

## ご家族アンケート結果（クレール高森）

期間：平成31年3月11日～3月25日

回答：17通（29通送付）

### ●事務、受付への対応

- ・いつもお世話になっております。訪問するたびにいつも気持ちよく対応して下さり本当に感謝しております。玄関には利用者の皆様の絵手紙等展示いただきいつも新鮮な訪問をさせていただいております。ありがとうございます。
- ・満足しています。
- ・問題ありません。
- ・いつも利用料金を持って行く主人はとても丁寧に対応してくださると感謝しています。
- ・気持ちよく対応してくれます。
- ・来園した時いつも笑顔で迎えて頂き、母の様子を一言伝えて下さいます。心良い対応をして頂いております。又細かい様子等もお電話頂いて大変感謝しております。
- ・特別問題はありません。
- ・極めて適切に対応頂いています。
- ・受付の方は最初にお声を聞く人です。誠実なお人柄が感じられ親しみやすいので何でも話せるように思います。
- ・いつも笑顔で対応してくれています。
- ・問題ありません。とても感じが良いです。
- ・とても良いと思います。
- ・丁寧に対応してもらっています。
- ・対応に問題はないと思います。
- ・事務、受付ではいつも丁寧に対応して下さっています。私のほうがついつい訪問記録に記帳しないでご挨拶だけで居室に向かってしまって反省しています。すみません。玄関に来客用スリッパを出して下さっているのも好感が持てます。土日は受付が不在になりがちで、誰でもすっと入ってこられるのが気になることがあります。私もすっと入っています。すみません

## ●生活相談員・ケアマネジャーの対応

- ・対応に問題はないと思いますが、情報の提供をもう少し増やして欲しい気がします。
- ・満足しています。
- ・心強く感謝いたします。
- ・お電話下さったり、家にも来てもらう私は身体が不自由で車椅子生活等で助かっています。
- ・生活相談員さん、ケアマネジャーさん、どんな事でも何かありましたら言って下さいと言ってきて、親身に対応してくれていると思います。ありがたく思っております。
- ・どなたがケアマネさんかわかりません (すいません)
- ・特別問題はありません。
- ・報・連・相とも安心してしています。
- ・入所者の立場に立って何が一番良いか常に考えて下さっているように思います。丁寧に説明して下さるので遠方におりましても安心していられるのが本当に嬉しいことです。
- ・細やかに対応してくれ、家族として感謝しています。
- ・問題ありません。大変良くして頂いております。
- ・いつもお電話等でご丁寧な対応で安心しております。
- ・入所時においてはわからないことだらけで、いろいろ相談にのっていただき助かりました。
- ・お会いした時には日ごろの様子を話してくださいませし、言えば何でも相談に応じて下さいます。ありがとうございます。笑い話のようですが、なにかの用でお電話くださった時、いろいろ礼を尽くしてくださって本題に入るまでこちらはどきどきして待っています。思いやってお気持が十分に伝わってきますので、申し上げるのも気が引けますが、最初に「緊急な用事ではありません」とか「実は～～です」とかお気遣いなく早急に言ってもらえるとほっとしたり覚悟できるかもしれません。また予防接種など施設側で是非必要であると決定されたことは家族の意向を聞かなくても簡単な報告だけでいいと、個人的には思っています。また数か月に一度、入居者（利用者）の方々の様子を写真一枚とともに簡単にお知らせできたら喜ばれるのではないかと思います。ケアマネジャーさん 実務内容的に家族が直接関わることが少ないのでお任せです。入居者さんの様子をよく見て把握してくださっているのだと思います。

## ●介護職員の対応

- ・入所当初は、ショートステイの時に比べて対応の違いが目につき困惑した。通路側にパソコン画面を向けて仕事をしている姿には大変驚いた。部屋の汚れも気になっていたが少しづつ改善されてきた。お世話になっている中で、未だに顔と名前が一致しない。名札を身に付けることで業務に差し支えるようであるなら、どこかに掲示してもらうとか工夫できないでしょうか。

⇒職場の規律として職員の名札の着用は義務付けております。今一度職員に徹底させていただきます。

- ・面会時の対応しか見てないのでよくわかりません。又全員見た訳でもないのでわかりません。ただ多少個人差がある気がします。
- ・いつもさわやかに対応していただいております。面会に伺っても椅子を用意してくださり、日頃の生活状況についても教えて頂いたりして普段の様子がよくわかり、安心して帰宅することが出来ております。
- ・皆さん優しいし、少人数で精いっぱいして下さる様子がわかります。さらに望むべくもありませんが、お食事の時に介助しながら「さぁ食べましょうね」だけでなく「桜の花が咲きましたよ」とか日常の事柄のことを話しかけてくれたら優しくて人が生きている感じがします。ついでに、個々にもよりますが陶器のカップが重くて、それにいっぱい飲み物が入っているとなかなか手がのびません。たまたまロビーの飲料サーバーでいただいていたものは楽そうで、自分で口に運びます。病院など外出時には少し気を配って頂ければと思います。髪がぼさぼさだったり、衣服が食べこぼしで汚いままだったりするのはみすぼらしく見えます。

⇒決まった業務を行うことだけを重視するのではなく、思いやり、ホスピタリティ（思いやり）のあるケアを大切にすることを今年度の法人の方針として職員全体会を開催し発信しています。当たり前の事を見失うことなく、もし自分だったら、自分の大切な人だったら、という視点で気づきを大切に、そしてその場で実行する職員となるよう、一人一人の意識向上に取り組んでいきます。

施設側の細やかさがそれを見るまわりの人にも評価されると思います。

先日、入居者がただぼんやりとよそを見て一日過ごしているという話がでていました。特に病気が進んでいる方への対応はどうしたらいいか、私ども素人には大変難しいだろうとしかわかりません。でも先日、母の場合でしたが、介護職員の方がお風呂の前に「～～さぁん」と名前を呼びながら手を振って元気よくぶらぶら～っ ぶらぶら～っ と振って遊んでくれました。そうしたらにっこりして笑い声も出て感情が見えました。ちょっとしたことで感情は引き出せるのだと思いました。職員さんあるいは家族が、毎日少しの一定の時間そんなふうに関わる時間を持てればいいと思いました。外部からボランティアの方々に来ていただいてというのは心の通じ合いの面とプライバシーという面で不安ですが、よくわかりません。いろいろ勝手申し上げました。失礼をお許し下さい。

- ・職員さんには清潔感があり、入所者へのお声掛け自然に行って下さっているのが聞いていても気持ちが良いです。

- ・いつも気持ちよく対応して頂いており感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。
- ・親切丁寧でありありがとうございます。特に母の異常時の対応私への報告等感謝しています。
- ・直接お会いしていないのでわかりません。
- ・皆明るいです。
- ・特に不満はありません。
- ・感謝しています。
- ・満足しています。
- ・よくしていただいています。
- ・問題ありません。大変良くして頂いております。
- ・みんながみえています。いままで通り頑張ってください。
- ・とても良いと思います。

#### ●看護師の対応について

- ・夜間対応がどうなっているのか？疑問です。  
⇒入所契約時にご説明申し上げておりますが、施設には看護師の夜勤配置は基準にはなく、夜勤の介護職員が状態観察を行い、異常があれば待機看護師に電話連絡し指示を仰ぐ、もしくは看護師が駆け付け対応する体制となっております。この点が病院や老人保健施設とは異なる点と言えます。
- ・満足しています。
- ・適切な対応です。
- ・先日、発熱時の対応に関係者一同に感謝致します。
- ・実務内容的に家族が直接関わるのが少ないのでお任せです。入所者さんの様子をよく見て把握して下さっているのだと思います。
- ・お会いしていないのでわかりません。
- ・どなたが看護師さんかわかりません（すみません）
- ・特別問題はありません。
- ・特にありません。
- ・問題ありません、大変良くして頂いております。

- ・とても良いと思います。
- ・日が浅いのでまだお会いしていません。

#### ●施設長等の対応

- ・質の高いサービスの提供の為常にアンケート等で家族に意見を問い志を高く取り組んでおられるところが素晴らしいと思います。ありがとうございます。
- ・快適な環境づくりにいつも配慮していただきありがとうございます。施設に入るたびに清潔で明るい環境にいつも心が和みます。
- ・スタッフが頑張っているようです。スタッフをみれば経営者の考えがわかります。今まで通りお願いいたします。
- ・細かな説明をしてくださりありがたく思います。今後共よろしく願います。
- ・対応に問題はありませし、きさくに話してくれます。感謝しています。
- ・明るく包容力のある対応です。特にお会いした時の挨拶等々。
- ・家族にも笑顔でよく声をかけて下さっています。
- ・問題ありません。大変良くして頂いております。
- ・とても良いと思います。
- ・特にありません。
- ・よくわかりません。

●その他、ご意見

- ・入所者の家族としては記入式アンケートばかりでは答えづらいかと思います。例えば評価する項目に回答者がチェックするとかにしてもらえれば記述することも省略できるし、必要に応じて簡潔に述べることもできると思います。
  - ⇒ これまでも年に一度、ご家族アンケートを実施してきましたが、評価する項目にチェックする形式では、良い項目へのチェックが大半を占めており、より率直で具体的なご意見を把握することが難しいことがあり、今回は課題のみを書いて頂きたくこのような記述式のアンケートを実施した次第です。
- ・共有スペースは天候により室温のバラツキがあり、品物納入口の開閉もあり快適とは思えません。一考願います。
  - ⇒ これまでの施設のイメージにない明るく開放的な空間となるよう、天井の高い吹き抜けの共有スペースを設計しました。その一方で空調効率が悪くなる点をご指摘の通りです。業務用の大型空調設備を設置している等、現状をご容赦くださいませ。
- ・機能低下の進行を遅らせるよう療法士による定期的な運動はできないのでしょうか？（自己負担でも可）
  - ⇒ 特別養護老人ホームでは、訪問リハビリなど外部サービス（医療保険等）によるリハビリを受けることは制度上出来ないことになっています。ご家族による手配など、療法士やマッサージ師等と個人間の話し合いにより、ご利用者が全額自費で個人契約にて施設に呼んで行くことが唯一の方法と言えます。具体的にお考えの場合は事前に一声お掛けください。円滑な利用を支援させていただきます。
- ・スタッフの方々のお気遣いに感謝しています。
- ・24時間家族で見守るのは無理な事をお任せしております。大変、感謝いたしております。
- ・他の地域の介護施設を見学する機会がありましたがクレールが一番気に入っています。なかなか私家族で世話出来ないのを、皆様の手助けの元いつも感謝申し上げます。
- ・いつもありがとうございます。家族は感謝しています。
- ・施設に入っていつも思うことですが、清掃が行き届いており、職員さん達が丁寧に対応して下さるので安心して帰路につくことができます。母がお世話になるようになって以来、変わらぬ施設の雰囲気感謝しております。
- ・引き続き母親の介護等宜しく願います。
- ・感謝しています。要望等ありません。
- ・大変お忙しい事と思いますが、あまり会話ができない母ですが、食事や母に接する際、お声掛けをして頂けると嬉しいです。すみませんがよろしく願います。

- ・老人介護の大変さは私も 12 年間自宅で主人の母を介護して看取っています。今は母にも会いに行けず申し訳ないなと思っています。これからも今のように大切にさせていただける様くれぐれもお願い申し上げます。
- ・いつも大変お世話になっております。私共遠方でしょっちゅう面会できませんが、皆様を信頼してお任せしたいと思います。今は大変な時期になっており、手がかかるとは思いますが、他の入所者と共に優先順位を決め平等に対応していただければと思っております。今後共、職業柄大変だとは思いますがよろしくお願い致します。
- ・ごめんなさい。何も気づく事なくて。母には十分介助して頂いております。1 日の 24/1、そばにいますので何も気づく事はございません。
- ・インフルエンザ等が流行した際にはいつも迅速に対応していただき面会等の連絡をして下さって感謝しております。又、家族との交流の場や催しを設けて下さり新鮮な気持ちで会うことができいております。

#### <総括>

この度のアンケートは、ご家族からサービスの質低下に関するご指摘を頂戴したことを受け、これまで実施してきた評価形式を変更し、不快な思いをされたこと、気になった点のみを記入するものとさせて頂きました。それにも関わらず結果は高く評価するコメントを多数頂戴するものでした。少なからずご指摘はあるとは思いますが、ある意味励ましと言えるお言葉の数々に心より感謝申し上げます。

クレール高森も開設 4 年目を迎え、家庭的な暮らしを創るユニットケアに取り組んできましたが、ご指摘を頂いたように、暮らしの中でのご入居者への何気ない会話や、身だしなみ、居住環境の美化など、職員一人一人による配慮や心配りが、ご本人ご家族の安心の暮らしにつながるものと課題視しています。

私どもは理念やビジョンの共有を目的に、年度初めの 4 月に「職員全大会」を実施しています。そこで、今年度事業計画のテーマを『魅せられる介護と原点回帰』とし、ご利用者さまへの思いやりのある介護、接遇、環境美化など「質の高いサービス」の原点とは何なのか、職員一人ひとりが再考し、自覚を持って取り組んでいくことを方針とし、全職員に発信させて頂いております。

今回、課題をご指摘頂いたことを私たちの成長に繋げ、質の高いサービスの提供に向け志を高く持ち取り組んで参ります。今後とも忌憚のない意見をお聞かせ下さいますよう宜しくお願い申し上げます。