

## 介護老人福祉施設 桂寿苑

### ご家族アンケート結果、回答及び今後の取り組み

#### 26 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 19 やや満足 3 普通 2 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. 事故やケガの連絡の際は、その後の様子についての報告も欲しい
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 22 やや満足 3 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 14 やや満足 5 普通 6 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。

※母の体の状態

※日常の様子

※認知症の人々の対応は大変だと感謝しております。ベットで食事をする時はゆっくりしていただけたら有り難いと思います。又、食事の時は家族が立ち合い食べさせてもよいのでしょうか？よく分かりません。

《入所後もお食事やおやつ等、ご家族様で介助して頂いて構いません。職員に声をかけて頂ければその日のご様子や飲み込み具合等をご説明させていただきます。

又、リハビリ室などゆっくりできる場所のご案内もできますのでお気軽にお声掛け下さい。》

#### (2) 施設内環境について

①居室の整理や清掃に満足されていますか？

満足 18 やや満足 5 普通 3 やや不満 不満

「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。

( )

②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

満足 17 やや満足 5 普通 4 やや不満 不満  
「やや不満・不満」と感じられている理由を教えてください。

( )

③面会がしやすい環境ですか？

満足 21 やや満足 1 普通 4 やや不満 不満  
「やや不満・不満」と感じられる原因についてお聞かせ下さい

( )

### (3)「願い事叶えたい券」について

①「願い事叶えたい券」をご存じですか？ はい 9 いいえ 14

②「願い事叶えたい券」を使用して、やりたい事や行きたい所はありますか。

※本人もだんだん外出もむずかしくなってきたり苑での催し等を楽しみにしています。

※暖かくなったら墓参りをさせてあげたいと思っています。

※利用させていただいています。

※一度使わせて頂きありがとうございました。本人はあまり分かっていないようでした。本人に分かる範囲で説明をして頂ければ本人も納得して良いと思います。

※特になし。

※出来れば買物等に連れ出して欲しい。当人の体調、行動制約、引率者等々の問題もあると思いますが！！

### (4) 職員の接遇についてご意見等あればお聞かせ下さい。

※どなたにもあたたかく接していただいています。いつもありがたく感謝しています。

※満足

※よくやって戴いております。

※大変な仕事なのに、いつも明るく接して頂いてありがたいです。

※いつもよくしてもらってありがとうございます。

※こまやかに連絡して下さいますので有りがたいです。面会に行った時に「来て頂いて有りがありがとうございます」と声をかけて下さる方があり、うれしくなります。入苑者を本当の家族と思って頂いていると思うと感謝の気持ちでいっぱいです。

※いつもありがとうございます。

※とてもよくしていただいているので嬉しく思います。顔の表情が家族より係の人に笑顔が見られよくしてもらっていると感じました。

※皆様、よく挨拶もして頂き、とても感じ良く接して頂いております。オルゴールの音楽をかけておられるので、こちらもなごみます。

※いつも感じが良い対応をしてもらっています。

※特になし。

※対応親切で満足しています。

(5) 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。

※話を良く聞いて頂きましたのでその後はちゃんと対応して頂いていると思います。

有りがとうございました。

※今の所、ございません。

※特になし。

※ございません。

※パジャマは夏物、冬物、共に3枚ずつ用意していたら、夏冬共に最も高級品がなくなつた。毛布を2枚用意したらピンクの高級品がベットにも棚にも見当たらず、違う毛布がベットにあった。どれもすべて記名していたが…。

《ご心配をおかけして申し訳ございません。

基本的に衣類の収納は居室ロッカーを使用しています。その時期に使用する衣類をメインのロッカーに入れ、他の衣類は上下の別のロッカーに入れてあります。

毛布に関しては居室のロッカーの収納スペースが限られている為洗濯後は違う場所でお預かりさせて頂いております。皆様の持ち物にはお名前を記入させて頂いており収納する際はお名前の確認もさせて頂いております。

衣類等に限らず、持ってこられた物が見当たらない際は職員に尋ねて頂ければ一緒に確認させて頂きます。》

◇広報活動について◇

「凌友会のホームページ」や「年3回発行の桂寿苑だより」をご覧になったご感想やご意見をお聞かせください。 <<http://www.ryoyuukai.jp/>>

※写真が多いので解り易く、各所の事がよく伝わって来ます。

※特にありません。

※苑だよりを見ると桂寿苑全体の事が良く解り楽しみです。写真もいっぱい楽しんでそんな皆さんを見ると家族もより安心だと思えます。が、イベントの内容なり様子なりも入れて頂ければもっといいと思えました。

※いつも楽しく見ております。いろんな場所に連れてって下さりありがとうございます。にこにこして写真に写っている母を見ると嬉しいです。

※編集大変だろうと思えます。

◇他、久保泉桂寿苑についてどんなことでも、ご意見やご要望をお聞かせください。

※たまに外に出て景色など見せる事など出来ますか？

※いつもありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。

※風邪等が流行する時期は、職員の方、皆様にマスクをして頂きたいと思えます。老人には、ちょっとした事でも心配になります。よろしく申し上げます。

《ご心配をおかけして申し訳ございません。風邪症状等ある場合は早めにマスク着用の声掛け・対応をおこなっており、感染症の時期については毎週ミーティング内で検討し、流行の程度でスタッフ全員マスクの着用をするかを判断しております。マスクをすることで表情が分かりにくい・声が聞こえにくい等の利用者からのご意見も在りますので、慎重に対応を検討していきたいと考えております。》

※真崎さんの対応がとても素晴らしいです。安心して入所させて頂いています。  
※いつもやさしく接して頂き感謝しております。これからも宜しくお願いします。  
※なし。

※忙しい中常に笑顔で接していただき感謝しています。これからも宜しくお願い  
しく致します。  
※職員の方々大変ですが、今後共よろしく致します。

《施設内に桜や紅葉等ありますので季節に応じて外の散歩に出しております。玄関に帽子  
を準備しておりますのでご家族様面会時に一緒に外を散歩される際は使用して頂けれ  
ばと思います》

以上がアンケートの集計結果及び回答となります。  
ご協力ありがとうございました

今後もいただいたご意見を参考にしながら、  
よりよいサービスを提供できるよう努めてまいります。

特別養護老人ホーム 桂寿苑 担当 真崎・石原