

家族会アンケート(ご家族からのご意見と施設側からのコメント)

担当課 / 設問	ご家族からのご意見	施設側からのコメント
<p><b>事務課 / 問1-2</b></p> <p><b>どのような部分に改善が必要でしょうか？</b></p>	<p>ポリデントなど生活に必要なものを届けたことがありますが、1週間ほどしてから再度、また持ってきてくださいとお電話をいただいたことがありました。どこへ行ってしまったのか驚いたことがありました。品を届けさせていただく時、たまに面倒くさいような態度の方もいらっしゃいます。</p> <p>家族も最近まで介護士をしていました。入居者はもちろんのこと、家族に対しても敬語が望ましいと感じます。</p> <p>玄関から入った時に、事務室の窓を開けてこちらから声をかけるまで、誰も出てこない、お忙しいとは思いますが、介護サービス施設のホスピタリティの一環として、充実させていただきたいです。</p> <p>当人は認知症で会話も成立しない(私のこともわからない)ので、元気な姿が確認できれば良いので面会時間は短くて良いです。(面会中、施設の方がどこかへ行かれて放置されるので時間を持て余してしまいます。本人も疲れる模様なので早々に終了で結構です。)</p> <p>受付の対応が今ひとつのように感じます。</p> <p>やや明るさに欠けるが、職種柄かとも思います。</p>	<p>施設側からのコメント</p> <p>当施設ではサービス向上委員会を毎月開催しております。ご家族様よりいただいたご意見である態度・姿勢・言葉遣いなどの職員の接遇について、委員会で取り上げて施設全体でのチェック体制を強化していきます。</p> <p>各課で定期的に職員面談を実施して、個別の接遇の指導・育成を行うほか、人事考課でも接遇についての評価を重点的に行うなど、施設全体で接遇レベルの向上を目指していきます。</p> <p>ご家族様の面会時や来客時において、事務室の職員が受付の近くにいない場合などには、呼び鈴でお知らせいただくようお願いしております。呼び鈴の存在をよりわかりやすくするなど、ご案内方法を再度工夫いたします。事務室の人員や電話対応によってお待ちいただく場合には、ご不便をおかけいたしますが、可能な限り迅速にご案内できるよう円滑な業務対応を心がけます。</p> <p>面会中の対応や施設内での情報共有については、ご意見をいただいた内容を踏まえて改善を行います。多職種連携の強化により、報告・連絡・相談などのコミュニケーションを促進していきます。</p> <p>受付の対応について、委員会や研修などにより、質の向上に努めて参ります。今後設置する意見箱へも具体的な要望やご意見をいただければ、品質向上に役立ちますのでご協力を宜しくお願い申し上げます。</p> <p>緊張感を持って日々業務に当たっておりますが、入居者様をはじめご家族様・関係者様へも快く施設をご利用いただけるように、明るく笑顔で対応させていただくことを心がけて対応をさせていただきます。</p>
<p><b>事務課 / 問2-1</b></p> <p><b>どのような部分に改善が必要でしょうか？</b></p>	<p>もう少し明るい色の方がよろしいのではないのでしょうか。(服装に関して)</p>	<p>落ち着いた色合いでお客様へ安心感を与えるイメージを大切にしております。制服については、必要に応じて随時見直ししておりますので、具体的な要望等がございましたらご連絡か意見箱へのご意見をいただければ幸いです。</p>
<p><b>事務課 / 問3</b></p> <p><b>家族会でどのような事を行なって欲しいですか？</b></p>	<p>初めての参加なので、会がどのようなことかわからないのですが入居者の状況などを詳しくお話しいただければ嬉しいです。</p> <p>施設の取り組み、様子など。</p> <p>普段の生活を見学ができるようにしていただけること。</p> <p>全体の家族会だけでなく、フロアごと(ユニットごと)などの集まり、情報交換なども行って欲しいです。なかなか施設内での生活の様子がわからないので、担当職員さんと家族会との交流などもあったら良いと思います。</p> <p>今のままで充分です。</p> <p>初めての参加となるのでまずは体験です。</p> <p>普段の生活やイベント時を動画で流す。食事の試食会を行っていただく。</p> <p>年間スケジュール等の説明。</p> <p>以前のように(コロナ前)自由に面会ができないため、普段の様子、過ごし方がわからないので、それらをとったVTRを流していただけたら嬉しいです。</p> <p>孤立せず皆と穏やかに過ごして欲しいです。</p> <p>初めての参加なので内容が分かりませんが、今回参加して今後のことを考えていきたいです。</p> <p>まず参加させていただき(コロナ禍で居室に入ったこともなく)家族の皆様がどのように考えていらっしゃるのか伺いたい。</p> <p>現況報告。特に健康状態の細かい部分まで家族は知りたい、何か変化があれば即電話にて報告をいただいております。職員様より家族に最近の老人ホームの実態等の様子を短時間でも説明していただけたら良いと思います。</p> <p>一緒に楽しめること。</p> <p>日頃の生活の様子を教えてください。</p>	<p>本家族会にご出席いただきありがとうございます。本アンケートでご家族様よりいただいたご意見への解答と併せて施設の取り組みをご説明させていただきました。今後ご家族様と施設が更なる情報・意見交換などができるよう、様々な取り組みを検証していきます。何かございましたらお気軽にご連絡・ご意見をいただければと存じます。</p> <p>本家族会での当施設の取り組み内容に加えて、今後はホームページなどのほか、様々な媒体での情報発信を計画しております。施設の取り組みの見える化により一層注力していきます。</p> <p>現在、感染症予防対策から面会制限をさせていただいております。以前のように自由に面会ができる日が1日でも早く訪れるよう、施設としても情勢把握に努めていきます。また、生活が見えるような情報発信の媒体や内容を工夫して取り組んでいきます。</p> <p>職員配置の都合上課題はありますが、ご家族様に対して顔の見える開かれたサービスをご確認いただける取り組みを行っていきます。</p> <p>現状の品質を確保して、入居者様・ご家族様に安心していただけるよう努めて参ります。</p> <p>家族会では、これまでの取り組み・現在の施設としての状況・今後の計画など、施設の中身について、ご家族様により知っていただくことを目的に開催いたします。体験いただいた上で、忌憚ないご意見をいただければ幸いです。</p> <p>食事の試食会については、来年度の開催テーマとしても案が出ております。来年度以降定期的に開催して、様々な取り組みを計画していきたいと考えております。</p> <p>毎年度、事業計画の際に年間計画を作成しております。ご家族様にわかりやすい形で情報の共有を図ってまいります。ホームページなどで確認しやすいよう工夫してまいります。</p> <p>家族会ではスライドショーを上映させていただきました。スライドショーの内容は、ホームページでも確認ができるよう準備させていただきます。また、イベントの画像などもホームページの更新をわかりやすく工夫していきます。</p> <p>家族会で説明させていただいた、居室変更(移動)の件を含め、日々の職員の対応としても入居者様へのコミュニケーションを意識的に行うよう取り組んで参ります。</p> <p>何かお気づきのことがございましたら、お気軽にご意見をいただければと存じます。</p> <p>施設で定めた制限ルールによりご不便をおかけし申し訳ございません。本家族会で入居者様の生活の一端がご家族様にお伝えできれば幸いです。ご不明点等は遠慮なくご連絡をいただければと存じます。</p> <p>本家族会においては、時間の都合上詳細なご説明ができず申し訳ございません。個別具体的な対応については、お気軽にご連絡をいただくか、意見箱の活用等によりきめ細やかな対応を心がけて参ります。</p> <p>今後の計画として、入居者様・ご家族・施設が実際に交流できる場として家族会の開催を行っていきたくと考えております。</p> <p>今回の家族会では、行事イベントを中心にスライドショーなどをご覧いただきましたが、今後は日々の日課の取り組みなども詳細にお伝えできればと考えております。定期的な家族会の開催により、順次施設生活を確立いただけるよう取り組んで参ります。</p>