

2020年度 寶樹苑いずみショートステイ

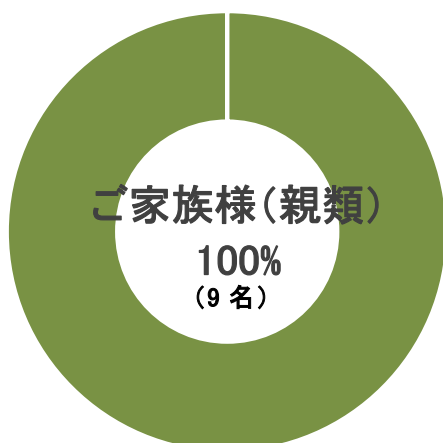
お客様アンケート 集計結果

■実施■ 2021年1月15日～31日

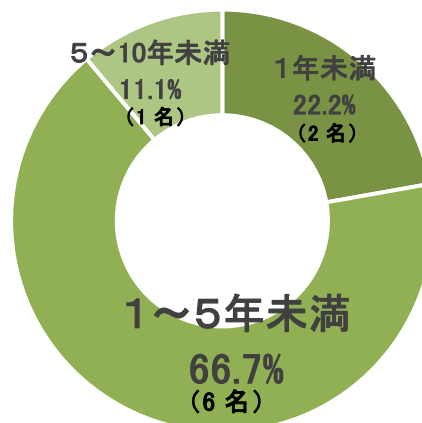
■依頼数■ 14名(ショートステイご利用者様ご家族様)

■回収率■ 64.3%(9名)

■ご記入者■



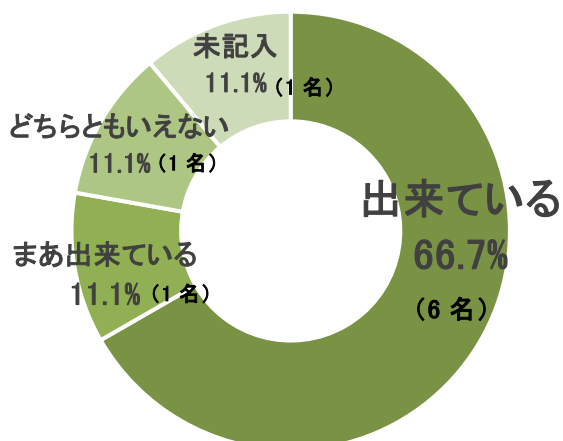
■ご利用期間■



(1) 介護サービス内容について

① ご本人の様子について、ご家族様が知りたい事を知りたい時に知る事が出来ていますか？

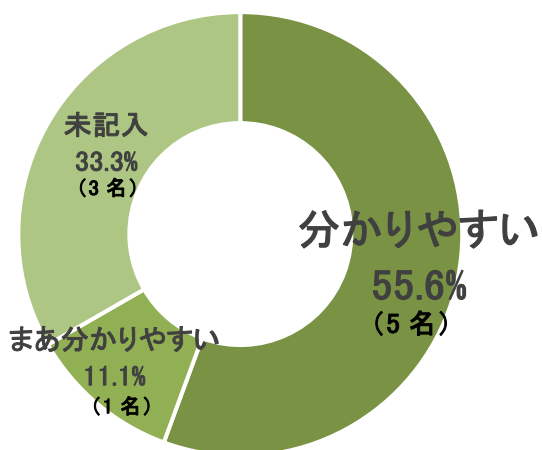
■理由■



・発熱の際に電話を頂き、また病院や送迎の心配をして頂き、大変助かりました。
ただ、定期薬の服用時間が違った際、様子を見ていて下さったのだと思いますが、昼の出来事の連絡が19時だったので、その時点で一報頂けたらと思いました。

～裏面へ続きます～

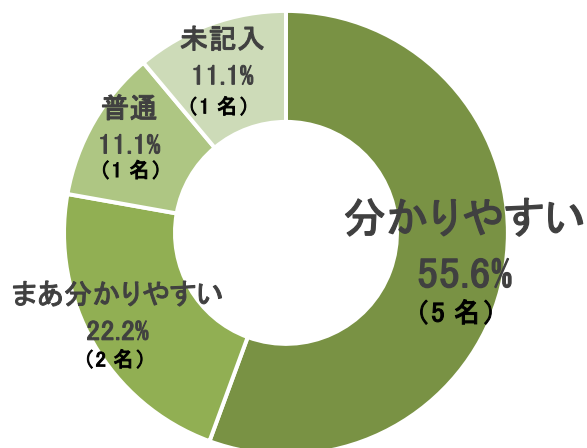
②退苑時にお渡ししている利用近況報告書の内容は分かりやすいですか？



■理由■

- ・食事の量や体調について、丁寧に記入して頂いているので、帰宅後の生活の参考にしております。

③ご本人へ提供するケアについてのサービス計画は分かりやすいですか？

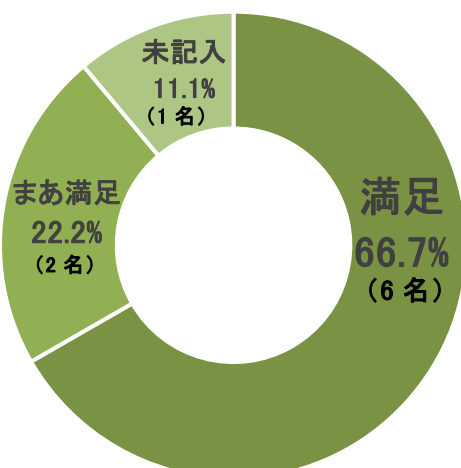


■理由■

- ・項目ごとに記入してあるので、読みやすいです。

(2) 施設環境について

①駐車場についてのご意見をお聞かせ下さい



■理由■

- ・広くて停めやすいです。
- ・利用しておりません

②その他施設設備等で何か気になる所はありますか？

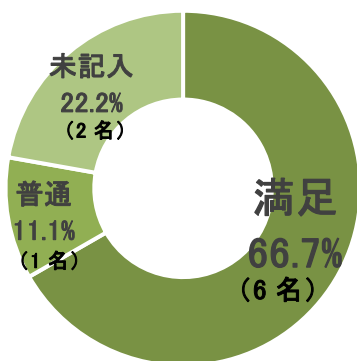


理由

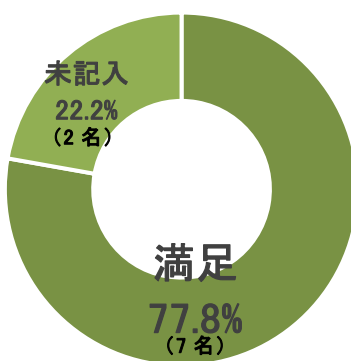
・ご意見無し

(3) 職員の接遇について

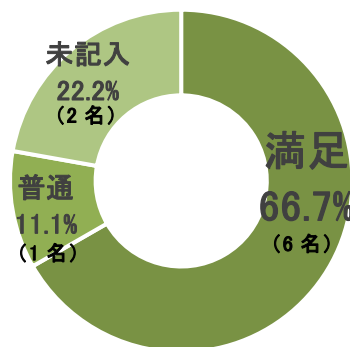
① 言葉遣い



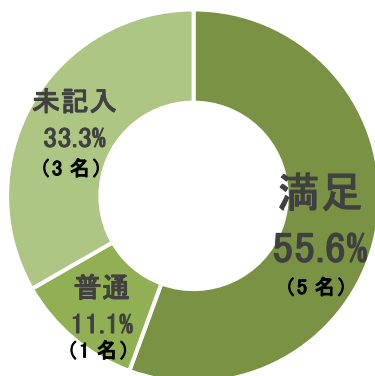
② あいさつ



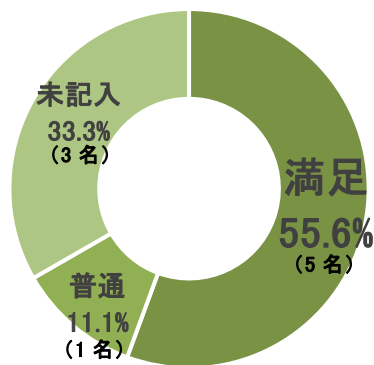
③ 身だしなみ



④ 対応や態度



⑤ 電話対応

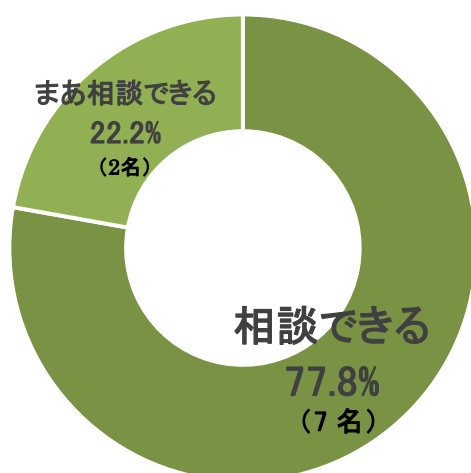


⑥お気づきの点がありましたらご記入下さい

- ・送迎の際、いつも明るく声を掛けて頂いています。職員の方々の母に対する優しい接し方を見ていて、いつも反省しています。
- ・本人から苦情を聞いたことが無く、様子を聞くと楽しかったと言いますので、問題は無いと思っております。

(4) 相談、連絡の対応

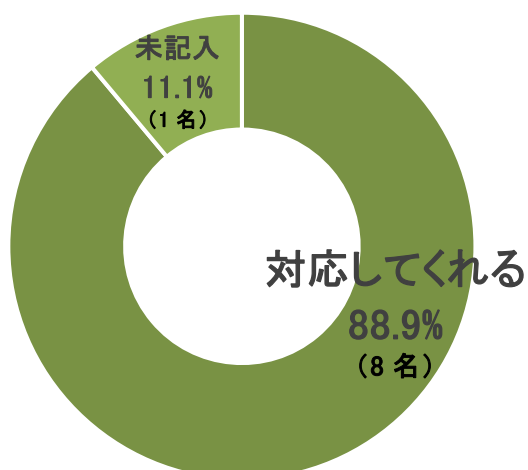
①何か相談や困り事があった時、気軽に施設の職員に相談できますか？



■理由■

- ・いつも無理なお願いや愚痴(?)を聞いて頂いています。有難うございます。
- ・緊急で利用をお願いしたい時、親身になって対応してくれました。

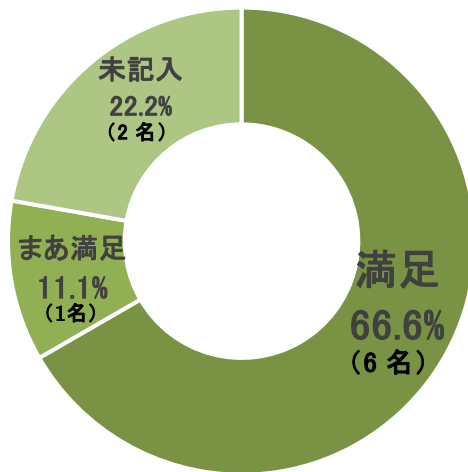
②施設はご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■理由■

- ・お忙しい中、いつも迅速に対応して頂き、感謝しております。

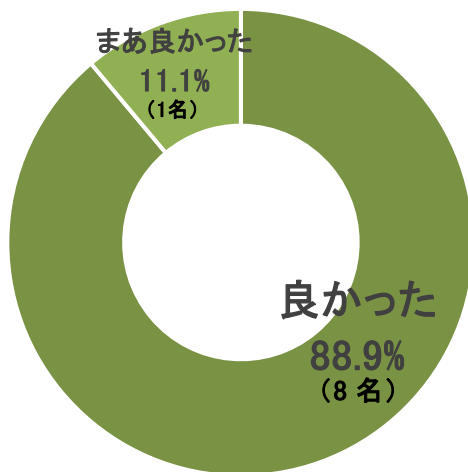
③健康状態が変化した時や、ケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか？



■理由■

- ・迅速に連絡をして頂くと共に、通院の処置を取って頂き、大事に至っておりません。有難うございます。
- ・いつも無理なお願いや愚痴(?)を聞いて頂いています。有難うございます。
- ・その状況にあったことが無いので不明です。
- ・昨年何度か発熱などの体調不良がありその都度迅速な対応をして頂きました。

④この施設を利用してよかったですか？



■理由■

- ・ショートステイに消極的だった母を、お願いするので心配でしたが、皆様に良くして頂き嬉しい限りです。

(5) 広報活動

ホームページ、広報誌『かけはし』をご覧になった感想をお聞かせ下さい。

- ・見たことが無いので不明です。ごめんなさい。
- ・すみません、まだ拝見していません。
- ・色々な様子、良く撮れています。本人の写真が無く、残念です。

～裏面へ続きます～

・ブログ『介護の現場から』の最終更新が 2020.3.25…ブログ等の発信は大変ですね。

日々の業務の中で入力作業の時間の確保もですが、昨今は書き込んだ内容の『つつこみ』もありそうです。近況のアップを楽しみにしています。写真を嫌がるかもしれません。

・入所者の笑顔で、満足している様子が見えます。

(6)どんなことでもよろしいのでご意見や要望をお聞かせ下さい。

・満足しております。

・特にありません。感謝致しております。

・母の世話を初めて約1年。何とか頑張ってこられたのも、職員の皆様のお陰と感謝致しております。コロナ感染対策等、通常業務以上の激務かと思いますが、どうぞご自愛下さい。今後とも宜しく願致します。

・コロナで大変神経をお使いの事と思います。スタッフの皆様の健康をお祈り申し上げます。

・母がお世話になっており、誠に有難うございます。利用者に対し、親身になって対応して頂いている事が伺え、感謝しております。今後とも宜しく願致します。

・いつもお世話になっております。昨年2月末、通院の為にショートステイを利用した時から他施設を転々とし、家に戻る事が出来なくなりました。2019年6月に父が亡くなってから一人暮らしの時は、毎週末に買い物に連れ出しましたが、それは私達にとって正直ストレスでもありました。母はホームでの生活について、私達に話す事はありません(電話は欲しい物と薬の事がほとんど…)

日々の出来事、食事、スタッフの方々との交流等、どう感じているものか…。

でも私達(私と妻)は母がホームで見守られている事に、とても安心しています。

・コロナウィルス感染対策に、苦心されている様子が良く分かります。毎日ご苦労様です。

私は加齢と共に身体の動きが悪くなり、そのため色々ご苦労を掛け、ご心配を掛けることが多くなりました。その都度、丁寧なかかわりを持って下さり、感謝しております。

2020 年度

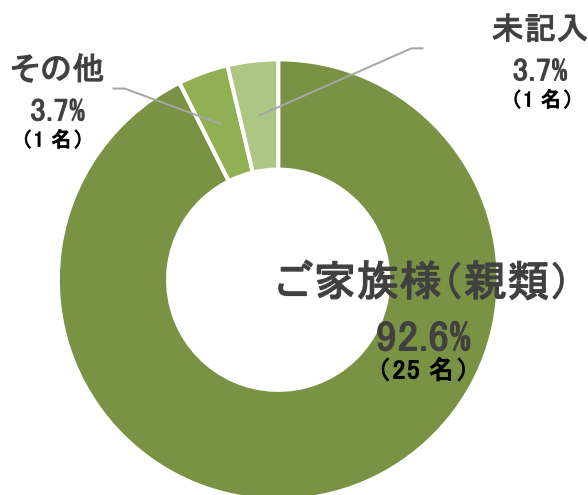
寶樹苑いずみ お客様アンケート集計結果

■ **実施** ■ 2021年1月15日～31日

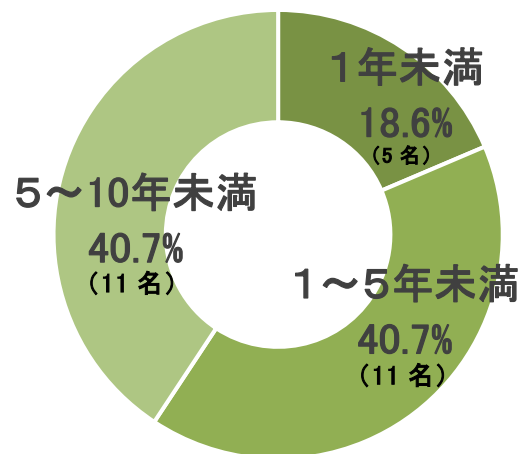
■ **依頼数** ■ 28名 (特養ご利用者様ご家族様)

■ **回収率** ■ 96.4% (27名)

■ **ご記入者** ■

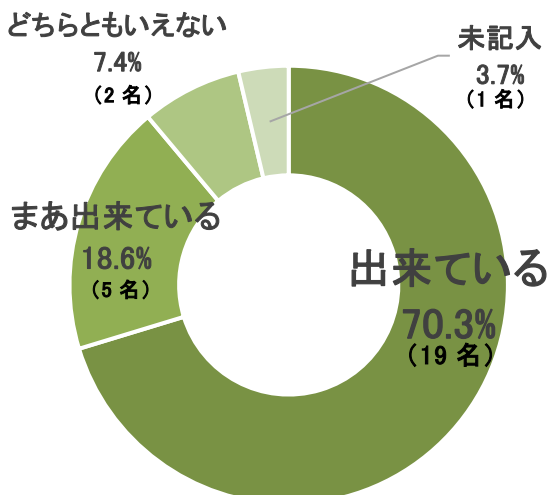


■ **ご利用期間** ■



(1) 介護サービス内容について

① **ご本人の様子**について、ご家族様が知りたい事を知りたい時に知る事が出来ていますか？



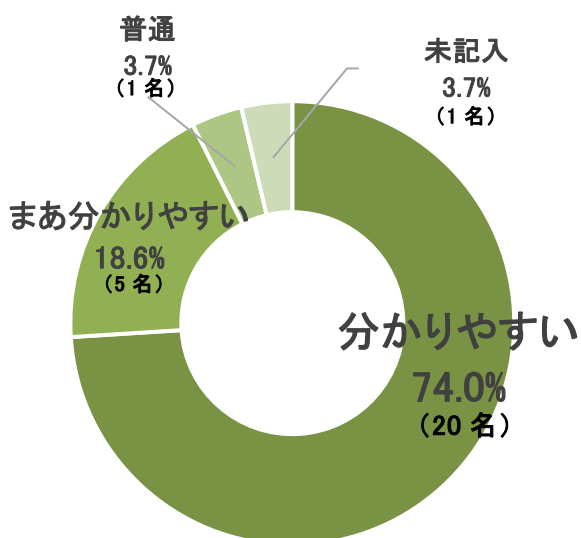
■ **理由** ■

- ・随時連絡があります。
- ・その都度、連絡を貰っています。
- ・様子を尋ねれば教えて下さいます。
- ・担当の方よりタイムリーに連絡を頂いています。

■理由■

- ・届け物がある時等、職員の方から聞いて知る事が出来ます。
- ・現在、担当の職員さんへは緊急時以外は、メールで連絡し返信を頂いており、事務的な事等についてもメールを活用しております。
- ・定期的に頂く報告に加えて体調不良時には、まめにお電話を頂きます。また、心配な時に連絡した際も、丁寧にご回答頂き安心しました。有難うございました。
- ・熱が出たり体調の悪い時には、その都度連絡を頂いておりますが、その後の様子等が良く分からず心配しております。その後の様子や母との会話等、どんな事を言っているのか電話等で少しでも教えて貰えると嬉しいのですが…。
- ・施設のサービス計画に基づいて、忠実に実行して頂いております。
職員の皆様のご苦勞に感謝しております。
- ・ケアマネージャーが連絡下さるので安心はしておりますが、本人と面会が出来ない為、表情等が分かりません。
- ・現在コロナの影響で、Web 面会のみです。
- ・この1年の非常事態宣言下では、評価は困難と思います。

②送付させて頂いている近況報告の内容は分かりやすいですか？

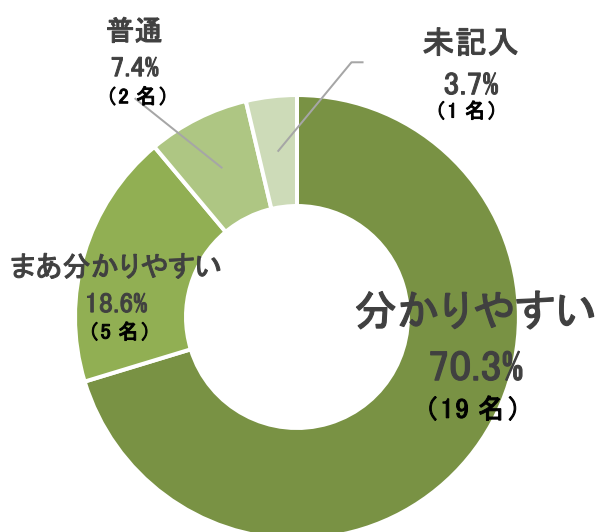


■理由■

- ・満足しています。
- ・分かりやすく説明が来ています。
- ・丁寧に記述頂いていると思います。
- ・問題が起きた時は、直ちに電話連絡があり対処方法も完璧で感謝しております。

- ・通信欄に書かれている内容は、様子が良く分かります。昨年の10月には写真も頂き、とっても嬉しかったです。
- ・入所して間もない事もあり、帰宅願望等心配な面がありましたが、日々の過ごし方等を細かくご報告頂き、母が穏やかに皆様方と過ごしているのが感じられ、とても安心出来ました。

③ご本人へ提供するケアについてのサービス計画は分かりやすいですか？

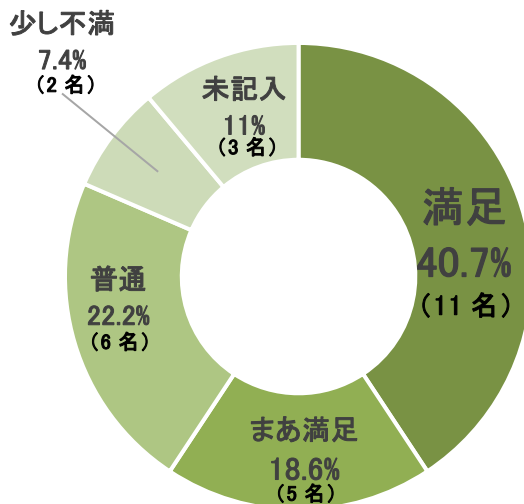


■理由■

- ・具体的な説明がされております。
 - ・特に理解が困難ということはありません。
 - ・計画は分かりやすく、計画通りに実施して頂き、感謝しております。
 - ・家族の意向を良く汲み取って頂いています。支援内容も細かく、分かりやすいです。
- ・十分とは思いますが、私自身の理解度が十分ではありません。
 - ・本人及び家族の意向に対して(在宅時家族一人だけでは対応しきれなかった現状に)QOLが向上するように、細かく具体的な支援内容を計画して頂き、感謝申し上げます。
 - ・ケアプランは良く分かります。ただ計画後の様子が良く分からないので『今はこういう状況になっている』等々、教えて貰えたら…と思います。
 - ・前の施設では、全くどういう状態に置かれているのかさえ分からず、様子を尋ねても『担当ではないので分からない』との返答が返ってきていたので、今は安心です。

(2) 施設環境について

① 面会場所についてのご意見をお聞かせ下さい

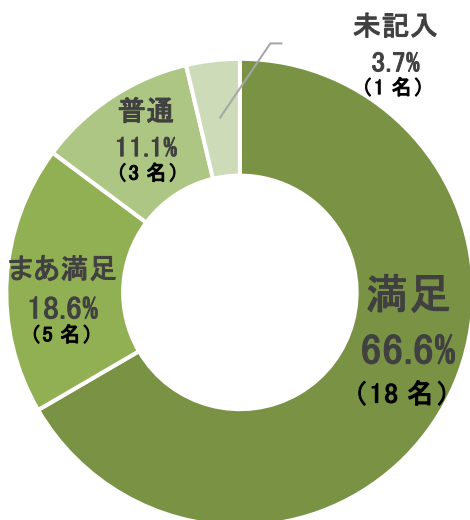


■理由■

- ・今現在、仕方ないと思います(他3名様)
- ・現状を考えると、ベストではないか。
- ・(面会が)現在不可
- ・場所は問題ないが、本人の耳が遠くて大変です。
- ・コロナ以前は居室で面会ができていましたので、全く不満はありません。

- ・現在は Web 面会ですが、親切に指導して頂き、大変満足しています。
- ・面会がリモートで出来るだけでも感謝です。うがい、手洗い、消毒が出来るので問題ないと思います。
- ・(コロナ以前の)居室での面会は、ゆっくり話も出来、良かったです。
- ・コロナ禍の中でもあり、緊急避難的対応の為、入口ロビーでの初めての Web 面会でした。難しいかとは思いますが、出来れば周りから集中できる環境(移動パーテーション等)があればと感じました。感染症対策としての Web 面会～、せめて窓越し面会へのご対応をお願いしたいと思います。
- ・顔が見えるようになれば、さらに良い。
- ・現状が継続しそうなことを考慮すれば、さらに工夫する余地はあるだろうと思います。防護体制は取りつつも、少しずつでも検討を進められるよう、期待致しております。

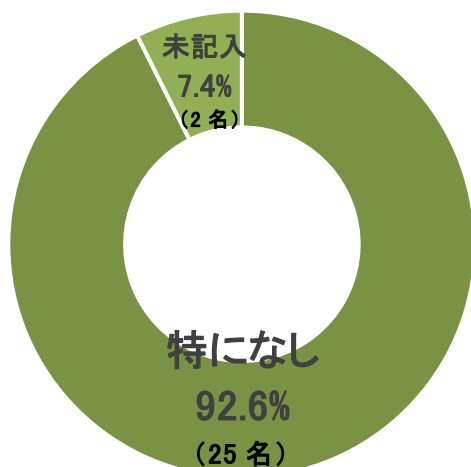
② 駐車場についてのご意見をお聞かせ下さい



理由

- ・特に困った事はありません。
止められなかった事はありません(他3名様)
- ・普通に駐車できています。
- ・利用していません
- ・いつも門から入り左側の列に停めておりますが
お客様用と職員用の表示があっても良いかと…。

③ その他施設設備等で何か気になる所はありますか？

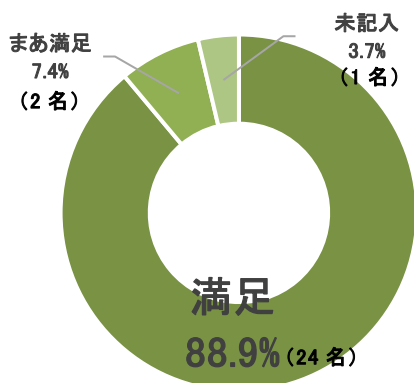


理由

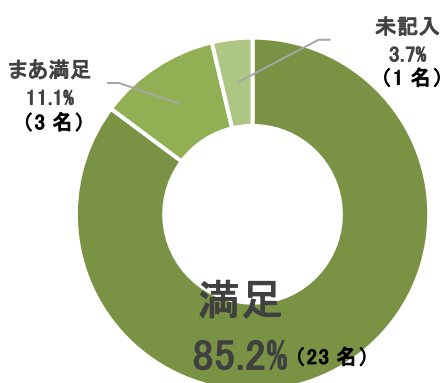
- ・分かりません(他2名様)
- ・満足、十分だと思います

(3) 職員の接遇について

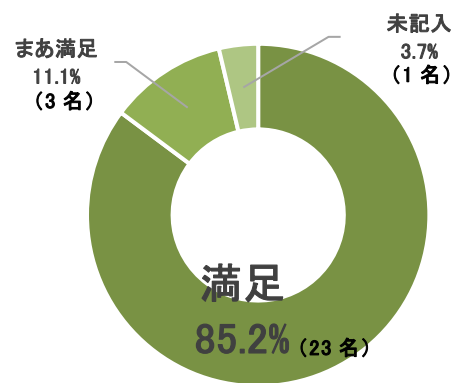
① 言葉遣い



② あいさつ

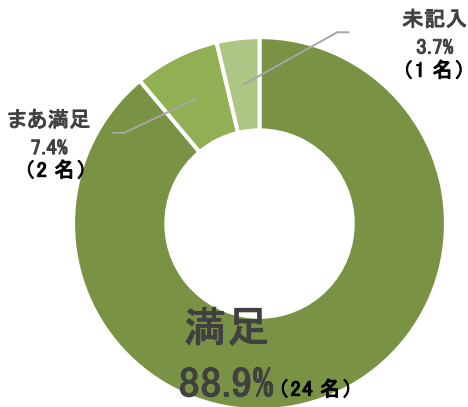


③ 身だしなみ

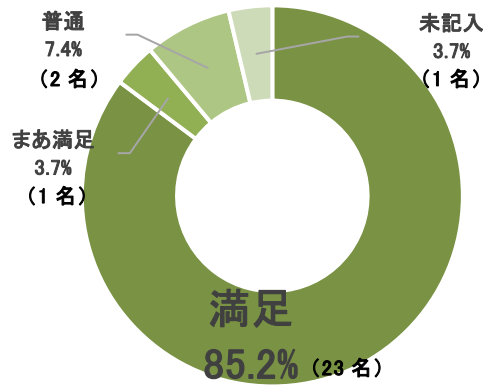


～裏面へ続きます～

④ 対応や態度



⑤ 電話対応

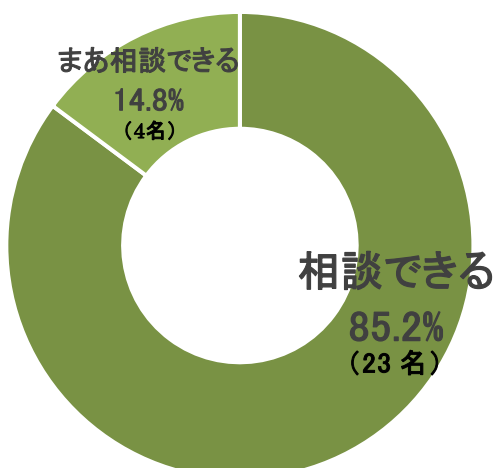


⑥ お気づきの点がありましたらご記入下さい

- ・特にありません(他 6 名様)
- ・いつも感じが良いです
- ・一生懸命に介護をして頂き、感謝しております。
- ・いつも気持ち良く対応して頂き、感謝しています。
- ・いつも親切なご対応、有難うございます。
- ・どんな職員さんも笑顔で挨拶して頂くので、なごみます。
- ・職員さん、皆さんにホスピタリティが感じられる接遇をして頂き、本人家族共に感謝しております。

(4) 相談、連絡の対応

① 何か相談や困り事があった時、気軽に施設の職員に相談できますか？



理由

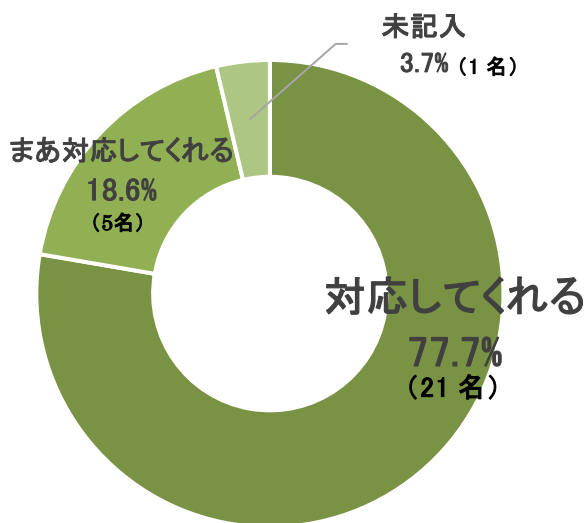
- ・担当の方は、気軽に相談できます。
- ・いつでも相談できて、満足しております。
- ・お忙しい中、メール等でのご対応を頂き有難うございます。
- ・相談した事は特にありませんが、今までの事から多分相談出来るものと思います。

・居宅時全般は担当ケアマネさんに、デイ・ショート利用時は担当の相談員さんに電話で相談して、的確なアドバイスを頂いており、何度となく助けて頂き大変有り難かったです。

皆さん穏やかに、家族の話を聞いて頂けますので、安心して相談できます。

現在は特養に入苑しており、担当のケアマネさん、相談員さんと普段はメールにて連絡を取らせて頂いております。

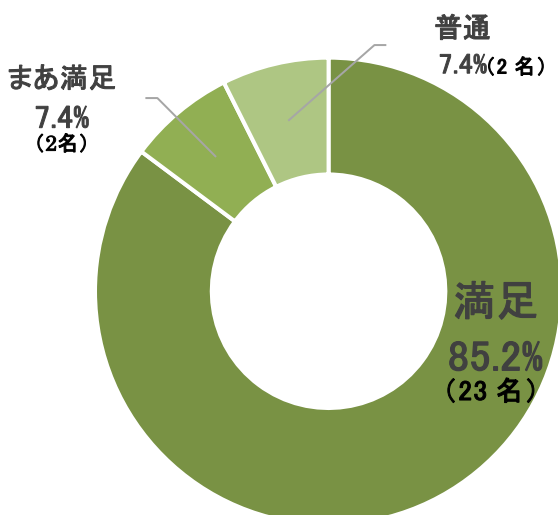
②施設はご本人やご家族の意見に対して迅速に対応してくれますか？



■理由■

- ・十分満足です
- ・迅速に対応して頂いております
- ・今まで幾度となく、相談事をお電話・メールでお願いしておりますが、返答(対応)が遅くて特別困った記憶はありません。
- ・面会の予約の際(迅速に対応してくれている)
- ・内容によりけりで、一概には難しい。
- ・本人が元気な事、写真などに笑顔が見られた事から対応してくれているものと思います。

③健康状態が変化した時や、ケガ等の事故が発生した時の対応はいかがでしたか？

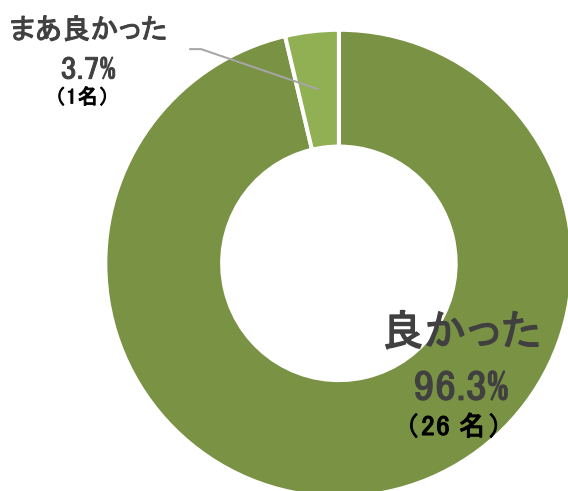


■理由■

- ・満足しています。
- ・変化があれば、迅速に対応して頂き感謝しております。
- ・昨年入院対応時には大変有難うございました。
- ・事故が発生した時など、すぐに連絡し頂けるので安心しています

- ・変化の経験なし
- ・施設利用時の体調変化等には、連絡帳に記載やお電話、送迎時にはお話しを頂き、さらに通院へのアドバイス等も頂き、心強く感じておりました。
- ・病状や対応など、詳しく連絡頂きました。食事量や本人が話す言葉なども伝えて頂くので母の事が想像でき、安心したことが度々ありました。

④この施設を利用してよかったですか？



■理由■

- ・大満足です
- ・満足しています
- ・母がのんびり過ごしている様子が伺える。
- ・職員の方々の対応、対応がとても良い。
- ・皆さんが一生懸命、優しく接して下さるので。

- ・施設の指針がはっきりとしていてそれ自身に満足出来ます。
 - ・とても親切にして頂いているので、母も感謝していますし、私達もそう感じています。
 - ・良かったと思っています。姉や叔父に対しても、丁寧に母の様子を説明して頂き、安心していました。面会していた時、母が『困ったことはない』『皆に良くしてもらっている』と話しており感謝しています。
 - ・施設を利用させて頂き、9年目に入っております。最初のうちは家に帰りたく、施設の方々に大変ご迷惑を掛けましたが、現在は本人も家族も、利用させて頂き良かったと思っています。
 - ・居住地区の包括さんから紹介して頂き、約2年のお付き合いになりました。
- 居宅・デイ・ショート・特養と利用させて頂いておりますが、本人家族共に心から感謝申し上げます。本人は貴法人さんの職員さんと大分顔なじみが増え、皆様方との交流を楽しんでおり家族としても安心してお願いしております。 !!本当に良い出会いを頂きました!!

(5) 広報活動

ホームページ、広報誌『かけはし』をご覧になった感想をお聞かせ下さい。

- ・様子が分かります。
- ・室内の様子や雰囲気伝わった。
- ・いつも楽しみに見えています。利用者さんの“題字”も味わい深くて良いですね。
- ・入所されている方々の、生き生きと楽しそうな顔が見られて安心しています。
- ・ホームページは定期的に拝見させて頂いておりますが、1つだけ要望があります。

各施設の 最新情報(寶樹苑いずみ・特養)の更新を月1回お願い出来れば…と感じております。コロナ禍、職員の皆様多忙とは存じておりますが、家族として施設内の雰囲気を
感じ取れると嬉しいです。

- ・『広報誌かけはし』は毎号楽しみに拝見させて頂いております。
- ・『広報誌かけはし』を見ることはできませんでした。
- ・写真に載っている本人の笑顔に安心しています。
- ・時々母が写っているので、姉や叔父、叔母に見せています。
遠方に住む親戚が『元気そうで…』と安心しているので、私も嬉しく思います。リラックスして
いる表情がみられる、良い機会になっています。
- ・『広報誌かけはし』に写真が写っていないと、少し不安になる。
- ・入居の方々をお見掛けしたことが無く『かけはし』を見せて頂いて、生き生きしてほっと
しました。皆さん良いお顔です。
- ・ホームページは分かりやすく、見やすかった。
- ・分かりやすく出来ている。
- ・ホームページは見たことが無い。『広報誌かけはし』は見えています。
- ・去年はイベントも縮小で、記事も載せがたかったのではないのでしょうか。

～裏面へ続きます～

(6)どんなことでもよろしいのでご意見や要望をお聞かせ下さい。

- ・今後とも宜しくお願い致します(他1名様)
- ・特にありません。
- ・いつも大変お世話になっております。
- ・今後とも、ホスピタリティを感じるケア(接遇)の継続を宜しくお願いします。
- ・コロナ禍の中で大変ですが、今後とも宜しくお願い致します。
- ・コロナウィルスの影響で祖母の介護をしてもらい、大変感謝しています。
- ・コロナで大変な時期ですけれど、これからも感染者を出すことなく、職員の皆様も十分気を付けて、今まで通り宜しくお願いします。
- ・今状況の中、職員の皆様にご尽力頂き、感謝ばかりです。
- ・ホームページをたまに見るのですが、あまり“いずみ”の更新がされていないようで残念です。『食事の様子』『今日の献立の写真』『今日の出来事等』何でも良いので、アップされると楽しみです。
- ・凄い時代になったなあと思います。自分が老人になったせいか、周りの人が高齢になって80歳、90歳がいっぱいです。介護の仕事は大変です。気持ちも身体も大変だと思います。ただただ感謝で一杯です。
- ・皆様のご支援と活躍を、引き続きお願いしたいと思っております。
- ・ビデオ等での日常生活の様子を見せて貰えれば、有り難いです。
- ・いつも丁寧過ぎるほど、対応して頂き感謝です。有難うございます。
便秘や食事量が少ない 母の為に、補助食品を検討、対応して頂き有難うございます。
時々しか、差し入れや面会が出来ず申し訳ないのですが、今後ともどうぞ宜しくお願い致します。