

令和6年度 社会福祉法人桜友会 アンケート結果

ご利用者様、ご家族様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
施設の職員は、意見・要望に対して、対応してくれるが、後ほど電話しますとの事だったが、そのままになっている時がある。	担当者が不在の場合は、確実に担当者に申し送り、申し送るだけでなく、後日折り返しを入れたか確認するようにしていきます。
午後の時間帯に部屋で一人横になっている日々では本人もストレスに感じるのではと心配になります。午後にイベントがあると良いと思います。	長時間の離床はご利用者様の負担になることを把握したうえで、業務改善を行い余暇時間の充実が図れるよう各町で計画を立て個別対応等検討して取り組んでいきます。
施設⇄家族との連絡体制について、電話連絡だと出られない事が多かったが、LINEだとメモ代わりにもなり自分のペースで返信等も出来るので助かります。日頃の様子も写真で送ってもらえて嬉しいです。	施設側としてもご家族様との連絡や情報共有が行いやすくなっているため、継続していきます。まだ未登録の方もいるため、登録いただけるよう勧めていき、定期的に施設での様子などを発信していきます。
職員・利用者の負担軽減や働き方の改善を目的として介護機器や介護ロボットなどのテクノロジー導入・活用について賛成です。テクノロジー導入で、少しでも職員の負担軽減になるなら、どんどん導入していくべきだと思います。安全面での確保が必要であり、その操作には慎重であってほしいと思います。	ご利用者様・職員の負担軽減のため福祉用具や介護ロボットの導入を積極的に行っていきます。導入後は、安全に使用出来るよう職員には注意点を共有し、職員同士実際に使用した上でご利用者様に使用させて頂くよう努めていきます。

2. 短期入所施設介護 ほほえみ福寿の家

ご意見	コメント
意に沿った日にちが取れない時があります。用事で入れようとするが取れないことがあります。ショートの利用人数にも限りがあり仕方がないことだと思います。	2ヶ月前から予約が入っていますので、ご希望の日が取れない時があり申し訳ありません。空いている日をお伝えさせて頂くかキャンセル待ちで待つて頂くことになりますが、ご理解をお願いします。

出来れば、短い文章でもよいので、時々様子を聞かせていただけると嬉しく思います。	長期のご利用者様には面会時や電話時に普段の様子をお伝えさせて頂いていますが、今後はご様子を文章等で伝えられるようにしていきます。
ほほえみは、事業所の種類が多いので、とても助かっています。	他事業所とも情報の共有と利用調整等、連携を図っていき、情報の漏れがないように努めていきます。

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
トイレの便座が冷たくて困ります。	ご利用者様のお好みに合わせて便座の温度の調整をすることがありますし、間違えて温度調節を触ってしまう方がいらっしゃるかもしれません。すぐに便座の温度を上げますのでいつでも職員へお声掛けください。
趣味や余暇活動が週一回であることを理解できていないことがあります、長い目で見守って下さるとうれしく思います。	レクリエーションやリハビリの際に、余暇活動について分からない事でお困りにならないよう、おひとりお一人に声をかけながら支援させていただいています。
歩行運動してほしい。歩ける間は、できるだけ歩いたほうが良いと思う。	居室からトイレへ、入浴場まで移動することも歩行訓練になります。ご利用中たくさん運動ができる機会を今後も設けます。

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
体力強化に繋がるプログラムを提供していただきたい。本人は通所できることを楽しみにしています。よほど気に入っていることと思います。今後とも宜しくお願いします。	午前・午後の上下肢筋力維持のセラバンド体操や昼食前には嚥下体操を行い運動機能低下予防に努めています。気候が良くなると敷地内の散歩も計画しています。河川敷沿いには階段や緩い坂もある為、体力強化になると思います。今後とも宜しくお願いします。
ワンチームとして頑張って一生懸命お願いします。排便の対応をしっかりとお願いします。出来れば所持品のタオルをなくしていただきたい。	チーム一丸となって皆様に満足していただけるサービスが提供できるように努めます。 タオルの件ではいつもご協力ありがとうございます。原則、タオルの持参をお願いしています。独居等、洗濯が難しい場合は一度ご相談下さい。

職員の方々の明るさに感謝、本人が嫌がる事なく連れていって下さること、うれしく思っています。	気持ち良い挨拶や笑顔を心掛けています。今後もご本人の表情や言動から思いを汲み取り、その場に合った声掛けや支援をしていきます。
---	--

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
迎えの時間（利用開始時間）の変更対応や個別の対応に臨機応変に応じてくださるので有難いです。	ご利用者様、ご家族様の声や要望に耳を傾け、出来ることはさせて頂こうと思っています。
送迎時間ですが、大幅に遅れるときは連絡してほしい。	申し訳ございません。今後、このようなことがないように連絡を徹底していきます。
一人一人の利用者に対してとても注意を払って適切な対応をして頂けています。いつもありがとうございます。	感謝して頂けて嬉しいです。お一人お一人の状況や環境がそれぞれ違います。小さなサインも見逃さないよう全職員で連携していきます。

6. 訪問介護 ほほえみ訪問介護事業所

ご意見	コメント
テレビ台・戸棚の上・電灯の上の掃除、窓ふきはダメですか？	皆様からいただくことが多い要望です。介護保険や介護給付で適用できないサービスであり、ヘルパーは実施できません。ケアマネや相談員にもお伝えしていきますので、ご相談下さい。
ヘルパーの人員を増やして欲しい。	事業所としても人員補充に力を入れており、人員増加を考えております。新規依頼に対応できるよう、取り組んでおります。
なぜ自分の家なのにヘルパーが来る時は煙草が吸えないのか？	ご不便をかけ申し訳ありません。ヘルパーが来る時は、ヘルパーの健康被害も配慮して、煙草を控えて頂きたいと思っておりますので、できる範囲でのご協力をお願いします。屋外で喫煙していただけるとありがたいです。

7. 軽費老人ホーム ケアハウス桜

ご意見	コメント
行事として買物ツアーもありますが、買物に行く事が難しいため移動販売みたいなのがあったいいと思っています。	月に2回移動販売を実施しており、販売してもらう商品を業者の方と相談してご入居者様に喜んで頂けていますのでご利用ください。ご希望の商品がありましたら遠慮なく相談してください。

新緑ドライブや紅葉ドライブなど外出行事で、現地でももう少しゆっくり過ごせる時間を作って欲しい。	外出行事の予定を計画する際に、現地でゆとりを持って過ごしていただけるように計画をし、ご入居者様の満足度が上がるように努めています。
---	---

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
ご利用者様よりは「今後もっと力を入れてほしいレクリエーションはありますか？」の問いに「外出したい」と答えられた入居者様が4名おられたことと、ご家族様よりは喫茶店の雰囲気とコーヒーなどが好きみたいなので、もっと喫茶店などに外出させてほしい。施設内で過ごす事や移動が多い為、外出し気分転換や外を歩ける機会を作ってほしい。	昨年より1名のご入居者様が2ヶ月に1回は外出出来るように支援を行ってきました。今後も継続して外出できるように支援を継続していきたいと考えています。また喫茶店に外出する以外にも、実家に外出したり、馴染みの場所に外出ができるようにしていきたいと考えていますので、ご家族様の方もご協力よろしくお願いします。
電話を折り返したり、再度掛けたりした時に内容を分かっていない方もある。	ご家族様からの連絡について職員間で共有出来ないことがありました。今後はご家族様とのやりとりを専用のノートに記入して職員がいつでも対応できるようにしていきたいと考えています。

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
写真なども送っていただけて安心しています。	これからもご本人の様子を写した写真や、レクリエーションの予定表等をメールにて送らせて頂きます。
まだ面会ができていないので分かりませんが、メールでのやりとりは伝達出来て良いと思います。	感染症対策でご家族様の面会が制限される事があり申し訳ありません。 現場のipadとご使用のタブレットでいつでも気軽にLINETV通話出来る様準備させて頂いています。LINE友達登録がまだでしたら職員が設定しますのでお声をかけてください。

10. 小規模多機能居宅介護 ほほえみごち田原

ご意見	コメント
・職員の方から、いつも明るく対応していただき、嬉しく思っております。 ・一日の様子が知らせて頂けて、いつも嬉しく読ませて頂いています。	・今後もあったかノートや送迎時などにご利用時の様子などをお伝えできるようにいたします。 ・それ以外でも大切なことは電話にて伝えさせてもらうこともありますので、お願いします。
・母自身と、私達家族の安心感がいっぱいです。 ・仕事しながらの介護なので長時間利用させて頂けるので助かります。今後とも宜しく願います。 ・年を重ねこの先の事を思うと今の間に続けさせて頂ける様をお願いできればと思っています。	・皆さまに今後とも満足していただけるよう取り組みを行ってまいります。

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
道路沿いの看板のところに樹木があり、やや見にくいように感じます。初めての方にとって、入り口が分かりにくいのでは？と思っています。	樹木の剪定を致しました。教えていただきありがとうございます。
外出の許可、ありがたいです。今後ともよろしくお願いします。	なるべくご家族様とご利用様が共有できる時間を確保してまいりたいと思います。 感染対策などで面会制限をさせていただくこともあり、ご不便をおかけする時もあります。
インフルエンザ、コロナ感染予防のための面会中止の LINE ありがとうございます。ホームでの様子も LINE で分かればと思います。	日々状態が変わっていきますので、個々の状態に合わせて電話連絡もさせていただいております。 日常生活の様子についてはお便りを発行していますのでぜひご覧ください。

12. 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
こちらからの話は何事もきちんと聞いていただけますが、ケアマネさんから「何かないか」と聞かれることが少なく感じます。こちらから何も言わないとそれで終る印象があります。	ご利用者様やそのご家族様の意向や目標の達成状況 等だけでなく、聴くことを意識したモニタリング訪問を実施いたします。何も無いように思えても聴かれることがご利用者様にとってうれしいことも考慮し、『聴いてほしいこと』を探ることにより良い支援ができるようにいたします。

1 3. 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（ご本人）より】（認知症の診断を受けてショックを受けていたが、）チームに関わってもらい話を聞いてもらえたことで不安が軽減した。周囲の人にもオープンにしたところ、理解・協力が得られるようになった。	ご本人・ご家族様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。
【支援対象者（ご家族）より】（本人の行動・心理症状が顕著で対応に苦慮していたが、）チームの支援により専門の医療機関を受診でき、安心につながった。対応方法を切りかえることで症状も軽減したように感じる。関わってもらえて良かった。	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。

1 4. 食事提供部

ご意見	コメント
ちらし寿司が美味しかった。今後もっと作ってほしい。	行事食として手作りで提供させていただいております。季節の行事を食事に取り入れ、ご入居者様に楽しんで頂けるよう工夫しております。今後もご入居者様が食事を通して日々の生活を楽しんで頂けるよう努力してまいります。
残った食事を見て、なぜ残ったのかを考え改善すると、より良い食事の提供に繋がると思う。	食事は大きな楽しみの一つでもあります。ご利用者様が楽しく食事を召し上がっていただけるよう、食事の時間にご利用者の様子を直接観察し、体調や食欲・食事の進み具合などについて給食委員会等で意見交換を行なうことで改善に努めております。残った食事についても、栄養士と調理師で考察し、献立改善を進めてまいります。