

令和4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
この何年か、居室に入れなくタンスの中等の整理整頓が出来ていなく、必要な物品が分からなく困ります。電話で聞きますが、家族の目で確認したいです。	居室の整理整頓は担当職員にて行うようにしています。必要な物がある際は、ケアマネや担当から連絡させていただきます。また現在は面会が可能となりましたのでご家族の方のご協力もお願いいたします。
コロナでなければ入室(面会)も自由になると思います。実際に本人とスタッフさん達との雰囲気や居室の中の様子などを感じられないのが残念です。	現在面会は、可能な限り少人数・短時間で、事前に連絡をいただければ、ご本人の居室にて可能となりました。 面会の際に気づいたことや聞きたいことなどがありましたら、お気軽にお問い合わせください。
コロナで面会が出来ない中、月1回、写真を送ってくださりありがとうございます。家族で母の顔を見ることが出来、とても嬉しいです。	今後も月1回、ご家族の方に施設での様子をお伝えできるよう送らせていただきたいと思います。 また現在は直接面会可能ですのでお越しただいた際には直接お伝えできるようにしていきます。

2. 短期入所施設介護 ほほえみ福寿の家

ご意見	コメント
利用させて頂いて大変助かっておりますがこの頃部屋数を減らされた様で利用したい時に取ることが困難になっております。予定が立てられずぎりぎりまで対応出来ません。ご一考をお願いします。	順番通りに予約を入れさせていただいておりますが、キャンセル待ちになってしまう方もいらっしゃり、ご不便をおかけして申し訳ございません。キャンセル待ちで予約いただければ、空きの出た際にはできる限り早めのご連絡をいたしますのでどうぞご活用ください。
コロナで面会ができないので、どんな感じで過ごしているのか見れないのが残念。(食事の様子・部屋での様子・本人の表情など)	予約して頂き短時間であれば面会が可能です。コロナ蔓延防止のため、面会のルール等が日々変わっており、都度ご連絡させていただきますので、ご不明な点につきましてはお問い合わせください。

とても良くしてもらい私たちは有難いことだと思っています。こちらの希望した日も受け入れてもらい大変助かっております。母も優しくしてもらいありがとうございます	今後ともご利用者様・ご家族様共に満足いただけるようなサービスを提供していきたいと思っております。そのためにも、ご意見ご要望がございましたら、いつでもお気軽にご連絡下さい。
-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

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
横になっている時は以前の様に自分で起き上がり座った状態になれなくなってきている。	ご自宅の生活に合わせて、個別機能訓練のメニューを考えています。起き上がりの訓練も実施していますので、どうぞ自宅のお困りごとや希望される訓練メニューを教えてください。
柔らかいおかずを望みます。	昼食の形態は①普通食（普通のもの）②軟菜食（柔らかく煮炊きしたもの）③ソフト食（ムース状の噛みやすく、飲み込みしやすいもの）④ペースト食（とろとろのペースト状のもの、飲み込みが困難な方への食事）を準備しています。生活相談員が、ご家族様、ご本人様と相談し、その方に合わせて準備しています。その日によって体調が変わる事もありますので、当日食事形態の変更を依頼されても変更が可能です。ぜひ、遠慮せずおっしゃってください。
リハビリの量が少ないので、もう少し増やしてほしい。（時間）	理学療法士が、身体の状態を観察しながら実施しています。歩行訓練を兼ねて、施設の内外を散歩することもできますので、どのようなリハビリを増やして欲しいのか教えていただければ、対応が可能です。

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
気持ち・表情・つまずき・できなかった事など分かると良い。	タブレットを使用してご利用者様の活動状況や良い表情を動画で撮影し、送迎時やサービス担当者会議時に見て頂く事で、ご利用中の様子や表情を分かりやすく伝えていきます。
認知症の利用者に適切な対応ができ、本人・家族が信頼して利用できている。他事業所では真似できない事ができている所に尊敬します。	今後も認知症ケアの勉強会を重ね、職員のスキルアップを図っていき、ご家族様・ご利用者様の満足度が上がるように努めていきます。

利用状況がいまいち把握できていない。	送迎時等に主介護者様にお会いする機会がない場合は、できる限り「あったかノート」に詳しく利用状況を記入させていただきます。またご希望があれば相談員が電話にて定期的な情報交換を行っていきます。
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

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
もう少しリハビリ（運動）を取り入れたらどうでしょうか。	当事業所では午前中に1時間、午後からも1時間体操を行っています。また、施設内を歩行訓練として100m程歩いています。周知不足であったと思います。今後は、「あったかノート」やお便り、送迎時に利用中の様子をお伝えしていこうと考えています。
楽しみにしているようです。私としては通所の回数が増えたら良いと思いますがお金のかかる事なので本人次第です。	当時、ご利用を希望される曜日に空きはなく、本人も利用料金のことを考えたためっていらっしゃいました。お一人暮らしで、体調管理の心配があり、空きが出たところで、さり気なくお勧めしたところご利用となりました。
本人にあった対応（トレーニング、カラオケ、ゲーム等）行って欲しい。	ご家族様から個別に要望があればその都度対応しています。さらに、個々の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きたいと思います。

6. 訪問介護 ほほえみ訪問介護事業所

ご意見	コメント
ヘルパー交代した時の引継ぎができていない。	訪問介護計画書作成時に手順書も同時作成し、ご利用者・ご家族様に署名頂いております。手順に関して意見を頂けると幸いです。ヘルパーが違っても同じ手順で対応できるよう、手順書を確認しながら統一に繋げていきます。
サービスの要望や苦情を気軽に言えない。	ヘルパーとご利用者・ご家族様が気軽に言い合えない関係があると反省しました。ご利用者様・ヘルパー双方が意見を言い合え、要望や苦情を一緒に解決できる関係性を築いていきたいと思っております。

責任者不在時の対応に「悪い」と意見があった。	管理者や責任者も現場に行くことが多く、事務所不在も多く迷惑をかけております。折り返しになってしまいますが、ご連絡を受けたら迅速に対応するよう心掛けていきます。
------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

7. 軽費老人ホーム ケアハウス桜

ご意見	コメント
一日の生活の流れが食事の時間が決まってお風呂も毎月、計画表を作成いただき、トラブルもなく安心感があります。部屋は水回りもしっかりあって不自由なく治安も守られ、夜はナースコールもあり安心で何事も有難く思っています。	ケアハウス桜は自立の方が安心して生活していただける環境を提供する場所です。今後も皆様の安心・安全を確保するため、サービスの向上に努めていきます。
毎日、食事を提供していただき感謝しているが、冬場は特に、温かい料理が食べたいと思っています。	皆様のご意見を給食委員会にてお伝えしております。出来る限り皆様のご意見に添えられるよう栄養士と相談致します。
お忙しい中頼みごとに即対応していただけるため、ありがたいと思っています。職員から声をかけてもらえると、躊躇なく話せます。	入居者様の困り事に対しては早急に対応する様にしています。職員からもお声かけさせていただきますが、何かありましたら遠慮なく相談して頂きたいと思います。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・健康に過ごせる事に喜びを感じる。 ・みんなと仲良く話している時が幸せ。 ・運動は嫌い。(腰が痛い) ・話を聞いてくれて安心できます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・皆様が健康に過ごせるよう、主治医や理学療法士・看護師から助言をもらい日常生活リハビリを積極的に行います。 ・皆様が御自分らしく暮らせる様に今後とも色々なお話を聞かせて頂きます。
・ちょっとした体調の変化などにもすぐ対応していただけている。(ご家族からのご意見)	・今後も体調の変化がある際は御家族様にご報告、相談をさせていただきます。ご迷惑にならない様、メールでの情報共有も勧めさせていただきます。

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
美味しい物が食べたい。	今年度は、家族会経費より「お取り寄せグルメ」として、利用者一人一人から食べたい物を聞き、年3回実施し、入居者様からも好評であった。
病院受診等に連れて行って欲しい。	外出付き添い援助サービスがあります。契約時に重要事項説明書にてお話しをさせていただきましたが、費用の方も発生しますので、詳しい詳細はまた説明させていただきます。

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
利用予定日ではないけど、都合悪いから、予定日以外でも利用させて欲しい。	利用回数を増やすのではなく、ご家族と利用日の相談を行い、調整した上で、両方との同意のもと利用して頂くようにしています。

11. 認知症対応型共同生活介護 ほほえみ栄町

ご意見	コメント
コロナの流行で部屋に入れないことは家族として淋しい。本人がどのような生活をしているのか分からない。	状況が落ち着き次第、順次面会制限を解除していきたいと思います。ある程度の条件は残ると思われますが、利用者様にとっても家族様との絆はとても大切なものであり、施設内での生活や活動の様子が少しでもわかるよう連絡をこまめにさせて頂き、写真でもお伝えできるよう工夫いたします。
連絡事項がきちんと伝わっている。家族に対する心遣いを感じられ、丁寧に対応して頂いている。受診の際も連絡を入れておけばちゃんと準備してくれている。	温かいご意見をありがとうございます。職員も励みになる言葉であり、今後も一層選ばれる施設となるよう努力してまいります。
買い物代行サービスが何かを明記して頂ければ幸いです。	入所の際に内容を説明させて頂いているが、わかりにくい為、代行サービスとして表記を変えます。内容は薬の管理も含む為、毎月請求に入っている点をご了承頂きたいと思います。

1 2. 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
<p>同じ内容を取次の方が変わられる度にお伝えした。三回目の方には、名前から聞かれお話が通じずでした。</p>	<p>取次や伝聞の不備があったとのご回答があり、せっかくお電話を頂いたにもかかわらず、ご負担をおかけいたしました。取次の際、ご連絡いただいた方のお名前やお問い合わせ内容について、誤りなく担当者に伝わるようお伺いいたします。</p>
<p>いつまでも元気でいてほしいですが、やはり日に日に老いていく。ですが、ケアプランのおかげで進捗を妨げる事に繋がっていると思っています。</p>	<p>今後ご利用者様の『なりたい姿』と一緒に探り、やってみたいことやできることを具体的な表現でケアプランを作成いたします。また、達成度が分かりやすく評価できる目標の設定をお手伝いし、ご利用者様やご家族様が達成できたことを実感できるような目標と一緒に考えご提案して参ります。</p>
<p>つい愚痴を言ってしまう事がありますが、よく聞いてくださって、その内容についてアドバイスをしてくださいます。気持ちが切り替わって、とても助けられています。</p>	<p>これまでのケアマネジメントについて、感謝の言葉を多く頂き肯定的な評価をされていると励みに思います。いただいた言葉を励みに、これからもご利用者様・ご家族様の声を聴き、一緒に考え、よりよい支援ができるように致します。</p>

1 3. 関市認知症初期集中支援チーム

ご意見	コメント
<p>【支援対象者（ご本人）より】 ・（意欲低下により受診も自分だけで行けなかったが、初期集中支援により）自分だけで病院に行けるようになった。支援して下さった地域の人やチームの人に感謝している。</p> <p>【支援対象者（ご家族）より】 ・（本人の受診・介護サービス利用は困難だと諦めていたが、）チームの人が上手くつないでくれたおかげで、本人がデイで楽しむ時間を持つことができ、家族も負担が軽くなった。関わってもらえて良かった。</p>	<p>ご本人・ご家族の思いに寄り添いながら、関わってもらえて良かったと実感いただけるよう、チームとして今後も役割を果たしてまいります。</p>

※支援終了後のモニタリング時に聴き取り	
<p>【関係機関（介護支援専門員）より】</p> <p>・チームと連携して支援する中で、困難ケースでもこのように支援を進めれば良いと知ることができた。</p> <p>【関係機関（保健センター）より】</p> <p>・初期集中支援により本人の状況が改善して良かった。支援期間中、迅速かつ手厚く対応してもらえて良かった。</p> <p>※支援終了後のモニタリング時に聴き取り</p>	医療・介護関係機関と有機的な連携を図りながら、支援を進めてまいります。

14. 食事提供部

ご意見	コメント
生臭い魚料理がある。 炊き込みご飯に卵とじで料理は合わない。どちらもメインディッシュ。	魚に合った下処理と調理法を調理師で再度検討し、臭みを消して美味しく食べて頂けるように工夫していきたいと思います。 また、献立作成者と相談し、炊き込みご飯との組み合わせを考慮いたします。
茶碗蒸し。毎日でも良い。	手作りで提供させて頂いております。茶碗蒸しを大変気に入っていただき、ありがとうございます。毎日の提供は難しいですが、同じように気に入っていただける新しい献立も考案中ですので、楽しみにしていただけたらと思います。
煮魚の味が薄い。	多くのご利用者様に食材の味、美味しさを感じていただけるよう薄味を心がけております。煮汁と一緒に食べて頂くと、薄味でも美味しさを感じられるかと思っております。