 1   |    |
|  | 利用者本位のサービス提供                              | 4 ご利用者の生活習慣や趣味、嗜好が尊重されていますか。        | 22     | 25        | 2       | 0   | 9  |
| 5 職員同士の連携がとれていますか。   |   | 26                                  | 18     | 6         | 0       | 8   |    |
| 6 ご利用者同士の交流や会話を促す支援を受けていますか。                                   |   | 11                                  | 14     | 13        | 2       | 18  |    |
| 7 個別処遇計画(施設サービス計画書・短期入所介護計画書・通所介護計画書等ケアプラン)の内容に沿った支援がなされていますか。 |   | 29                                  | 22     | 0         | 0       | 7   |    |
| 8 職員は、介助する際必ず事前にご利用者に言葉かけをしていますか。                              |   | 36                                  | 14     | 2         | 0       | 6   |    |
| 9 職員の身だしなみ(服装、整髪等)は整っていますか。                                    |   | 38                                  | 19     | 1         | 0       | 0   |    |
| 10 ご利用者主体のケアが行われていますか。   |   | 27                                  | 23     | 2         | 0       | 6   |    |
| 11 職員は、笑顔で挨拶できていますか。   |   | 38                                  | 15     | 4         | 0       | 1   |    |
| 12 職員は、ご利用者に丁寧語を使って話していますか。                                    |   | 30                                  | 27     | 1         | 0       | 0   |    |
| 13 職員は、ご利用者に対し、目線を合わせて話しかけていますか。                               |   | 29                                  | 22     | 4         | 0       | 3   |    |
| 14 職員は、ご利用者の行動を制限するような言葉かけをしていませんか。                            |   | 13                                  | 16     | 9         | 5       | 15  |    |
| サービス内容・技術①   |   | 15 職員は、食事介助の際、内容・メニューの説明をしていますか。    | 12     | 16        | 5       | 0   | 25 |
|  |   | 16 職員は、ご利用者のペースで食事の介助をしていますか。       | 20     | 19        | 0       | 0   | 19 |
|  |   | 17 食事の量や食事形態は、ご利用者に合ったものを提供されていますか。 | 26     | 15        | 4       | 0   | 13 |
|  | 18 食事は、温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態で提供されていますか。   | 16                                  | 20     | 1         | 0       | 21  |    |
|  | 19 毎食後、その方に合った口腔ケアがなされていますか。              | 14                                  | 14     | 4         | 1       | 25  |    |
|  | 20 排泄介助は、羞恥心に配慮した言葉かけを行い、プライバシーが守られていますか。 | 16                                  | 20     | 0         | 0       | 22  |    |
| サービス内容・技術②   | 21 適切なトイレ誘導やパッド交換がなされていますか。               | 16                                  | 23     | 2         | 0       | 17  |    |
|  | 22 入浴の際は、ご利用者の満足できるペースで入浴がなされていますか。       | 12                                  | 21     | 0         | 0       | 25  |    |
|  | 23 ご利用者の要望に添った洗身の介助がなされていますか。             | 14                                  | 21     | 0         | 0       | 23  |    |
|  | 24 日常生活の中でご利用者ができることに目を向けた支援がなされていますか。    | 15                                  | 18     | 5         | 0       | 20  |    |
|  | 25 職員はご利用者個人の物や施設備品について、大切に扱っていますか。       | 28                                  | 17     | 1         | 0       | 12  |    |

| 区分                              | 評価項目                                     | 評価   |        |           |         |     |
|---------------------------------|--|------|--------|-----------|---------|-----|
|                                 |  | そう思う | 概ねそう思う | あまりそう思わない | そうは思わない | 無回答 |
| 理・危<br>機<br>管<br>生              | 26 施設内(リビング・居室・共用部)は清潔が保たれていますか。         | 31   | 19     | 3         | 1       | 4   |
|                                 | 27 施設内(リビング・居室・共用部)の整理・整頓ができていますか。       | 34   | 19     | 1         | 0       | 4   |
| サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>内<br>容<br>③ | 28 ご利用者が使い慣れた物や愛着のある物がお部屋にありますか。         | 26   | 14     | 3         | 0       | 15  |
|                                 | 29 着替えの支援が適切に行えていますか。                    | 18   | 21     | 0         | 0       | 19  |
|                                 | 30 ご利用者が希望するレクリエーション(楽しみ)が月に1回は行われていますか。 | 13   | 11     | 4         | 0       | 30  |

## 自由記述

### (回答についての補足やサービスについてご意見ご要望)

- サービス内容・技術欄、その場に居合わせていないのでわかりません。毎日感謝しています。ありがたいです。
- いつもお世話になっています。本人は満足しているようで、愚痴を言うことも不満を言うこともなく静かに生活してくれているのが家族も一番の安心なので、スタッフの皆様へ感謝しております。
- いつもお世話になっています。本人も満足して生活を続けています。施設がよい運営を行っている結果と思いありがとうございます。
- お世話になっております。11月30日より入所させていただき1か月過ぎましたが、そちらに伺えたのが入居時と2週間後の2回でしたので、私自身もまだ西之島の郷の施設での母の生活、そちらの状況が見えていない状況にあります。今回その中で最初に感じました部分のみ評価表に記入させていただきました。何回か伺うことで見えてくることも変わっていくかと思えます。スタッフの皆様はやることが多く、皆様一生懸命に接してくださっていると感じました。母も日々の生活の中でよい状態と悪い状態と(精神的に)波があると前の施設で聞いております。2週間後にそちらに伺った時は、母は「ここに来てまだ3日しかたっていないので慣れない。」いろいろな不安を話しておりました。1日も早く西之島の郷での生活に慣れてくれることを願うばかりです。入居時いろいろとお話できましたこと感謝申し上げます。どうぞよろしくお願い申し上げます。
- 入所する際の説明が言葉の前後が多く何を話されているのか全然わからなかった。もっとわかりやすく話してほしいです。
- わかる所だけですので、よろしくお願いします。
- わからないことばかりでお答えできない項目が多く申し訳ありません。
- 何もかもお任せし申し訳なく思っております。アンケートにつきましてもわからない項目が多くてすみません。食事もおおむね良好かと思えますが、おやつなどは多少口に合わないこともあるようです。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
- 1日中いるわけにいかない所以对応の仕方などはあまりわかりません。サービス内容などはわかりませんから空白の所が多いです。すみません。
- 受付(事務所)にて記名するが、内の方に暖かな雰囲気でない。もう少し事務の方も笑顔が必要ではないかと思う。
- 明治、大正、昭和、平成と生きてきました。病気もあまりなく健康体だと思います。西之島の郷に入所できて幸せです。感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- いつも心温まるお世話をさせていただいており感謝の気持ちでいっぱいです。
- 窓の掃除や床の掃除がいつもきれいにされていない。たぶん入居者の手にかかる人が多いために清掃までは行きとどかないのではと思いますが…。老人のお世話は大変なことだと思います。本当にありがたく思っております。よろしくお願いします。
- 現状で十分満足しています。いつもありがとうございます。
- サービス内容については知らない所もありました。ほぼ満足ではないかと思えます。
- いつもお世話になっております。離れているため、把握できている所とそうでない事があります。もしも父に不満があるようならば電話してきたり、面会の際に話してくれるかと思っておりますが、現在は、「お酒が飲みたい」「何かを食べたい」といったこと以外は耳にしておりません。個人的な感想としては、レクリエーションが増えると入所者に刺激があって良い気がします。入所者のために制限はあるかと思いますが、生き生きとした姿は残りの人生を豊かに過ごせると思っています。あとHPの更新やスタッフブログなど日々更新されると離れていても安心します。どうぞよろしくお願い申し上げます。
- 9番の項目で名札がついていないのは疑問です。例えば「職員の名前はわかりませんが、こんなに素晴らしいことをしてくれました」では何度アンケートに書いても具体的に施設側に伝わらないと思います。「職員のお〇さんがこんなにすばらしい事をしてくれました。」と書くことのできる為にも職員の名札装着を希望します。
- 本人が認知症が進んでいるため話が通じず回答できないところがあります。
- 私自身がうつ病になっている現状で、母の介護に非常に感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- 日常よくしていただいているので特別ありません。
- 私も体調がすぐれない方が多いのでホームの方にちよくちよく通えませんがよろしくお願いします。
- 職員の引き継ぎが上手にできていないように思う