

## 介護老人福祉施設 桂寿苑

### ご家族様アンケート結果、回答及び今後の取り組み

#### 31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 24 やや満足 4 普通 3 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
2. 聞きたいことが聞けない（一方的）
3. 連絡内容に納得出来ない事が多い
4. 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 23 やや満足 2 普通 6 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 19 やや満足 4 普通 8 やや不満 不満

④どのような情報を知りたいと思いますか。

※日々の状況。

※日頃の様子、体調面など。

※生活の様子。

※生活状況等確認したい。（定期的に）

※健康、食事面、面会の日。

※健康状態について。

※たまに何かの行事の時でしょうか。写真を送って頂き、とってもありがたかったです。面会に行った時にはスマホでとって弟たちに送信しますが、やっぱり昔ながらといいますか写真がいいですね。表情もよく分かりやすくて安心します。

※日常の様子。

※日常の生活の様子や体調等について。

※毎日の食事が気になります。

※不具合以外でも日常の様子を定期的にお知らせいただければありがたいです。

※現在の身体の状態等、苑での様子も知りたいです。

※本人が寂しがりやです。なので1人だと不安が強くなるので、大声を出して皆さんに迷惑をかけていないだろうかと心配や不安は本当に大きいです。苑で過ごしている様子が一番知りたいです。それと健康面です。

(回答) コロナ禍で面会を制限しており直接会って頂く機会が限られている為、どの様に過ごしているかと感じられているご家族様も多いと思います。面会時にお伝えさせて頂いたり、お体に変化がある時にご連絡をさせて頂いていますが、よろしければご家族様からのお電話もお待ちしています。最近のご様子等をお伝えさせていただきますのでお気軽にご連絡下さい。

**(2) 職員の接遇についてご意見等あればお聞かせ下さい。**

- ※特になし。
- ※職員の接遇については良くしてもらっています。
- ※スタッフの皆さんよくしていただいて感謝です。
- ※満足。
- ※満足している。
- ※なし。
- ※ありません。
- ※発熱等の連絡を都度して頂きありがとうございます。
- ※1 ヶ月に 1 度事務所に来ますが職員さんの対応にとてもうれしく思っています。心がホッとします。
- ※大変よくして頂いて感謝しております。
- ※特にありません。
- ※一部の方しか分かりません。他の方とは接する時間がないので多分相手が必要としている事を考えながら思いやりをもって作業されていると思います？
- ※特にありません。
- ※半年前、ケガで入院し、8 月末の入所時はリクライニング車椅子使用だったのが、10 月の面会時、きちんと車椅子に座った姿を見た時はおどろきと嬉しさでいっぱいになりました。ひとえに職員皆様のおかげと感謝しております。
- ※いつもお世話になっております。本人からも良くしてもらっていると聞いています。たまに外の空気といって車椅子を押しもらって外（中庭）に出た事を大変喜んでいました。
- ※とても満足です。配慮がいきとどいています。皆さん大変なお仕事なのに、明るく接して頂き有難うございます。
- ※いつもありがとうございます。

**(3) 苦情、要望への対応についてご意見等あればお聞かせ下さい。**

- ※特になし。
- ※ありません。
- ※満足。
- ※コロナの対応。(面会など)
- ※なし。
- ※特にありません。

※物の紛失をたまに聞きますが後の処理はどのようにされていますか？本人に納得するように伝えられていますか？

※面会時に差し入れはできますか？昔から大の巻寿司が好物で、久しぶりに食べさせたいと思いますが、歯の具合もありますし、のりをひっかけてもいけないのでたぶん無理かと思いますが一応お聞きしたいと思いました。

※今の所特にありません。

(回答) 基本的に持ち物はベッドまわりや居室のロッカーに片付けていますが、収納スペースの関係で別の場所でお預かりする事もあります。紛失に関しては、ご本人様にどのような物かをお聞きして探し、確認をして頂くようにしています。ご心配をおかけして申し訳ございません。今後も持ち物の管理を行い安心して頂けるようにします。差しれに関しては病気による制限がない限りは持ってきて頂いて大丈夫です。

できるだけ食べて頂きたいのですが、ご本人様の摂取状況によっては食べて頂く事が難しい場合もあります。差し入れの際はご連絡頂ければ一緒に検討させていただきます。

◇広報活動について◇

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

※特になし。

※満足している。

※楽しそうな雰囲気や何をしているのかが良く分かりますので引き続きお願いします。

※満足しています。

※引き続きよろしくお願いします。

※入苑者の方、デイサービスの方、皆さん楽しそうですね。

(回答) コロナ禍で苑内に入って様子を見て頂く事が殆どありませんので、どの様に過ごされているか少しでもお伝えできればと考えホームページの更新を行っています。

今後ご本人様の表情や様子が伝わってくるような情報を提供できるように努めていきます。

◇新型コロナウイルス感染症対策において、入苑者及びご家族の皆様のご協力に感謝しております。感染状況によっては今後ご協力頂く事があると思いますが、対応に関してご意見やご要望がありましたらお聞かせ下さい。

※面会できる時間帯を増やしてほしい。当日予約でも面会できるようにしてほしい。

※面会時間の回数を増やしてほしい。

※コロナ3年間になり、なお一層の第八派に入りそうですが職員の方々のお世話を受け安心しております。ありがとうございます。

※満足している。

※なし。

※なかなかコロナウィルス感染も終息しませんね。マスクのサイズが合っていない様に感じました。ずり下がってすきまができていたのももう少し小さいサイズのがいい

かなあと感じました。よければ持参します。

※新型コロナウイルスにより感染が拡大している中、日々の介護大変だと思います。リモートでの対応が可能でしょうか？ひ孫達の顔も見せたいと思います。

※コロナ感染症対策に協力してきました。会えない事が一番辛かったです。これまで頑張ってきたのもう少しの辛抱ですね。

※タブレットを使用したリモートでの面会もいいので会える機会を増やしてほしい。マドごし等。

※別にありません。

※仕方ない事だと認知しておりますが、その中でも良く対応していただいていると思います。有難うございます。

※母の手を握る事が出来嬉しかったです。ありがとうございました。

(回答)新型コロナウイルス感染症予防の為、県内の感染状況に応じ面会方法の変更をお願いしておりご迷惑をおかけしています。面会の回数や時間などは感染状況に応じて変更させていただきますのでご理解とご協力をお願い致します。

◇他、久保泉桂寿苑について、ご意見やご要望をお聞かせください。

※特になし。

※スタッフの皆様のおかげで母を安心して預けられています。今後もよろしく願いします。

※満足している。

※地域交流会ありますか？

※なし。

※いつも大変お世話になっております。何かと手がかかるとは思いますが宜しく願いします。

※要望はありません。新型コロナウイルス感染症対策において職員の方に大変感謝しております。担当の真崎さんにもとても感謝しております。ありがとうございます。

※いつもお世話になっております。本人も不安なく生活ができています。ありがとうございます。これからも宜しく願いいたします。

※あたたかくなってきたら、外の散歩とか増やしてほしいです。

※お預けする方は安心していれます。どんなに小さい事でも方報告して頂き感謝です。今後もよろしく願い致します。

※ご迷惑をおかけしていると思います。たくさん。申し訳ございません。でも本人の顔がとても和らぎました。一番ほっとしていますし、皆様のおかげで穏やかに過ごせているようで家族も安心してります。これからもどうぞ宜しく願い致します。

※大変お世話になっております。いつも丁寧に対応いただいて感謝しております。

まだまだ行き届かない所があり、配慮不足や不手際によりご迷惑をおかけする事もあるかと思いますが、頂いたご意見を参考により良いサービスを提供できるように努めてまいります。

ご多忙の中、アンケートにご協力頂きありがとうございました。