

ご家族アンケート集計及び今後の取り組みについて

介護老人福祉施設 桂寿苑

(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

①介護サービスについて満足されていますか？

(満足 25 やや満足 6 普通 0 やや不満 0 不満 0)

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせ下さい

1. 連絡をもっとまめに欲しい
2. いつも同じ職員より連絡してもらいたい
3. 聞きたいことが聞けない（一方的）
4. 連絡内容に納得出来ない事が多い
5. 事故やケガの連絡の際は、その後の様子についての報告も欲しい
6. その他 ()

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

(満足 26 やや満足 3 普通 1 やや不満 0 不満 0)

・ケアマネの真崎様の対応にホット致します。今後とも宜しくお願い致します。

③皆様の知りたい情報は伝わっていますか。

(満足 23 やや満足 6 普通 0 やや不満 0 不満 0 無回答 1)

④どんな情報が知りたいと思いますか。 ※複数回答可

1. 健康状態 12
2. ケアの現状や変更 8
3. 行事の予定と参加の声掛け 4 ・年間予定がわかればいい。
4. 身体面・精神面の状況 18
5. その他 ()

・健康状態もきちんと診て頂き安心しております。行事等にも頻繁に参加させて頂いている様で有難うございます。

《回答》

入苑者の皆さんについて、大きな変化があった場合は電話での連絡を行い、日々の様子はご家族の面会時にお伝えするように心がけております。今後も継続して行っていきたく思っておりますが、知りたい情報についてはご質問もお受けいたしますので、町担当スタッフや看護師に気軽にお声掛け下さい。

(2) 施設内環境について

①居室において整理、清掃に満足されていますか？

(満足 21 やや満足 7 普通 2 やや不満 0 不満 0 無回答 1)

「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。

(・衣類整理がしにくい。)

②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

(満足 23 やや満足 5 普通 2 やや不満 0 不満 0 無回答 1)

「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。

()

③面会がしやすい環境ですか？

(満足 22 やや満足 6 普通 2 やや不満 0 不満 0 無回答 1)

「やや不満・不満」と感じられる原因についてお聞かせ下さい。 複数回答可

1. ゆっくり話せる場所がない 1
2. 面会の際職員の関わりが少ない
3. 聞きたいことがあっても職員に聞きにくい

・訪問した折に室内ベッド横にておやつ(持参したもの)を食べさせていますが、他の入所者の目にここで食べさせていいものやらと常々思いつつ渡しています。今後も良いでしょうか？

《回答》

多床室の環境上、面会時に他の入苑者もいらっしゃる為色々気を遣わせてしまいすみません。入苑者の方はみなさん何らかのお病気や障害を持たれています。

食事制限のある方や食事形態も違う為、同じおやつを食べる事が難しい方もおられます。

お部屋で食べて頂いて構いませんが、他の方の目が気になられる場合は別の面会場所のご案内を致しますので近くのスタッフにご相談下さい。

(3) 「願い事叶えたい券」について

①「願い事叶えたい券」をご存じですか？ (はい 19 いいえ 8 無回答 4)

②「願い事叶えたい券」を使用して、やりたい事や行きたい所はありますか。

- ・早くからジャスコに連れて行ってもらえるようにたのんでいます、催促しても断られる。なぜでしょうか？
- ・送迎を丁寧にして頂き、有難うございます。
- ・本人の気分の良い時にドライブ。外出して車の窓から風景を眺めるだけでも良いです。
- ・本人が希望する事。
- ・年齢が高くなりましたのでお部屋で過ごすことで十分です。
- ・ひとときでも良いので自宅につれて帰りたい。外出して外の様子や季節を感じてほしい。

- ・特にありません。
- ・半日帰宅。
- ・来年、良かったら食事にでも連れて行こうかなと考えております。

《回答》

「願い事叶えたい券」は外で食事がしたい、好きな所に出かけたいなど入苑者の願いを叶える目的で作られています。桂寿苑の車を使用し職員と一緒に外出支援を行います。苑独自のサービスで無料です。

- ① 半日券（3か月に1回使用できます）
- ② 1日券（1年に1回使用できます）
- ③ 送迎券（2か月に1回使用できます）

基本的にご本人様、ご家族様の希望に合わせ日程調整を行います。

当日、急遽中止になった後の外出支援ができていない件につきましてはご迷惑をおかけし申し訳ございません。寒い時期である為もう少し暖かくなってから再度計画を立てさせていただきます。

(4) 職員の接遇について気になる事(いやな思いをすること等)がありませんか。

1から7の項目をお答えください。

1. あいさつ

(とても良い 24・良い 7・普通 0・悪い 0・とても悪い 0)

2. 利用者に対しての言葉遣い

(とても良い 23・良い 8・普通 0・悪い 0・とても悪い 0)

3. ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い 25・良い 6・普通 0・悪い 0・とても悪い 0)

4. 服装

(とても良い 18・良い 11・普通 2・悪い 0・とても悪い 0)

5. 身だしなみ(頭髪・化粧)

(とても良い 18・良い 10・普通 2・悪い 0・とても悪い 0 無回答 1)

6. 職員の表情や対応・態度

(とても良い 21・良い 10・普通 0・悪い 0・とても悪い 0)

7. 電話対応

(とても良い 23・良い 8・普通 0・悪い 0・とても悪い 0)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・増々寒くなりますので暖かい環境で風邪等に注意して頂ければ幸いです。
- ・介護士の方の手厚い介護に只々感謝です！
- ・職員の皆様 いつも親切に対応いただき感謝です。
- ・若い女性のあいさつが悪い。
- ・訪問した折、おひとりおひとり、挨拶をして頂き感謝しております。
- ・接遇がとてもよいので感心しています。来所したらすぐ声をかけて今日の出来事をいつてくれるので嬉しいです。

《回答》

職員の挨拶で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
接遇委員を中心に身だしなみ、マナーの向上、意識向上に努めます。

(5) 苦情、要望への対応について

① 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

(はい 21・普通 9・いいえ 0 無回答 1)

「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない 0
2. 伝える手段がわからない 0
3. 遠慮してしまっている 0
4. 言っても改善されない 0
5. 言っても回答がない 0
6. その他 ()

② 苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

(とても速い 9・速い 10・普通 4・遅い 0・とても遅い 0 無回答 8)

③ 苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

(とても満足 11・満足 7・普通 3・不満 0・とても不満 0 無回答 10)

②・③で「遅い」「とても遅い」若しくは「不満」「とても不満」と回答された理由をお聞かせください

◇広報活動について◇

「凌友会のホームページ」や「年 3 回発行の桂寿苑だより」をご覧になったご感想やご意見をお聞かせください。 <<http://www.ryoyuukai.jp/>>

- ・色んなことに挑戦し活躍されておられ事、頭が下がります。お年寄の事を考えて下さりありがとうございます。
- ・家族に桂寿苑だよりを送って頂いているのでしょうか？勘違いならすみませんが、見ていない様な気がします。
- ・凌友会のホームページは分かりやすいと思います。
- ・迷惑かけている事がよく判ります。
- ・日々お忙しい中、いろいろな催し物等大変有り難く感じます。
- ・行事、行動内容が分かるからとても良いと思います。
- ・すみません、まだ見ていないので次回のアンケートの時に答えます。でも、年 3 回の発行も大変でしょうけど状況が分かると思います。

- ・日頃いつも良くして頂いていますので満足しています。
- ・良く情報を頂き感謝しています。

《回答》

年3回（1月、4月、9月）桂寿苑だよりを発行しており、事務所の受付カウンター、玄関入って左手の棚に準備しています。また、総務課からの預り金報告時に一緒にお渡しするようにしています。ご不明な点があればスタッフまでお尋ねください。

◇他、久保泉桂寿苑についてどんなことでも、ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・安心して預けられる。これにつきます。
- ・お世話になるばかりでこちらからは何の不満ありませんが職員さんから家族に遠慮なく要望を伝えて下さい。例えば身の回りのものの不足や精神面でのサポートなど、助言。
- ・大変お世話になっており感謝しております。
- ・皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。今後共よろしくお願い致します。
- ・落ち着いて安心して過ごせている様で、スタッフの皆様有りがとうございます。
- ・自分に替って面倒をみて頂いて感謝しております。今後も宜しくお願い致します。
- ・面会時間が幅広いので自由に来られるので助かっています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっております。これからもよろしくお願い致します。
- ・日頃いつも良くして頂いていますので満足しています。
- ・いろいろお世話になりありがとうございます。
- ・いつもとても丁寧な対応をしていただき感謝致しております。何もかも任せっぱなしでお世話していただきありがとうございます。
- ・個別的に脳トレや筋トレを入れてほしい。

ありがとうございました。
生活福祉課 課長 豊福寛昭