

きんりゅうケアセンター桂寿苑（入所）

配布数：20 通

回答数：13 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（13） ☐やや満足（0） ☐普通（0） ☐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
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

【ご意見】

- ことある毎に大きな声で優しく声掛けをしながら介助して頂いております。
ありがとうございます。

【返答】ご意見有難うございます。声の大きさは問題ありませんでしょうか。びっくりされない様しっかりと聞き取れるようにとご入苑者一人一人に合わせた声のトーンでお話をさせていただいております。お気づきのことがございましたら、遠慮なくお申し出をお願いいたします。

【ご意見】

- 母が穏やかに過ごせているのも、皆様のおかげだと感謝しておりますいつも母に寄り添って介護していただき、嫌そうな態度も見せず優しく接していただき有難く思っています。

【返答】・職員へのご配慮ありがとうございます。仕事に誇りをもって接しさせていただいております。お気づきのことがございましたらご意見をお願いいたします。

【ご意見】

- 面会時には見る事ができなくなった楽しい表情や嬉しい表情を日常の中でとらえていただき、動画や写真をLINEで送っていただき温かい気持ちになります。

【返答】・ご家族様に安心していただけるように、面会時間内では見る事が難しい、日々の生活の中のご様子をご連絡させていただいております。今後も一瞬一瞬のご様子を切り取りながら、お送りさせていただければと思っております。

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

☐満足 (13) ☐やや満足 (0) ☐普通 (0) ☐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。

【ご意見】なし

【返答】

・介護内容等でご質問がございましたら、いつでもお申し出ください。

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 (11) ☐やや満足 (2) ☐普通 (0) ☐やや不満 (0) ☐不満 (0)

このような対応をしてほしい等、取り入れてほしい内容がございました お聞かせください。

【ご意見】

●県外に離れていて、なかなか思うように面会に行けないので出来れば回復状況を定期的に連絡して欲しい（2回目の転倒時に大事にはならなかったと報告を受け案じたがその後はどうなのか教えて欲しい。）基本満足しています、有難いと思っています。

【返答】・ご心配をおかけいたしましたこと申し訳ございません。今後は定期的にご連絡をさせていただきご報告させていただくようにいたします。

【ご意見】

●熱が出たり、倒れたりした時、適切に対応して頂き連絡もすぐにいただきました。その後も経過を連絡してもらい安心できました。

【返答】・ご心配をおかけすることもあるかと思いますが、ご安心して頂けるようにこまめにご連絡を差し上げたいと思っております。

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 (12) ☐どちらともいえない (1) ☐相談できない (0)

【ご意見】

●信頼感があります。

【返答】・有難うございます。皆様の信頼を裏切らないようにしていきたいと思っております。

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 (11) ☐だいたい配慮されている (1) ☐まったく配慮され

ていない (0)

②新型コロナウイルス感染症が 5 類に移行になり、面会時間と場所の緩和を行いました。面会時間を 10 時から 15 時（最長 1 時間）、面会場所をお部屋で昼食もお部屋にて一緒に召し上がっていただくように緩和されました。

面会方法で、ご意見がございましたらお聞かせください。

【ご意見】

●何人まで面会で会えるか、前聞いたときは 2～3 名と聞きました。5～6 名でも大丈夫でしょうか。

【返答】

・人数制限はございません。人数が多くなりましたら、広いお部屋でのご面会をお願いする場合がございます。

【ご意見】

●やはり部屋での面会がリラックスできます。こちらもうっくり話ができる気がします。本人は寝たまま目を閉じたままで一方的に話をしますが聞いていると感じます。

【返答】

・お部屋でゆっくりとご家族でのお時間を持っていただければと思っています。ご家族の話声はご理解されておられると思います。

③ 今後また感染症流行し、面会禁止や制限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】

●動画などで現況を知らせていただけたら嬉しいです。

【返答】

・ご意見ありがとうございます。ご登録いただいている、LINE にて動画やお写真を今後もお送りさせていただきたいと思います。また、LINE のご登録をされておられないご家族へはお電話にて状況などのご連絡をさせていただきます。

【ご意見】

●これまでのように文書で送付いただきたいです。

【返答】

・ご意見ありがとうございます。お知らせや書類など郵送させていただくことがあるかと思しますのでよろしく願いいたします。

【ご意見】

●スマホ・パットなどオンラインの活用。施設の外での短時間の面会など。

【返答】

・ご意見ありがとうございます。スマホなどを活用しご連絡をさせていただきたいと思いますが、感染症の流行により面会禁止などの制限をさせていただく際は施設外でのご面会もご遠慮をお願いさせていただきたいと考えております。

④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（12） ☐ 普通（1） ☐ 過ごしにくい（0）

⑤ 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】

●満足です

【返答】

・ありがとうございます。今後も満足していただけるよう環境整備に努めていきたいと思っています。

【ご意見】

●ユニットの入り口に季節ごとのしつらえをしてあるのにホッコリします。有難うございます。

【返答】

・ご意見ありがとうございます。少しでも季節を感じていただければと考え、職員にて飾りつけを行っております。今後も励んで行きたいと思っています。

(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】

●墓参りなど利用させていただき有難い。今後は買い物などさせていただく予定です。

【返答】・有難うございます。送迎のみも出来ますので、今後も是非活用していただければと思います。

【ご意見】

●出来るなら施設のお部屋をお借りして大好物の料理を持ち込み、家族集合して食事がしたい。

【返答】・人数や食事内容等、是非ご相談ください。

【ご意見】

●半日券を使い母と共に法要を営むことができ感謝しております。初めは帰宅に不安もありましたが、職員さんが同行していただき安心しました。

【返答】・早めにご相談をいただければ、職員も同行させていただきますので、また是非ご活用いただければと思っています。

(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 (12) ☐ いいえ (1)

【地域密着型サービス運営推進会議とは】

地域密着型推進運営会議とは、厚生労働省令において、地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護の事業を行う事業所は義務的に設置・開催しなければならないと規定されています。入居者・入居者家族・地域住民の代表・市区町村職員又は地域包括センター職員が参加を行っております。

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

是非、ご参加をしていただけるようお願いいたします。

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】 ●一度参加させて頂いてまだよくわからない。

【返答】

・ご意見ありがとうございます。2 か月に1回行っておりますので今後も是非ご参加をお願いいたします。

【ご意見】 ●これまでのような進め方で良いと思います。

【返答】

・ご意見ありがとうございます。今後も地域に密着した施設で、皆様に安心していただけるよう頑張っていきたいと思います。

(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。

【ご意見】

●母によく寄り添ってもらって、ありがとうございます。何かあってもすぐ連絡いただけるので助かります。

【返答】

・有難うございます。日々の生活の中でその人らしく生活を送っていただけるように寄り添っていければと思っています。

【ご意見】

●ことある毎に大きな声で優しく声かけしながら介助して頂き有難うございます。

【返答】

・有難うございます。声の大きさは大丈夫でしょうか。お声掛けを行い、ご理解をしていただきながらケアを行いようにさせていただきます。

(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】 なし

(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】

- 母は花が好きです。怪我の後どれくらい機能が回復するかと。101歳と言う年齢もありますが、施設の中で花の生ける場所・機会等あれば生けさせてほしい。
 - ・ご意見有難うございます。そのような機会を作っていけるように努力していきたいと思います

【ご意見】

- いつ伺ってもよくして頂いていることが分かり伝わってきます。お世話していただき感謝の気持ちをお伝えします。有難うございます。
- ・温かいお言葉有難うございます。職員一同誇りをもってケアを行っております。

【ご意見】

- お忙しい中にも状態の変化や様子を写真や動画でお知らせ頂き有難うございます季節柄ご自愛ください。今後もよろしくお願いいたします。
- ・職員へのお心遣いをいただき有難うございます。日々のご様子を少しでも届けられればと職員一同思っております。こちらこそ今後ともよろしくお願いいたします。

【ご意見】 ●今後座位での入浴は可能ですか？

【返答】

特別養護老人ホームであり、生活の場となっております。入浴は入苑者一人ひとりの身体状況に合わせて安全に入浴していただける入浴方法を取らせて頂いております。高齢者の方は、前屈姿勢になられた際に転落の危険もあり、浴室は滑りやすく二人介助であっても危険になります。ご本人様が安全・安楽に入浴をしていただくにはご本人に合った入浴方法が適切かと考えており、状態に応じて入浴形態を変更しております。

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。

【ご意見】 なし

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。