

令和3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3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: 38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: 16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>

- ・職員との会話で不快を感じたことがある。
⇒申し訳ありません。以後気をつけてまいります。

<利用の流れについて>

- ・長時間待たされるような事がある。
⇒最大限スムーズに対応できるよう努力してまいります。

<新型コロナウイルスの対応について>

- ・今後もよろしくお願致します。
- ・毎回通知をくださるので助かります。
- ・コロナ感染が多い、少ない時によって面会あり、なしの通知がすぐ届くという所ではとても意識が高く対応が素早いのでとても評価できています。
- ・高齢者なので気にしていました。2回目の予防接種まで済ませた事は大変良かったと安心致しました。
- ・詳しくコロナの様子をおしえて頂ければ良いです。とにかく心配のひとつです。
- ・適切と思う。
- ・施設の早いコロナ対策の為にクラスター等が発生する事がなくよかったですと思います。
- ・コロナ禍が続く中、大変だと思えます。スタッフの皆様には感謝致しております。ありがとうございます。
- ・今まで通りで十分です。
- ・臨機応変に対応して下さいました。
- ・色々な制限があり、難しい対応が求められる中で、できる限りの事をやっていると思えます。

⇒今後も迅速な情報発信を心掛けると共に、法人の行動指針に従い感染対策に努めてまいります。(お知らせについては郵送による通知、施設玄関の掲示の他、当施設ホームページにも掲載しております)

<利用されている中で心配なこと>

- ・全くないです。安心して任せられます。
- ・直腸脱で人工肛門のため皆様には大変なことだと思っております。月に1度位届けに行くことがあり、スタッフの方々皆さん気持ち良く受け取り、言葉をかけるととても良くして頂いていることがわかり、いつも安心して帰ってきます。ありがとうございます。
- ・日常生活が充実していて、本人(利用者)も満足していると思います。
- ・どのような過ごし方をしているのか。家族として知りたいです。
- ・近くに住んでいる家族が高齢のため面会に行けず、遠方からのやりとりになってしまうため、季節ごとの衣類入れ替えなどあまりできず足りているか心配しています。
- ・介護現場の繁忙は理解できるが、入所者の日常の状況を知らせる機会が定期的に設けられる方法を検討していただけたらと思う。
⇒ケアプランの更新時などにお伝えできるように検討してまいります。
- ・お世話をしてくださる方にご迷惑をかけてはいないか。
- ・転んだりすることが心配になる。
⇒細心の注意をはらい、チームで利用者様の生活を支え、ケアを提供してまいります。

<気になる事やご意見>

- ・日頃、一生懸命対応していただき感謝です。
- ・いつもありがとうございます。
- ・お母さんの写真をいただいてうれしいです。元気な姿で楽しく生活している様子がわかりました。これからもお世話になります。よろしくをお願いします。
- ・すべてに関して好印象です。皆さん忙しいとは思いますが、どんな事でも耳を傾けて下さり悩みも解決。いつ伺っても皆さん笑顔で迎え入れて下さるのでとても気分がよいです。
- ・スタッフの皆様には大変お世話になり、又皆さん良くしてくれ、いつ行っても笑顔で迎えて下さり、本人も何か気に障ることなどあると思いますが、本当に私どもも安心してお願いしており、皆様には良くして頂きありがとうございます。
- ・職員の皆様の親切の対応や心が通った介護に本当に感謝をしています。ありがとうございます。
- ・世の中が落ち着いて早く家族皆で面会が出来る事を楽しみにしています。
- ・コロナ禍で日々細やかな対応をされていて、感謝しております。今後も職員の皆様も体調に留意され頑張って下さい。
- ・施設内の温度とかが分からないので、どのくらいの厚さのものを着せているのかが私達にはわからないので、もっと細かく教えて下さると助かります。こんなに寒くなってきたのにずいぶん薄い物を着せているんだ、とびっくりした事があります。
⇒冷房や暖房で施設内の温度を調節していますし、利用者様個々に合わせた衣類の調整もしています。ケアプランの更新時などにお伝えできるように検討してまいります。
また、電話での相談を承っていますのでお気軽にお尋ね下さい。
- ・たまにしか利用しないので家での様子を詳しく書いてお知らせしていますが、職員の皆様には理解していただいているのか、不安です。職員の方の勤務時間が変わり、その辺の意思の疎通はどうか。
⇒利用者様の情報は申し送りやノートなどで共有しケアを提供しています。ケアプラン

の更新時などにお伝えできるように検討してまいります。また、電話での相談を承っていますのでお気軽にお尋ね下さい。

- ・ 9月から入所費が急に上がり驚いています。

⇒令和3年8月1日から「高額介護(予防)サービス費の負担限度額及び補足給付における食費の見直し」が行われたためかと思われます。見直しの概要については市役所、町村役場の介護保険の窓口でお尋ね下さい。

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、ケアを充実させていきたいと思っております。

【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

<職員の接遇について>

- ・職員との会話で不快を感じたことがある。
⇒申し訳ありません。以後気をつけてまいります。

<リハビリテーションの内容について>

- ・リハビリテーションの内容に不満を感じている。但し本人が嫌がるのでリハビリが予定通り出来ないのだと思っています。手強い、大変だとは思いますが、今後もよろしくお願い致します。
⇒チームで利用者様の生活を支え、利用者様個々に合わせたリハビリテーションを提供してまいります。

<送迎について>

- ・朝のお迎えの時間が遅い。
⇒できる限り希望の時間に対応できるように検討してまいりたいと思いますが、送迎地域、送迎順序、送迎人数などの都合によりご希望に添えない場合もございます。その点をご容赦頂けたら幸いです。

<食事について>

- ・本人も満足しています。
- ・献立によりもう少し味がほしい時があるといいなと思うようですが、お醤油など少しほしうと言えないと話してくれます。
⇒醤油やソースなどの調味料をご用意しております。職員にお気軽にお声掛け下さい。
(職員からもお勧めするよう心掛けます)
- ・シイラの焼き物は美味しくないようです。〇〇井の時ご飯が冷たいのはいただけないようです。
- ・野菜が少ない。
⇒今後も栄養士と相談し利用者様に合った食事を提供してまいります。
- ・献立に「おかゆ1・2」などありますが、どの程度のやわらかさなのか教えていただきたいです。
⇒「おかゆ」の表記について。給食管理システムの登録の都合上「おかゆ1」「おかゆ2」が設定されていますが、同一のものが提供されています。
「おかゆ」のやわらかさは、ご飯と水の割合が「ご飯1・水2」の全粥です。

<利用者様が通所リハビリに通われて何か変化はありましたか>

- ・絵心なんてなかったと思っていたことが塗り絵を楽しんでいて本人も気にいっているようでよかったです。
- ・歩けるようになって本人もよろこんでいます。

- ・心が穏やかになりました。
- ・突然の病気でこんなになってしまいと最初は言って通所もためらっていましたが、最近の皆様によくしていただきと行く日を楽しみにしています。
- ・明るくなった
- ・通うことが楽しみになりました。
⇒今後もチームで利用者様の生活を支え、過ごしやすく、通いたいと思ってもらえるような通所リハビリを目指してまいります。

<利用されている中で一番心配なことはありますか>

- ・特にありませんが、えらい、えらいと皆様に言っているのではと心配しております。
- ・このところであれば、感染症で通所に行けなくなること。皆で気をつけなければと思っています。
⇒法人の行動指針に従い感染対策に努めてまいります。

<何か気になることやご意見がありましたら>

- ・いろいろと気をつけてくれて有り難いです。
- ・いつもありがとうございます。とても助かっています。
- ・家では具合が悪くなって通所リハビリではあまり具合が悪くなくて不思議です。
- ・内臓にいくつか病気を持っているのも御迷惑をおかけする事があるのではと不安に感じております。
- ・通所の日には掃除や買い物など他の用事が出来、助かっております。
- ・認知症が重いので職員に手間をかけているようですが、快く対応してもらっています。感謝しています。
- ・スタッフの皆様には本当によく見ていただき、感謝しています。

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っております。