

## 介護老人福祉施設 桂寿苑

### 入苑者ご家族アンケート結果、回答及び今後の取り組み

#### 25 件回答

#### (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 20 やや満足 3 普通 2 やや不満 不満)

「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 1
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 21 やや満足 3 普通 1 やや不満 不満)

③皆様の知りたい情報は伝わっていますか。

(満足 14 やや満足 8 普通 2 やや不満 不満) 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 20
2. ケアの現状や変更 4
3. 行事の予定と参加の声掛け 2
4. 身体面・精神面の状況 19
5. その他 ( )

《回答》

ご家族がどのような事を知りたいと思われているのかが理解できましたので、今後も変化がみられる際は電話でのご連絡や面会時に日々のご様子についてお伝えしていきます。気になる点や知りたい情報についてはご質問もお受け致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。  
ご意見ありがとうございました。

#### (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 15 やや満足 7 普通 3 やや不満 不満)

「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。

( )

②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

(満足 15 やや満足 7 普通 3 やや不満 不満)

「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 19 やや満足 3 普通 3 やや不満 不満)

「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
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

( )

### (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 15 いいえ 8) 無回答 2

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。

本人が高齢で利用できる状態にない

正月に数時間帰宅をお願いしたい

盆正月の帰宅

現在は家族で対応しているがいつかは利用させて頂きたいと思っています

### 《回答》

「願い事叶えたい券」は外で食事がしたい、好きな所に出掛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。桂寿苑に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)

②1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)

車や職員の調整が必要となりますので、使用される際は事前にスタッフにご連絡下さい。ご意見ありがとうございました。

### (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 13・良い 10・普通 1・悪い・とても悪い 無回答 1)

2. 利用者に対しての言葉遣い

(とても良い 13・良い 10・普通 2・悪い・とても悪い)

3. ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い 12・良い 12・普通・悪い・とても悪い 無回答 1)

4. 服装

(とても良い 8・良い 17・普通・悪い・とても悪い)

5. 身だしなみ(頭髪・化粧)

(とても良い 9・良い 15・普通 1・悪い・とても悪い)

6. 職員の表情や対応・態度

(とても良い 14・良い 8・普通 1・悪い・とても悪い 無回答 1)

7. 電話対応

(とても良い 12・良い 13・普通・悪い・とても悪い)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

みなさんよくお声を掛けて頂き嬉しく思っています情報も共有されており安心  
できます 今後共よろしくお願ひします  
あいさつがとても良い人とあまり良くない人といいます。

《回答》

定期的に気配り、心配りに対しての接遇研修を行っていますが不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後も継続して研修を行っていきませんが気になる点があれば個別で指導を行いますのでお知らせください。気持ちよく面会に来て頂ける様取り組んでまいります。ご意見ありがとうございました。

(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 19・普通 4・いいえ 1 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 1
2. 伝える手段がわからない 1
3. 遠慮してしまっている 1
4. 言っても改善されない
5. 言っても回答がない
6. その他 ( 体調に気をつけて )

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 5・速い 18・普通 4・遅い・とても遅い 無回答 3)

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 6・満足 12・普通 2・不満 1・とても不満 無回答 4)

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

要望を言うとそれとなく要領良く逃げる回答のように聞こえます。事実をしっかりと伝えて下さい

《回答》

頂いたご意見については対応内容を検討し対応させて頂いているつもりですが不十分な面があり申し訳ございませんでした。納得頂けない場合は再度対応方法を検討致しますのでお申し出頂ければ助かります。直接スタッフへ伝えにくい場合は苑内に「ご意見箱」を準備していますのでそちらを活用して頂ければと思います。

ご意見ありがとうございました。

苦情・要望の伝達手段として

①受付担当者： 生活福祉課課長・豊福寛昭

②ご家族相談窓口： 生活福祉課課長・豊福寛昭、生活相談員・真崎智子

③ご意見箱の活用：設置場所（桂寿苑玄関、ふれ愛広場、北棟廊下、南棟廊下）

◇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/>>

いろいろな事を企画されお年寄りの方が楽しく過ごす事が出来ていると思います  
御多忙中に発行してもらって感謝です

お世話になってまだ日が浅いのですが、苑長様の考え方とか苑の将来のことなど、ほんの少しですがこの目で見たいと思いました。各行事の内容にとっても満足しています。ありがとうございます

忙しい中での行事活動、ありがとうございます。

利用者の笑顔と真剣な様子が伝わります

充実していてよいと思います

桂寿苑だよりに掲載して頂き記念になりありがとうございます。

皆さんの楽しい喜びの笑顔が伝わり、種々の行事を体験させて下さり頭が下がります。

◇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。

感謝のみです

訪問時には感じ良く対応してもらって親切で感謝しております。

大変お世話になっております。引き続きよろしくお願い致します。

いつもお食事がおいしいと喜んでます

色々と工夫していただきありがとうございます

職員の方も良い方ばかりで季節の行事など楽しい企画ばかりでいつも感謝しています

いつもいつも各職員様方には笑顔で接して頂き、又やさしく説明して頂き深く感謝しています。ありがとうございます。

母の介護いつもありがとうございます。母の笑顔が見れて喜んでいます

母の体調管理お願いします。

苑全体でいつも健康管理に大変気を使って頂いて感謝しております。栄養面でも本人が『この食事は旨かよ』ととても満足しているようで何よりです。有りありがとうございます。

本人が満足して生活しているので家族も安心しています。職員の皆様には感謝しています。今後共よろしくお願いします。

本人も家族もとても感謝しています。

いつも温かく接していただきありがとうございます。

ご苦労様です!!

ケアハウスから桂寿苑へと心地よく過ごさせて頂き、本人も寂しさから開放され安心して過ごせています。

ありがとうございました。