

令和3年度

特別養護老人ホーム かねやまホーム

『施設及び職員の接遇に関するご家族へのアンケート』

結果報告書

実施日 令和3年10月1日 ~ 令和3年度10月15日

方法 無記名方式 ご利用者ご家族への郵送

	配付数	回収数	回収率
長期ご利用者	76世帯	62世帯	81.6%
短期 (ショートステイ) ご利用者	30世帯	20世帯	66.7%
全体	106世帯	82世帯	77.4%

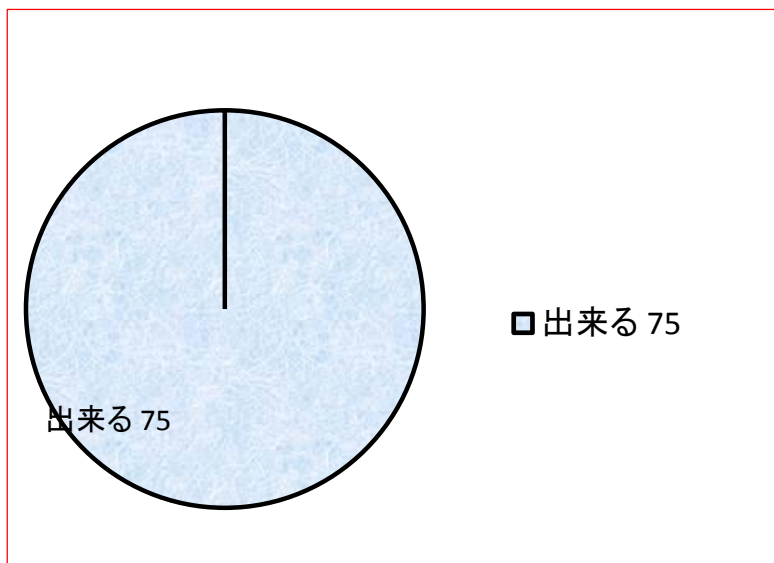


社会福祉法人かねやま福祉会

令和3年度 特別養護老人ホーム アンケート結果

※順不同・頂いた文章をそのまま記入しております。

1. お電話の際、職員はきちんと挨拶ができていますか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

○明るい声でハキハキとできています。

○良く対応していただいて居ります。
(同内容、他3名様)

○心が和みます。

○電話でも笑顔のわかる明るい挨拶をして頂き気持ちがいいです。

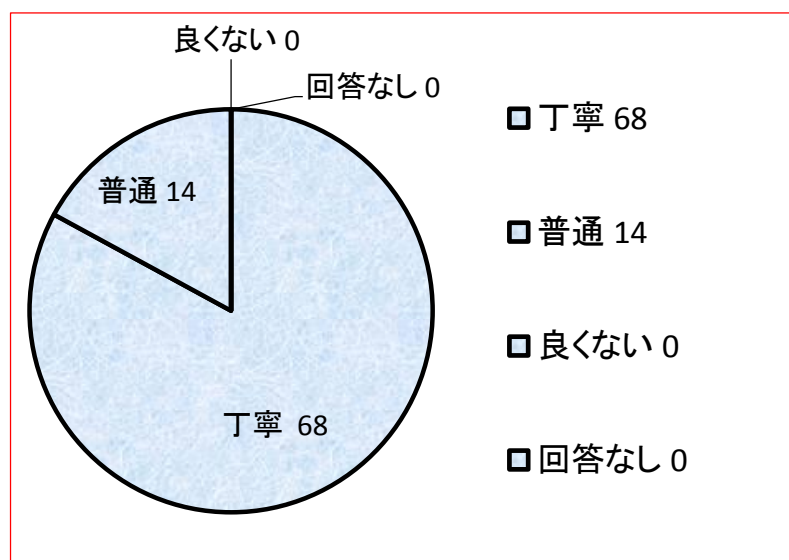
○いつも優しく対応いただいてありがとうございます。

○職員様のすべて何もかも言う事無くやはりプロと感ずます。

○「今、お電話大丈夫ですか」とこちらの都合を聞いてくれる。

○きちんと出来過ぎていて、たいしたもんだなと思ひます。

2. お電話での職員の言葉遣ひは丁寧と感ずられていますか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

○お手本にしたいと考えています。

○とても丁寧です (同内容、他3名様)

○あまりに丁寧すぎるのもどうかと感ずることがあります。

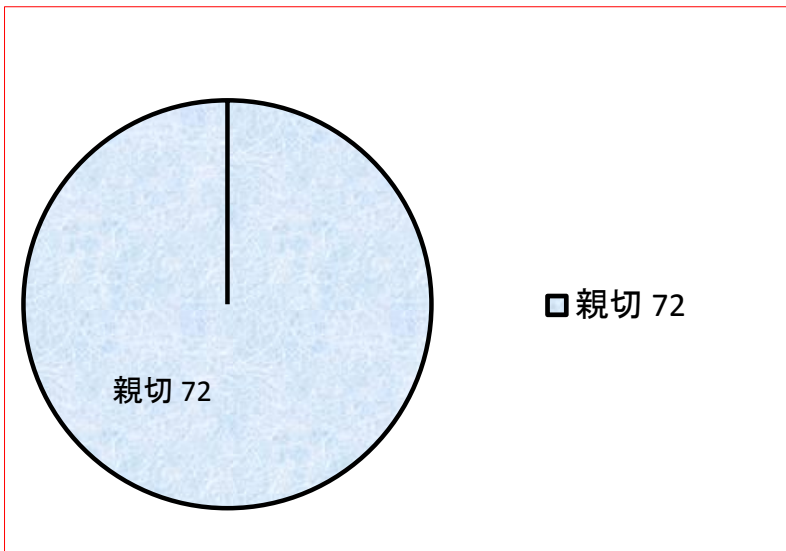
○あまり電話はしませんがいつも良く話して下さいます。

○お電話するたびに丁寧な言葉遣ひでとても感ずが良いと思ひています。

○事務所の方をはじめ、棟の方、看護師さん、皆さんとても丁寧です。

○嫌なことも多いと思ひますがいつも丁寧に対応して下さいます。

3. 職員の対応は、いつも親切でしょうか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- 本当にいつも頭が下がる思いです。
- ありがたく思っています。
- 安心感を頂いております。
- 事務所の皆さんの対応がいつもきめ細やかで良いと思っています。

- 職員がお名前を言って下さるので、安心してお話しできます。
- ホームの玄関から心地よく一日中たのしくできます。
- 動きがあった場合必ず電話があり、親切(ていねい)に説明があり感謝しています。

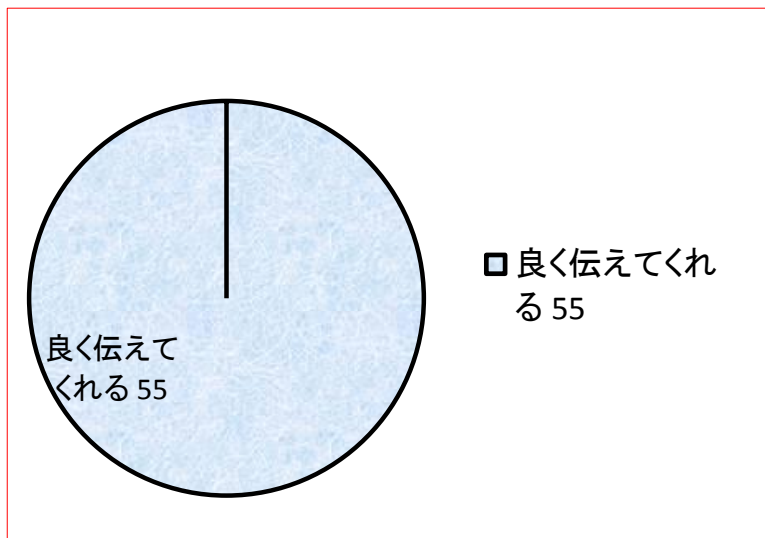
●利用者の状態などは常に把握しておいてほしい。

(以前、問いかけたら「2.3日休みだったのでわかりません」と言われた)

【回答】

大変申し訳ありませんでした。ご指摘の通り職員としての自覚にかける返答であり、例え勤務の関係で詳しく把握していなくてもわかる範囲でお伝えすることや、わかる職員へ電話をかわってもらうなど、ご家族に対して配慮のある対応が必要であり十分に留意して行けるよう、今後徹底してまいります。

4. 施設からご家族へ、ご利用者の日頃の様子についてお電話やお手紙等で 良くお伝えできていますか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- 日頃の様子や写真等、こまめに送ってくださり、遠くにいる家族に送ったりしています。
- 詳細な文章に感心しています。
- 面倒な相談も親切に対応していただき感謝しております。
- 細かなところまで良く連絡をくださいます。
- 元気に過ごしていることがよくわかります。

- 施設内で過ごした状況様子等詳細に伝えてもらいたい。
- 職員さんが悪いわけではないのに、面会が制限されることをいつも謝ってくれて申し訳なく感じます。
- 定期的にお電話を頂き看護、介護の面も安心出来ます。

●こちらから電話することが多く、最近どうですか？と逆に伺うことがあります。

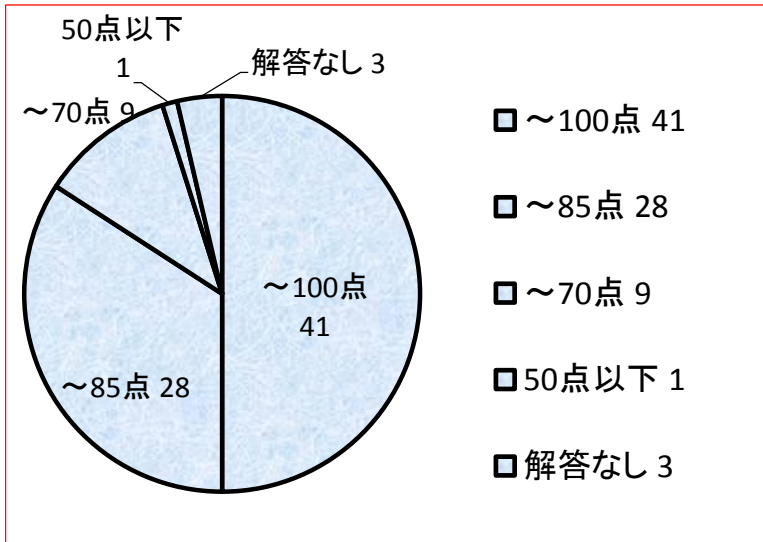
職員の方の中には良く伝えて下さる方がいる一方、電話が終わると切ってしまう方もいます。

●面会や電話で様子の確認をしないと、状況がよくわからない感じがする。(同内容、他2名様)

【回答】

お電話をはじめ、お手紙やお写真でも日常のご様子のお伝えが出来るように工夫している所ですがまだまだ十分と言えないケースもあり、今後も少しでもご様子が伝わるよう努めてまいります。

5. 新型コロナウイルス感染症対策下において、施設及び職員の対応に点数を付ける
 としたら100点満点で何点くらいでしょうか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- 一生懸命対応していただいています。
- お忙しい中、そばに寄り添って対応して下さい、感謝しております。
- 職員一人一人が家庭的にも、外出の点においても対策しているからこそありがたいと思っております。
- このまま終息することを願うばかりです。
- 安心しております

- コロナ対策はもちろん他でも大変良くしてもらっている。
- (感謝)母が併せて日々生活させていただいて有り難うございます。
- 良く頑張って施設でコロナが出ないと感心しています。
- いつも対応に感謝しております。点数では表現できません。
- 感染対策について定期的にお便りいただき、ホームの事も行事の様子など写真が届き、感謝の気持ちです。
- コロナ禍影響の大きい県外在住者にとって、福島県の方針に沿った貴施設は少なきびしく感じることもありましたがやむを得ないと思います。
- コロナについては良く気配りして感染対策これ以上なく満点です。お世話になり感謝にたえません。

●毎回、ショートステイ滞在日数分のマスクを用意しているのですが、戻って確認すると半分以上マスクがあまっている。

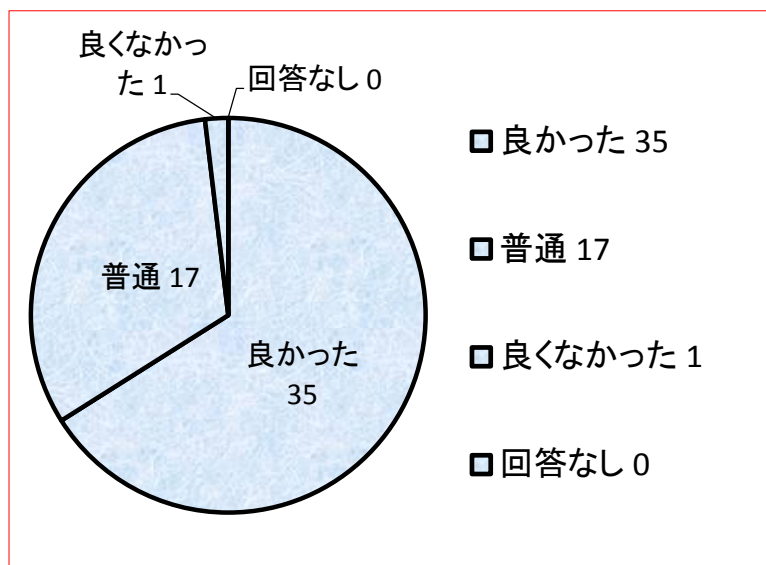
【回答】

大変申し訳ありません。ご準備頂きありがとうございます。使用頻度やマスク交換の目安に職員の個人差があったようです。また、施設に常備しているマスクをお渡しする場面もございました。今後使用に関して気を付けてお声掛け、確認等致してまいります。

《ご面会されたご家族へお聞きします》

6. コロナ禍にあり、面会の制限にご協力いただく形となりました。

ガラス越しでの面会、ウェブでの面会（パソコンやスマートフォン
携帯電話等を利用した面会）において職員の対応はいかがでしたか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- ウェブでは、うまくつながらない時もありましたが、ころよく臨機応変に対応してもらい、ありがたかったです。
- 耳の悪い父と、認知症の母がコミュニケーションが取れるように工夫して下さり、ありがとうございました。
- 職員によって多少変わるが、良い方だと思う。

○ガラス越しでの電話を使っでの面会は高齢者にとってはむずかしいと感じました。目の前に家族がいると電話で話す事が理解出来なくて、結局はガラス越しにしました。

○日頃の様子など、丁寧に教えていただきました。

○パソコンでの面会をさせてもらいましたが、電話より顔が見られるのでとても良かったです。

●エアコンの室外機の音で話が聞き取れない。

●外での面会は暑いし寒いし、工夫が必要だと思います。

【回答】

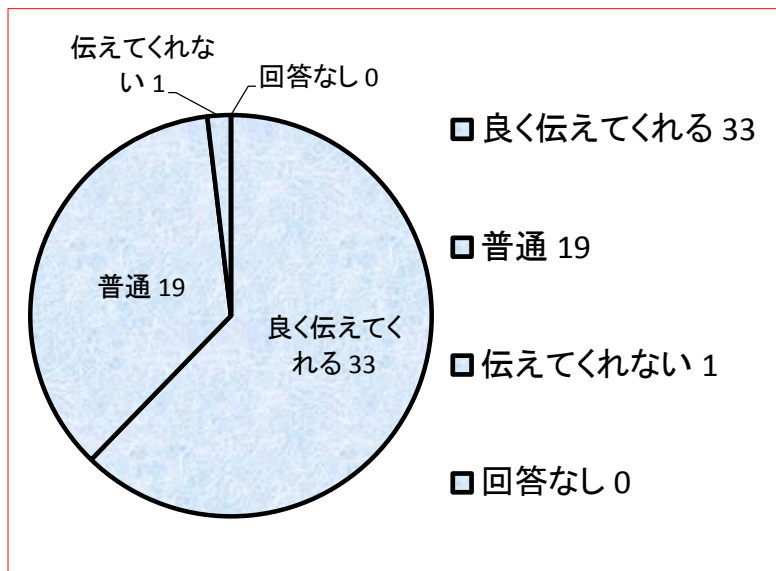
ガラス越し面会の会場が室外機と隣接しており、ご迷惑をお掛けいたしました。

ご利用者には難聴の方も多いため、折角のご家族の声がなかなか届かない状況となってしまいました。お電話でのやり取りで困惑された場面も残念に感じております。

11月4日の面会からは施設の中にご家族の面会スペースを設け、昨年同様冬期間は屋内でのガラス越し面会を実施しておりますので、ご利用下さいますようお願い致します。

ご意見を頂きありがとうございました。

7. 職員は面会の際に積極的に、ご利用者様の日頃のご様子等を ご家族にお伝えしていますか？



《設問に対してのご家族からのコメント》

- 少しでも安心させてくれるよう心がけてくれました。
- コロナ禍にあり、一年近く面会が出来ませんでしたが、電話にて定期的に様子を知らせていただきました。
- げんきな顔を見られるだけで幸せです。
- あまり伝えてくれないが、こちらからいろいろ聞いて安心している。

●担当者でないとなかなか詳しく様子を聞けない感じはありました。

●積極的にはなかったような気がします。(良く説明して下さる方もいました。)

【回答】

担当がご利用者の状態把握していることはもちろんですが、担当ではなくとも把握していることが望まれます。職員によって対応にバラつきが出ない様、改めて内部で周知し対応してまいります。

そのほか、より良い施設となるために

皆様のご意見・ご要望がありましたら、是非記入をお願い致します

※順不同・頂いた文章をそのまま記入しております。

～長期ご利用者ご家族～

- 早く面会の制限がなくなればいいと思っています。予約をしてとなるとなかなかいろんなものがかかえていると思うように行かず、不便に感じています。でも、このコロナ禍に職員の方々のご苦勞を考えると本当に良くしていただいています。感謝します。
ガラス越しでの面会ではなく、会えるようになったら、また通います。
- コロナ禍であり通常の面会が出来なくなり、状態の変化がいま一つ分からずにいました。
頻繁に面会できませんので、その都度状態を聞かせてもらえればありがたいです。
- 窓越し面会ですが、家族の顔を見ながら話せるのは本当にうれしいことだと思います。このような環境を計画して下さい、ありがとうございます。でも、あまりにコロナが長引いているだけに、正直な所、個室で他の人に気兼ねなく自分の胸のうち、心にもっている物を吐き出したいというはある様な気がします。良くしていただいていることとは別にどこでも誰にでもあることだと思います。
それだけに、はやくコロナが収まり、個室で家族と話せることを願っております。
- 補助金、助成金など、事務的には努力されていると思います。
- 常に家族のことも考えて下さる、スタッフの皆様には頭が下がります。大変なお仕事なのに笑顔絶やすことがない皆様、今後共宜しく願います。
- いつまでもホームが続きますように。家族も協力しますのでよろしく願います。よい事ばかり書いているのではありません自分には出来ない仕事です。ホームがなくなったら困りますので、働いて下さる人がいなくなったら大変ですので、、、。
- いつも心のこもった介護をして頂き、感謝しております。
- いつも良くしていただいて快適に過ごしていることが分かります。細かなことでもしっかりと対応して下さい、感謝しております。
- これまで通りによろしく願います。
- コロナ禍における施設の運営は大変なことだと思います。ましてや直接対応にあたる職員にあっては、更に精神的な苦勞や肉体的な疲労があると思います。それに対しての法人としてできる範囲での対応をお願いします。

○コロナの為に職員の方々は手間も時間もとられて大変だと感じます。職員の皆さんが健康でいて下さることが家族としては一番の願いですストレスもたまるでしょうがどうぞよろしくお願いいたします。

○コロナ感染症の状況の中いつも優しく対応を頂きま有り難うございます。お陰様で穏やかな日々を過ごせている様子で大変感謝しております。今後共宜しく申し上げます。

○暖かい介護に感謝申し上げます。新型コロナウイルス感染症防止に全職員が緊張感を持たれ日夜ご勤務いただいていることに御礼申し上げます。

○コロナ禍にあり県外在住者の為施設への訪問がまだできておりません。今後会津と行き来が出来るようになりましたら、定期的に訪問したいと考えております。現在高齢の家族が貴施設にお世話になっておりますが、在宅の折も献身的に対応頂きました。その際感じた事は、もっと強く説得を進めていただきたかったという事です。「優しい配慮」に留まらない姿勢があった方が家族にとってはありがたいです。

○何かできることがあれば出来る限り参加したいと思っております。

～短期ご利用者ご家族～(SS)

○体も心も不自由になりどうしていいか分からず困っている方が沢山居られます。施設が利用でき親切に迎えてくださってとても行く日が楽しみだと言っています。一般の方も私もいつも感謝しております。

○(泊りの)お願いをする事は今後も続くと思います。高齢になり年々適応能力が下がっていることを実感しています大変とは思いますが、寛容に忍耐強い対応をよろしくお願いいたします。

○臨機応変に対応していただき、大変助けられています。気軽に相談で来て心強いです。

○親身に対応していただいて大変満足しています。

○今の世界的、日本各域の中、特に弱い立場の人々施設すべての皆々様、お忙しい中、親切にされていることに大変感謝を申し上げます。今後も、、、。

○日頃親切にいただき、本当に感謝申し上げます。之まで通り宜しく申し上げます。

●反省すべき点・ご意見・ご指摘等●

●難題だが、医療機能の弱さを感じる。

【回答】

ご意見を頂きありがとうございます。特別養護老人ホームは本来高齢者が生活する場という位置づけになっており、医療面より介護面をより重視した体制となっています。このため施設で出来る医療行為には限りがあることを、どうかご理解いただければと思います。そのような中で嘱託医の先生と協働を図りながら健康上必要時には病院等医療機関の受診をご家族様へご相談させていただきます。

●夜看護師が留守なので、何とか泊まれるような制度にして頂きたいです。

【回答】

ご心配をおかけして申し訳ありません。現時点で夜間帯に看護師を常勤にするには経費面や採用の面でもかなり厳しい状況です。実際、当施設に限らず特別養護老人ホームで24時間の看護師常勤体制が整っている施設は奥会津地域は1施設もありませんし、全国的に見ても非常に少ない状況ですのでご理解を頂ければと思います。そのような中で現在は、夜間ご利用者の急変や体調不良の際には、看護師がすぐに駆けつけることのできる24時間オンコール体制や必要時は医師へ状態の報告を行ない指示を仰ぎ、迅速に対応できるような体制を整えています。

●毎月经費明細書が送られてきます。その中で預金通帳の預かり費について月々3,000円は高いと思います。どうでしょうか？

【回答】

ご質問頂きありがとうございます。金銭管理、購入希望品の買い物及びお店等への支払い、公的機関等への各種申請、申告の代行、その際に掛かる郵送料や、病院や金融機関、商店等への運転業務などにかかる費用に充てさせていただいております。

また、お預かりした通帳と印鑑はホーム内金庫にて厳重に保管し、毎月の医療費(嘱託医回診費・お薬代)支払いの際、その他施設外への支払いが必要になった時にその都度金庫から出して、各金融機関にて払い戻しをし、支払いの代行を行ないます。この際、間違いのないよう、相談員2名→事務員→施設長とチェックを重ねて行うとともに簡単に移動が出来ない様、金庫の鍵・通帳・印鑑の管理を別にする対応もしております。

そういった対応等も含めこの金額設定とさせていただいておりますのでご了承いただければと思います。

なお、入所契約時にご説明もさせて頂いておりますが、施設外への支払いや各種申請等をその都度ご家族で行われる場合は、通帳預けの必要はございません。その場合、預かり費はかかりません。ご不明点がございましたら、お気軽にご相談ください。

●入所時のリハビリ等の対応が少ないのでは？

【回答】

ご心配をおかけして申し訳ありません。現在施設にはリハビリ専門の職員は常勤しておりませんが、**注1、生活リハビリ**に関連する研修等を職員が受講し、日常楽しみながら実施できる取り組みとして反映させている所です。

リハビリを専門的に希望される場合におきましては老人保健施設やリハビリ施設へのご提案もできるかと思っておりますので、お気兼ねなくご相談下さい。

●一年に一度くらい居室替え出来ないものでしょうか？

【回答】

ご利用者の皆様と関わらせていただく中で、お部屋の変更に伴う高齢者の居住環境の変化に関しましては認知面や他の方との相性面等大変難しい点があり、私共と致しましても、とても思慮する所でございます。生活上致し方ない理由がない限りは出来るだけ、大きな変化を避けられるように対応している状況です。尚、ご希望等がございましたら、いつでもご相談頂ければと思います。

注1、生活リハビリ(生活リハビリテーション)とは

リハビリの専門家が直接的に筋力アップや柔軟性アップを目指した機能訓練を実施するのではなく、着替えやトイレ、入浴などご利用者が日常生活する上で行う活動(ADL＝日常生活動作)をリハビリと捉え、自分の力でできるように支援することを指します。

《連絡先》 特別養護老人ホーム かねやまホーム

TEL 0241(55)3341