

## 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

#### 29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 22 やや満足 4 普通 3 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 (1)

2. 聞きたいことが聞けない (1) (こちらから聞きたい要望を)

(回答)

ご家族様からの要望をお聞きする環境や雰囲気作りができておらず申し訳ございませんでした。現在、介護計画はご家族様に苑に来て頂きご説明をさせて頂いています。計画ご説明の時や面会の時に、ご本人様のご様子をお伝えさせて頂いていますが、ご不明な点やご要望がないか等、お声掛けをさせて頂きます。

3. 連絡内容に納得出来ない事が多い (0)

4. 体調の変化の際、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 ( )

##### ②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

( 満足 21 (聞きたい事は聞けています) やや満足 5 普通 2  
やや不満 1 不満 0 )

(回答)

介護内容のご説明が不十分で申し訳ございませんでした。感染症予防の為面会制限をしていた時は計画書をご自宅へ郵送しておりましたが、現在はご家族様に施設に来て頂き直接お会いしてご説明をさせて頂いています。ご不明な点がございましたらお尋ね下さい。

③健康状態が変化した時やけが等の事故の発生した時の対応はいかがですか。

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

④何か困ったことや聞きたいことがあった時に、気軽に施設の職員に相談できますか。

( 相談できる 2 8 どちらともいえない 0 相談できない 0 無回答 1 )

## (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 2 2 だいたい配慮されている 7 まったく配慮されていない 0)

②感染症対策に関して、面会制限などへのご理解・ご協力に感謝しております。高齢者施設における面会は、施設のご利用者やご家族等にとって重要なものとの考えで、色々な形で面会は継続しながら、感染対策を行っていきたいと考えております。感染症対策・面会についてご意見等あればお聞かせください。

- ・感染症対策については日々ご苦労されていることと思います。面会者としては、体調に気を付けて持ち込まない様にする事が大切な事と考え、いずれ制限なしに面会したり、様々な行事で義母と参加出来る日を楽しみにしております。
- ・30分以上面会が出来嬉しかったです。ありがとうございました。来年も面会を楽しみにしております。
- ・面会につきましては、日頃どのように生活しているか見たいので、居室での面会が出来れば幸いです。
- ・入所したばかりでしたが突然の面会も対応して頂いてよかった。
- ・今の状態でいいようです。
- ・施設の対応にしたがいます。
- ・特になし。
- ・よろしくお願いします。
- ・ありません。
- ・いつもお世話になっております。面会にもいろいろ配慮いただきありがとうございます。
- ・施設の方針おまかせします。大変でしょうがよろしくお願いします。
- ・特にありません。
- ・短時間でも会える事でほっとします。スタッフの皆様のおかげです。ありがとうございます。

- ・面会時間を例えば 14 時～17 時 e t c …のばしてほしい。予約なしでも面会できる  
よう対応して頂きたい。

(回答)

面会に関してはご不便をおかけしており申し訳ございません。令和 5 年 11 月までは、前日までの予約で月 2 回、14 時 30 分～15 時 30 分の間で 15 分間の面会でしたが、12 月より 9 時～11 時 30 分、14 時 30 分～15 時 30 分の間で 30 分間の面会に変更し、回数制限はなく対応させて頂いています。面会方法や時間等は感染状況に応じて変更させて頂きますので、ご理解とご協力をお願い致します。

- ・本人がほぼ寝たきりのため、タブレットなどで面会が可能であれば、直接会えないにしても顔を見る事ができるので安心するし、限られた時間の中でしか行けない現状より「面会」としての回数が少しでも増やせたらと思います。(すでに実施されていたり、以前行って利用が少なく中止されたなどあれば申し訳ありません)

(回答)

タブレットでの面会も対応できますので、ご希望の方はご相談下さい。

③施設環境について、ご意見等あればお聞かせください。

- ・季節に応じて必要な物を連絡して頂けると助かります。
- ・とても良く整理されていてきもちが良いです。
- ・なし。
- ・いつもきれいにさせて頂いてありがとうございます。寝具などホコリがよく立つ環境なので大変だと思いますが清潔、整備していただいて、樹木もいつもみてもきれいです。桜などの花の季節は通るのが楽しみです。
- ・特になし。
- ・ありません。
- ・特にありません。
- ・とても良いです。

(3) 職員の言葉づかい、身だしなみについて気になることやご意見等あればお聞かせください。

- ・毎回気持ちよく対応して頂いている。
- ・1Pにありましたが、大変気持ちよく対応して下さいって感謝しています。ありがとうございます。
- ・ていねいに接していただけて満足しています。
- ・なし。
- ・いつもきちんとされていると思っております。

- ・特になし。
- ・ありません。
- ・いつも丁寧な対応で感謝しています。
- ・特に気になるような事はありません。明るくとても丁寧な対応です。
- ・スタッフの感じの良い対応に好感がもてます。
- ・とても親切、ていねいな対応をしてくださると思います。

- ・職員様、大変な中笑顔で接して頂き嬉しく思っております。(介護等) 欲を言えば、窓口の対応(電話等) 冷たい感じがして気になります。暖かい声かけがもう少しほしいと思います。毎回(ほとんど)

(回答)

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。声のトーンや話し方など接遇面の研修を行い改善していきます。

#### (4) 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。

- ・コロナの嵐が去ればいいですね。
- ・なし。
- ・申し出しやすいふんいきを作っているのをお願いなどしやすいです。いつもありがとうございます。
- ・大変良くして頂いている様子が伺えます。いつもありがとうございます。
- ・特になし。
- ・ありません。
- ・特にありません。

#### ◇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/>>

- ・非常に役立っています。
- ・なし。
- ・少しでもふだんのいきいきした姿を見る事ができるので楽しみにしています。
- ・いつも楽しみに拝見させていただいております。今後の記事等も益々より良い物となる様に期待しております。
- ・特になし。
- ・よろしくお願ひします。
- ・「桂寿苑だより」で季節のイベント等の様子がわかり、母もたぶん楽しく過ごしていると思います。変化の少ない生活の中でも楽しみにしていることと思います。よろしくお願ひします。
- ・更新もまめにされております。見やすいと思います。

- ・桂寿苑だよりにはいつも笑顔がいっぱい！！生き生きとした高齢者の方々の表情をみていると私たち家族も安心と感謝で心がいっぱいになります。
- ・様々なさくらがたくさんあるのに驚きました。春が楽しみです。

・いろいろな写真を見せて下さい。

(回答)

コロナが5類に移行後は、感染症対策を行いながら少しずつ季節の行事等も行う事ができるようになってきました。今後ご本人様の表情や様子が伝わってくる様な情報をお届けできる様に努めていきます。

◇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。

- ・とても良くしていただいて母も喜んでおります。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・健康悪化に対する情報が悪い傾向になるとすぐ連絡して下さい。
- ・満足しています。
- ・今後ともよろしく申し上げます。
- ・いつも大変良くしていただいてありがとうございます。
- ・なし。
- ・特になし。
- ・ありません。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。
- ・令和5年12月よりお世話になっております。どうぞよろしくお願い致します。
- ・お預けする方は安心していれます。今後も宜しくお願い致します。
- ・特にありません。
- ・まだ母が入所したばかりで良く分からない事だらけなので、今後ご迷惑をお掛けしますがよろしくお願い致します。

・夕方職員さんが帰られる時間が以前より早くなり、入金などに訪問するのに時間があわず入金が遅れる時があります。何か方法が他にあればご迷惑をかける機会が減るのでと思っております。対処方法があれば教えてください。よろしくお願い致します。

(回答)

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。入金に関しては盆、正月、土日、祝日関係なく365日、8:30~17:30の時間帯で総務課の職員がおりますので、お忙しい所申し訳ございませんが、ご都合があう時に来苑して頂ければと思います。

また、直接本人様の口座に振り込む事もできますのでご相談下さい。

以上がアンケートの集計結果及び回答となります。  
まだまだ行き届かない所がありご迷惑をおかけする点があると思いますが、  
今後も頂いたご意見を参考にしながら、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のご協力頂きありがとうございました。