

平成27年度アンケート結果

社会福祉法人桜友会

平成28年2月に、アンケートをご利用者様及びご家族にアンケートを実施いたしました。ご協力ありがとうございました。お寄せいただいたご意見・ご要望について、一部ではございますが、コメントを添えてご紹介いたします。

| 部署名        | 主なご意見・ご要望                                       | コメント                                                                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 特養<br>あおば  | 職員の言葉遣いが悪い職員がいる。良い人もいるのに残念。<br><br>職員によって差がある。  | 貴重なご意見ありがとうございます。入所者様への対応については、まだまだ指導が徹底されず、ご迷惑をお掛けしております。そこで、介護技術と接遇の向上に向けて職員同士でコミュニケーションを積極的に取り、また、勉強会も積極的に開催し、職員一人ひとりの意識を変えていきます。 |
|            | 電話の対応は良いが、連絡が行き届いていない事がある。                      | 職員に、報連相（報告・連絡・相談）の重要性を毎日朝の申し送り時に伝えています。どんなことでも、お互いに職員が伝え合うことで情報の共有と情報の漏れがないよう努めていきます。                                                |
| 特養<br>せせらぎ | 本人が興味を持って取り組めるような物を見つけて頂けると生活にメリハリが出来ていいのかなと思う。 | 日々の生活の中からご本人が興味を持って取り組めることを探り、毎日の小ミーティング内で検討し、ケアプランに反映する事で実施してまいります。                                                                 |
|            | 暖かくなったら、外気に触れさせて欲しい。                            | レクリエーション時や空いた時間に中庭の活用をして外気に触れて頂ける時間の確保をしていきます。                                                                                       |
|            | 居室内の清掃をお願いしたい。                                  | 居室内清掃は、週1回のシーツ交換時と気付いた時のみであった為、週3回清掃を行うよう改めました。                                                                                      |
| 特養<br>こもれび | 笑顔がない。                                          | 申し訳ございません。そして、貴重な意見をありがとうございます。今一度、接遇の基本に立ち返り、入居者様とご家族様が気持ちよく施設で過ごしていただけるよう、指導してまいります。                                               |
|            | 電話対応がスムーズでない時がある。                               | 申し訳ございません。今回のご指摘を受け、事務所との連携を見直し、スムーズに取り次げる仕組みを構築いたしました。                                                                              |
| 短期入所       | 感染症発生時は事前連絡を頂きたい。                               | 感染症に関する事前連絡が遅れてしまい申し訳ございません。今後は連絡方法の整備強化を行い、早く伝える事が出来る様に致します。                                                                        |
|            | 夜は出入り口やチャイムが分かりづらい。駐車場も舗装してあるとよい。               | 玄関周辺の整備について、現状のままとは考えておりません。少しずつではありますが、皆さんに気持ちよく利用いただけるように改善していきます。                                                                 |
|            | 窓からの出入りなので、しっかりした出入り口があるとよい。                    |                                                                                                                                      |
|            | 見学会があれば参加したい。                                   | 平成28年度はショートステイの見学会を予定します。内容は決定しておりませんが、年間で3回を予定しております。                                                                               |
|            | 日中以外の時間帯では職員へ伝えた情報や伝言が、他の職員に十分伝わっていないと感じる。      | 同様の事がないよう情報伝達の徹底、職員指導を行っていきます。                                                                                                       |

|                            |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>自宅では車椅子を使っていない為、介助を受ける事でレベル低下してしまうのではないかと不安である。</p>                                                         | <p>施設において、車からの乗降や廊下などの移動距離が長くなる事等により、車椅子を使用しなければならない事があります。よって、職員もご利用者のレベル低下を防ぐ為に、歩行や立位の機会を生活の中で最大限活用できるように取り組んでおり、レベルの維持向上に努めております。</p>                                                                              |
| <p>デイサービスセンター</p>          | <p>トイレをカーテンではなく戸で仕切って欲しい。</p>                                                                                  | <p>トイレのカーテンにつきましては、職員側の利便性もありますが、車椅子やシルバーカーを使用される方が安全に出入りできる利点もあります。しかし、カーテンで仕切られたトイレは、ゆったり落ち着いて入る事ができない為、緊張を強いられるていると思います。今のトイレに引き戸をつける事はスペースが狭く難しいですが、今後の検討課題とさせていただきます。なお、ドアのあるトイレは廊下に1ヶ所、居室に1ヶ所ございますのでご利用下さい。</p> |
|                            | <p>早くなる時や遅くなる時は送迎の連絡が欲しい。送迎時間は40分前後の差があり、バラバラである。以前、送迎時間の連絡を希望したが、断られた。連絡は中止になったと聞いたが、なぜ今になって、質問の意図が分からない。</p> | <p>送迎につきましては、時間が定まらず大変ご迷惑をお掛けしております。どのような状況で送迎時間の連絡を断り、また連絡中止とお伝えしたのかは不明ですが、こちらの説明不足が原因と考えます。大変申し訳ありませんでした。今後も送迎時間の連絡を希望される場合は対応させていただきますので、ご遠慮なくお申し付け下さい。</p>                                                        |
|                            | <p>リハビリをもう少し工夫してやってもらいたい。器具を使ってできるリハビリできたらと思う。</p>                                                             | <p>リハビリにつきましては今年1月より理学療法士を配置しています。自宅でのお困りごとや運動メニューについてなど遠慮なくご相談下さい。</p>                                                                                                                                               |
| <p>まなびや<br/>デイサービスセンター</p> | <p>声掛けをして頂く際に、ゆっくり静かな口調で話して欲しい。</p>                                                                            | <p>職員の接遇につきましては、今後も継続して指導していきたいと思っております。ご利用者様が安心して穏やかに過ごして頂ける様に努めていきたいと思っております。</p>                                                                                                                                   |
|                            | <p>電話での情報交換を1ヶ月おきにして欲しい。</p>                                                                                   | <p>電話での情報交換の頻度につきましては、ご家族様のご負担と感じる事のないように、ご相談の上決めていきたいと思っております。</p>                                                                                                                                                   |
| <p>ケアハウス</p>               | <p>季節を感じさせる催しが良かった。</p>                                                                                        | <p>今年度も五平餅会や流しそうめんなどアンケートで人気のあった季節行事を開催いたします。</p>                                                                                                                                                                     |
| <p>訪問介護</p>                | <p>ヘルパーが交代してもサービスの引き継ぎが出来ているかの質問に対し良いとの意見が少なかった。</p>                                                           | <p>援助内容の統一はご利用者様にとっても事業所にとっても重要な事です。確実な引継ぎができるよう、訪問介護計画書の中に援助内容手順書を入れ込み、ご利用者様に説明し同意を得た援助内容手順書を基に統一した手順の遵守に努めていきます。</p>                                                                                                |
| <p>グループホーム<br/>稲口</p>      | <p>外出はうれしいが近隣の行先の方が安心。<br/>行事で家族と一緒に過ごせた事、美味しかった事が嬉しかった。</p>                                                   | <p>なじみある近隣への外出レクや焼き芋会等の食事を交えたイベントを増やし、御家族の協力も頂きながら、家庭的な雰囲気や記憶に残るイベントを行うよう努めてまいります。</p>                                                                                                                                |
|                            | <p>本人らしい暮らしが出来たら良いと思う。<br/>日常的なレクリエーションを充実して欲しい。</p>                                                           | <p>御本人らしく暮らして頂けるよう、趣味や習慣を継続し援助していくと共に、グループホーム内での家事や生活での役割も担って頂けるよう支援して参ります。日常的なレクリエーションの種類を増やし、余暇時間の充実を図ります。</p>                                                                                                      |

|             |                                                                  |                                                                                                                                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| グループホーム田原   | もっと詳しい支援方向を見せて欲しい。                                               | 認知症の進行低下の取り組みとしては、各入居者様の出来る事、出来そうな事、出来ない事等を調査し、その方の自立支援に向けた取り組みを行っております。筋力低下予防については転倒リスクシートを用いて転倒リスクの高い方を中心に転倒予防体操を行ったり、ゴムを使ったセラバンド体操を毎日行っております。今後はご家族様にも分かる形で報告ができるよう努めて参ります。 |
|             | 結果的には速やかに報告されている。                                                | 直接ご面会に来られるご家族様には出来るだけ普段の生活に対する状況変化に対しての情報提供をするよう指導しております。ご都合であり面会に来られないご家族様については、何かあった場合のみの電話連絡になってしまっており、今後は少しでも日々の近況がお伝え出来るように努めて参ります。                                       |
| 小規模多機能型居宅介護 | 送迎の帰りに「今日はどうでしたか」とたずねると「わからない」（出勤したばかり）と言われたことがあった。              | 夜勤者が送迎に入ることもあり、申し送りを受けずに送迎に入ったものと思われま。今後はきちんとお答えできるよう指導して参ります。                                                                                                                 |
|             | 安定している時は本当に言う事はないのですが不安定な時や体の不調がある時は本当に心配でこれからどうすればいいか不安になる時がある。 | 身体状況に応じて法人全体のサービスや他事業所も含め調整をしていきますのでご安心下さい。                                                                                                                                    |
| 施設看護        | 夜間は介護員1人での対応だと聞いたが、急に気分が悪くなった場合はどのような処置をされるのか。                   | 夜間は看護師がオンコール体制で対応しております。急な体調不良やケガなどが起きた場合は看護師が電話で対応を指示したり、場合によっては来所して様子を確認したり、救急搬送や受診の対応をしたりしています。                                                                             |
|             | 急な受診となった場合、仕事が休めない時はどうしたら良いのか？                                   | どうしてもご家族様のご都合がつかない場合は受診には看護師が付添います。ただし、入院の措置が必要となった場合や治療が必要な場合にはご家族様の同意・意向確認がどうしても必要となりますので、その際はお手数ですが病院へ来て頂くこととなります。                                                          |
|             | 誰が医務担当かわからない。看護師詰所など特別なスペースはあるか？                                 | 多目的ホールに面して「医務室」があり、看護師の詰所となっております。担当の看護師が不明な場合はお近くの職員にお尋ねください。体調や健康管理に関しての要望やご相談がありましたら担当看護師・もしくは医務職員にお気軽にご相談ください。                                                             |
| 食事提供        | 定刻に食事が提供されないことがあるため、定刻までに配膳をしてほしい。                               | 大変申し訳ございません。提供時間を順守するよう取り組んで参ります。ご迷惑をお掛けしますが、安全な食事を提供するために時間が遅れてしまう事もございます。その際はご理解のほどをお願いいたします。                                                                                |
|             | 温かい物が食べたい。うどんがぬるい。                                               | 喫食時間に合わせた盛り付けや、保温食器の使用などに努めています。今後も対応を継続していくとともに、温冷を意識した食事の提供を心掛けて参ります。                                                                                                        |
|             | 配食サービス配達員の言葉づかいや態度が悪い時があった。                                      | 大変申し訳ございません。このようなご意見がないよう、配達する職員には接遇指導を行いました。今後も接遇態度に行き届かない所がございましたら、ご連絡ください。                                                                                                  |

|      |                                                    |                                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 配食サービスでおかずのみ対応をしてほしい。                              | 以前より、お粥や減塩食、おかずのみなどのご要望は伺っておりますが、現状でこのような対応ができず、申し訳なく思っております。現在は誤配のリスクを軽減するため、細かなご要望に関する対応の検討はしていませんが、今後の参考にさせていただきます。                           |
| 居宅支援 | ご利用者様より『ケアマネを変えてほしい。』というご意見がありました。                 | できる限りご利用者様のご要望に沿って支援業務を行わせていただいておりますが、ケアマネジャーの対応等にご納得いただけない場合、担当を変更することも検討させていただきます。必要な場合については事業所管理者までご連絡下さい。                                    |
|      | 事業所様より『書類を持参したが、不在であったため持ち帰って再度持参した。』というご意見がありました。 | 本町事業所のことと思われま。できるだけ交代で出かけるなどして不在になる時間を少なくするよう心がけておりますが、職員の人数が少ないため、訪問等で不在となることありご迷惑をおかけしております。鍵付きのポストを事務所前に設置しておりますので不在の際はお手数ですが、そちらへ書類をお入れください。 |
|      | 事業所様より『新規利用者のアセスメント表がわかりやすい。』とのご意見がありました。          | 今後も新規でご利用者様をお願いするにあたってできる限り詳しい情報をお届けします。                                                                                                         |
| 保育園  | 「すくすく日記」はすごく良い、毎回、楽しみにしている。                        | 写真とともに保育園での元気なお子様の様子をお伝えすることで、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。                                                                                            |
|      | 音楽を取り入れてほしい。                                       | 行事等でお子様満足できるよう、年齢に応じた歌や遊びを積極的に取り入れてまいります。                                                                                                        |
|      | 写真がほしい。選ぶ時間がないので、選んでほしい。                           | 定期的に写真を掲示いたしますので、ぜひ、保護者の方に選んでいただきたいです。                                                                                                           |