

## きんりゅうケアセンター 桂寿苑 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（6） やや満足（2） 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

- ・同じ洋服を着続けていると感じる事が時々あった。
- ・高齢者の飲み物（おやつの時等）は温かいものを提供して欲しい。
- ・打ち身等の状態変化に気づかない等経験が浅く業務で一杯になっている為だと思いが、マインドの醸成、言葉かけの工夫等素晴らしい先輩方ばかりのため、ぜひ伝えていって頂きたい。気づいて行動できる人材作りをお願いします。

### 【回答】

ご意見ありがとうございます。

- ・洋服に関しましては、入浴の際にご本人様と着替える洋服を一緒に選ばせて頂いています。ご本人様の意見をもとに気温や季節感、着用頻度を考慮した上で衣類の選定を行わせて頂きます。
- ・飲み物に関しては気候や体調に合わせて提供を行っています。各個人の好みの把握を行い、飲み物の提供を行わせて頂きます。
- ・新人教育担当を主として新人スタッフへ教育を行っていますがご家族様への状態報告が適切にできておらず申し訳ありません。年間を通して様々な研修やユニットごとでの指導を行っていますので様々な場面での介護技術の向上はもちろん、ご意見を頂きました「気づいて行動できる人材」の育成も意識した新人教育を実施して参りたいと思います。

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

満足（8） やや満足 普通（2） やや不満 不満

(2) 施設内環境について

①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（9） 普通（1） 過ごしにくい

②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。

- ・業務が忙しいのは承知していますが、テレビの付けっぱなしではなく 3 時のおやつ  
の時間等に時々は入居者とスタッフが一緒に童謡や昔の唱歌などを一緒に歌う等の  
工夫があると良い。

- ・居室の加湿器は家族により持ってこられる為、色々なタイプがあり、メンテナンス（加水、洗浄等を含め）がいき届いていない様に感じる。今後は苑で同一のタイプに統一する事も検討されてもいいのではないかと。代金は入居時に家族に説明して頂ければ納得されるかと考える。また退居で家族に説明しておけば理解されるのではないかと。
- ・医療スタッフの状態観察、主治医との連携、家族への細やかな説明等安心感がある。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

- ・加湿器に関しては、随時タンクの水の補充を行わせて頂きます。また1週間に1回はフィルターの洗浄も行わせて頂きます。同タイプへの加湿器の統一については今後検討をさせていただきます。

お褒めの言葉ありがとうございます。

- ・今後も各専門職で情報共有を行いながら、本人様の状態に合った介護の提供を行います。また状態に変化があった場合はご家族様へ随時ご報告をさせていただきます。

(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、し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。

- ・時間もお金もない現役時代は、したい事、行きたい所がたくさんありましたが、今は一日一日を、自分を含め皆が無事に過ごすことが一番の願いです。
- ・ドライブに連れて行っていただけたらと思います。
- ・願い事、毎年受けられますか？
- ・穏やかな母を見れて、いつも安心しています。今の所、このままの方が良いのではと思います。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

- ・今のご利用者様の状態が維持できるよう随時介護方法の見直しを行いながら、各ご利用者様に適した介護の提供を行って参ります。
- ・年間を通して様々な行事を企画しております。ドライブに関しましては鯉のぼりドライブや紫陽花ドライブ、バルーン観覧といった季節のドライブに加え、ショッピングモールへのお買い物ドライブも企画していきます。
- ・願い事叶えたい券は毎年ご利用できます。送迎券、半日利用券、1日利用券とご利用になる内容によっては年に数回利用できるものもございますので気軽にスタッフへお申し出ください。

(4) 地域密着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」をご存知ですか。 □はい (7) □いいえ (3)
- 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はありますか。

- ・今はわかりません
- ・毎月の行事予定を頂いていますが、例として体重測定や傾聴ボランティア等様子の紹介をして頂くと楽しい。
- ・ひまわりばあばあ手芸教室、談話会のイメージができない。

【回答】

・体重測定は健康管理の一環として月に1回第1日曜日に実施しています。談話会も月に1回最終土曜日にご利用者へ行事予定を、お配りしおやつを食べながら翌月の行事をご説明しています。ひまわりばあばあ手芸教室と傾聴ボランティアは外部のボランティアの方々に来苑頂き、実施をしています。地域密着型サービス運営推進会議での行事報告で内容をご説明させて頂きたいと思います。

(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。

利用者さん達の様子をよく見て居られると思います。

- ・皆さん、研鑽を積んでいらっしゃるのが伝わってきます。安心してお任せできる気がします。
- ・耳が遠いのですが、なるべく話しかけて頂きたいです。
- ・大変温かい言葉かけ、対応して頂き、感謝しかないです。
- ・介護してくださる方々に、いつもよくしてもらい満足しております

【回答】

ご意見ありがとうございます。

・当苑には耳の遠い方、目が見えない方、体が不自由な方といった様々な方が入所されています。その方々一人ひとりに適した接し方や介護方法を随時見直しご利用者様が望む生活の実現に向けて努力をしております。

お褒めのお言葉ありがとうございます。

・今後もご利用者様やご家族様からのご希望やご要望にお応えできるよう日々努力して参りたいと思います。

(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。

(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。

- ・手足は不自由なく動きます。仕事を頼まれると喜んで行きます。
- ・いろいろな作業を手伝わせて下さい。家では、『何か手伝おうか』と、言ってくるのですが、いつも変なことばかりするので、『いいよ。向こうに行ってて』と、言ってしまいます。『私の仕事を増やさないで』と。嫌な娘です。
- ・いつもありがとうございます。祖母も元気に過ごさせていただいて安心しています。
- ・誕生者食事会の場所にもう少しバリエーションがあると良い。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

- ・洗濯物たたみや、おしぼり作り等のお手伝いをご自分の役割とっておられるご利用者様もいらっしゃいますのでご本人様の負担にならない範囲でお手伝いをお願いしております。
- ・2ヶ月に1回お誕生者の方に鰻かお寿司を選んで頂き、食事会を実施しています。現在鰻とお寿司は各1店舗ずつご用意をしております。食事内容や食事場所につきましては、お店の理解を得ており、付き添いにも限りがありますので固定はお許しをいただければと思います。また、馴染みのお店に食事に行きたい等のご要望があれば願い事叶えたい券の活用で送迎や職員の付き添いも可能ですので気軽にお声掛けください。

(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。