

令和5年度

きんりゅうケアセンター桂寿苑（入所） 配布数：20通

回収数：11通

(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 (8) やや満足 (2) 普通 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ください。

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
3. 連絡内容に納得が出来ない事がある
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
5. 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 (9) やや満足 (2) 普通 やや不満 不満

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 (7) やや満足 (3) 普通 やや不満 不満

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 (11) どちらともいえない 相談でき

ない

(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 (9) だいたい配慮されている (2) まったく配慮されていない

②感染症対策による面会制限など、大変ご迷惑をおかけしております。

新型コロナウイルス感染症が5類に移行になったものの、高齢者施設等における感染対策は当面継続となっております。また、インフルエンザが流行しており感染が増加傾向であるため、今後も面会制限が続くことが考えられます。

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】

●今までのように、電話やスタッフの皆様の会話や本人が移っている写真などを見せていただくと様子がわかります。

・ご意見ありがとうございます。

今後もお電話やお写真を撮影して、ご様子をお伝えさせていただきます。

●今、調子のよい時の動画や写真をラインで送っていただいているが、とても有難く感じる。面会の時にはアイパットの大きい画面で見せてもらっている。

・ご意見ありがとうございます。

日頃のご様子がお分かりになればと思ってお送りさせていただいています。今後も継続させていただきます。お言葉、職員の励みになります。

●窓越しでよいので、元気な顔を見たいと思います。

・ご意見ありがとうございます。

ラインや窓越しなど、状況に応じた面会方法をご提案させていただきます。

●食事の様子や普段の様子を短くてもよいのでラインの動画で送っていただきたい。

・ご意見ありがとうございます。

動画の撮影を行いお送りできるようにいたします。

●電話やライン・写真、テレビ電話などで状況や様子などを知らせていただければと思います。

・ご意見ありがとうございます。

ユニット活動や音楽リハビリのご様子、苑の行事参加時にご様子を撮影しお知らせをさせていただいております。今後も行事参加時等にご様子をお送りさせていただきます。

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おりますか。

過ごしやすい (2) 普通 (1) 過ごしにくい

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。

●感染対策で生活空間を見ることはかなわないが環境は整えられていることと思う。

・ご意見ありがとうございます。感染症が落ち着き次第にお部屋での面会を再開予定しております。皆様が過ごしやすいようにスタッフ一同環境整備に努めています。

●長い間個室に入っていないので、わかりません。

・ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけしております。

3月1日よりお部屋での面会を予定しております。生活がしやすいよう環境整備に努めて折ります。

●入所時に部屋に入っただけで、わかりませんがお世話していただいている方々の話やヨスから快適に過ごしていると思っていいです。

・ご意見ありがとうございます。皆様が快適に過ごしていただけますように、施設環境を整えてまいります。

●入所の母たちが、ユニットの中でよいので全員でテレビのモニターの画面を見て、歌をうたったりしてほしい。(みんな一緒に。先日写真を見てよいことだと感じました。)

・ご意見ありがとうございます。現在、定期的に入所ユニットにて30分程度音楽リハビリ(体操や歌をうたう。)の実施を行っております。その時のご様子など皆様に共有させていただきます。

(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。

●今は面会制限がある中で無理だと思いますが、家族全員集まって食事でもできればと思います。

・ご意見ありがとうございます。

主治医とも相談を行いながら、皆様の意向に沿えるようにと考えております。

●暖かくなったら、フラワーパークへ連れていきたい。

ご意見ありがとうございます。

予定時期になりましたら、お声掛けをお願いいたします。主治医へ相談をさせていただきます。

(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 (10) いいえ (1)

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。

【地域密着会議についてのご返答】

地域密着推進運営会議とは、厚生労働省令において、地域密着介護老人福祉施設入所者生活介護の事業を行う事業者は、義務的に設置・開催しなければいけないと規定されています。利用者、利用者家族、地域住民の代表者、区市町村職員又は地域包括支援センター職員が参加を行っています。

2か月に1回以上会議を開催し、提供しているサービスの内容等の活動状況を報告し、評価を受けるとともに、皆様より必要な要望や助言を伺っております。

現在コロナウイルス感染症予防のため、開催を中止させていただいておりますが、2か月に1度書面にて状況を郵送させていただいておりますので、ご確認をお願いいたします。再開を行う際には、皆様へご連絡を行いますので、是非ご参加をお願いいたします。

(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。

●よい対応をしていただいていると思います。

・暖かいお言葉をありがとうございます。職員の励みになります。

●女性の職員の方が、外国人のスタッフの方への厳しい口調での指導を目の当たりにしたことが一度あり、ショックを受けた。命にかかわることでなければもっと穏やかにお願いしたい。

・貴重なご意見をありがとうございます。不快ご不安な思いをおかけいたしましたこと深く、お詫び申し上げます。いただいたご意見は早急に職員全員へ周知を行い、接遇について注意喚起を行っております。今後もお気づきのことが御座いましたら、ご意見をお願い申し上げます。

(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。

(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。

●とてもよくしていただきありがとうございます、感謝しています。

・暖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。

●距離的に離れているためなかなか会えず、叔母に申しわけない気持ちでいっぱいです。

スタッフの皆様によくしていただいていることで安心することができます。

いつもありがとうございます。

・遠方に離れていると、ご不安なこともあると思います。季節に触れその折々の品をお送りいただいた物は、ご本人様へお話をしながら提供をさせて頂いております。大変喜ばれておられます。不安なことや疑問に思われることがございましたら、ご遠慮なくお電話でお尋ねください。

●早く室内で面会出切る様になってほしい。面会時間の延長も希望。

・ご意見ありがとうございます。

お部屋での面会が延期となってしまう申し訳ございません。お部屋での面会は感染症が落ち着き次第再開を予定しております。面会時間に関しましては、主治医が状況を鑑みその時々に合わせて設定をさせて頂いております。ご不便をおかけいたしておりますがご協力をお願い申し上げます。

●面会時に日頃の母の様子を知らせていただけて、とてもありがたく思っております。これからも日頃の様子をお知らせいただきたく思います。

・ご意見ありがとうございます。

今後も折に触れ、日頃のご様子をお伝えさせていただきます。ご質問等ございましたら、ご遠慮なく職員へご連絡をお願いいたします。

(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。

※アンケートについて、ご不明な点がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでお尋ね下さい