

施設番号	K
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(平成28年度)
(東京都特別養護老人ホーム経営支援補助)

2017 年 3 月 31 日

社会福祉法人 普門会
 特別養護老人ホーム にしき苑
 施設長 田村 道子 殿

〒 101-0041
 所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
 相鉄神田須田町ビル203号

評価機関名 株式会社 福祉規格総合研究所

認証評価機関番号

機構 03 — 109

電話番号 03-3258-0348

代表者氏名 代表取締役 林 俊 哉

以下のとおり評価を行いましたので報告します。



評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	石田 佐穂子	福祉	H0702012
	②	杉山 麻衣子	福祉	H0901016
	③	渡邊 幸子	福祉	H1202043
	④	伊東 理	経営	H1202003
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別		指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】		
評価対象事業所名称		にしき苑	指定番号	1373100047
事業所連絡先		〒	185-0014	
		所在地	東京都国分寺市東恋ヶ窪2丁目22番38号	
		TEL	042-357-2225	
事業所代表者氏名		施設長 田村 道子		
契約日		2017 年 1 月 30 日		
利用者調査票配付日(実施日)		2017 年 3 月 1 日		
利用者調査結果報告日		2017 年 3 月 31 日		
評価合議日		2017 年 3 月 10 日		
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)		利用者調査は全体の観察担当者1名、聞き取り担当者4名の計5名で実施した。調査の趣旨や回答方法などを説明したうえで、場所は特定せずに利用者に指定していただき、居室や食堂で行った。		

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

2017 年 3 月 31 日

事業者代表者氏名 施設長 田村 道子



調査対象

当日在籍していた85名のうち、入院中の13名を除く72名を聞き取り調査の対象とした。そのうち、体調不良等により調査に協力していただけなかった方などを除き、33名の方から有効回答を得ることができた。

調査方法

利用者調査は全体の観察担当者1名、聞き取り担当者4名の計5名で実施した。調査の趣旨や回答方法などを説明したうえで、場所は特定せずに利用者に指定していただき、居室や食堂で行った。

利用者総数

85

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
0	72	72
0	33	33
0.0	38.8	38.8

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

利用者調査全体のコメント

観察担当者は、聞き取り時の利用者の変化や職員との関わりなどの様子を観察した。聞き取り調査は1人ひとりに声をかけを行い、調査への協力を承諾された方を対象に4割弱の方からお話をうかがった。設問への理解が難しく、「無回答」の割合が高い項目もあるが、多くの設問で8割強の方が「はい」とされ、高い満足度を示している。施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が3名、「満足」が27名と、両者を合わせると9割強を占める結果となっている。以下、「どちらともいえない」が3名であった。自由意見として、「食事は好き嫌いなく何でもおいしく食べている」、「自分ではできないところを手伝ってくれるので安心。皆さんどの方も親切で優しい」、「ここにいて安心」、「歌を歌ったり声を出すのが楽しみの1つ」、「暮らしやすい」、「オルガンが上手な職員がいて催し物をやってくれる。ひな祭りや夏祭りなどの催しが素晴らしい」などのコメントがあった。意見・要望として、「食事はまずい。何もすることがなく、1日中ベッドの上で退屈している」、「職員の中には良くしてくれる人もいるが、言葉遣いがきついと思う人もいる」などが出されていた。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活の場面で利用者の発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する事業者のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

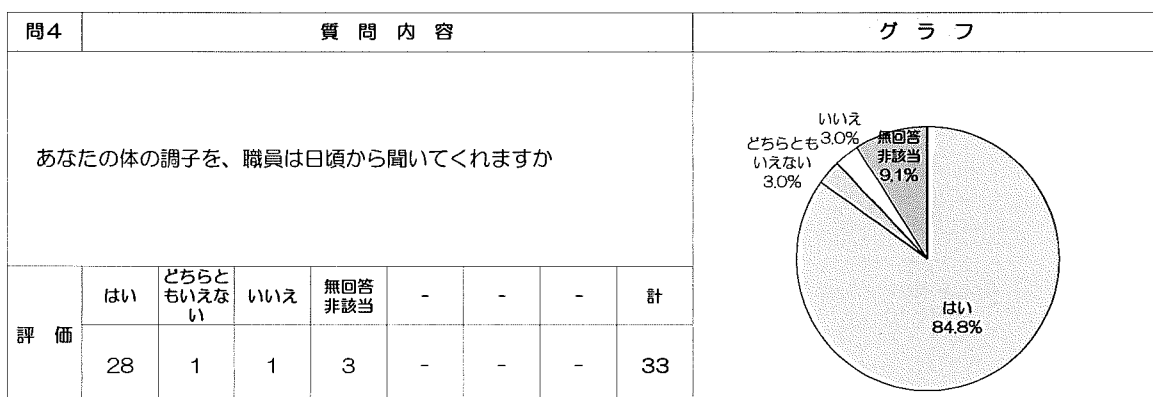
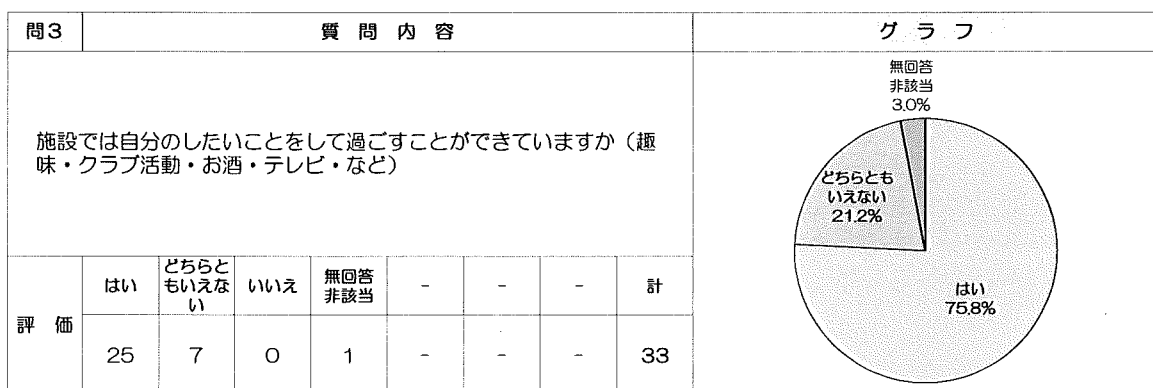
利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	30	3	0	0
9割強の方が「はい」とされている。「おいしい」という声が多く聞かれたほか、「ご飯の炊き方が本当においしい」、「いろいろ出る。鶏肉料理がうまい」、「身体のことを考えてくれていてありがたい」、「嫌いな物は言っている」、「入れ歯でも食べやすいように細かくしてくれたり軟らかくしてくれている。献立もよく考えて作られている」、「ひな祭りにはちょっと変わったものが出るなど工夫してくれる」などのコメントがあった。意見・要望として、「不満がある時もあるが、食べる物がないので仕方ない」などが出されていた。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	30	3	0	0
9割強の方が「はい」とされている。「手伝ってくれるので不自由していない」、「みんな親切に良くしてくれる」、「ゆっくりお風呂に入っている」、「掃除も、いつの間にかきれいになっていてびっくりする」、「忙しい時にはすぐに来てくれないこともあるが、いつもきちんとしてくれる」などのコメントがあった。意見・要望として、「入浴は時間に追われている。たまにはゆっくり入りたい」、「良くやってもらってはいるけど、なかなか意志疎通がうまくいかないこともある」などが出されていた。				
3. 施設の生活はくつろげるか	25	7	0	1
習字・歌・体操などの活動があり、8割弱の方が「はい」とされている。「集団で体操やボールをするのが楽しい」、「習字・カラオケ・クイズが得意。短歌・ラジオで野球を聞く等いろいろやることがある」、「ここは静かで良いところ。部屋の広さも十分」、「民謡が好きで1人でも大声で歌っちゃう。盆踊りも楽しい」、「自分なりに考えて自分のできることをしている」、「皆さんと一緒に安心」、「月1回ある和菓子販売が楽しみ」などのコメントがあった。意見・要望として、「テレビを見てボーっとしていることが多い」、「退屈」などが出されていた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	28	1	1	3
8割強の方が「はい」とされている。「看護師が声をかけてくれる」、「部屋を回ってくる」、「出かける時は必ず血圧・脈拍を測ってもらっている」、「ちゃんと聞いて気にかけてくれる」、「看護師さんが薬をつけに来てくれる。若い子が来ると嬉しい」などのコメントがあった。意見・要望として、「そういうことはあまりない」、「良くしてくれてはいるけど、なかなか自分がしてほしいようにはいかない」などが出されていた。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	28	0	0	5
8割強の方が「はい」とされている。「とても良くしてもらっている」、「ちゃんとやって下さる」、「きれいにしている」、「月1回は専門の方が床の掃除に来てくれたり、部屋のゴミもちゃん持っていつてくれるので助かる」などのコメントがあった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	31	2	0	0
9割強の方が「はい」とされている。「優しい」という声が多く聞かれたほか、「親切」、「とても良くしてくれる」、「静かで優しい人が多い」、「みんな良い人」、「心がけが良いと思う」などのコメントがあった。意見・要望として、「気になった時は言っている」、「良くしてくれる人も多いが、中には言葉がきつい人もいる」、「言葉遣いが荒かったり、相手にしてくれない」などが出されていた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	27	2	0	4
8割強の方が「はい」とされている。「安心」という声が多く聞かれたほか、「薬を塗ってもら。よくやってくれている」、「ちゃんとやってくれる」、「家にいるよりは安心だと思う」、「感染症に罹った人がいた時、違う階のお風呂に入るようにしたりマスクを着けるなど、広がらないように職員が気をつけてくれた」などのコメントがあった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	6	0	0	27
トラブルの経験がないという方も多く、8割強の方が「無回答」とされている。「話をする人が少ないので、そういう問題はない」という声が多く聞かれたほか、「意地悪するような人もいない」、「みんな仲良くしている」などのコメントがあった。意見・要望として、「喧嘩っ早いか、よく(喧嘩)する。口の悪い利用者がいて、『言葉遣いに気をつけて下さい』と職員にも言われる」などが出されていた。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	21	2	1	9
6割強の方が「はい」とされている。「みんな親切。『辛いことがあったら言ってね』と言ってくれるからがんばろうと思う」、「優しくしてくれる」、「良い人たち」、「しゃべるのは食事とかレクの時くらいだからそんなに接触は多くないけど、(気持ちを大切にしてくれていると思う)」などのコメントがあった。意見・要望として、「職員にもよる」、「親切にしてもらい文句は言えないけど、なかなか関係作りが難しい。意志疎通がうまくいかないことがある」などが出されていた。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	17	1	1	14
5割強の方が「はい」とされている。「大丈夫」、「個室だから良い」、「ある程度は守られている」などのコメントがあった。意見・要望として、「人にもよる」などが出されていた。				
11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	4	1	1	27
設問への理解が難しい方が多く、8割強の方が「無回答」とされている。「その辺はわかっていると思う」、「希望を言えば聞いてもらえる」などのコメントがあった。意見・要望として、「伝えるのはなかなか難しい」などが出されていた。				
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	0	2	1	30
問11に関連して、9割強の方が「無回答」とされている。具体的なコメントもなかった。				

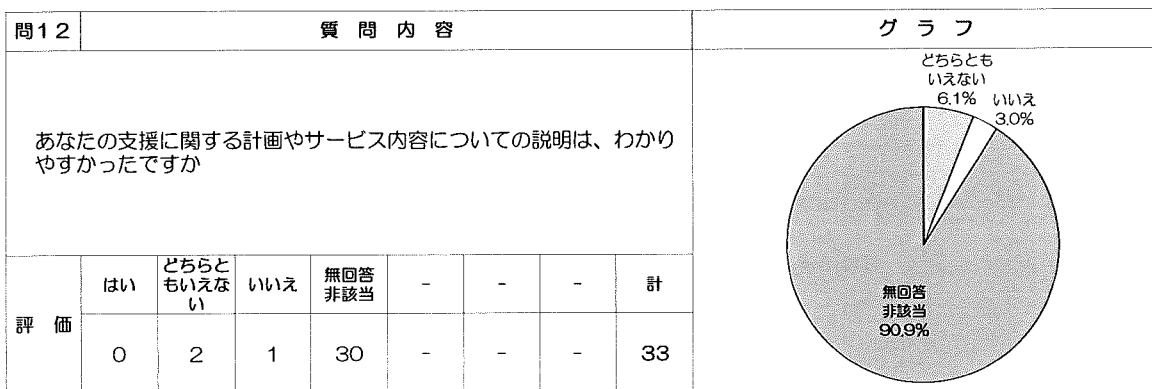
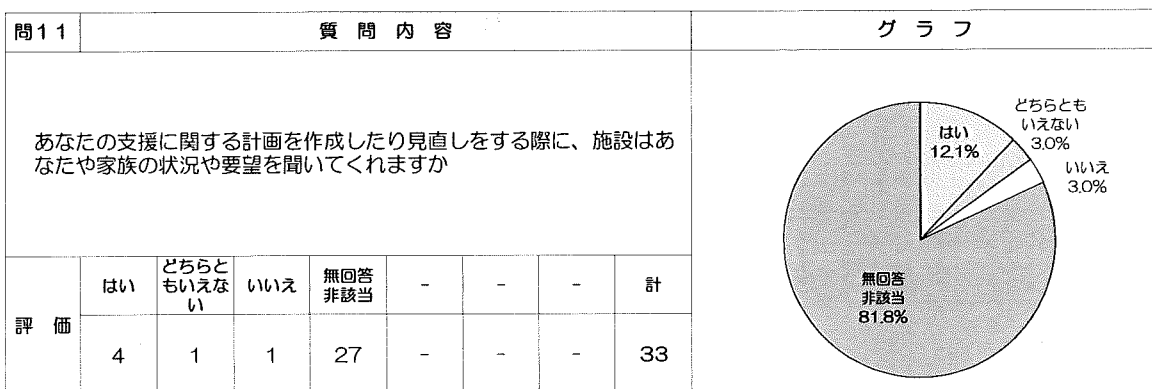
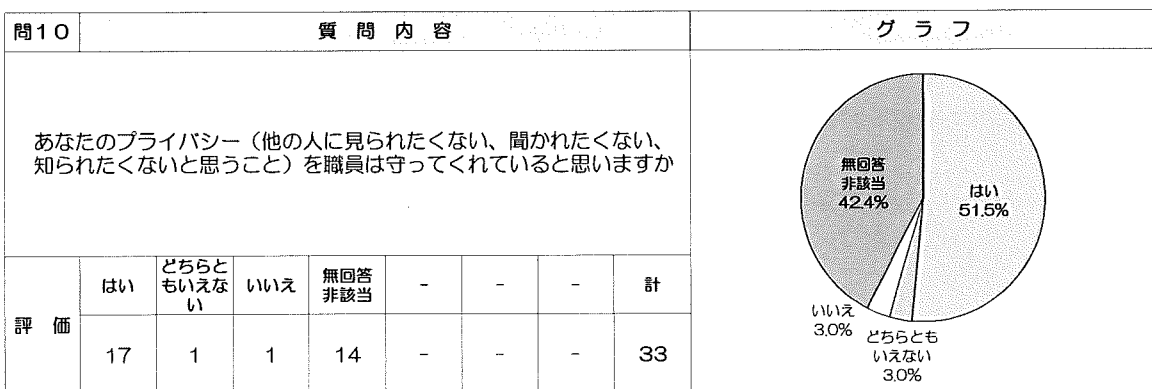
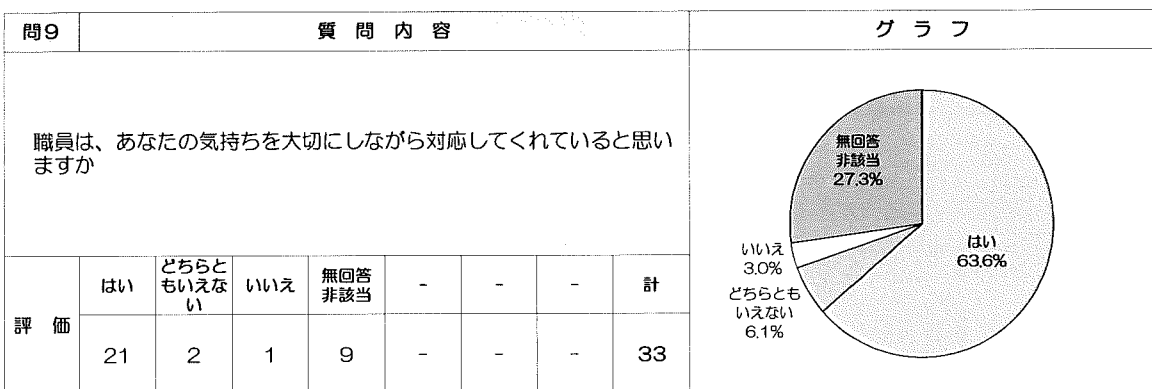
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	27	3	0	3
8割強の方が「はい」とされている。「良く聞いてくれる」、「声をかけやすく好きな方がいる。声をかけやすい人に声をかけている」、「何かあればいえる」などのコメントがあった。意見・要望として、「特に頼み事をする事もない」、「よく聞いて下さる職員がいる日は、ほっとしてよく眠れるけど、丸1日いてくれるわけじゃないから」などが出されていた。				
14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	1	0	1	31
設問への理解が難しい方が多く、9割強の方が「無回答」とされている。「何かあれば家族に話す」などのコメントがあった。				

★サービスの提供

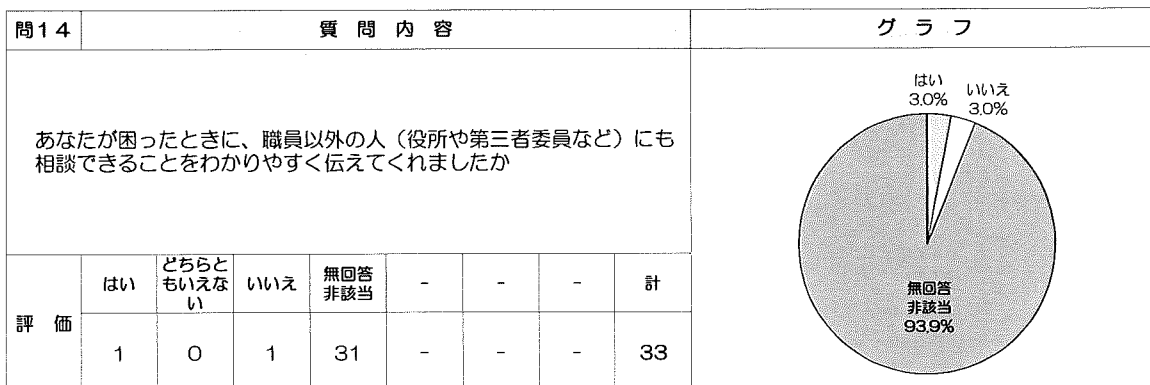
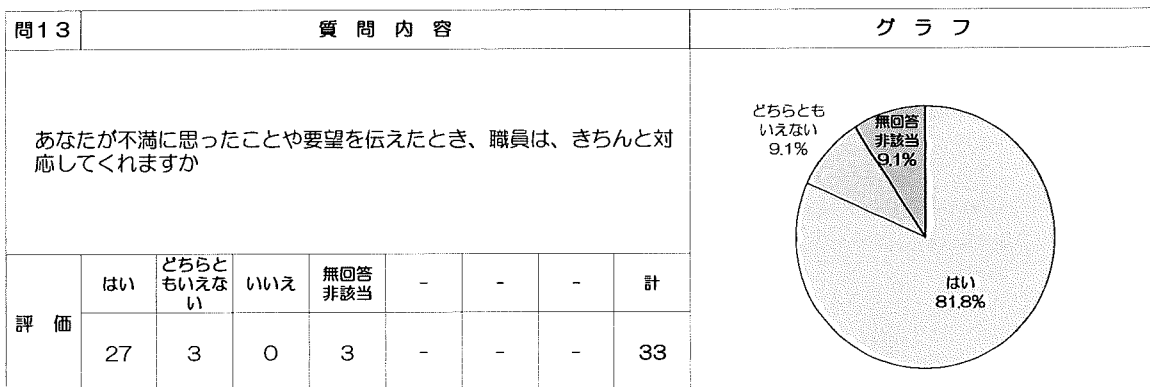


★安心・快適性										
問5		質 問 内 容							グ ラ フ	
		施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていますか								
評 価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計		
	28	0	0	5	-	-	-	33		
問6		質 問 内 容							グ ラ フ	
		職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか								
評 価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計		
	31	2	0	0	-	-	-	33		
問7		質 問 内 容							グ ラ フ	
		あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼 できますか								
評 価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計		
	27	2	0	4	-	-	-	33		
問8		質 問 内 容							グ ラ フ	
		利用者同士のいさかきやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼で きますか								
評 価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計		
	6	0	0	27	-	-	-	33		

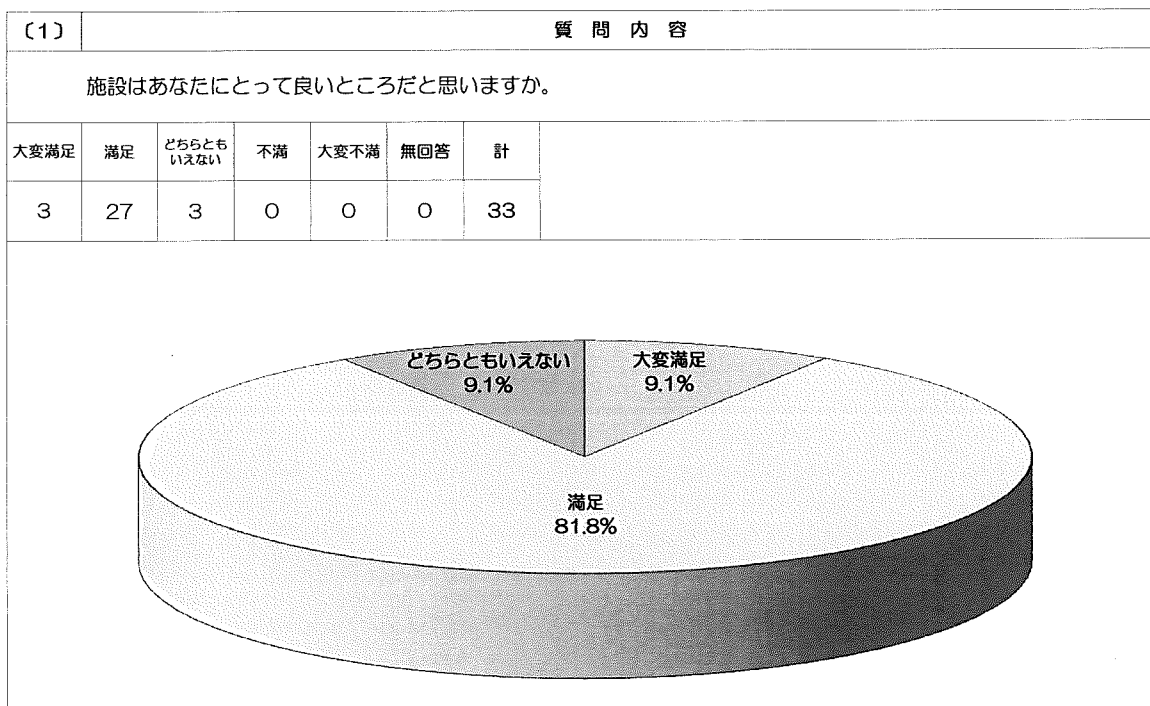
★利用者個人の尊重



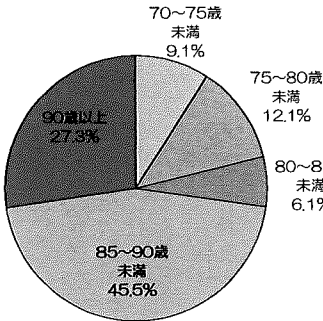
★不満・要望への対応

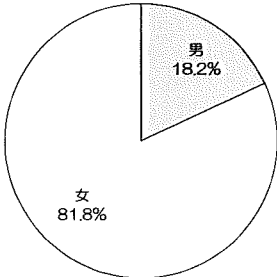


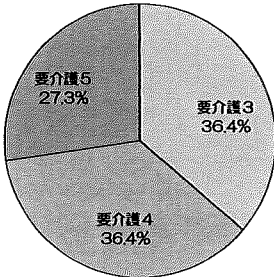
★総合的な感想について

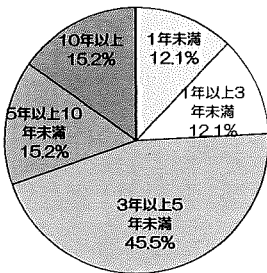


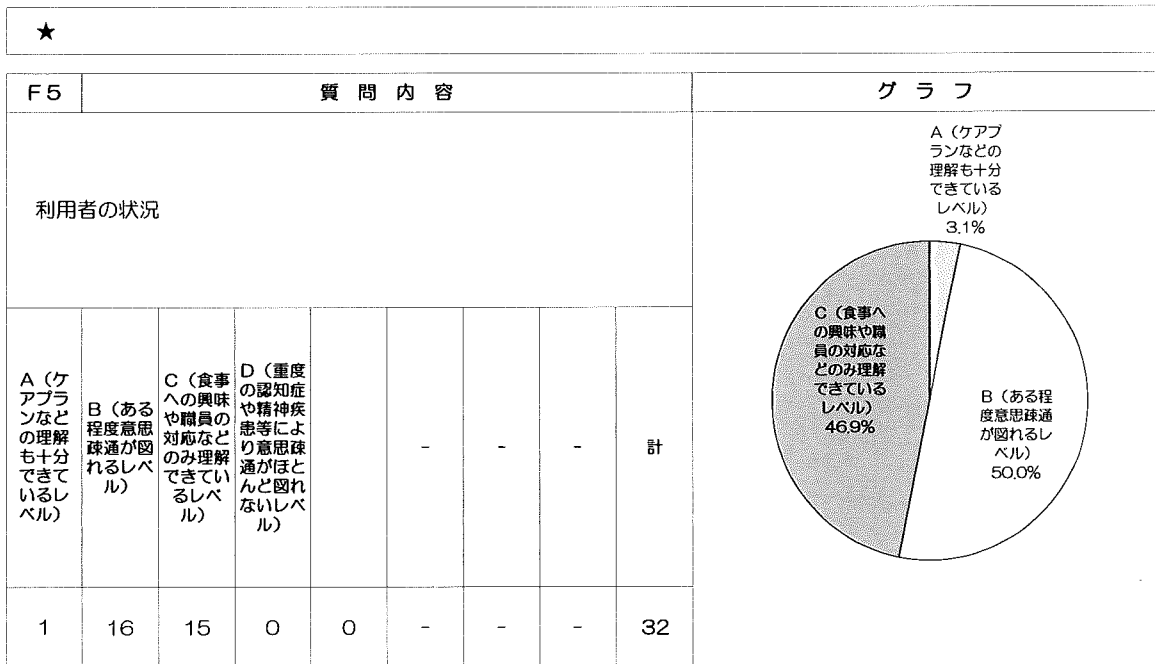
★

F 1	質 問 内 容								グ ラ フ		
あなたの年齢											
65歳未満	65~70歳未満	70~75歳未満	75~80歳未満	80~85歳未満	85~90歳未満	90歳以上	-	計			
0	0	3	4	2	15	9	-	33			

F 2	質 問 内 容								グ ラ フ		
あなたの性別											
男	女	-	-	-	-	-	-	計			
6	27	-	-	-	-	-	-	33			

F 3	質 問 内 容								グ ラ フ		
要介護度											
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	-	-	-	計			
0	0	12	12	9	-	-	-	33			

F 4	質 問 内 容								グ ラ フ		
この施設での生活年数											
1年未満	1年以上3年未満	3年以上5年未満	5年以上10年未満	10年以上	-	-	-	計			
4	4	15	5	5	-	-	-	33			



日頃お感じになっている事業所名に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。
食事は何でも美味しく食べています。皆さんが手伝ってくれるので、何の不自由もしていません。習字や歌の時間が楽しみ。職員さんはどの方も優しいので安心です。
食事は好き嫌いなく何でも美味しく食べている。自分では出来ないところを、手伝ってくれるので安心。皆さんどの方も親切で優しいです。
早く帰りたいです。
暮らしやすいですね。春になったら近くの公園でもいいから、出て行きたいなと思います。
おじさんがうるさいのが気になる。うるさいです。
困っていること…？ う～んというくらいありませんね。
階を移ってこの部屋に来てから何かいいことなくてね。体調がすぐれないっていうか、いい部屋で光も入るし文句ないのにね。方角のせいかしら。寝つくともまだいかないけどなんか調子悪くてね。もうこの年になると早くお迎え来ないかなって思います。ここの方々にはとてもよくして頂き満足ですよ。
よくしてもらってはいるんですけど、ありがたいんですけどね。職員さんや看護師さんたちにうまく気持ちが伝わらないことがあります。私の悪いくせでね。頼み事を1度で言わず何回かに分けて言うからそのせいで嫌われてしまうんです。「1度に言って下さい」って怒られてしまいました。本当に私の悪いくせなんですよ。
まあまあね。
職員でオルガン上手な方がいて催しものやってくれますよ。ひなまつりの時は人形のところで甘酒とかジュースとか好きな飲みもの楽しめます。折紙で作ったひな人形がござってあったりね。そういう催しがすばらしいですね。誰がそういうのを考えてくれるんですかね。夏のお祭りには小さい子どもたち来て盆踊りにまじっていたり、金魚すくいやっていたり、交流っていうんですか、いいですね。かわいいですよ。外に出るのは年に1回、数人でバスでレクででかけるくらいね。基本的に外出できないからね。利用している方で話せる方がほとんどいないのがさみしい。この間、仲良かった話のできる方が亡くなってしまっただけ。とっても残念です。
いいところよ。
最高ですよ。
食事は美味しい。自分の出来ないところは手伝ってもらっているので安心です。皆さんやさしくていい人ばかりです。
食事は美味しい。皆さん良くしてくれるので不自由なことは何も無い。自分なりに考えて、自分で出来ることはしている。
食事は美味しい。皆さん親切で良くしてくれます。いつも周りに人がいてくれるので安心です。居心地は良いです。
食事はいつも美味しいとはいえないが、身体のことを考えてくれているので、ありがたい。忙しい時には、ベルを押してもすぐには来れない時があるが、必ず来てくれると思っているので、安心して待ってられる。皆さん親切で良くしてくれるので安心してここにいられます。
食事は美味しく頂いてます。皆さんが良くしてくれるので安心です。
食事はいつも美味しい。皆さん良くしてくれるので何の不自由もない。いつも誰かがいてくれるので安心してられる。
食事は美味しいです。皆さん親切で良くしてくれます。ここにいと周りにいつも人がいるので安心です。
食事がいつも美味しいとは言えず、不満もあるが食べる物が無いから出されるものを食べている。入浴はお手伝いしてもらっているので不自由はしていないが、時間に追われていて慌ただしい。たまにはゆっくりと入りたい。歌をうたったり、習字をしたりと、自分の調子に合わせて参加している。職員の中には良くしてくれる人もいるが、言葉使いがきついと思う人もいる。男性職員はどの方もやさしい。インフルエンザを患ったが、いくら自分で予防していても、同じフロアーに咳をしている人がいたら、移ってしまうこともある。職員さんの管理をしっかりと行ってほしい。
食事は美味しい。皆さんが良くしてくれるので、何の不自由もしていない。歌をうたったりと声を出すのが楽しみの1つです。どの職員さんも良くしてくれるが、人によってはそう思わない人もいます。仕方ないと思っている。ここにいと周りに人がいるので安心です。
食事はまずい。何もする事がなく、1日中ベッドの上で退屈している。看護師さんはいつも声をかけてくれるが、他の職員は言葉使いが荒かったり、自分の事を相手にしてくれているという気がしない。少しでもリハビリをして、自分の事が出来るようになりたい。
食事はいつも美味しい。皆さんがやさしくて、良くしてくれます。ここにいと安心です。
あまり気にしない性格なので。そろそろ帰りたいなあと思うこともある。
みなさん良くしてくれるし今のところ困っているようなこともない。
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。(個別意見なし)

問1 食事の献立や食事介助などに満足されていますか
「はい」と回答された方からのご意見等
美味しい。何でも食べれる。
美味しく何でも食べれる。
ごはんはおいしいです。ごはんのたき方もほんとにおいしいです。
おいしい。いろいろ出ます。とり肉の料理がうまいね。前はあんまり好きじゃなかったけど、ここに来てとり肉がうまいと思ったよ。
美味しい。
おいしくいただけます。時々うす味すぎるけど辛いよりいいでしょう。昔はねぎとか好き嫌い多かったけど、今じゃ何でも食べられるようになりましたよ。
けっこうですよ。
おいしいわよ。
好き嫌いないのよ。みんな食べちゃう。
残さず食べます。おいしいですよ。
何でもおいしく食べてます。
美味しい。
おいしい。
美味しい。
ありがたい。身体のことを考えてくれている。
美味しい。
美味しい。
おいしい。
食事に不満がある時もあるが、食べるものがないので仕方ない。
おいしい。
美味しい。
まあまあです。困るようなことはない。
ナスはきれいなので出さないようにしてもらっている。
おいしいです。嫌いなものは言ってる。
まあまあです。
すごくいいとは言えないけど、だいたい満足。野菜は食べられない。
いいです。
おいしいです。入れ歯でも食べやすいように細かくしてくれたりやわらかくしてくれたりする。献立もよく考えられて作られています。今度のひな祭りはちょっと変わったものが出るなど工夫してくれている。
おいしい。最高。
おいしいです。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
なんともいえないです。
ものはいいんだけど、食欲なくてね。おにぎりにすると、食べやすいからいいんだけど、手づかみはあまり良くないって言う人もいるの。細かすぎておかず食べにくいこともあります。
美味しくないと。
問2 生活で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）
「はい」と回答された方からのご意見等
手伝ってくれるので不自由していない。
できるだけ、自分でできることをやっていますけどそれでも何かとお世話になっています。
私はそんなに手間かけてはいないけど、みなよくしてくれていますよ。親切だね。
手伝ってくれます。とっても親切。
おそうじもいつのまにかきれいになってびっくりよ。
手伝ってもらっている。
不自由してない。
ゆっくりお風呂入れている。
忙しいときにはすぐに来てくれないこともあるが、いつもキチンとしてくれる。
不自由していない。
入浴は時間に追われている。たまにはゆっくり入りたい。
不自由してない。
親切です。
よくしてくれているけど、人手が足りないなと感じることもあります。トイレも自由に行ける人ばかりではないので。お風呂は週2回。できない人には、体を洗ったり着がえなど職員がやっている。
みなよくしてくれます。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
色々よくやってもらっているんだけどなかなか意志疎通がうまくいかないこともあります。
お風呂が足があったまらないうちにあげるの。ゆっくり入りたいね。お風呂好きなのよ。
問3 施設では自分のしたいことをして過ごすことができていますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）
「はい」と回答された方からのご意見等
習字とか歌。
歌。
集団で体操したり、ボールをやったりするのは楽しいですね。
新聞、テレビ見たりする。新聞読まなきゃ落ちつかないね。
習字、カラオケ、クイズが得意。短歌、ラジオで野球を聞く、色々やることある。
もう年とってるからおっくうだね。テレビ見てぼーっとしてることが多いです。ここは静かでもいいところだからいいですよ。部屋の広さも十分。
民謡好きなの。大声でひとりでも歌っちゃいます。盆踊りも楽しいです。
ぬり絵したり日記書いたりしてます。
テレビ、特にない。
自分なりに考えて自分で出来ることをしている。不自由ない。
皆さんと一緒に安心。
ラジオで毎日きいている。
皆さんがやさしくしてくれる。周りに人がいると安心。

にしき苑

歌、習字が楽しみ。
歌もうたったり。
本を読むのが好きなので、好きな時に読んでいる。退屈はしない。
リハビリしてます。毎日お友達に会うのが楽しみ。
歌をみんなでやるのが楽しみ。
息子が来てくれることが一番の楽しみです。
行事では歌とか踊りとかオカリナなどをやってくれます。あと、月1回和菓子の販売があるのでそれも楽しみです。
特別にこれというものはないけど、ここはけっこう楽しい。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
まだここに来て慣れず、食欲もないし、そういう気にはなれません。
たまに歌があります。
緑内障になってしまい好きな読書や俳句書くことができなくなってしまいました。テレビ見てボーっとしてること多いね。でも夏の盆踊りとか子どももきて楽しいし、ひなまつりのお茶会とか色々考えてくれて手手やってくれます。楽しいですね。
歌大好きよ。
たいくつ。
楽しみになるようなことはあんまりない。タオルたたみはずっとやっている。
特にはない。
問4 あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれますか
「はい」と回答された方からのご意見等
看護師さん目薬つけに来てくれる。若い子が来ると嬉しい。
年寄りですし、ちゃんと聞いてくれて気にかけてくれます。
見てくれてますね。
元気でいるので大丈夫ですけどね。
男性職員はやさしい。
看護師が声かけてくれる。
部屋をまわってくれる。
出かける時は必ず血圧・脈拍測ってもらっている。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
よくしてくれてはいるんだけどなかなか自分がして欲しいようにはいかないです。
「いいえ」と回答された方からのご意見等
そういうことはあんまりないですね。
問5 施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていますか
「はい」と回答された方からのご意見等
ちゃんとやってくださいます。
とってもよくやってもらってます。
きれいにしています。
ちゃんときれいにしてくれてます。
だいたい大丈夫。
床も月1回は専門の方がおそうじに来てくれたり、部屋のゴミもちゃん持っていってくれるので助かります。
キレイです。
問6 職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか
「はい」と回答された方からのご意見等
やさしい。
やさしい。
皆さんいいかたで親切にもらってます。
いい人と働き方のぬるいなという人といいますね。前にいた人でとてもよく働いていた人がいた。頭が下がりますね。言葉遣いはそんなに悪い人はいないですね。
優しい。
とても良くしてくれます。良くしすぎちゃうかな。
とってもやさしいです。静かでやさしい人が多いです。
親切よ。
やさしいですよ。男の人なんかもね。
やさしい。
やさしくしてもらいます。
やさしいし、いいです。
皆さんいい人です。
やさしい。
やさしいです。
よくしてくれる。
やさしい。
やさしい。
良くしてくれる人も多いが、中には言葉がきつい人もいる。
人によっては思うこともある。
良くしてくれる。
気になった時は言ってます。
たまには気になることもあるけど別にどってことない。
心がけがいいと思います。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
みなさん親切なんです。でも私の悪いくせて1度に頼まず何度かに分けて用事を頼むと気を悪くしてしまい「一度に言って下さい」と怒られてしまうことがあります。
言葉使いが荒かったり相手にしてくれない。
問7 あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
「はい」と回答された方からのご意見等

安心。
必要以上に心配してくれる。心配のおし売りでないかと思うくらい。
かゆみに薬ぬってもらいます。よくやってくれます。
看護師さんがいてくれるからね。
みんなやってくれます。
よくしてくれる。
安心。
安心。
安心。
安心。
家にいるよりは安心かなと思います。
ちゃんとやってくれます。
この間、3Fでインフルエンザにかかった人がいた時は、お風呂も3Fではなく2Fで入るようにしたり、マスクを着けるなど、広がらないように職員の方が気を付けてくれました。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
私が一度に頼まず何度かに分けて言ったりとまとめて言えないから、気を悪くしてしまうことがあります。薬のこととかね。
問8 利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか
「はい」と回答された方からのご意見等
けんかっぱやいから、よくするよ。利用者で口が悪いのがいるんだ。職員にも言われるよ。「言葉遣いに気をつけて下さい」てね。
大丈夫なんでしょうね。
しゃべれる人がほとんどいないから、そういうことは起きないけどね。
大丈夫、あまりしゃべらない人が多いので、そういう問題もない。
「無回答」と回答された方からのご意見等
ここはお話する人も少ないので、そういう問題はありません。
ここではいじわるする人や嫌な人もいません。
みんな仲良くしています。
いじわるするような人もいないし問題ない。
問9 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか
「はい」と回答された方からのご意見等
「辛いことあったら言ってね」と言ってくれるから、がんばろうと思います。みな親切です。こういう所に働く人だもんね。
親切
まあそうですね、しゃべるの食事とかレクの時位だから、そんな接触は多くないけどね。
いいわね、やさしい。
やさしくしてくれます。
いい人たちです。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
親切にしてもらい文句は言えないんですけど、なかなか関係作りが難しいです。意志疎通がうまくいかないことがあります。
職員にもよる。
問10 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか
「はい」と回答された方からのご意見等
大丈夫ですね。
個室だからいいんですね。
ある程度は守られている。
大丈夫です。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
人にもよる。
問11 あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか
「はい」と回答された方からのご意見等
そのへんはわかってくれてるでしょう。
希望は言えば聞いてもらえる。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
なかなか伝えるのは難しい。
問12 あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすかったですか
問13 あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれますか
「はい」と回答された方からのご意見等
声かけやすい人に、声かけてます。声のかけやすい、好きな方はいるので。
できる。口が話せるからできる。
よく聞いてくれます。
そう言わないですけど、聞いてくれるでしょう。
困ったこともないけどね。
何かあれば言える。
「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等
ひとりよく聞いて下さる女の人やいてその人がいる日はほっとしてよく眠れるんですけど、丸1日いてくれるわけじゃないしね。でもその人がいてよかった。
頼みごとすることも特にない。
問14 あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか
「いいえ」と回答された方からのご意見等
妹が一週間に1回くらい来てくれるので、何かあれば妹に話す。