

きんりゅうケアセンター桂寿苑（入所）

配布数：19名

回収数：9名

（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 (4) やや満足 (4) 普通 (1) 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ください。

1. 連絡をもっとまめに欲しい (0)
2. 聞きたいことが聞けない (0)
3. 連絡内容に納得が出来ない事がある (0)
4. 状態の変化の際、その後の様子についての連絡が不十分である (0)
5. その他 (0)

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

満足 (5) やや満足 (3) 普通 (1) やや不満 (0) 不満 (0)

③健康状態が変化した時やけが等の事故が発生した時の対応はいかがですか。

満足 (5) やや満足 (1) 普通 (2) やや不満 (1) 不満 (0)

④何か困った事や困り事があった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

相談できる (8) どちらともいえない (1) 相談できない (0)

【ご意見】

・職員によりけり

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

施設の職員は、何時でもご家族様からの相談に対応出来るようにと心掛けておりますので、ご不安な事や困りごとがございましたら、遠慮なくご相談いただければと思います。

ご相談の内容によっては、すぐに返答が難しい場合がございますが、必ず返答をさせていただきます。

(2) 施設内環境について

①インフルエンザや新型コロナウイルス等の感染予防や衛生面に配慮されていると感じますか。

十分配慮されている (6) だいたい配慮されている (3)

まったく配慮されない (0)

②新型コロナウイルスに伴う面会制限では、皆様にご迷惑をおかけしております。

今後も感染が拡大し、面会禁止となった場合はどのような方法でご利用者の状況を知りたいですか。

【ご意見】

- ・やはり、顔・表情が見たいですね。でも、叶わなければ電話でも状況を教えてほしいと、思います。面会状態が変わった時点でラインでも、電話でもお知らせ頂ければと思います。
- ・電話連絡など。
- ・ラインで確認。
- ・ライン登録して情報を活用したい。
- ・定期的に発行しているお便りに、いつも行事での様子の写真が同封され、それを見て親族で共有しています。これで十分に様子がわかります。
- ・お忙しいとは思いますが、電話で状況を教えていただければと思います。
- ・今までのように、ご連絡いただければありがたいと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ゆっくり会えない状況下で、ご家族の皆様には、ご不自由やご心配をおかけして申し訳ありません。また、面会制限にご理解いただきありがとうございます。当施設でも、ライン面会やラインを活用して、ご家族様との情報共有を行っております。

ぜひ、ライン登録へお越しいただきますようお願いいたします。

現在、ライン面会や窓越し面会を執り行っていますが、新型コロナウイルス感染症の感染者数が減少してきておりますので、今後は、嘱託医の指示のもと面会制限も徐々に緩和していくことも考えられます。面会方法等が変わった際には、書面等でお知らせをさせていただきます。また、体調の変化などがあられる場合は、お電話にてご連絡をさせていただきます。

定期的に発行しているお便りを見て頂きありがとうございます。桂寿苑のホームページにも、トピックス的な事や活動の様子が分かるように、お知らせを掲載しておりますので、ぜひご覧になっていただければ幸いです。

③生活空間（ユニット）は、安心して快適な生活が過ごせる環境となっていますか。

- 過ごしやすい (3) 普通 (5) 過ごしにくい (0)
 無回答 (1)

④施設環境について、ご意見がございましたらお聞かせください。

【ご意見】

- ・屋外の芝生もいつもきれいに刈られ、雑草も少なく（我が家に比べて）部屋からの眺めもスッキリしています。部屋はよく掃除され、清潔感があります。ありがとうございます。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

当施設の庭には、四季折々の草木があります。お天気が良い日には、自然の風を感じていただけるよう一緒に散歩をしていただいております。

現在、新型コロナウイルス感染拡大により外出の機会も減っている為、お部屋の中で少しでも気持ちよく過ごして頂けるようにと、環境面の整備を心がけております。

(3)「願い事叶えたい券」について

①願い事叶えたい券を利用し、やりたい事や行きたい所はありますか。

ご意見をお聞かせください。

【ご意見】

- ・今はコロナで無理だと思いますが、家族全員集まって食事でもしたいですね。
- ・コロナが落ち着いて、外へ自由に出られる様になれば近場で、食事へ連れていきたいと思っています。四季を感じる所へ連れていきたい。
- ・母の状態から、施設内で安全に静かに過ごせたら十分です。

【返 答】

現在、コロナ感染症の感染者数も減少してきておりますが、外出に関しては、感染症予防の為、嘱託医の指示のもと状況に応じて検討させていただいております。

外出などのご希望や願い事叶えたい券のご利用希望がございましたら、一度お問い合わせください。

(4) 地域密着型推進運営会議について

①「地域密着型サービス運営推進会議」をご存じですか。

はい (6) いいえ (2)

②「地域密着型サービス運営推進会議」にて、取り入れてほしい内容や知りたい情報がございましたらご意見をお聞かせください。

【ご意見】

・運営方針の確認と、実施されていた行事について。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

運営方針におきましては、『創立40周年記念誌』をお送りさせていただいておりますので、ご覧いただければと思います。

また、桂寿苑の理念『自分の入りたいホーム作り・常に相手の気持ちを考えながら安心と夢のある環境作り・利用者と共に笑顔あふれるサービスの提供』を念頭に、事業計画書を毎年作成させていただいております。事業計画書に関しましては、ホームページの情報公表にて閲覧できますのでご覧ください。

ご不明な点がございましたら、お問い合わせくださりますようお願いいたします。

また、本来であれば、2か月に1回地域密着会議を開催することになってはいますが、現在は新型コロナウイルス感染予防のため、行事等につきましては書面をお送りさせていただいております。

来年度はきんりゅうにて当会議を開催できるように計画しておりますので、その際はご参加いただけると幸いです。

定期的に発送させていただいている桂寿苑だよりやホームページにてお知らせを掲載しておりますのでご覧ください。

(5) 職員の接遇について気になる事やご意見等があればお聞かせください。

【ご意見】

- ・コロナ禍で、面会の機会も少なく職員様の接遇については、よくわかりません。
- ・情報が無いので、わかりません。
- ・皆さん、いつも笑顔で素晴らしいと思います。
- ・一生懸命お世話をして頂いていますが、以前と比べると人手が足りていないのでしょうか。少し利用者が我慢をしていると感じる事があります。
- ・コロナ禍でのこの数年、それまでのやり方通りいかない事や、新たにしなければいけ

ない仕事など、ご負担も多いことと感じております。
お手数をおかけし申し訳なく思います。スタッフの皆様には感謝しかありません。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。
職員体勢につきましては、ご入苑者の方がご不自由な思いをされたり、ご家族様にご心配をおかけして申し訳ございません。
昨年に比べ定年退職などで職員が減っており、変動はございますが当施設では、介護職員又は看護師数については、国の基準を上回る配置をさせていただいております。
入苑者の方が我慢される事がない様に、今後も寄り添いながらお世話をさせて頂きたいと思っております。

(6) 苦情・要望の対応についてご意見があればお聞かせください。

【ご意見】

- ・ありません。
- ・コロナ禍で色々大変だと思います、その中で良くして頂いていると感謝しております。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。
コロナ禍の中でも、入苑者の方のお気持ちに沿ったケアを心がけております。
サービス利用の中でお気づきの事がございましたら、いつでもお申し出ください。

(7) ご家族からの、希望・要望等がありましたらお聞かせください。

【ご意見】

- ・ライン登録は他の施設では実際にされているところもあります。
よろしく願います。
- ・早く自由に会えるようになってほしい。
- ・いつも優しく接していただき、感謝しています。自宅でみていた時の自分の態度を反省しています。『母に悪いことしたな～。』
- ・通常の業務の他にコロナやインフルエンザへの注意もあり、大変な中いつもありがとうございます。皆様も体調にお気をつけくださいませ。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。
当施設でも、ラインの活用を行っております。

ぜひ、ライン登録へお越しいただきますようお願いいたします。

ご自宅での介護は、一所懸命になるほど大変な思いをされた事と、ご心労お察しいたします。ご家族様のお気持ちは、十分にお母様に伝わっている事と思います。温かいお言葉ありがとうございます。職員の励みになります。今後もより良いケアができるように取り組んでいきたいと思います。希望・要望がございましたら、いつでもご連絡をお願い致します。

(8) アンケートに追加してほしい項目があれば、ご自由に記載下さい。

ご協力ありがとうございました。