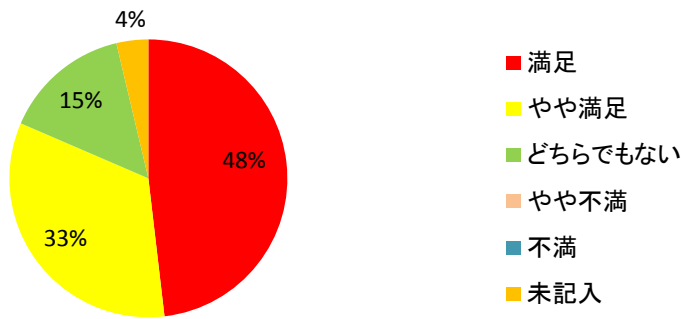


特養（回答27）の課題

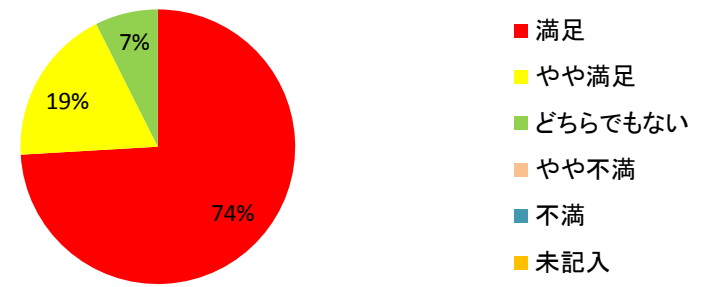
配布29 回収率 93%

① 当施設うけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



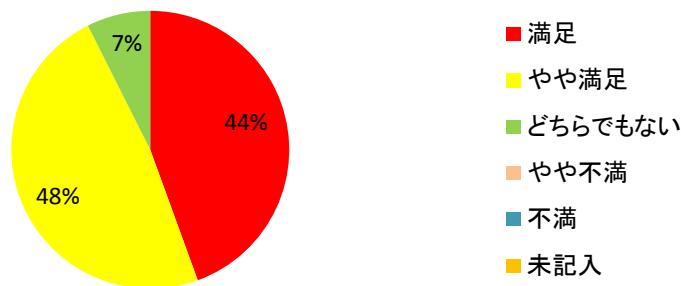
- ・とても穏やかに暮らしています。
 - ・本人も満足していて感謝しております。
- A. ありがとうございます。
これからも満足のいくケアを行ってまいります。

② 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉掛けや対応をしていると思いますか。



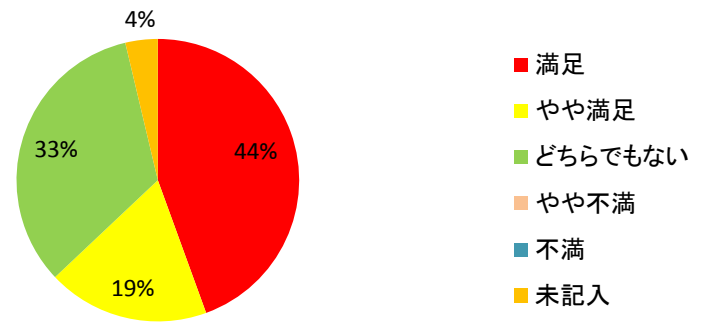
- ・スタッフによって違いが出ている。
- A. ご指摘ありがとうございます。常に目上の方で人生の先輩と尊敬し、言葉には十分気を付けていきます。各自が自己を見直し、丁寧な言葉遣いや対応が出来るよう指導していきます。

③ 職員の決まりや都合に優先されずに御本人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。



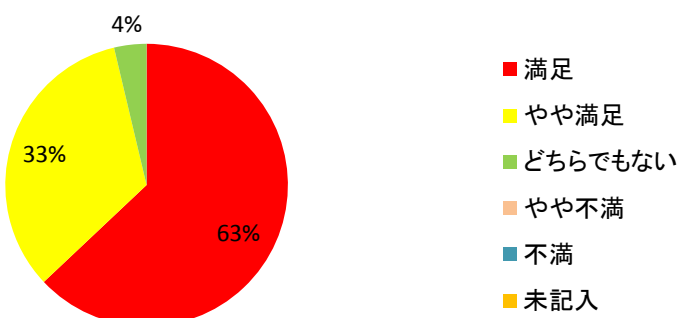
- ・状態安定しており、本人のペースに合っていると思います。
 - ・お忙しい中を利用者さんの状態をしっかり把握して各人のペースに合わせて下さっている事に感謝しています。
- A. 今後も感謝の言葉を頂けるように頑張っていきます。

④ 御本人が自分で決める力や希望などを引き出す取り組みも重要ですが、それを活かしていると思いますか。



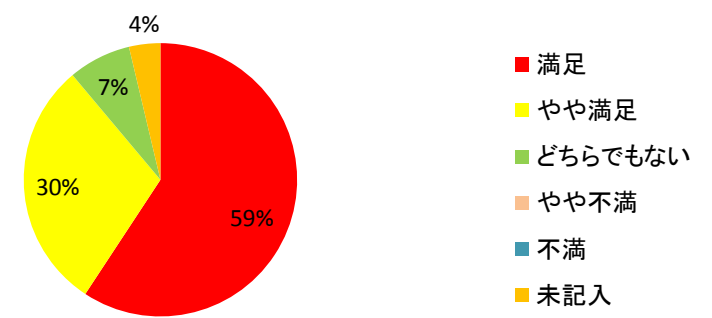
- ・歩行練習を少しずつ進めていただければありがたいです。
 - ・よく分かりませんが、活かしていると思います。
 - ・母は自分で意思表示があまりできないので。
 - ・本人の理解力がない。
 - ・本人と家族の希望もありよく分からない。
 - ・分からない？
- A. ご本人の表情などでも意思をくみとることができます。細やかな観察で少しでも活かせるように努力していきます。

⑤ 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか。



- ・体調の変化には速やかに対応していると感じます。
 - ・介護士さんと看護婦さんの連絡が行き届いていて安心しています。いつも有難うございます。
 - ・手が冷たい時が多いので、もう少し上着等で温度調節をしていただきたいです。
 - ・通院体制（家族の付き添い）
- A. ご指摘ありがとうございます。衣類や環境に配慮し、体温調節に努めていきます。当施設では受診の際はご家族様に付き添いをしていただいています。ご理解のほどお願い致します。

⑥ 御本人が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者はご家族と考えられますが、気掛かりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていると思いますか。

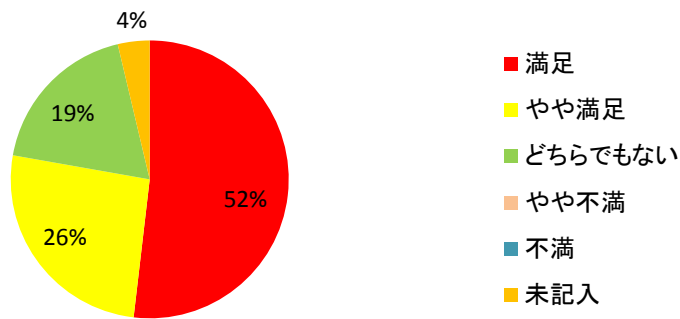


- ・要望をそれぞれ気軽に伝達出来ていると思います。
 - ・皆さんが忙しそうなので、少し汚れた衣服の時に着替えをさせたいのですが、手伝っていただけるかどうか…と躊躇してしまいます。
 - ・スタッフによって大きな違いが出ている。
 - ・家族が感じた時は代弁できますが、本人のみ思っている事は伝わっているか分からない。
- A. 申し訳ありません。積極的にご家族様への声かけを行うよう心がけます。またご家族様から話しかけやすい環境作りを工夫していきます。

特養（回答27）の課題

配布29 回収率 93%

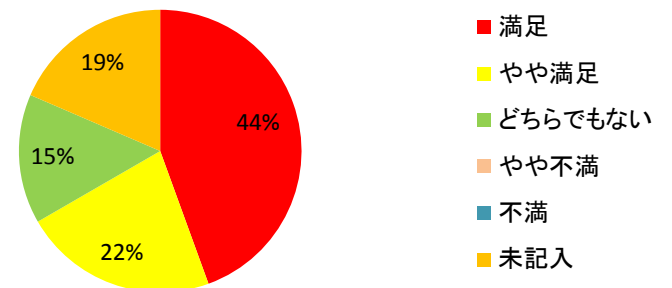
⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。



- 手のかかる高齢者が多く皆様忙しそうです。
- 思います。
- スタッフの性格が出ると思うので人によって違う。
- 職員の方が次々とやる事に追われていて、あまり余裕がないように感じる。

A. 忙しく感じさせてしまい申し訳ありません。出来る限り入居者様の側に寄り添えるよう努めてまいります。

⑧ 高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しんでいると考えられますが、食費の献立や味付け、量はいかがでしょうか。

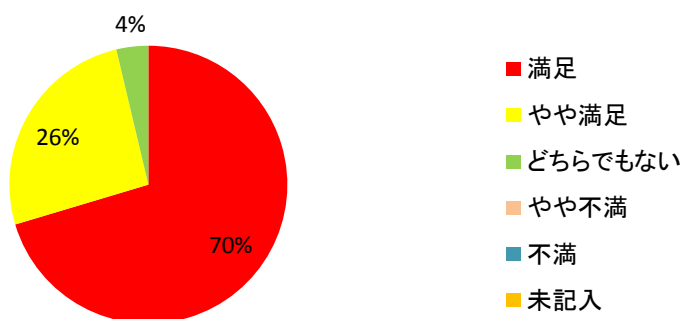


- 胃ろうのため分かりません。
- 本人と家族の思いの中で信頼がとても大切（これもスタッフによって違いあり）。
- 胃ろう
- 高齢者のお食事作りはそれぞれの好みもあり大変だと思います。いつも御苦労おかけし有り難うございます。
- 直接本人に聞かれると良いと思いますが…
- メニューの多様性に工夫、努力が見れる。

A. 食べにくいメニューの改善意見を厨房に発信していきます。

ありがとうございます。今後も満足して頂ける食事を提供できるよう努力します。（厨房）

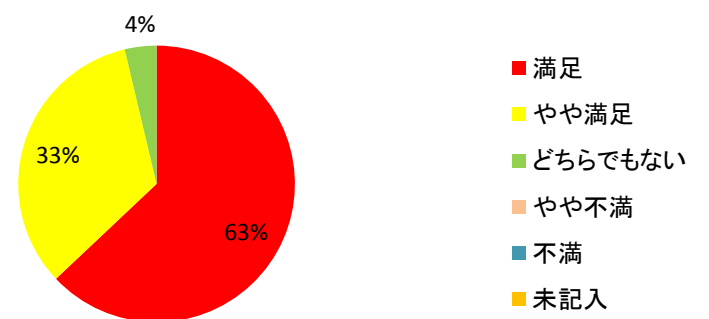
⑨ 施設で時間を過ごしていただく中で、快適性や安全性も重要になってきますが、いかがでしょうか。



- 色々ご配慮有り難く感謝しております。

A. これからも問題点、不備がありましたら改善していきます。

⑩ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



- 他と比べる事はありませんが、私達にとって相河に入れた事が一番感謝です。

A. .ずっとそのように思ってもらえるよう職員一同努めてまいります。

⑪ 感想

- 個室から出てテーブルに付いているのはいいのですが、車椅子に乗ったままでもいいので院内の中を出来るだけ移動、散歩のようなことをさせていただきたいです。
- 相河のスタート時に比べ、スタッフ同志のつながりが余り見えてこないように感じます。介護スタッフの力量が出せないでいる方々が時に見られ介護事態の大きな国の問題と感っています。
- 大変お世話になっており感謝しています。
- 手のかかる年寄りですが、いつも細やかなケアを本人共々有り難く感謝しております。
- 特になし。いつもありがとうございます。
- なし
- 定着率の悪い時期に忍耐と努力が見られ感謝。
- 連絡窓口を1ヶ所に。
- 本人からの頼まれ物を部屋まで上げられず1F事務所に預けて行き、後日面会に来た際、本人に渡されていなく残念でした。

A. ご意見ありがとうございます。ご家族様のご意向を反映したケアプランに基づく一貫性・継続性のあるチームケアが行えるよう努力していきます。

⑫ 改善した方がよい点、気になる点

- 何度お願いしてもどなたか分かりませんがお願いした事が伝わってない事が今もあり、何人かのその方々の個性なのかと感じています。その方の人間性は長い間に見えてくると思います。大変な日々と思いますが、育成する事の難しさも感じています。よろしくお願いします。
- 昨年秋頃の事です。小さい物（下着類など）が他の方の物と思う物が3点くらい紛れ込んでありましたので、職員の方に申し出て返していますが、当方の靴下1足、スポン下2枚位がなくなっていました。その点しっかりとやって頂きたいと存じます。
- 利用者の状態の共有。

A. 報告・連絡が出来なかった職員については、指導力不足がありましたことお詫び致します。洗濯物についても、洗濯ネットの入れ間違い、洗濯業者でのミス、戻ってきた洗濯物のタンスへの入れ間違いなど、たくさんの行程の中でミスが生じています。それぞれの職員が責任を持って行動し今後このようなことがないよう取り組んで参ります。