

令和2年度 ご家族様アンケート

関西老人保健センターではよりよい介護サービスの提供と職員の資質向上を目指して、「ご家族様アンケート」を実施しました。入所者様ご家族様におかれましてはご協力をいただきましてありがとうございました。いただいた結果について、以下の通りご報告いたします。今後ともよろしくお願いたします。

アンケート実施期間: 令和2年11月16日～11月30日

対象: 入所サービス・短期入所サービスご利用者様ご家族様(有効回答数: 45名)

(介護予防)通所リハビリテーションご利用者様ご家族様(有効回答数: 12名)

【入所サービス・短期入所サービス：アンケート回答内容】

ご家族様からの意見

<職員の態度について>

- ・ 職員の私語を耳にしたことがある。
⇒ 申し訳ありません。以後気をつけていきます。

<利用の流れについて>

「長時間待たされる事がありましたか？」

- ・ 1度のみ(30分)
- ・ ベルを鳴らしているのに1階フロアで3人がこちらを見ているのに来てくれなかった。
⇒ 申し訳ありません。お待たせしない対応を心掛けるよう指導していきます。
- ・ 長時間待たされる事がある。
⇒ 利用者様の対応等でご迷惑をおかけする場合がありますが、最大限スムーズに対応できるよう努力していきます。

<食事について>

「食事の量や内容(メニュー)について希望はありますか？」

- ・ 季節感のある食事をお願いします。
- ・ 調味料による調整が可能なよう少し濃い目の食事提供
- ・ 本人が希望するようお願いします。
- ・ 本人はおいしいと言っている。満足している。
- ・ 偏食や糖のとりすぎのフォロー
- ・ 体調良く体重も増えている。
- ・ 本人の体調に合った食事を取り入れてくれているので安心している。
- ・ 出前を楽しんでいる様子
⇒ 今後も栄養科と相談し利用者様に合った食事を提供していきます。
- ・ どのようなメニューなのか通信に入れて頂くのもいいのでは？
家族はどのようなメニューか知らないのです。
⇒ ケアプランの更新時にお伝えできるよう検討します。

<一番心配なこと>

- ・持病があるので病院が敷地内にあり、老健と病院が連携して対応して下さるのがとてもありがたい。
- ・安堵している。
- ・家で生活している頃とは別人でビックリしている。
- ・他人に迷惑をかける様な事が無いかな心配
- ・コロナ対応、対策
⇒法人の行動指針に従い、感染対策に努めています。
- ・ケガ、体調不良、急変
⇒細心の注意をはらい、ケアを進めていきます。
- ・可能な限り、老健や病院で過ごせることを望んでいます。他の施設には移りたくないです。
⇒老健は、利用者様・ご家族様が安心した在宅生活を続けられるよう支援する施設です。入所中はチームで利用者様の生活を支えます。

<気になる事>

- ・長期にわたりお世話になりありがとうございます。スタッフの心遣いに感謝。
現状のコロナ感染等々大変なこと理解しております。
- ・いつも職員の方に気持ちよく受け応えして頂き感謝。
- ・家で看られずお願いしました。いつもきれいなシーツ。
- ・行きとどいた介護で安心して過ごしています。
- ・突然の訪問にも快く対応して頂き感謝。
- ・母が楽しく生活している。写真の顔がいつも笑顔。
- ・おばもお世話になってから元気で嬉しい。
- ・高齢者の感染リスクが増加しているので家族も同様に気をつけていきたい。
- ・本人は満足している。
- ・体調に変化等家族に伝えてくださるので預けているほう心配事が軽減している。
- ・入所時いじめられるといった言葉と聞いたが、いじめられてなかったと安心している。
- ・LINEでの情報交換や質問できるとありがたい。
⇒現代のコミュニケーションツールとしてLINE等のSNSが一般的となりつつありますが、扱うのが個人情報であるため個人情報保護の観点から、現状では積極的に使用するの難しいと考えています。今後周囲の状況をみながら検討していきたいと思えます。
従来より電話での相談を承っていますので気になる事があれば電話して頂きたいです。

接遇委員会より

家族アンケートへのご協力ありがとうございました。

お気付きの点やご不満な点がありましたら、その都度対応させていただきます。

今後も利用者様、ご家族様のご希望に添えるよう、食事の提供やケアを充実させていきたいと思えます。

【通所リハビリテーションサービス：アンケート回答内容】

ご家族様からの意見

「利用者様がデイケアに通われて何か変化はありましたか」

- ・歩行能力のアップが何より良かったです。
- ・以前より穏やかになった。感謝の気持ちが出てきた。
- ・出かける（DC）こと、入浴を楽しみにしている。
- ・前より少し歩行が安定してきた。
- ・言葉が出てくるようになりました。

「利用の中で一番心配なことは何ですか」

- ・話し相手がいるか。楽しい時間であってほしいと願っている。

「何か気になることやご意見がありましたらご自由に記載して下さい」

- ・今後ともよろしく願います。
- ・泊りがあるから本当に助かります。歩けるようにリハビリをお願いします。

接遇委員会より

家族アンケートへのご協力ありがとうございました。

お気付きの点やご不満な点がありましたら、その都度対応させていただきます。

今後も利用者様、ご家族様のご希望に添えるよう、食事の提供やケアを充実させていきたいと思えます。