

平成28年度 社会福祉法人桜友会 アンケート結果

平成29年2月に、ご利用者様およびご家族へのアンケートを実施いたしました。

ご協力くださり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。

●特別養護老人ホーム ほほえみ福寿の家

主なご意見・ご要望	コメント
何もすることがない時間が多いので、何かやりたい。	ご本人やご家族にも聞き取りをしながら、個々の趣味や活動などを生活に反映できるようにアセスメントしていきます。また、レクリエーション活動を行うと共に、ご利用者様のニーズに柔軟に対応いたします。
言いたいことがあるのに、なかなか言えない。	その理由について、ご利用者様の思いを職員間で話し合い、訴えを待つのではなく、職員の側から気遣いとコミュニケーションを図るよう努めてまいります。また、話しかけられやすい雰囲気作りにも努めてまいります。
時間的に難しいと思いますが、話しかけていただいたり、本人の話に同感していただけると、本人も嬉しいのでは・・・と思います。	介助の際に声掛けをさせていただいていますが、声掛けのみではなく、会話が出来るようコミュニケーションについても意識していきます。また、ゆとりある業務が行えるよう、業務改善を行い、関わる時間を大切に出来る様に取り組んでまいります。
衣類が十分に置いてあるのに、お風呂に入る度、いつも同じ物を着ている気がします。破れたシャツを着ていたり、本人の衣類ではないものを着ている時もありました。	大変申し訳ございませんでした。職員の配慮が不足していたため、全介護員に今一度我々の役割・求められているもの等、基本姿勢に関して指導してまいります。

●短期入所生活介護 ほほえみ福寿の家

主なご意見・ご要望	コメント
リハビリや季節行事、作品作り等を行ってほしい。 退屈な時間があるため、何か出来る事をやって欲しい。	ショートステイ専従の理学療法士がいないために、個別機能訓練としてリハビリを行うことは難しい現状ですが、現在余暇時間に「ペットボトルのキャップ閉め」や「五十音並べ」など指先を使ったリハビリや脳トレを提供しています。また、特養在籍の理学療法士に余暇時間にできるリハビリ体操プログラムを依頼し、実施していきます。季節行事や作品作りに関して、平成29年度は余暇活動や作品作りに力を入れていきます。現在、ホールに飾る貼り絵を毎月作成しています。また、作品作りや余暇時間は職員が利用者様と一緒にいき、関わる時間を多く持つようにしています。
生活相談員が2名体制になると連絡が取りやすい。	ご不便をおかけし、大変申し訳ありません。現在の人員配置では相談員を2名体制とすることが難しくなっています。しかし、予約や新規利用者の受け入れ等がスムーズに行えるよう、事務員とコミュニケーションを密に図り対応させていただきます。
月1～2泊の利用者はモニタリングを得られない。 日数にかかわらず、利用者の様子等が分かる報告書が欲しい。	モニタリングは、短期入所生活介護計画書を作成している方のみとさせていただいていますが、利用時の様子等につきましては、細かに情報提供を行ってまいります。また、必要に応じて書面で報告させていただきますのでお問い合わせ下さい。

<p>予約が取りやすいといい。キャンセル待ちであったが、突然予約が取れたりする為、早めに調整をお願いしたい。</p>	<p>大変申し訳ございません。土・日・祝日は予約が込み合い、キャンセル待ちとなる事が多く、ご不便をかけております。早期に利用人数の調整を行い、多くの方にご利用していただけるようにします。なお、急遽キャンセルが発生した場合は、その都度キャンセル待ちの方に連絡させていただいています。そのため急に予約が取れる場合もございますので、ご理解をいただければと思います。</p>
--	---

●短期入所生活介護 ほほえみ福寿の家

<p>主なご意見・ご要望</p>	<p>コメント</p>
<p>どんな風に過ごしたのか、もう少し詳しい報告があると安心できる。</p>	<p>申し訳ございませんでした。「あったかノート」に利用時の様子を出来るかぎり詳しく記入するよう指導していきます。また、今後もノートに記入を希望される内容等がございましたら検討させていただきますので、お問い合わせ下さい。</p>
<p>迎え時間を早くして欲しい。送迎の時間を定めて欲しい。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。送迎時間の見直しを検討中です。現在は、同法人のデイサービスと送迎時間が重なるため、送迎時間を変更する事が難しい現状であり、ご理解をいただければと思います。しかし、現在の送迎時間内で「1番に来てほしい」「早めに来てほしい」等のご希望がございましたら相談・対応させていただきますのでご連絡下さい。送迎の時間につきましては、日によって送迎人数が異なるため、バラつきが生じることがあります。出来るかぎり大きなバラつきがないよう配慮させていただきます。</p>
<p>オムツがきちんと上まであがっていませんでした。 パッドの位置が前と違って濡れることがあった。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。不適切な対応していたことを真摯に受け止め、再発防止に努めます。 平成29年度は、介護技術・接遇に対して基本に立ち返り、勉強会や指導を行っています。今後も何かお気づきの点がございましたらご連絡下さい。</p>
<p>今は介護がそんなに深刻ではないため、家がどうしても留守になる時をお願いしているが、今後介護することが進んでくると、少し介護から離れたいという思いが出てくると思う。そういった時に息抜きの出来る場所であって欲しいと思う。</p>	<p>ご利用者様の生活全般の介護をさせていただいておりますが、ご利用者様のみではなく、ご家族の介護によるストレスや負担等を軽減させるサービスでもあります。ご要望に応じ、利用日数の相談も受け付けておりますので、今後ともほほえみショートステイをよろしく願いいたします。</p>

●通所介護 デイサービスセンターほほえみ

<p>主なご意見・ご要望</p>	<p>コメント</p>
<p>景品・プレゼントは消耗品がいいと思います。</p>	<p>ポイントカードの景品につきましては、ファイルを作り、ご本人にお選びいただいています。 平成29年度より消耗品を中心に作成したカタログの中から、お好きな物を選んでいただく方法に変更しております。 また、敬老会・クリスマス・誕生日のプレゼントにつきましては、毎年悩むところがございます。ご希望と異なる場合もあるかと思いますが、ささやかな気持ちですのでご理解いただければと思います。</p>

ドアが開くと寒い・足元が冷える。	エアコンの温度、風向き調整やテーブルの配置、ひざ掛けのご用意等の配慮を心掛けておりますが、居室が広く、また玄関にも近いこともあり、大変ご迷惑をおかけしています。 ほぼ一日を座って過ごされているため、お声を掛けさせていただき、ソファやベッドでのお休みする時間を作ることや、体を動かす体操等を提案し、在宅生活が維持できることを目標に努めてまいります。
機能訓練をもう少しハードにしてほしい。	理学療法士を中心としたリハビリチームと、多職種協同で身体機能の維持・向上のみならず、生活機能に視点を向けた具体的な機能訓練メニューを提案し、在宅生活が維持できることを目標に努めてまいります。
レクリエーションで書道がしたい。カラオケをしたい。	大勢でのゲームのほか、個人の趣味や特技を活かし、一人ひとりの個性を重視した個別のレクをクラブ活動として企画いたします。それぞれの方が書道やカラオケ等お好きなことが出来る楽しみの時間となるべく配慮してまいります。 また、家庭的な雰囲気となるよう味噌汁作りを再開し、月2回から週1回に増やし定着させていきたいと思っております。 そして外出行事も考慮し、個々に好きな所・行きたい所へご希望にそえるように計画していきたいと考えております。

●通所介護 デイサービスセンターほほえみ

主なご意見・ご要望	コメント
送迎で少し時間がバラバラなので時間を決めていただきたい。	送迎時間につきましては、時間が定まらず調整不足により、大変ご迷惑をおかけしております。 送迎を組む際には方向性や希望時間を考慮し、今まで同様、電話連絡を必要に応じて実施していきますので、ご遠慮なく職員までお申しつけください。

●認知症対応型通所介護 まなびやデイサービスセンターほほえみ

主なご意見・ご要望	コメント
「脳トレ」以外に、体力作りをして欲しい。	毎日のスケジュールに、午前中はNHKのラジオ体操、午後からは、セラバンドを使用した運動を行っています。また、天気の良い日は、敷地内を散歩する機会を設け、体力作りに努めています。

●軽費老人ホーム ケアハウス桜

主なご意見・ご要望	コメント
体力の低下を心配している。気軽に相談でき、考えてくださるので安心して生活している。	入居者様の目線で個別援助計画を作成し、職員が入居者様の悩みや要望を知り思いを汲み取ることで、不安の軽減に努めてまいります。
色々な行事を考え、特に食べる行事があり嬉しい。	新たな行事としてご提供した、入居者様自身に挟む具材を選んでいただくサンドイッチパーティーや、懐かしい石臼でそばを挽いたそば打ち体験が好評でしたので、今後も継続いたします。
束縛なく自由に外出が出来、楽しい。	入居者様が安心・安全にお過ごしいただけるよう、今後もお一人ひとりに合わせた支援に努めてまいります。

●訪問介護 ほほえみ訪問介護事業所

主なご意見・ご要望	コメント
ヘルパーのやりっぱなしや忘れ物が多い。 物を移動したら元の場所へ戻して欲しい。	申し訳ございませんでした。「使用した物を元に戻す」「忘れ物をしない」はヘルパーの基本的な仕事です。ヘルパーの指導を強化し、忘れ物がなく、物を元の場所に戻す援助を徹底いたします。
嫌な感情を顔に出すのはやめて欲しい。	大変不快な思いを抱かせてしまい、申し訳ございませんでした。接遇・アンガーマネジメントに関する研修を実施し、職員が適切に対応出来るよう指導するとともに、資質向上を図ります。

●認知症対応型共同生活介護 ほほえみごこち(稲口)

主なご意見・ご要望	コメント
外出行事では、なじみの場所へ出かけて良かった。 日常生活での役割に生きがいを感じている方の人数が昨年度より減った。	なじみの場所への外出や、グループホーム内での家事等の生活の役割に、達成感や満足感を得ていただけるよう、再度入居者様の思いを聞き取り、ケアプランに反映しご支援いたします。
ご家族より足腰を鍛える運動を増やして欲しいといった要望があった。	楽しみながら足腰を鍛えることができる機会が増えるようなレクリエーションを増やします。

●認知症対応型共同生活介護 ほほえみごこち田原

主なご意見・ご要望	コメント
車椅子の管理状態で、気になるところがあります。(タイヤの空気圧・座面の汚れなど)	大変申し訳ございませんでした。現状は気づいた時に空気圧や座面の汚れを清掃しておりましたが、今後は定期的に点検を行いながら管理してまいります。

●小規模多機能型居宅介護 ほほえみごこち田原

主なご意見・ご要望	コメント
お風呂介助は男性職員は嫌なようです。できれば女性職員でお願いしたい。	当日の勤務状況により、どうしても変更できない場合もあるかもしれませんが、できる限り変更できるよう努めます。

●施設看護

主なご意見・ご要望	コメント
インフルエンザに感染していることから安心して任せることに不安を感じます。	全職員を対象に施設内の感染拡大防止のための勉強会を行うなど、感染拡大予防に努めます。
急な受診には対応が無理なこともあるかも知れないので、そういう場合には施設で対応してほしい。	ご家族の対応が難しい場合には看護師で受診対応させていただきます。また急な受診の際には、できる限り看護師から診察医師に病態や経過を伝えさせていただきますようにしています。

看取りについて、延命治療はしなくても苦痛などへの対処はしてもらえますか？	看取りとは、あくまでも安楽に自然な形で最期の時を迎えられるための支援ですので、苦痛なく過ごしていただくことを最優先としています。施設での対応が困難なほどの苦痛を伴う場合には看取り期であっても受診をさせていただくこともありますし、肺炎や骨折等の治療可能なものに関しては入院加療となることもあります。
--------------------------------------	--

●食事提供部

主なご意見・ご要望	コメント
おかずの味が薄いため、もう少し濃くしてほしい。 温かい物は濃いほうがよい。 おかずに味がついてないのかな？ と思う時がある。	健康に配慮した栄養価(塩分等)を設定しておりますが、素材を活かし、だしなどを利かせることで薄味でもおいしいと感じて頂けるよう工夫して参ります。また複数の調理員で味見を行い味付けにバラつきが出ないように気を付けて参ります。
おかずが同じような献立が多い。	メイン料理については肉・魚・豆腐・卵・揚げ物など食材や調理法が続かないよう改めて参ります。また栄養士や調理員が各食堂に食事訪問に伺い、コミュニケーションを図ることで日々の食事内容を見直し改善を図って参ります。
配食を事前に断っていたのに配達に来たので、連絡を受けた方はしっかり伝えてほしい。	大変申し訳ございません。今後はそのようなことがないように、ドライバー、栄養士、事務員に連絡を受ける際の手順について再度周知を行い再発防止に努めます。

●居宅介護支援事業所 ほほえみ介護相談センター(稲口・本町)

主なご意見・ご要望	コメント
日々の様子を訪問時に相談したいとき、本人がずっと横になっていて話しぶらい時がある。	ご本人様のおられないところでお話しすることもさせていただきます。いつでも担当ケアマネジャーへお伝えください。センターの相談室等、ご自宅以外でのご相談もお受けいたします。

●居宅介護支援事業所 ほほえみ介護相談センター(稲口・本町)

主なご意見・ご要望	コメント
(知人から)「主人が亡くなり私もお世話になりたいが、どのような手続きすればよいか」と聞かれました。	いつでもご相談に応じております。まずはお気軽にご相談下さい。
ケアマネジャーの訪問時間が毎回1時間くらいで苦痛。	ケアプラン内容が円滑に行われているかの確認で、毎月おうかがいさせていただきます。苦痛にならないご訪問時間となるように気を付けさせていただきます。担当ケアマネジャーに伝えづらいことは管理者までご連絡ください。
時には本人にもっときつく注意を促してほしい。なんでも家族がやって当たり前と思っているので。	介護者様のお気持ちもご本人様にわかっていただけのお話をしてみたいと思います。

●事業所内保育施設 ほほえみ保育園

主なご意見・ご要望	コメント
-----------	------

<p>「すくすく日記」は夫も祖父母も読んでいて保育園での様子を知ってもらえるのでありがたいです。</p>	<p>「すくすく日記」は2か月に1回のペースに増やし、また平成29年度は写真販売も行い、保育園での元気な姿や生活の様子をしっかりお伝えすることで安心してお預けいただける保育園を目指します。</p>
<p>感染症が心配される以外の時期にはいろいろな部署に可愛い子ども達の笑顔を見せてくれると嬉しいです。</p>	<p>老人施設に併設されている保育園という特色を生かし、高齢者との交流も積極的に行ってまいります。各部署を訪ねた際にはお声掛けを宜しくお願いいたします。</p>
<p>全員出勤しなくてはいけない行事とかに子どもが預けられない不安がある為、ボランティアとかいるといいなと思う。</p>	<p>夏まつり、長期休暇期間などの定員オーバーが予測されるときは、前もって調査し、保育士の配置はもちろんのこと、各部署とも調整し、安心して預けられる環境を整えるよう努めてまいります。</p>