

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

24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 **17** ☐ やや満足 **3** ☐ 普通 **1** ☐ やや不満 **1** ☐ 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 (**0**)
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 (**1**)
5. その他 (

- ・ 連絡をもっとまめに欲しい。
- ・ 体調変化の際、その後の様子についての連絡が不十分である。

(回答)

連絡が不十分な所があり申し訳ございませんでした。体調変化でご連絡させて頂いた後は、その後の連絡を行う事でご様子が分かるようにさせていただきます。

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

(☐ 満足 **18** ☐ やや満足 **2** ☐ 普通 **3** ☐ やや不満 **1** ☐ 不満 **0**)

- ・ やや不満

(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。担当者会議や面会に来られた際にご本人様のご様子をお伝えさせていただきます。ご家族様からも知りたい内容がありましたら職員へお尋ねください。

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 **2 1** ☐ やや満足 **2** ☐ 普通～☐ やや不満 **1** ☐ 不満 **0**)

・ 普通～やや不満

(回答)

体調面の変化や怪我の際はご連絡をさせて頂いていますが、対応が不十分で申し訳ございませんでした。分かりにくい点等ございましたら主治医や看護師からもご説明させて頂きます。ご不明な点がございましたら遠慮なくお尋ねください。

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 2** ☐ どちらともいえない **1** ☐ 相談できない **1**)

・ 相談できない。

(回答)

ご相談できる環境、雰囲気ではなく申し訳ございませんでした。面会時等、ご本人様のご様子をお伝えさせて頂く際に、お困りごと等ないかこちらからもお声掛けさせて頂きます。施設内に相談箱も準備していますので直接話しにくい際はご活用ください。

(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 **1 8** ☐ だいたい配慮されている **6**
☐ 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。

- ・ 色々な面で良くしてもらって感謝しております。
- ・ 連絡をまめに行って下さいましていつも感謝しています。事務所の方の丁寧なもてなしと暖かい挨拶等とても厚く感謝しています。
- ・ 感染がこわくて（自分たちがうつす側になるなど）なかなか足を運ぶのもちゅうちょします。そんな中細心の注意を払って介護して下さっている状況、感謝しかありません。ありがとうございます。

- ・現状のままで良いと思う。
- ・無し。
- ・良く対策されています。
- ・入所者に負担がかからないような面会方法は？
- ・いろいろと配慮頂き、ありがとうございます。
- ・苑の方針に従います。緩和される事を願ってます。
- ・感染症対策として、入所者への面会制限などは当然のことと思います。制限のレベル感としては問題ないと思いますが、今後の感染状況次第ではもっと厳しくなってもやむを得ないと思います。
- ・いつもお世話下さりありがとうございます。本人も不満を口にする事なく、平穩に生活していると言っており安心しております。
- ・毎月1回程見舞いに来ました。元気な様子で安心しました。いつも桂寿苑の皆様方には大変お世話になりお礼申し上げます。今後共よろしく願い申し上げます。
- ・いつも皆様のご尽力に感謝しております。現状で良いと思います。面会の度に職員の皆様にお声かけを頂き励みになります。

- ・面会できる部屋がかぎられていると思いますが、広すぎたり（部屋が寒々しく）雑音（テレビや集会所）などで会話がしにくくなったりしてます。

（回答）

感染症予防の為、現在面会は広場でさせて頂いております。広い空間の為、室温調整やパーティションで仕切りを作る等して面会がしやすいようにしていきます。音に関してはご負担をおかけしています。隣が共有スペースで皆様が過ごされる場所となっておりテレビや音楽の音などがする環境となっています。音量調整を行う等配慮しながら対応をさせて頂きます。感染状況に応じ面会場所の検討をさせて頂きます。

③施設環境について、ご意見等あればお聞かせください。

- ・皆さん良くされています。
- ・特にありません。四季を感じられて、とてもよく管理されていると思います。季節の野菜がすくすく育っているのを見ると安全にも配慮して、食にも対応いただいていると思います。ありがとうございます。
- ・無し。
- ・コロナ後の利用ですが、家族としては施設環境としては良くわかりません。
- ・特にありません。
- ・特に問題ありません。
- ・四季折々の花も咲き良いと思います。もう少しお花（鉢植えでも）があれば有難いです。大変と思いますので現状でかまいません。

- ・ 整理、整頓されていますか？

(回答)

行き届いていない所もあると思います。居室担当、各ユニットで居室、共有スペースの整理、整頓を行い快適な環境作りを行っていきます。

(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。

- ・ 電話の対応でも言葉でも良くされています。
- ・ 職員の言葉づかいなどとても気軽に対応して頂くのでとても感謝してます。面会する時も姉さんの顔を見たらホッとします。幸せそうでこれも職員の皆様のおかげだと思いうれしく思ってます。
- ・ 特にありません。いつも笑顔ですぐに対応下さいます。身だしなみも利用者さんに引っぱられたり汚されたり大変だと思いますが、そんな状況を感じさせる事なくきちんとされています。
- ・ いつも職員さんに感じ良く接してもらい有りがたく思っています。
- ・ 無し。
- ・ ありません。
- ・ 丁寧な対応だと思います。
- ・ 親切的な言葉づかいで、大変良いと思います。
- ・ 特にございません。

- ・ マニキュアの色は少しお考え頂きたいと思います。
- ・ 全般的に問題ないと思います。入所者に対しての話しかけですが、幼児に対する言葉づかいが多いようですが若干きになります。
- ・ たまにTEL対応の担当が事務的であったりして何？と思う事があります。
(すべての方ではないのですが)

(回答)

接遇の面で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。言葉使いや身だしなみは仕事中にふさわしいか、相手からどう見えているか、どう聞こえているか、不快感を与えていないか等職員間へも教育を行い、皆さまに安心して過ごして頂ける環境作りを行っていきます。気になる点がございましたらお知らせください。

（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。

- ・ 特別ありません。
- ・ 今の所ありません。
- ・ いつもよく対応していただいてありがとうございます。問い合わせにもすぐ返事を頂き安心しております。
- ・ 無し。
- ・ いつもお世話になっております。
- ・ コロコロ状態が変わる母に対して、皆さんうまく接して頂いて感謝してます。いつもありがとうございます。今後、どのように低下していくのかわかりませんが、よろしくお願いします。
- ・ 特にございません。

- ・ 連絡等もう少し具体的にさせて頂けたら…。要件のみは少し物足りなさを感じます。

（回答）

連絡内容が不十分で申し訳ございませんでした。伝わりやすくご説明できるように連絡前に内容を確認しておりますが、分かりにくい点がございましたらお尋ねください。

◇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/>>

- ・ ただ感謝するばかりです。
- ・ 行事毎にいきいきとした入所者の方の笑顔を見るたびに良い施設だなと思います。動画など見られたらもっとうれしいかなと思います。
- ・ 無し。
- ・ 桂寿苑だよりはいつも楽しみに待っております。編集等大変な中ありがとうございます。
- ・ ホームページは見た事ありません。桂寿苑だよりはホームに入って1回しか見ていないので良くわかりません。
- ・ 苑の様子がわかり、ありがたいです。
- ・ お忙しい中、よく更新されていると思ってます。
- ・ 入所者の方々、皆、楽しそうです。
- ・ 良くまとめてあると思います。

- ・ 個人情報などの制約もありますが、写真をもう少しほしいです。

（回答）

感染症対策を行いながら少しずつドライブや季節の行事を行う事ができるようになりました。できるだけ写真を載せ、今後もし本人様の表情や様子が伝わってくる様な情報をお届けしていきます。

◇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。

- ・いつも良くして頂きありがとうございます。
- ・いつ訪問しても、表もきれいで気持ち良いです。本当にありがとうございます。
- ・いつも入所者等への手厚いご配慮頂きありがとうございます。家族としても安心して過ごすことが出来ております。施設もかなり老朽化しているようですので、出来れば建て替えられることを願っています。
- ・特にありません。これからも母の事をよろしくお願いします。
- ・入所者（父）が不平不満と過大要求を繰り返している中で、皆様方が辛抱強く対応していただいていることに感謝しております。ご迷惑をおかけしますが、今後ともよろしくお願いいたします。
- ・無し。
- ・スタッフの皆さんにお手をかけると思います。宜しくお願いします。
- ・コロナウィルスやインフルエンザ等、こちらは感謝するばかりです。皆様もお身体を大事になさってください。

- ・担当者会議をその月の中旬頃に連絡がありますが、変則勤務をしているので急には予定がつきにくい事が多いです。もっと早めに連絡をして頂きたいです。

(回答)

こちらの都合で連絡をしてしまい申し訳ございませんでした。月初めに連絡を行う事でご家族様の予定が立てやすい様にさせていただきます。

以上がアンケートの集計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にご協力頂きありがとうございました。