平成 24 年度アンケート調査について

平成２４年１０月１９日

社会福祉法人天寿会では、平成 24 年 8 月に特別養護老人ホーム 50 件・ショートステイ事業 30 件・デイサービス事業 60 件・訪問介護事業 40 件・居宅介護支援事業 50 件・グループホーム 9 件のご利用者様のご家族様に、アンケート用紙を配布し、ご利用されているサービス内容等にご意見を賜る機会を設けました。

そして 10 月 1 日に集計した結果をテーマにし、職員会議を開催しております。

今回アンケートにご意見を頂いた内容を真摯に受け止め、社会福祉法人としての使命を再確認するとともに、今後のサービス内容をより一層向上図るため職員一同決意を新たにしたところであります。

その中で貴重なご意見を頂いた方達に天寿会としてお答えいたします。

特別養護老人ホーム

ご意見

ロッカー内の整理整頓がなされていない

回　答

今後は、季節の衣類の整理整頓に取り組みます。なお、衣類については収納に限りがあるので、最小限にお願いします。また、季節ごとの衣服の入れ替えについては、お時間が許される範囲内で構いませんので、家族様のご協力もお願いいたします。

ご意見

シーツに髪の毛が落ちている

回　答

離床時には、ベットの周辺への目配りを行うように指導を徹底していきます。

ご意見

靴下をはかさない

回　答

衣類の汚れのチェックはもちろん、ご意見を頂いた内容についても、指導を徹底していきます。

ご意見

手・足の爪きりができていない。

回　答

今後は、居室毎に爪きり等をする曜日を決め、居室担当者が行うようにし、入居者の整容により注意をしていきます。

ご意見

体位交換表が室内にあるが、３０分以上過ぎても記入がなかったり、職員が訪室していない時間に記入がされていた。

回　答

誠に申し訳ありません。信頼関係を崩しかねない問題について、職員一同反省しております。今後は担当 2 名（記録係・タイマー係）を決め、厳重に行っていきます。

ご意見

転倒した時に連絡がなかった

回　答

入居される際に、家族様には緊急時の連絡方法についてご説明しております。
今後も、ご家族様の意向に沿えるように連絡させていただきます。

ご意見

看護師の説明で凄く不安が書き立てられて戸惑うことがあった。

回　答

報告方法の一本化を図り、出来るだけ専門用語を使わないようにし、リスクだけをご説明するのではなく、ご家族様が傷つかないように配慮しながら、詳細に説明をさせて頂きます。

ご意見

ズボンのゴムが緩んでいたり、下着が黄ばんでいたり、施設で対応出来ない場合は、家族がするので連絡してほしい。

回　答

貴重なご意見有り難うございます。今後は衣類の持ち込み、持ち帰りについて各入居者のロッカーに「持ち込み・持ち帰り表」を設置することを検討しております。

ご意見

請求書の明細で判りにくいものがある。

回　答

平成 24 年の介護保険の改正で加算等が追加され、判り難くなっています。ご不明な点等があればお気軽に質問してください。

ご意見

レクリエーションを通じてのリハビリに力を入れてほしい。

回　答

歩行等日々の中で残存機能を維持･向上のための生活リハビリは積極的に行っています。今後は時間を決めての体操や余暇時間を活用し、入居者の方々が楽しめるように工夫をして取り組んでまいります。

ショートステイ事業

ご意見

夜間の状況を詳細に記入して欲しい

回　答

利用状況の様子を記入する用紙に詳しく記載するため､夜勤帯の介護職員と連携を図ります。

ご意見

ショートステイの利用状況表について
連絡先等が変らないのに､毎回同じ内容を書かなければならいのですか？書式変更を希望します。

回　答

連絡先・主治医の記入は、初回利用時と変更があった時のみ記入する書式に変更をしています。

ご意見

ご家族様からの依頼や要望が徹底できていないという苦情があった

回　答

ご要望のあったことを職員間で連携できていなかったため､不信感を増大させたことに深くお詫び申し上げます。今後はきちんと対応できるように、担当職員間の申し送りを密にしていき、ご家族やご利用者の要望に応え、安心してサービスが受けられるような事業所になります。

ご意見

ご利用者様からの声としてあまりレクリエ-ションを行っていない。

回　答

ご意見を参考にし、ご利用者の機能向上を目的とした風船バレー等を行います。
また、余暇活動も歌を一緒に歌ったり、ティータイム等の時間も作り、利用中に快適な時間を過ごして頂く様に致します。

デイサービス事業

ご意見

リハビリを目的としているのに、「座らせきりサービス」をしていると聞いている。改善をしてほしい。

回　答

体調にも配慮しながら「座らせきりサービス」にならないように、声かけを行い、午前中の体操や午後の体操に参加して頂けるようにしていく。今後も利用者の声が反映できるようにしていきます。

ご意見

送迎時間が 4 月から変更して混乱してしまった

回　答

利用者様に判り易く説明を行っていくとともに、お気持ちに沿えるように心掛けていきます。

ご意見

利用者のペースでなく、職員サイドのペースで、行動している不満を言われている。（風呂に入らないと叱られる）

回　答

利用者本位の介護が出来るように、職員一同初心に返り、今後は言動に注意を払うように心掛けます。

ご意見

職員さんに名札をつけてほしい

回　答

早速 10 月より、名札をつけております。

ご意見

本人に体調等の変化を告げると傷つくので、身体的変化は、本人でなく家族に説明してほしい

回　答

利用者様の一人一人の身体状況に応じたケアが行えるようにするとともに、これまで以上にご家族様との連携を密にしていくよう努力します。

ご意見

本人が楽しみにしているので、食事のメニュー表の入れ忘れがないようにしてほしい

回　答

メニュー表は忘れずに配布するように心掛けるとともに、連絡ノートも入れ間違いがないように致します。

居宅介護支援事業所

ご意見

職員は専門用語を使い、説明が判りくにいことが時にある

回　答

出来るだけ専門用語の使用を控え、判り易い言葉を心掛けることを事業所内で統一いたします。

ご意見

前任者が退職する時に二週間前に話を伺い寂しい思いをした。

回　答

退職が 3 月末で、介護保険の改正時期ということも重なり、突然の退職という感があったことは心よりお詫び申し上げます。

介護支援専門員と利用者様という関係を考えると、退職していることがはっきりした場合、後任の介護支援専門員への引継ぎも考え、利用者様に迷惑や不快な思いが起らぬように配慮するように心掛けます。

ご意見

時々受付の電話がかからないことがあります。

回　答

ご迷惑をお掛けしております。

介護支援専門員には、職業柄外出の機会も多く、事業所としては、各自に携帯電話を持たせております。また介護支援専門員全員が、留守をする時には、事務所に電話が繋がるように転送を行っておりますが、お尋ねの件は、転送の切替のミスも考えられますので、今後は切替忘れがないように注意するように心掛けます。

訪問介護事業

ご意見

訪問時間を夕方に変更してほしい

回　答

無記名でお答え頂いたので、即座に対応は出来ないのですが、時間の変更等については、出来るだけ対応させて頂いておりますので、担当ヘルパーに伝えて頂くか、若しくは担当の介護支援専門員のほうに、お気軽に申し付けくださるようにお願いいたします。

グループホーム

ご意見は有りませんでしたが、他の事業所に頂いたご意見を参考にし、サービス向上に今後も努めてまいります。

弊法人が運営する介護・福祉業界では、「お世話になっている」という感覚が多数の方にあり、なかなかご意見が頂戴できない風潮があります。

また、ある説では、「介護業界の常識は、世の中の非常識」という言葉もあり、私達も日々反省をしながら、サービスの向上に努めているところであります。

しかし、今回のアンケートを通じて、ご回答いただいた方々から、多数のご要望やご意見を賜ることができました。

今回のご意見を職員一同真摯に受け止め、今後も、より一層、利用される方々やご家族の尊厳を守ることはもちろん、質の向上を目指してまいります。

最後に、今回のアンケートにご協力頂いた皆様に深く感謝申し上げます。

社会福祉法人　天　寿　会