

令和元年度 社会福祉法人桜友会 アンケート結果

ご利用者、ご家族へアンケートを実施しました。ご協力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します。

1. 特別養護老人ホーム ほほえみ福寿の家

ご意見	コメント
職員の方にいつも笑顔で対応していただき、母の笑顔が多くみうけられるようになり感謝しています。	今後にご家族の方ご利用者の方に安心して過ごして頂けるよう、皆様の要望に沿いながら支援させていただきます。
要望がある時に、話す相手・職員を選ばないと、その要望が上手く伝わらない事があります。	どの職員でも同じように対応できるよう、職員指導を実施し、ご家族の方に安心して任せてもらえるよう努めます。
新型コロナウイルス感染症に伴う面会制限で、面会が出来なくなり母の状況が心配です。	ご利用者の方の体調面で変化が見られた際は、早めにご家族の方にも相談させていただくよう努めます。 また、施設内での面会ができないため、テレビ電話による面会出来るよう設備を整えました。

2. 短期入所施設介護 ほほえみ福寿の家

ご意見	コメント
(ご家族様から) 高齢者と言っても女性であるため、入浴介助は女性職員で行って欲しい。	勤務が不規則であり、入浴担当が必ず女性となる事は困難です。しかし、当日出勤の女性職員で行うよう調整させていただきますので、ご希望の方は職員に伝えて頂ければと思います。
(ご家族様から) 洗濯物がきれいに畳んであるため、使用したか分からない。	ご利用の際、基本的には持参された衣類は洗濯をさせて頂いております。洗濯をしていない時は、あったかノートにてお伝えさせていただきます。
(事業所から) 他利用者やスタッフと話ができて、環境がよい。	余暇時間等、他者交流ができるよう、席の配慮や職員から会話をさせて頂くよう指導しております。今後も、楽しく過ごして頂けるようケアに努めます。

3. 通所介護 デイサービスセンターほほえみ

ご意見	コメント
(居宅介護支援事業所から) 高齢のご利用者様には、年間の体重変化を頂けるとありがたいです。	ご希望があれば年間の体重の推移グラフをお渡し致します。3か月毎に体重測定をさせて頂いておりますが、ご家族様の希望時や、ご利用者様の状態に合わせ必要に応じ、体重測定をさせていただきます。
(居宅介護支援事業所から) 以前やっていた良かったと思う行事がなくなったので残念。外出行事があると、職員さんは大変だと思いますが、ご利用者は喜ばれると思います。	以前は外出行事を実施していましたが、現在は施設周辺に散歩へ出かけたりする以外実施していません。希望される声も多いので、新型コロナウイルス収束の後に検討していきたいと考えています。
(ご利用者様から) 送迎の時間がバラバラで困る。指定時間の10分前後くらいに来てもらいたい。	お約束の時間に間に合わない場合は、事前に電話連絡させて頂いておりますが、道路事情や、他のご利用者様の体調によっては、お約束の時間が多少前後してしまう可能性があります。今後もできるだけ配慮をしていきます。

4. 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

ご意見	コメント
<p>(ご家族様から) 歩く事が徐々に出来なくなってきており、筋力低下を感じている。少しでも歩いたり筋力低下の防止で訓練をして欲しい。 利用目的に「リハビリ」と回答された方や、体操、身体を動かすこと、部屋の中を歩くことを希望される方が多くあった。</p>	<p>椅子に座っている時間が多くなってしまいがちです。午前・午後とも体操の時間を設けています。筋力低下の予防のために、ご利用者様全員が週1回以上は外気浴を兼ねた散歩に出掛けられるように計画しました。</p>
<p>(ご家族様から) 個別機能訓練を実施していないご利用者様から「ぜひやって欲しい」と希望された。</p>	<p>希望された方についてはご家族様、ケアマネジャー様に報告・相談して、順次開始しています。個別機能訓練実施にあたっては、筋力低下防止の他に「出来る事」に視点を当て、洗濯・調理等の家事動作もリハビリの一環として取り入れています。</p>
<p>(ご家族様から) 送迎の時間が早い時とそうでない時がある。いつもの時間で無い時は教えて欲しい。職員が急いでいるように見える時があり、ゆっくり話ができない。</p>	<p>お約束の時間に間に合わない場合は、事前に電話連絡させて頂いていますが、道路事情や、他のご利用者様の体調によっては、お約束の時間が多少前後してしまう可能性があります。今後もできるだけ配慮をしていきます。 また、ご家族様からの相談やご利用者様の状態についてゆっくりお話が聞けるように月に1回電話にてお話を聞く機会を設けています。今後もこのような機会を大切にしていきたいと思っております。</p>

5. 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栄町

ご意見	コメント
<p>何をしている時が最も楽しそう(喜んでいる)か時折知らせてもらい家での生活の参考にしたい。</p>	<p>あったかノートへの記載、または送迎時にご利用状況についてご家族様と会話の機会を作っていくと考えています。</p>
<p>デイサービスを利用した時に、認知症がある母でも存在感を認めていただけると本人は喜ぶと思います。</p>	<p>ご利用者様のできることに視点を当て、不安なく取り組めるように対応しています。ご利用者様の笑顔、達成感、満足感を目標に今後も取り組んでいきたいと考えています。</p>
<p>話連れがおられると楽しいと思いますが、今のところは寂しく感じます。</p>	<p>大変申し訳ありませんでした。一人ひとりのご利用者様に対応しているつもりでしたが、結果的に寂しい思いをされていることを知り配慮に欠けていたことに気づかされました。今後は職員と常に情報交換を行い、ミーティングで対応方法を検討していきます。</p>

6. 訪問介護 ほほえみ訪問介護事業所

ご意見	コメント
<p>予定の変更の対応が難しい。(してもらえない)</p>	<p>沢山のご利用者様と事前に訪問時間を契約してスケジュールを組み訪問しています。変更時の対応には極力応じたいと思っておりますが、不定期な利用は利用枠の確保が難しく、対応するヘルパーが配置できない事があります。 予定の変更とならない日時に訪問ができるよう、時間の契約から調整したいと思っておりますので、管理者及び提供責任者、担当ケアマネジャー様にご相談下さい。</p>

2人のヘルパーが対応しているが、2人の差があるので、時間内に十分に掃除をしてくれる方を好みます。	申し訳ありませんでした。ミーティングでご意見をヘルパー間で共有し検討しました。どのご利用者様に対しても同じ援助・同じ時間配分ができるよう、提供責任者が援助内容を精査しながら、指導を強化していきます。今後、差があると感じた時は遠慮なく事業所にご連絡下さい。今後、このような意見が挙がらないよう、改善していきたいと思いません。
ペットの世話をしてもらえない。餌も買ってきてもらえない。	ペットはご利用者様にとって家族のような存在だと思います。当事業所は介護保険指定事業所であり、介護保険に該当しない項目は対応できません。ご本人様以外は使えないサービスです。介護保険外サービスをケアマネージャー様と一緒に検討していきますので、ヘルパーができない援助でお困りの時はご相談下さい。

7. 軽費老人ホーム ケアハウス桜

ご意見	コメント
入居者の目線で話を聞いて対応してくれる。	これからも気軽に相談がしていただけるよう笑顔で対応いたします。
施設でデイサービスが受けられてありがたいと思う。	ご入居者様の体調に合わせて、デイサービスや訪問介護が利用出来るよう支援いたします。
自由に外出や外泊ができるのが嬉しい。	みなさん家族旅行や友人との外出を楽しみにしておられます。外出の際は、職員へ声かけをお願いします。

8. 認知症対応型共同生活介護 ほほえみごこち

ご意見	コメント
(茶話会・なじみ外出からのコメント) 懐かしい人と出会えた。 (複数の行事でのコメント) 家族が来て楽しかった。	なじみの場所や飲食店が好評です。暑さや寒さに敏感な方が多い事もあり、令和2年度は飲食店等、屋内の外出先を多く企画させていただきます。
外に出ることは一番の気分転換かと思えます。	普段の散歩も含め施設外に出れる機会を増やしていきます。
職員間の情報交換がうまく出来ていないように感じます。ホワイトボードを使い伝達していったらどうでしょうか？	毎日、職員が伝達用の「ミーティング帳」を記載することで職員間の情報共有を行っています。今後、記載忘れ・読み忘れ等無いよう注意してまいります。

9. 認知症対応型共同生活介護 ほほえみごこち田原

ご意見	コメント
面会時、椅子で居眠りしている時が多く、普段何がされているのかわかりません。	AM・PM共に活動があります。入居者様一人ひとりに声を掛け参加を促しております。寝てしまわれている方にも覚醒していただく為、声を掛け参加を促しています。
血糖値が高めで、歩行が不安定な事がある点が心配です。	職員が見守り等を行い、転倒がないように努めています。法人の理学療法士に歩行状態を確認し、介助方法や歩き方の助言をもらい、職員含め実践しています。

10. 小規模多機能居宅介護 ほほえみごこち田原

ご意見	コメント
サービスを利用している間は安心ですが、家へ帰ると一人になることが多いので、転倒・排泄など心配はあります。	時間帯によっては、訪問サービスを利用していただけでもできます。ご家族様が心配されていることをケアマネージャーへ相談して頂ければ、対応させていただきます。

出掛ける際に迎えに来た職員へ情報を伝えても、なかなか周知徹底されていないことが多々あります。改善されているのでしょうか。	朝・夕の申し送りにて、ご家族からの連絡事項内容は職員全員に伝わるまで行い、職員へ周知している。送迎時連絡事項があった際は、送迎確認表の方に記載できるように様式の変更をした。
--	--

11. 居宅介護支援事業所 ほほえみ介護相談センター、ほほえみ介護相談センター栄町

ご意見	コメント
(ご利用者様から)『ご利用者様が自分らしい生活を送るためのケアプランを作成していますか?』との問いに対して『わからない』と回答された方が稲口で6%、栄町で2%おられました。	プランを作成する際に、ご利用者様にとって「自分らしい」とはどういうことかを探せるよう工夫し、ご利用者様やご家族様と目標が設定できるように努めてまいります。ケアプランは、ご利用者様がその方らしく生活して頂くためのものです。ぜひご利用者様からケアマネージャーに対しこれからもご意見をいただければ幸いです。
(ご利用者様から)『ケアマネージャーとの関わりによってご利用者様の生活に変化がありましたか?』との問いに対して『変化がない』『あまり変化がない』『わからない』と回答された方が稲口で20%、栄町で22%おられました。	ケアプランを作成していく際に身近な手の届く目標設定をしております。少しずつでも、ご利用者様の状態が改善できるようお話しを伺ってまいります。また、ご利用者様・ご家族様にとってどのような変化があることが嬉しい変化であるのかを共有し、それに向かって一緒にケアプランを作成してまいります。
(事業者様から)『ケアマネージャーは事業所様と同じ視点で支援に当たっていますか?』との問いに対して『あまりできていない』と回答された事業者様が栄町で1件ありました。	ケアマネージャー一人一人が事業者の皆様のお話を真摯にお伺いし、ご利用者様の自立支援に向けた情報共有をいたします。また、サービス担当者会議の開催時などで、情報を共有し、関係者が同じ視点で支援することができるようにしていきます。

12. 関市認知症初期集中支援チーム

ご意見	コメント
【支援対象者】 『こんな親切に関わってもらえるならみんなに広めた方が良くって、会う人会う人に話している』※本人より 『認知症になっても義母の良い所がいっぱいあり、認知症という病気を理解すれば、その行動の理由が受け止められる』と(チーム員から)聞いた。そう思ってたら、義母が愛しく思えるようになった。(中略)自分の受け止め1つで気持ちの負担は無くなった』※モニタリング時、介護者より	ご本人・ご家族の思いに寄り添って、関わってもらって良かったと思っただけのチームとして今後も役割を果たしてまいります。
【認知症サポート医】 チームの支援で医療、介護サービスにつながり在宅生活が継続できている。地域で認知症の方が暮らすための、つなぎとなる重要な役割を果たしてくれている機関である。	医療・介護関係機関と今後も有機的な連携を図りながら支援に努めてまいります。
【地域包括支援センター】 BPSD・家族の負担が改善されているケースがあり、認知症の支援に欠かせない機関としての役割を果たされていると感じます。専門的な知見から介入・アドバイスいただけるので、大変心強く感じています。	市内6箇所の地域包括支援センターと今後も役割分担しながら支援に努めてまいります。

13. 施設内保育施設 ほほえみ保育園

ご意見	コメント
園での様子はいつも気になるが、ノート（お帳面）に書いて下さったり、写真や便りで見ることができて、安心して利用している。	保護者の皆さんにとってノート（お帳面）を読むことは楽しみの一つだと理解しています。子供の小さな成長を見逃さず、しっかりお伝えできるよう努力します。
家ではやらなかったり、やれなかった事ができるようになっている事が多いので、保育園で教えて頂いているのだなあとありがたく思っています。	個別の成長段階を全保育士が情報共有し、それぞれに合わせた基本的生活習慣の習得を目指しています。また、子供の意欲につながる声掛けを心掛け、できた時には心から誉めて認め、更なる意欲と成長を促しています。
利用日ではない日に行事があった場合に、参加が可能なら参加させて頂けると嬉しいです。また、前もって行事のある日を教えて頂けるとありがたいです。	行事参加への呼びかけが十分ではありませんでした。今後は、前月の25日までに翌月の行事の情報提供を行います。また、行事だけの利用も可能ですので、ぜひご参加ください。

14. 食事提供部

ご意見	コメント
たまに変わったものがあると良い。 もう少し変化があると良い。 誕生会の食事が楽しみ。	誕生月メニューや季節ごとの献立の中で、今までにない料理を取り入れることが出来ないか、食事提供部内で検討していきます。
量が多かったり、少なかったりすることがある。 良い時と悪い時がある	1食（主菜、副菜合わせた）全体のボリューム、栄養バランスを見て献立を作成している為、副菜など単品だけで見ると少なく感じる事もあるかもしれませんが。今後また、そうしたご意見を参考に内容を検討、改善していきます。
茶わん蒸しの回数を増やして欲しい。 味噌煮込みうどんが食べたい。	以前、非常にリクエストの多かった茶わん蒸しや麺類の提供も、今は毎月できるようになっております。これからも安定して提供できるよう努めて参ります。