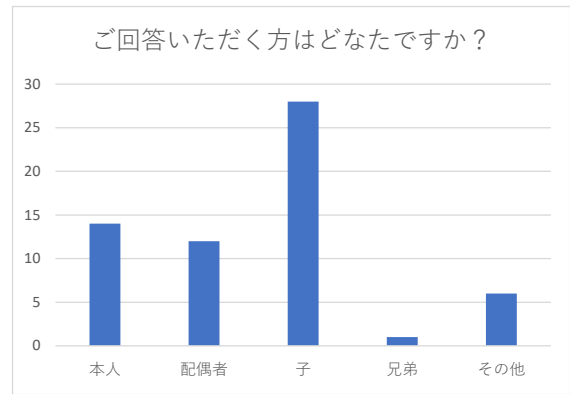


リハビリセンター白鳥 利用ご家族様へのアンケート

ご回答いただく方はどなたですか？

本人	配偶者	子	兄弟	その他
14	12	28	1	6

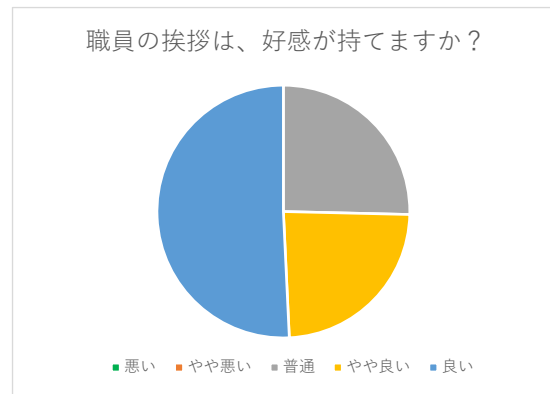


【環境面について】

① 職員の挨拶は、好感が持てますか？

悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い
		17	16	34

- ・受付含め丁寧だと思います。
- ・細部にわたり気配りができている。
- ・毎朝笑顔で挨拶して下さいます。気分がよいです。
- ・とても親切に介護して頂き感謝しています。
- ・いつも丁寧なあいさつで迎えて下さいます。特に外国の方々の笑顔のあいさつが気持ちいいです。
- ・いつも皆さん笑顔で挨拶して下さいます。



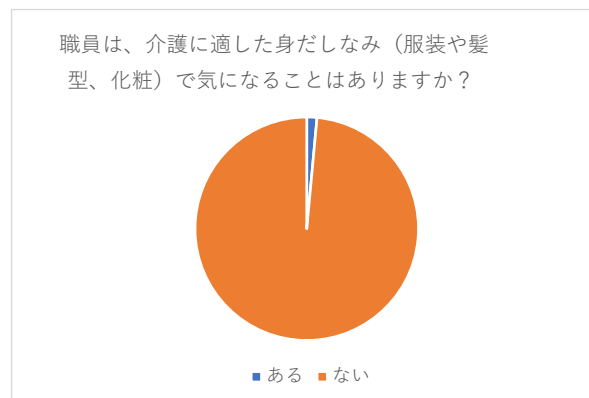
② 職員は、介護に適した身だしなみ（服装や髪型、化粧）で気になることはありますか？

ある	ない
1	67

- ・名札がないから名前が覚えられない

【対応策】

- 介助中は危険があるため外すようにしています。
- ・特養は、中央フロアに職員の写真を掲示してあります。
 - ・GHは、入り口に写真付きのボードを設置します。
 - ・デイは、入り口に設置してあるホワイトボードに掲示してあります。
- 是非、ご覧ください。



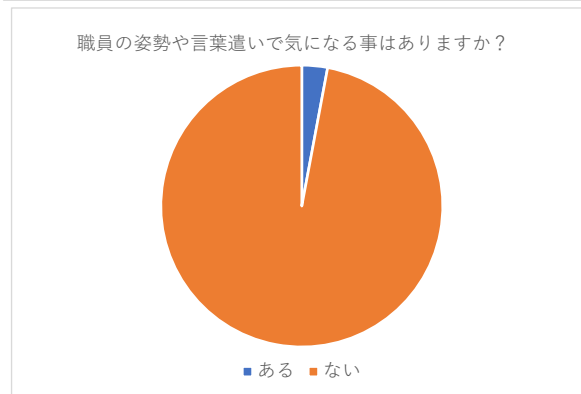
③ 職員の姿勢や言葉遣いで気になる事はありますか？

ある	ない
2	66

- ・言われることが気になる

【対応策】

- 勉強会を通して、相手の立場に立った声掛けができるように努めて参ります。



④施設内の温度、臭い、掃除等で気になることはありますか？

ある	ない
3	61

- ・部屋のトイレが臭い
- ・施設内の設定温度が低く寒い
- ・施設内の温度が高いように言っています
- ・施設内の温度が朝方は寒いので本人に聞いていただくとよい。職員は動いているので暑いと思います。

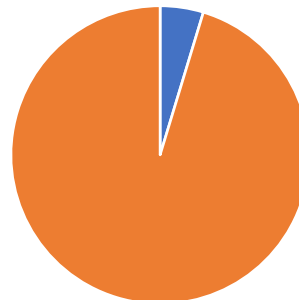
【対応策】

居室のトイレは消臭剤を使用しています。天気の良い日は換気をして空気を入れ替えをしていきます。

感染予防のため、定期的に換気をしています。そのため、寒く感じる場合があります。5～10分を目安に換気をしていきますが、寒いと感じた場合は、上着やひざ掛けをかけてもらうようにしていきます。

皆さんの声を聴きながら、温度調節に努めて参ります。

施設内の温度、臭い、掃除等で気になることはありますか？



■ある ■ない

【生活支援サービスについて】

① 日頃受けておられる介護の内容はいかがですか？

悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い
0	1	16	20	18

- ・便所不足（食堂側へ）

【対応策】

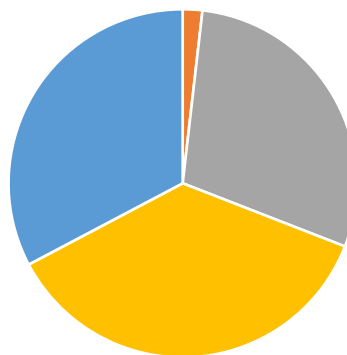
1階フロアには7ヵ所トイレがございます。食後、送迎前はトイレが混み合うことがあるので、空いているところと一緒に探してご案内します。

- ・細かく連絡くださり助かっています。
- ・訪問歯科・訪問床屋がもう少しあるとうれしいです。

【対応策】

訪問床屋は、入所利用者、長期のお泊りの方を優先させて頂いています。訪問歯科は、ご家族との契約になりますので、ご相談いただければ、往診できるところを紹介致します。

日頃受けておられる介護の内容はいかがですか？



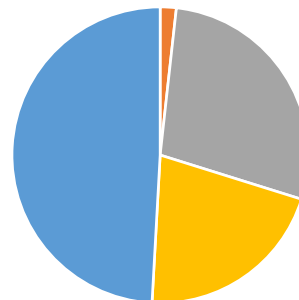
■悪い ■やや悪い ■普通 ■やや良い ■良い

【サービス計画書（ケアプラン）について】

① ケアプランの内容は、ご本人の状態やご家族の希望に沿っていると感じますか？

感じない	やや感じない	普通	やや感じる	感じる
0	1	16	12	28

ケアプランの内容は、ご本人の状態やご家族の希望に沿っていると感じますか？

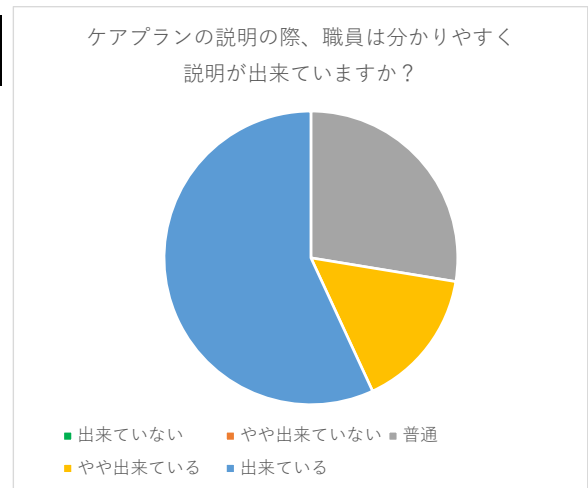


■感じない ■やや感じない ■普通 ■やや感じる ■感じる

④ ケアプランの説明の際、職員は分かりやすく説明ができていますか？

出来ていない	やや出来ていない	普通	やや出来ている	出来ている
0	0	16	9	33

・よく聞いてくださいます。アドバイスもいただきます。

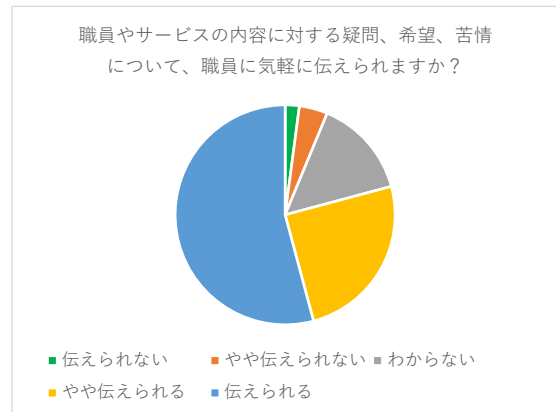


【その他】

④ 職員やサービスの内容に対する疑問、希望、苦情について、職員に気軽に伝えられますか？

伝えられない	やや伝えられない	わからない	やや伝えられる	伝えられる
1	2	7	12	26

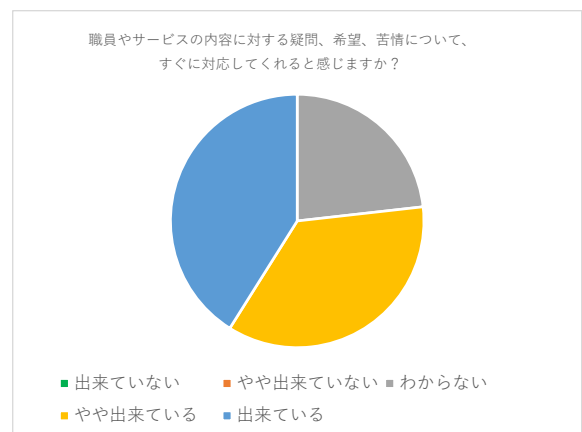
・感謝しています。
・親身になって聞いてくれます。



④ 職員やサービスの内容に対する疑問、希望、苦情について、すぐに対応してくれると感じますか？

出来ていない	やや出来ていない	わからない	やや出来ている	出来ている
0	0	13	20	23

・対応が早いです。
・いつもありがとうございます。お世話して頂いている事とても感謝しております。



デイサービス・ショートステイご利用の方にお聞きします

④ 送迎時の職員の対応で気になる事はありますか？

ある	ない
3	52

- ・時間がまちまちで分からない。
- ・朝の迎え時間が早い時と遅い時があるので平均の時間に迎えに来てほしい。

【対応策】

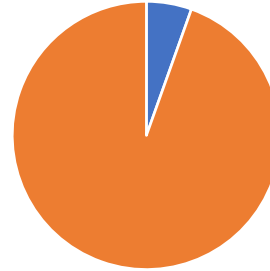
出来る限りご希望時間に添えるように送迎対応していきますが、交通事情や他のご利用者のお体の状況に合わせた対応を心がけておりますので、ご理解ご協力頂けるとありがたいです。事情によっては個別で対応をさせていただきますのでご相談ください。

- ・駐車時の右側が（雪でもないのに）ギリギリでヒヤッとした事がありました。ギリギリの所でセーフですがいつか当たりそうだと感じています。

【対応策】

各ご利用者の、自宅周辺の危険な箇所に関しては、情報共有して頂けると、送迎時に気を付けることができますので、ぜひ教えてください。

送迎時の職員の対応で気になる事はありますか？



■ある ■ない

④ レクリエーションや日中の活動は楽しめる内容になっていると思いますか？

楽しめない	やや楽しめない	普通	やや楽しめる	楽しめる
0	0	25	10	16

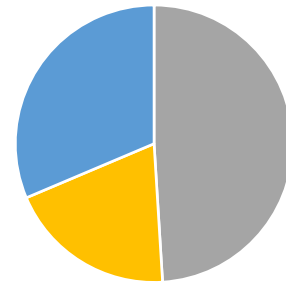
- ・楽しかったと帰ってくるのでみんなが笑って楽しいと感じる行事を工夫して行ってください。脳トレプリントは良いと思います。帰宅後取り組みます。
- ・皆さん仲良が1番です。
- ・ショートステイではレクリエーションの参加がないみたいで時間を持て余している。

【対応策】

2階では、お参り、体操、手作業を中心としたレクリエーションを提供しています。ご利用者と一緒に楽しみを考え、メリハリのある生活を送れるように一緒に考えてまいります。

個別のニーズに合わせて、1階でのリハビリにも参加頂けます。ご自由にご利用ください。感染対策のため、マスク着用の声掛けをさせていただきます。

レクリエーションや日中の活動は楽しめる内容になっていると思いますか？



■楽しめない ■やや楽しめない ■普通 ■やや楽しめる ■楽しめる

◎その他頂いたご意見

【良かったこと】

- ・祝日も見てもらえるのでありがたい
- ・利用者の身体送迎に大変気をつけて対応してくださることに感謝します。
- ・いつも良くして頂いてとても喜んでます。
- ・優しい方ばかりな上、上手に声をかけて下さるのでありがたく思っています。
- ・何も不足はありません。感謝です。楽しく過ごさせていただいています。自分の体が心配なだけです。
- ・いつも楽しみにしてお世話になるのですが、急にお休みで勝手させて頂く場合もあり申し訳なく思いますがお許しくださいますようお願いいたします。
- ・とても行き届いたサービスと窓の大きい共有スペースと個室が採光があって理想的な空間でした。強いて言うなら認知症の人には部屋が分かりにくいので、その対策がなかったように思います。（例えば、大きく名前を張るなど）個人情報の掲示は無理かなとも思います。

【対応策】

居室が分かるように個別で対応していきます。

・ショートステイを利用させていただいていますが、スタッフの方がお声がけをしていただいていると聞き、本人も安心できていると思います。感謝しております。

- ・月に1回の利用で分かりませんが送迎の時のみ職員さんにお逢いするのみでその時の対応は気持ちよくうれしく思います。
- ・職員の皆様いつも親しく接して下さるのでうれしく感謝しております。
- ・職員の方が細かく注意して下さり有難く思っています。
- ・どういう1日を暮らしているのか！どんな食事を食べているのかその様子をみてみたい。そういう機会をつくってもらいたい。

【対応策】

茶話会の開催を計画しています。食事や体操や活動の様子を是非ご覧ください。

- ・とても親切で暖かく接して頂いており申し分ございません。
- ・ゆったり、のんびりしリラックスできる。
- ・スタッフの方がとても私たちに気軽に優しく接して下さいます。ずーとお世話になります。
- ・難病で手間がかかるところお世話になり感謝しています。
- ・運動ができて良いけど器機の種類が色々あると良い。他の人と話ができるので楽しい。
- ・器具が色々ありとても快特です。
- ・みなさん優しく過ごしやすいです。
- ・一度薬のことで問題がありましたが、きちんと対応、処理、防止策を伺っておりますので安心です。私が一番うれしかったのは母を迎えに行くときに連絡をいただけたことです。私だけの連絡では少し心配していました。ショートは1か月に1回の利用ですが私の負担がなく、本当に有意義に過ごさせて

【改善してほしい点】

- ・ショートステイ時、少しきつい言葉の職員の方がいらっしゃるようで本人も少し気にしていました。職員の方も色々大変だと思いますがよろしく願います。

【対応策】

貴重なご意見ありがとうございます。サービス向上のため、意見箱を設置しておりますので、気になることがございましたら、用紙に記入して投函ください。

- ・入浴しても着替えることなく帰ってくることもあるので入浴中に着ていた下着を袋に入れて欲しい。

【対応策】

着替えた時の様子をお伝えできるようにしていきます。

- ・難しいとは思いますが迎えの時間のバラツキがある程度一定になるとありがたい。10分位まで遅れるのは良いですが早くなると準備が追いつかずお待たせしてしまうので。
- ・もう少し足の運動を増やして欲しい。

【対応策】

施設内歩行をとり入れながら、下肢筋力維持に効果のあるメニューを検討して参ります。生活リハビリで下肢筋力維持に努めていきます。

ご協力ありがとうございました