

2022年12月10日

令和4年度 ご家族様満足度調査結果報告

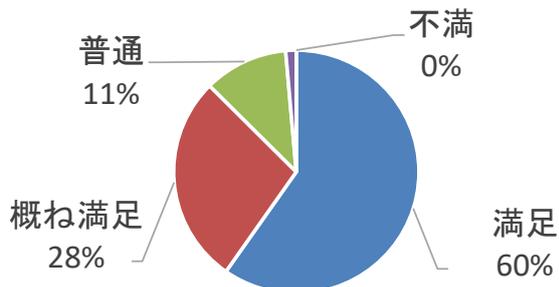
この度は満足度調査アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。
ご指摘いただいた内容は日々の業務を振り返る機会となり、心温まるお言葉は職員の
励みとなりました。皆様からいただきました貴重なご意見・ご指摘・ご要望を真摯に受け
止め、より一層満足いただけるサービスを提供して参りたいと思います。
つきましては、アンケートの集計結果をご報告させていただきますので、ご確認お願い
致します。

特別養護老人ホーム やすらぎの里

施設長 北野 研

生活相談員 内田 邦昭
生駒 希望

1. 訪問時の施設玄関窓口の対応はいかがでしょう



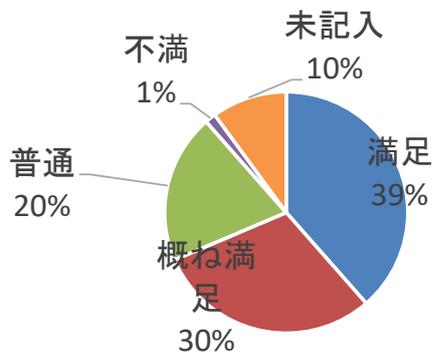
○ご意見など

- ・ 玄関での記入用紙に記入していると、奥から別の用紙を持ってきて記入させられる。「あ、そこに書かれたのですか」と言われるので嫌

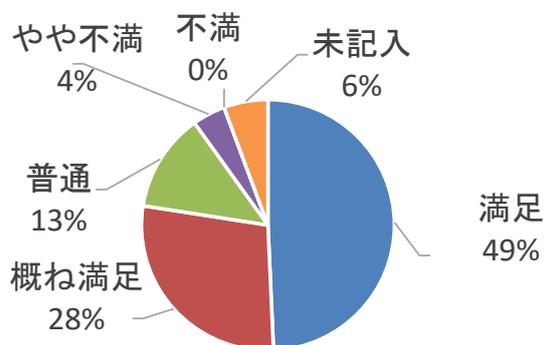
【回答】

玄関に入って右側に面会時の体調確認用紙を記入するスペースを設置しました。

2. 訪問時のユニットの対応について



3. 電話の際、施設事務窓口の対応はいかがでしょう



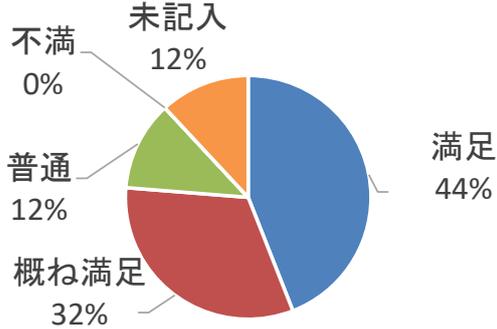
○ご意見など

- ①声が小さくて聞きづらい

【回答】聞き取りやすい声でお話をするよう心掛けて参ります。

- ②担当者の方がしっかりと対応して頂いております

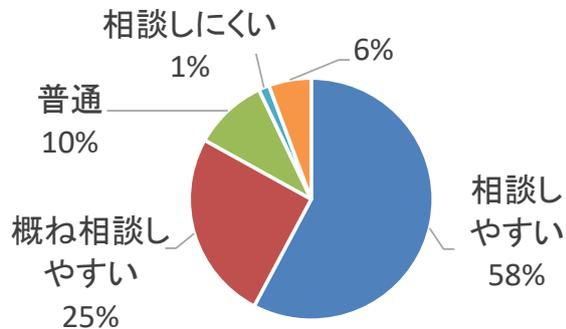
4. ユニットの電話対応はいかがでしょう



○ご意見など

・その都度、ご連絡頂きありがとうございます

5. 何か相談等がある際、相談しやすいですか



○ご意見など

・相談しやすい人は忙しそう

6. ケアプランの内容について

○ご意見など・ケアマネジャーからの回答

①夫の不安をとあるが、本人の不安とは何？何かあるときは相談してとあり、いつでも(頻度)あるが、やはり予約が必要かな？一人の人で済むことがない

【回答】ご本人様のお気持ちが伝わるよう、わかりやすい記載を心がけていきます。

②夏は食欲が無いと連絡があり、おかず等届けましたが今は元気そうで安心しています。何か欲しいのか判らないので施設で聞き取りをして連絡が欲しい

【回答】ご自宅で生活されていたときにお好きだった物をお持ちしていただけたら有難いです。ご本人様の嚥下・咀嚼の状況によっては食べられる物、食べられない物があるのでご確認ください。生活の中でご本人様の食べたいもの等ございましたら連絡させていただきます。

③本人の気持ちを優先してやっていただけたらと思います

【回答】ご本人様の生活・お気持ちを大切に、安心して生活を送っていただけるよう努めていきます。

7. 口腔ケア計画について

○ご意見等・歯科衛生士からの回答

①口内炎等にならない様をお願いします。

【回答】口腔内の傷などに早く気づき口腔内を清潔にする事で口内炎予防・重症化予防に努めております。今後も継続して取り組んで参ります。

②もうちょっと見ていただきたい

【回答】毎日、ケアワーカーで口腔内の観察を行っております。歯科衛生士の介入は月に最低2回、必要な場合はそれ以上の介入を行っております。

③丁寧にケアして下さっていると思います。

④1本だけ自歯があって、お手数かけて申し訳なく思いつつ、感謝です。

【回答】お一人おひとり口腔内の状態は違いますので、その方に合ったケア方法を提案し、ケアワーカーと協力して行えるように取り組んでおります。今後とも入居者様が気持ち良く過ごしていただけるよう支援できたらと思います。

8. 機能訓練計画について

○ご意見等・機能訓練指導員からの回答

①痛みの調整をしてもらっている様で安心しております

②ありがとうございます。本人のために少しでも良くなります様願っています

③本人が何事にもやる気を出してくれればいいのですが、皆様にご迷惑をかけているのではと思っています。よろしくをお願いします。

④先日、外来の付き添いをしたのですが、足元をすごく気にしていてちょっと心配になりました。靴が大きいのか？足に全然力が入らないのか

【回答】何か気になることがある際は、ご遠慮なくスタッフへお伝えください。

⑤実地訓練の状況を定期的にご連絡頂ければ助かります(何か月おきか?)身体状況も同様をお願いします(まだ入居して数ヶ月です)

【回答】計画書は3ヶ月に1回作成しております。身体状況など詳しく知りたいときにもご遠慮なくご連絡いただければと思います。

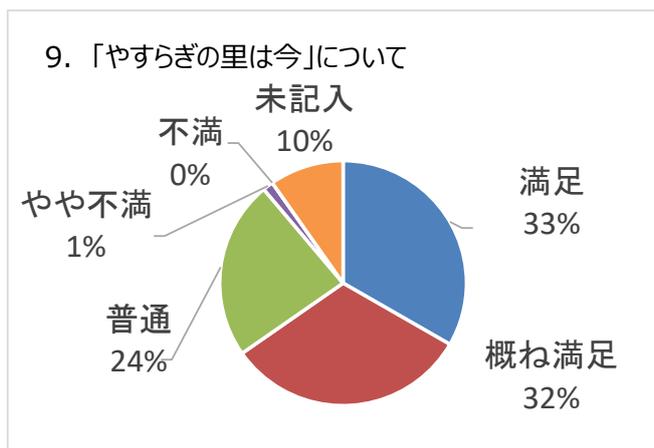
⑥・総合病院のようなリハビリがほしいです

・訓練を重ねて、少しでも本人が動けるようにしてほしい

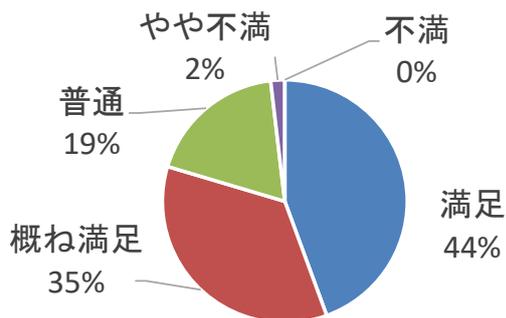
・車椅子生活になって一年余りになりましたが、少しでも自分の足で歩けるようになり自分の思いをかなえたいと希望しています。その点も含めご指導をお願いします

・少しでも可能であれば歩行ができればと考えます

【回答】特別養護老人ホームでは、主にご自宅での生活が難しく長期に施設入居が必要な介護度の高い入居者様が多く占めています。病院とは異なり、生活の場となるため、積極的な運動を行うよりも入居者様のお力を維持していただけるような生活リハビリを中心に行わせていただいております。



10. 広報誌「やすらぎの里」について



○ご意見など

- ・立派な広報誌よりも真近な情報が欲しい

11. ご意見・ご要望等

〈スタッフへのねぎらい、称賛〉

- ・平素よりお世話になっております。父は入居時よりだいぶ穏やかな表情になってきたように思います。これも職員の方々が親身にお世話してくださっているからだと思っております。わがままな父で皆様には色々、お手数かけることばかりだと思っておりますが、これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・職員の方々への教育が大変よく出来ており職員、ケアワーカーの皆様の態度が大変よろしいです。何の相談もしやすい環境であり当施設に入居させていただき入居者本人は誠に幸せ者であると、つねづね思っており家族も安心しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・平日の面会しかできないので、仕事の都合でなかなか面会ができませんが、ラインでの現状報告ともありがたく思っています。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつもお世話になっております。早くユニット面会が出来ますように願っております。
- ・お世話になっています。家族での介護が難しい中、いつも丁寧によく見ていただいてスタッフ様には感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつもお力添えいただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・近くに住んでいないので、なかなか面会にも行けない。お手数かけますが宜しくお願い致します。
- ・何か異変があれば電話で連絡くださっています。対応も早く有難いです。これからもよろしくお願い致します。
- ・日々の対応に感謝致します。今まだ自分の生活と子・孫の少しの支えへの毎日を送るためには、自宅での介護はとてできない状態でございます。職員の方々のご健康を祈りつつ、お願い致します。
- ・いつも大変お世話になっています。介護さん達には良くしてもらって感謝しています。ただ面会の時にもう少し近くに行けたらな。コロナも落ち着いてきたので来年は今より良くなったらいいなと思います(手でも触れたらな〜とも)。
- ・母が大変お世話になっております。顔もなかなか見に行けず、申し訳ありません。手がかかるとは思いますが、よろしくお願い致します。

12. ご意見・ご要望等への回答

①面会しても傾眠状態があるので、元気な時の様子をビデオ(タブレット)で見ることはできませんか？

【回答】そのときにビデオ通話を行うことは難しいですが、お貸しいただけるタブレット等がありましたら、お預かりして、お元気な姿を動画で撮影することはできます。

②入居者が飲んでる薬などの情報がほしいです。

【回答】その都度ご相談いただけましたら、ご準備いたします

③母のマイナンバーカード交付の申請はしていないのですが、どうしたらいいですか？

【回答】申請を希望される際は、顔写真の撮影のご協力をさせていただきますので、事前にご相談ください。ご家族のスマートフォンやデジタルカメラ等をお借りして撮影いたします。また、やすらぎの里・公式LINEを登録されている場合は写真をお送りいたします。

④1つのユニットは何人くらいのスタッフさんでされているのでしょうか？

【回答】1ユニット4～5名の職員を配置しており、早番・遅番・夜勤の3交代勤務です。夜間に関しては2ユニットで1名の職員で対応しています。

⑤8.9.10の問いについては、大雑把なのでもっと評価のしやすいようなものにした方がよいのではないか。

【回答】以前は、ご家族様にも担当者会議に参加していただき、各計画書についてご説明させていただいておりましたが、現在はコロナウイルス感染症予防の観点からご参加を控えていただき申し訳ありません。ご不明な点等がございましたらお気軽にご連絡ください。また感染症対策が緩和された際には、改めて担当者会議への参加をお願いしたいと思いますので、その際はよろしくお願ひ致します。

⑥高齢者なので、外にも出かける事が無理なことは理解しているつもりですが、年中家に帰りたくと訴える言葉を無視する事に心が折れそうな事が有ります。自宅に一度も帰らず旅立つ事にならない様に願うばかりです。もう少しその辺の緩和はならないものですか？

【回答】現時点ではなかなか緩和をすることが難しい状況ではありますが、面会・外出が緩和となった際にはすぐお知らせいたします。ご理解・ご協力のほどよろしくお願ひ致します。

⑦現在、窓越しでの面会を実施して頂いておりますが、本人の方からどの程度見えているのかな～と思います。全身がお互い見える様な場所での対応とかできないのかな？と思います。1か月1回程度の面会で本人の記憶はだんだんうすれて行くと思われ、家族側も元気な顔が見られただけでもいいのかな…と自分に納得させている状況です。早くコロナが終息する事を願うばかりです。

【回答】屋根がないため天候次第ではありますが、サンホールでの窓越し面会もできますので、ご希望の方はお伝えください。