

「入居サービス等に関するアンケート」結果について

この度はお忙しい中、西広島あかり苑のアンケート「入居サービス等に関するアンケート」にご協力いただきまして誠にありがとうございました。

皆様からいただいた貴重なご意見は、各部署・各フロアにフィードバックし、今後の施設運営に活かし、皆様にご満足いただける施設にしていく所存です。

アンケート結果につきましては添付しておりますのでご確認ください。

今後もお気づきのことがありましたら、お気軽にご意見・ご要望をお聞かせいただければと存じます。

今後ともどうぞよろしくお願い致します。

「入居サービス等に関するアンケート」結果

1. 介護サービスについて

満足	ほぼ満足	不満	非常に不満	無回答
28	35	1	0	3

ご意見

- ① 本人から職員への要望伝達が当方への要望になり、対応が適切だと思えることがあった。(本人は歯磨き粉を買うため移動売店の日に降りたいと職員に伝えたのに、職員からは私に持ってくるように電話があった。)
- ② 以下の事例について万事よろしくお願い致します。

回答

- ① 大変不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。入居者様のご要望をしっかりと聞き、できるだけご要望に応えるように指導します。
- ② アンケートの全ての項目で「ほぼ満足」以上を頂けるように努力してまいります。

2. 食事について

満足	ほぼ満足	不満	非常に不満	無回答
26	30	2	0	9

ご意見

- ① いつもおいしくいただいているようです。
- ② 内容等はよくわかりませんが、いろいろ気をつけていただいているようで感謝です。ありがとうございます。
- ③ 入居者本人となかなか会話が難しくわかりませんが、味など満足しているのだと思います。体調の良いときは残さず食べると聞いています。献立表があれば分かりやすいと思います。
- ④ 何を食べているのか案内や資料がないので回答のしようがありません。
- ⑤ もう少したんぱく質を増やしていただきたいです。

回答

- ①② ありがとうございます。今後も入居者様に喜んでいただける食事を提供していきたいと思えます。
- ③④ 申し訳ございません。今後、月単位でのメニュー表を作成し、ご家族に配布できるように検討しています。
- ⑤ 栄養につきましては、毎月開催される西広島あかり苑栄養委員会で、あかり苑スタッフと相談しながら食事提供をいたします

3. 行事・クラブ活動・フロアレクリエーションについて

満足	ほぼ満足	不満	非常に不満	無回答
27	31	1	0	8

ご意見

- ① 見学したことがありません。一度だけフロアで歌っておられるのを見聞きすることができました。
- ② 園芸、お誕生日会など家族が参加できる行事を増やしてほしいです。
- ③ 屋外行事(花見等)は希望者の有料参加にして、参加しない場合はその分返金してほしい。
- ④ コーラス部があればなお良い。

回答

- ①② 市中感染の状況を見ながら、屋外行事(花見ドライブ・秋のドライブ)にはご家族に現地で参加していただけるように検討しています。決まりましたらお知らせいたします。
- ③ 屋外行事については無料で参加していただいています。当日の入居者様の体調によっては参加できないこともあります。できるだけ入居者様全員に参加していただくようお声をお掛けしております。
- ④ 現在、色々なボランティアに来ていただけるようにボランティアグループを探しています。コーラスのボランティアも探して声をかけていきたいと思っています。

4. 介護職員の対応について

満足	ほぼ満足	不満	非常に不満	無回答
40	24	1	0	2

ご意見

- ① 介護職員の方は部屋毎に担当が決まっているのでしょうか？担当者の交替や異動とかのお知らせは頂いているのでしょうか？
- ② 人により対応が違ったりする時は困ります。
- ③ 良くして頂いていると言っています。
- ④ 良くして頂いています。

回答

- ① お部屋ごとに担当が決まっています。担当者の交替があれば入居者様だけではなく、ご家族にもお知らせするようにいたします。
- ② 不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。入居者様の状態に応じて統一した対応ができるように、カンファレンス等でしっかり話し合いをしております。
- ③ ④ これからも「良くしてもらっている」と言っていただけるよう努めます。

5. 看護職員の対応について

満足	ほぼ満足	不満	非常に不満	無回答
40	23	1	0	3

ご意見

- ① 優しくしていただいているとのことです。

回答

- ① これからも「優しさ」をモットーに看護させていただきます。

6. 介護支援専門員（ケアマネージャー）の対応について

満足	ほぼ満足	不満	非常に不満	無回答
37	27	1	0	2

ご意見

特にありませんでした。

7. その他ご意見

- ① 面会時間制限等、コロナ対策からの完全解除はいつですか？（完全解除のための基準は？）
- ② このアンケートの回収後の展開、活用方法をご教示ください。
- ③ 本人がよく食べこぼしをするので、衣類汚れが少し気になります。
- ④ 手を洗った後の手拭きタオルが洗面台がありません。本人は掃除用のスポンジで手を拭いています。タオルが洗面台付近にないのは父の行動に問題があってのことでしょうか？スポンジで手を拭かせたくないです。タオルがあればタオルで拭くと思います。
- ⑤ 大変お世話になっており感謝このうえないのですが、発熱した時のコロナ検査など早い対応をお願いします。高齢で持病があると手遅れになるのが怖いのでよろしくをお願いします。
- ⑥ 全て確認できないので「ほぼ満足」にさせていただきました。
- ⑦ 本人ではないので1～3は直接知ることはありませんが、いつも細かいこともご連絡頂き感謝しております。ありがとうございます。
- ⑧ 大変お世話になっており、ありがたく存じます。
- ⑨ いつも気にかけていただいととても助かっています。
- ⑩ どの職員の方々も私たち家族と丁寧にコミュニケーションをとってくださるので、大変感謝しております。
- ⑪ いつも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。
- ⑫ いつも母がお世話になりありがとうございます。
- ⑬ いつもお世話になってありがとうございます。
- ⑭ 安心できます。
- ⑮ いつもありがとうございます。
- ⑯ いつもお世話になっております。本人は施設の皆様に大変良くして頂いていると感謝申し上げます。引き続きよろしくお願い致します。
- ⑰ いつもお世話になりありがとうございます。母親のことは安心しております。

- ⑱ 色々とお世話してくださり、ありがとうございます。
- ⑲ 遠方のためなかなか帰省することができませんが、いつも細かいことをご連絡いただき感謝しております。ありがとうございます。
- ⑳ 感謝

回答

- ① 今のところ完全解除は考えていません。弱毒化したとはいえ、いつも犠牲となるのは高齢者です。コロナウイルスに対する特效薬等が発売されれば検討したいと思います。
- ② 貴重なご意見として施設全体で共有して改善していきます。良いご意見についても共有し、職員の仕事に対するモチベーションを上げていきたいと思っています。
- ③ 食べこぼしがある方にはエプロンを使用するようにしています。衣類が汚れているようなら着替えを促すようにしてまいります。
- ④ タオルは洗面台のそばに置くようにしています。時々タオルを別の場所に置かれる方もいらっしゃるようです。職員が気付いたときはタオルを洗面台のそばに置くようにしております。
- ⑤ 発熱等の普段と違う症状があるときは受診をするようにしています。医師がコロナやインフルエンザの抗原検査が必要と判断した時は検査をするようにしています。その場合は看護師よりご家族に連絡をするようにしています。
- ⑥⑦ ご家族が広報紙やホームページであかり苑での生活が分かるように、工夫していきたいと思っています。
- ⑧～⑳ 色々な感謝のお言葉をありがとうございます。これらの言葉を職員で共有し励みにして、今後も入居者様・ご家族の喜んでいただけることを行っていきたいと思っています。