

## 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

#### 25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 21 やや満足 2 普通 1 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 22 やや満足 2 普通 1 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 20 やや満足 2 普通 2 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。

※コロナ禍にて施設の中での様子がわかりません。写真とか送って下さると幸いです。（以前は誕生の時撮ってもらいました）

※身体に異常がある時は常にご連絡いただいているので感謝しています。

※状態の急変とか知らせて頂いていますので十分です。

※母の健康、必要な物をどんどん言って下さい。

※差し入れの食べ物等がどこまで可能なのか知りたいと存じます。遠く離れているので何かで喜ばせたいと思いますが食べ物しか思い浮かびません。本人の体調など状況、状況で違うと思いますのでよろしくお願いします。

※健康状態、気分（心）の状態、食欲など。

※満足して居ます。

※コロナ禍母ともなかなか会えないので現在の現状をネットでも見れる様にして欲しい。

※健康状態や日常生活の様子。

※毎日どうゆう表情でどうゆう生活をしているか知りたいです。

※まめに連絡して頂いていますから他には有りません。

※元気にすごしているか。

※その都度連絡を頂きありがとうございます。情報については現状に満足しています。

※なし。

《現在、新型コロナウイルス感染症予防の為面会を中止しており直接お会いする機会が殆どなくどの様に過ごされているだろうかと感じられているご家族様も多いと思います。お体に変化がある時は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お電話を頂ければ最近のご様子等をお伝えさせて頂きますのでお気軽にご連絡下さい。

差し入れに関してはお病気による制限がない限りは特に制限はしておりませんがその時のご本人様の状況や食べ物の形態によっても変わりますので事前にご連絡を頂ければと思います。》

## (2) 職員の接遇についてご意見等あればお聞かせ下さい。

※特にありません。良くしてもらっているので安心してしています。

※満足

※皆さんに良くして頂いている様で母も喜んでいます。

※コロナ禍での面会やリモート面会での職員の方のお心遣いや優しさに感謝で一杯です。久保泉担当の大坪様、池田様いつもありがとうございます。

※安心して任せております。

※満足して居ます。

※いつも少ない事でも連絡をしていただき安心してお任せできています。いつも感謝しかありません。

※いつもお世話になっております。今後もよろしくお願いします。

※いつも穏やかにていねいにお電話下さりありがとうございます。

※大変良くして頂いて感謝しています。

※コロナ禍での対応大変と存じます。何かとお世話になりますがよろしく申し上げます。接遇は親切で感謝します。

※いつも親切丁寧に接して下さいありがとうございます。

※なし。

## (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。

※衣類の補充が必要か知りたい。

※苦情ではございませんが病気をしていた入所者の方の家族へ「きつい言葉」をかけているスタッフの方がおられ残念でした。コロナ禍で皆様ピリピリされておられると思いますが家族はお任せして何もする事が出来ません。その看護師の方の言動がもう少し相手を思いやる言葉でしたら良かったでしょうと思います。

※無し。

※持って行った洋服やシャツ等が確実に本人に帰って来ているのかが不安になる。全

く違う物が入っていたり渡していた物がなかったりいう事が多すぎます。それぞれの利用者個人ネットがあれば良ければ購入して持って来ます。

※早くコロナが落ち着いて外出させてあげたいと思っています。毎日職員に皆さんにお世話になり有りがたいです。

※ありません。

※なし。

《職員の接遇の件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。

身だしなみや言葉使い等接遇の勉強会を今後も行い皆様に安心して過ごして頂ける環境作りを行っていきます。

衣類の件に関しましても不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

持ってきて頂いた衣類は名前を確認し名前がない時はこちらで記入してご本人様のロッカーになおしております。洗濯に出した物をなおす際は名前を確認しておりますが確認が行き届いておらずすみませんでした。名前をしっかりと確認する事で間違いがない様にしていきます。》

#### ◇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」「40周年記念誌」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/>>

※苑内での利用者の皆さんの生活が知れて良いです。

※カラー刷りになってからは桂寿苑だよりも見やすく見ろうという気持ちになっています。どれも分かりやすく良いと思います。

※ホームページに写真を多く掲載して頂けると遠方の親戚も近状が分かり助かります。

※母の写真も出してもらいたい。

※入所者の皆様の笑顔を見て楽しんでおられると思いました。又、時にふれお写真を撮って下さるので有り難いと存じます。

※一つ一つの行動を大切に続けてくださる様子が心が暖まります。

※特別無し。

※日頃のお世話ありがとうございます。季節の行事やお楽しみ会も企画されており家にいる時より変化がありありがたく思っております。

※すばらしい歩みだと思い拝見致しました。

※桂寿苑だよりで出来ればページ数を増やし写真掲載を大きくして頂ければ幸いです。

※いつも楽しく見えています。

《感染症予防の為季節の行事や誕生会は各町単位で行っています。できるだけ写真を載せてご本人様の参加時の表情やご様子が分かる様にと取り組んでおります。

今後もその場の雰囲気や情報が伝わってくるような情報を分かりやすく提供できる様に努めていきます。》

◇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とも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。

※面会できる時間帯が午前の1時間なので午後もお願いできたらと思います。

※面会できるように願っています。皆さんの努力に感謝です。

※面会出来るようになりましたらすぐに連絡下さい。

※皆様も大変な事と推察いたします。私達もマスク、手洗い、うがい等はもちろんですが自分自身の体調をまず気を付けたいと思います。対応は面会の禁止等現状もきちんとされているのでそれに協力したいと存じます。ただ入所者の方でマスクをしておられない方を見受けられるので心配です。

※今回のオミクロンはそのうち夏くらいには終息しているでしょうが老人保護の懸命の措置に頭の下がる思いです。

※無し。

※オミクロン株の感染が広がり大変だと思います。私達も十分気をつけ感染対策を心がけております。早く面会ができる日が来ることを願っています。

※面会出来る様になりましたらお電話お願いします。

※園のスタッフの皆様も大変でしょうが私達も出来る限り協力してコロナが終息するのを待ちたいと思います。

※感染症対策大変な事だと思います。ご苦勞様です。そんな中で介護をお任せしてすみません。いつも感謝しています。今後とも協力していきますのでよろしくお願い致します。

※コロナ対応大変お疲れ様です。面会に行きたいけれどもし感染と考えると当事者だけでは済まないのです！！

※ありません。

※大変な状況の中本当にご苦勞様です。そしてありがとうございます。職員の皆様も体調に気をつけて下さい。よろしくお願い致します。

《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。ご協力のお陰で今日まで日々穏やかに過ごす事ができている事に感謝申し上げます。

現在、対面での面会は中止していますがオンライン面会は引き続き行っていますのでよろしければご予約下さい。》

◇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。

※特にありません。

※いつもありがとうございます。母をよろしくお願い致します。

※面会に伺う度にスタッフの方が「ありがとうございます」と笑顔で挨拶をされていたので良い印象を受けております。ただ今は声を出さずちょっと頭を下げるだけとかでよろしいのでは…と思います。コロナ禍で何ともしがたい世の中になりましたが皆様もお身体を大事にされどうぞお元気でお過ごし下さい。いつもありがとうございます。

※いつも本当に全面的にお世話になっているお陰で家族が倒れずに生活できます。

※無し。

※これからもよろしくお願ひします。

※なかなか会う事が出来ないので写真を送っていただけると嬉しいのですが！！

※職員1人1人がどう思いながら入所者の方と接しているのかが知りたいですね。認知症の方が言っていることに対しての対応が「はい、はい」と言うことだけなのは？！  
あいさつをしてくださらない方もいらっしゃり不安になります。

※いつも有難うございます。

※佐賀市もコロナ感染者増になりつつあり対応大変でしようと思ひますがよろしくお願ひします。

※大変お世話になっております。年賀状受け取りました。心遣ひに感謝しております。  
ありがとうございます。

※いつもありがとうございます。よろしくお願ひいたします。

※今のままで良いと思ひます。

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もあると思ひますが

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。