

平成 30 年度 社会福祉法人桜友会 アンケート結果

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。

部署名：特別養護老人ホームほほえみ福寿の家

1	ご利用者・ご家族からの意見
	安心して、心安らかに過ごせることを願っています。
	コメント ご利用者ひとりひとりとコミュニケーションの時間を確保できるよう努め、思いに沿ったケアに近づけるようにしていきたいと思えます。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	気温差が激しい時があるので、体調管理に気を付けてほしい。
	コメント 職員の感覚ではなく、ご利用者の立場で考え、衣類を着替えるなどして調整をします。
3	ご利用者・ご家族からの意見
	忙しいので仕方ないと思いますが、できれば話し相手が欲しいです。
	コメント 業務改善を行いつつ時間をとり、コミュニケーションが図れるよう努めます。
4	ご利用者・ご家族からの意見
	電話が保留になった後、時間がかかる時がある。すぐに対応できなければ、掛け直すなどしてほしい。
	コメント 窓口である事務所と情報共有を図り、スムーズにつながるよう手順を再確認します。また、状況に応じてこちらからかけ直しをいたします。

部署名：特別養護老人ホームほほえみ福寿の家短期入所

1	ご利用者・ご家族からの意見
	出入口を二重扉(風除室)に改装したため、迎え時に中で待て、安全で助かる。
	コメント ご家族からの意見をもとに改装いたしました。常時施錠しておりますが、ご利用者の離設防止のため、ご理解いただきたく思います。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	連絡ノートの字が読みにくい。
	コメント ご家族が読みやすい字で記入するよう、接遇についての勉強会を行い指導します。
3	ご利用者・ご家族からの意見
	本人に合ったリハビリはできないのか。体を動かすこともできるかぎりさせてほしい。
	コメント 申し訳ありません。当事業所では人員配置により個別リハビリは実施していません。生活リハビリとして日常生活において可能な限りご本人の持つ歩く、立つなどの力を使っただけできるよう対応しています。また、ゴムバンドを使用した体操を行っていますので、都度参加いただくよう声かけをしています。

部署名：デイサービス

1	ご利用者・ご家族からの意見
	リハビリの時、職員の声が小さく分かりづらい。
	コメント ゆっくりと分かりやすい声の大きさを、ご利用者と視線を合わせ反応を確認しながら進めるように改善しました。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	食事のメニューが分かれるとよい。
	コメント 以前は1か月分のメニュー表を「あったかノート」に綴じていましたが、不要というご意見もあったため、現在はご希望の方のみに配布しています。メニュー表をご希望の際は、遠慮なく職員にお申し付けください。
3	ご利用者・ご家族からの意見
	一度、言われたことにすごく腹が立ったことがありました。
	コメント アンケートや虐待の芽チェックリストの結果をもとに、職員の不適切な対応を調査し、勉強会を行いました。今後も定期的な研修や指導を行い改善に努めます。職員の対応にお気づきの点がありましたら、お気兼ねなくご相談ください。

部署名：まなびやデイサービスセンター（稲口）

1	ご利用者・ご家族からの意見
	体が少しでも動かせるよう歩き、行動範囲を広げてほしい。テレビで話題になっているような体操を取り入れてもらいたい。
	コメント 天気の良い時に、屋外の散歩を予定しています。外気浴も兼ね、屋外でのレクリエーションも計画しています。体操はご利用者に合わせた内容のものを、随時取り入れていきます。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	本人が喜んで、楽しく過ごせるようにしてほしい。」
	コメント ご利用者の特技を活かした、茶道や手芸、裁縫などの趣味活動の他、ランチ会やおやつ作り、季節の行事を計画していきます。

部署名： ケアハウス桜

1	ご利用者・ご家族からの意見
	五平餅会、流し素麺、餅つき会など季節の行事があり、春や秋に道の駅へ行くドライブも楽しかった。
	コメント
	ドライブは新緑や紅葉を車窓からお楽しみいただき、お店での買い物や飲食をし、ご利用者間の交流を図っている企画です。ご好評をいただきありがとうございます。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	誠意をもって話を聞いてもらえる。気軽に話ができるため、ありがたい。
	コメント
	ご利用者の全てが、楽しく明るい日々をお過ごしいただけるよう、ご利用者の立場になって個別に面談をし、適切な支援を行います。
3	ご利用者・ご家族からの意見
	コメント

部署名： ほほえみ訪問介護事業所

1	ご利用者・ご家族からの意見
	ヘルパーの記録に時間がかかる。
	コメント
	記録の書式を見直し、作業を簡略化できるよう変更しました。おうかがいしている間の記録に要する時間を、最小限にとどめるよう改善します。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	ヘルパーに他のことをお願いしようとする、「事業所に確認します」と言われるので頼みにくい。
	コメント
	ヘルパーに対応の仕方を指導いたします。予定にない支援はヘルパーは確認をしてからでないと実施できません。ヘルパーに直接でなく、あらかじめ事業所か担当ケアマネージャーにご相談いただくと、スムーズに対応ができます。

部署名： 医務

1	ご利用者・ご家族からの意見
	よく対応してもらえていると思うが、家族としてはもう少し早めに気付いてほしい。
	コメント ご家族にご心配をおかけし、申し訳ありませんでした。今後は体調や身体機能に変化が見られた際は、より早い段階でご家族への連絡をするとともに、以降の対応についてご相談するよう心がけます。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	歯について、少し疑問が残ることがありました。
	コメント 歯科衛生士が常勤していますので、歯に関して気になる点がありましたら、ご遠慮なくお声かけください。

部署名： 食事提供部

1	ご利用者・ご家族からの意見
	同じようなおかずが多い。食事に個性がないと思う。
	コメント 今までの献立にとらわれず、いろいろな味、バリエーションを増やし、当法人でしかできないような看板メニューを考案していきます。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	味付けが薄かったり、濃かったりする。野菜が固いときがある。
	コメント 味付けや加熱時間などを再検討し、安定した食事を提供できるよう改善します。
3	ご利用者・ご家族からの意見
	カレーライスに福神漬を添えてほしい。きゅうりの塩漬を、しょうゆ漬にしてほしい。
	コメント 漬物のバリエーションを増やせないか、検討します。

部署名： グループホームほほえみごこち（稲口）

1	ご利用者・ご家族からの意見
	焼き芋会など、寒い季節の屋外の行事が苦手です。
	コメント 焼き芋会を「秋の味覚祭り」として、室内行事に変更します。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	家族会に参加する機会が少なく、たまに出席しても話の内容が理解できないことがある。
	コメント 欠席したご家族に、議事録をお配りするだけでなく、面会時に家族会の内容をお伝えします。

部署名： グループホームほほえみごこち田原

1	ご利用者・ご家族からの意見
	飲んでいる薬の種類が知りたい。薬が変わった際の連絡や、医療費が高くなった理由が知りたい。
	コメント お薬が変更になった場合、医療費が変わることがあります。お電話やメール、面会時などにお伝えいたします。

部署名： 小規模多機能型居宅介護ほほえみごこち田原

1	ご利用者・ご家族からの意見
	だんだん体力が落ちて、食事も時間がかかってしまうので、不安になります。いつまで面倒をみていただけるか心配です。
	コメント ご利用者の状態に合わせて、対応させていただいています。そのため、ご家族とは詳しく相談し、ご様子を報告していきます。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	警報が出た際、迎えに来てほしいと連絡があったが、施設に置いてもらった方が安心です。
	コメント 警報が発令された際は、従来より早くお送りしていますが、その時々に応じご家族と相談させていただきます。

部署名： グループホームほほえみ栄町

1	ご利用者・ご家族からの意見
	安心して母親を預けられます。家族への連絡も十分にいただいています。面会に行くと「退屈」と言うことがあり、少し辛いです。
	コメント ご自宅の生活との違いもありますが、季節に応じた行事やレクリエーションを企画し、楽しく過ごせるよう取り組んでいます。ご利用者の要望を聞き取り、今後につなげたいと思います。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	お布団は干していただいていますか？ 月に一度でもよいので、布団乾燥機などで乾かしてほしいです。
	コメント リネンに関しては、毎週洗濯を行っています。冬場は外に干すことができないので乾燥機を使用し、ベッド周辺は毎日清掃し、清潔を保っています。布団干しは、天候の良い日を選びベランダに干していますが、現状では頻度が少ないと思われるので、今後職員から意見を聞きながら、気持ちよく眠りにつくことができるよう、環境を整えていきたいと思っています。

部署名： まなびやデイサービスセンターほほえみ栄町

1	ご利用者・ご家族からの意見
	少しでも認知症の改善につながる取組をして欲しい。
	コメント 昼食準備、味噌汁作り、洗濯物干し、洗濯物たたみ、モップ掃除など、昔から培ってきた物事を手伝っていただき、役割を持ち「参加する」だけでなく、「誰かのために目的をもって参加する」ことを大切にしています。楽しく感じながら参加することで、生きがいにつながるよう取り組んでいます。その他にも、紙芝居や朗読の時間を設け、回想を交え昔のことを思い出していただき、ご自分から話ができるような環境作りに努めています。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	楽しみをもって利用ができるようにしてほしい。
	コメント 得意なこと、趣味、好みに合わせた作品づくりや余暇時間を過ごしていただけるよう、ご利用者ひとりひとりに合わせた取り組みをしています。体を動かすことが好きな方には、散歩や柔軟体操の時間を設けています。
3	ご利用者・ご家族からの意見
	困難事例（デイサービスに拒否があるご利用者）を受入れてほしい。
	コメント 今後ご利用者ひとりひとりの認知症状に合わせて、個別対応や介護支援方法をケアマネージャー、ご家族、生活相談員と一緒に、より安心してご利用いただけるよう考えていきます。

部署名：ほほえみ介護相談センター（稲口・栄町）

1	ご利用者・ご家族からの意見
	「ご利用者がケアマネージャーの事業所に連絡した際、要件が素早く担当ケアマネージャーに伝わりますか」との問いに対し、栄町事業所のご利用者の3%の方から「なかなか伝わらない」というご意見をいただきました。
	コメント 栄町事業所では、職員が不在の際は当番職員への転送電話となります。お電話には折り返しご連絡させていただいていますが、できる限り迅速な対応と正確に連絡が取れるよう努めてまいります。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	「ケアプランを作成する際に、ご利用者、ご家族との合意がなされる説明をしていると思いますか」との問いに対し、稲口事業所のご利用者の2%から「全くしていない」というご意見をいただきました。
	コメント ケアプランの内容について説明不足や、ご利用者、ご家族との「合意」に至っていないケースが他にもあると思われます。解決すべき課題、サービス内容の説明を納得いただくまで行き、ケアプラン内容に同意いただけるよう努めます。ケアプランに対する説明が不十分と感じられた場合は、お気兼ねなく担当ケアマネージャーまでお問い合わせください。

部署名： ほほえみ保育園

1	ご利用者・ご家族からの意見
	作品づくりが好きなようで、喜んでいきます。写真をいただくので、その時を思い出しながら自慢しています。
	コメント 季節を感じながら、子どもたちが喜んで取り組むことができる作品づくりを今後も取り入れていきます。写真販売は今後も引き続き行います。
2	ご利用者・ご家族からの意見
	トイレトレーニングも進めてもらい、トイレの習慣が身についてありがたいです。
	コメント 2歳児の夏ごろにトイレトレーニングを始めるのが理想とされていますが、ご家庭の様子を確認しつつ、個々のペースに合わせて行っています。
3	ご利用者・ご家族からの意見
	子育てが初めてで分からないことばかりの不安な中、保育園の利用でしたが、みなさんが子どものことはもちろん、親の立場になって対応していただけるのがありがたいです。人によっては帰る時に一言しか声をかけてもらえなく、一時預かりだからこそ、様子を詳しく教えてほしい。
	コメント 成長の喜びを保護者の方と分かち合い、安心して利用いただけるよう今後も努めます。また、子どもの様子がしっかり伝わるよう、送迎時の会話を大切にします。