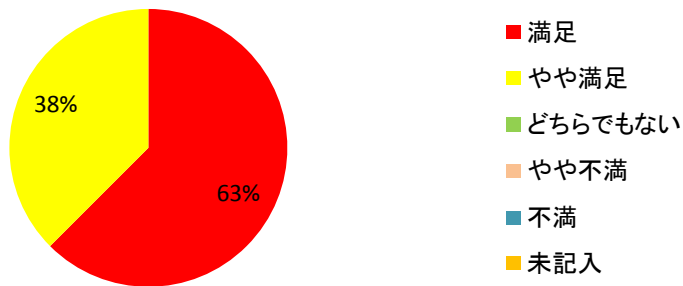


特養（回答24）の課題

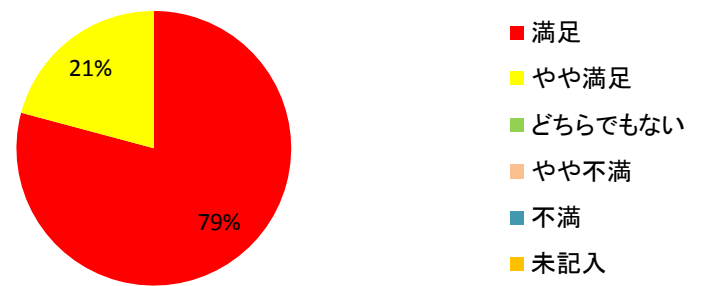
配布29 回収率 83%

① 当施設ゆうけあ相河では、「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。



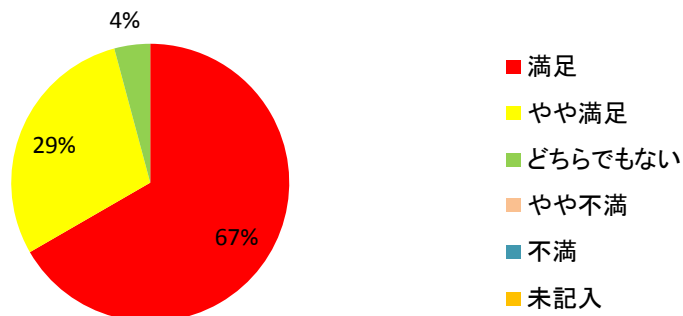
- ・難しい問題ですが、努力しておられます。
 - ・話し相手に頻繁に見舞いに行きますが、静かに見守って下さり、ありがたいと思っています。
 - ・家で過ごしているようでよいと思います。
- A. これからも家庭的な雰囲気になるよう努めます。

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。

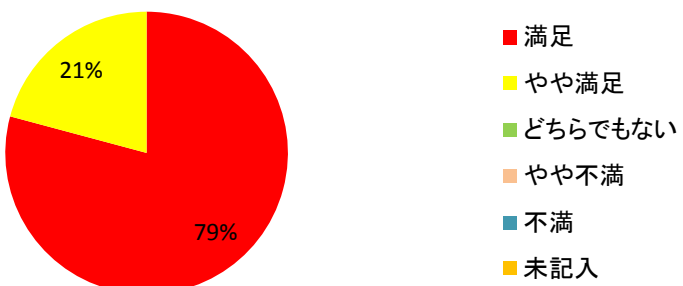


- ・敬語で話しかけているのが良い。病院では老人なのに子供に話すような感じで嫌だった。
- A. 常に尊敬の気持ちで接し、言葉掛けには十分に気を付けていきます。

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

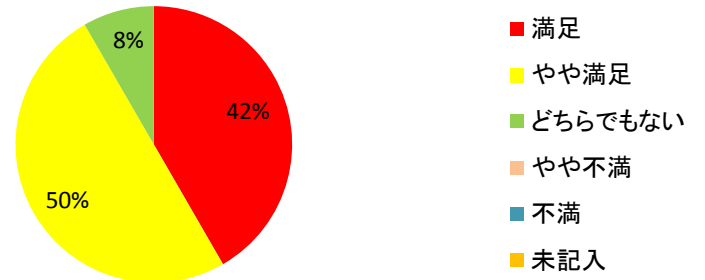


⑤ 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか。



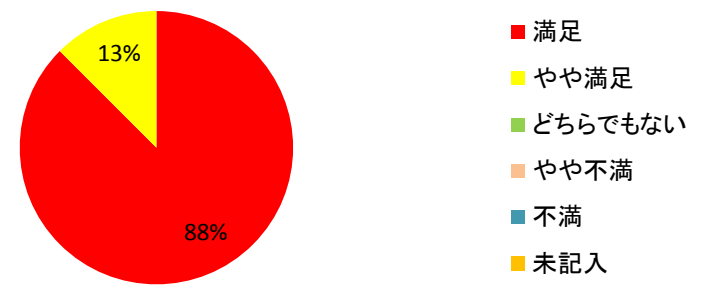
- ・歯科も受診できるので助かります。
 - ・細かい体のケアをいつもして下さって感謝しています。
- A. これからも、主治医、歯科医と連携を取り、入居者様の体調管理に努めていきます。

④ ご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、それを活かせていると思いますか。



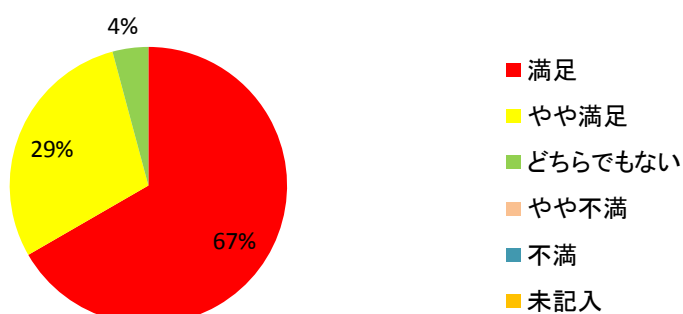
- ・自分で意思表示があまり出来ないが、声掛けをいっぱいして下さり感謝しています。
 - ・具体的にはどのようなことでしょうか、例をあげてほしかった。
- A. アンケートの内容で分からない事があれば職員に気軽にお尋ね下さい。これからも声掛けをしながらお気持ちに添ったケアを行っていきます。

⑥ ご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。



- ・スタッフによって多少違いはありますが、スタッフの方から声を掛けていただく事が多く、相談しやすい雰囲気となっていると思います。
 - ・いろいろ日常の事を聞いたり話しやすいです。
- A. 気軽に相談して頂けるよう体制を整えています。遠慮なくお申しつけください。

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。

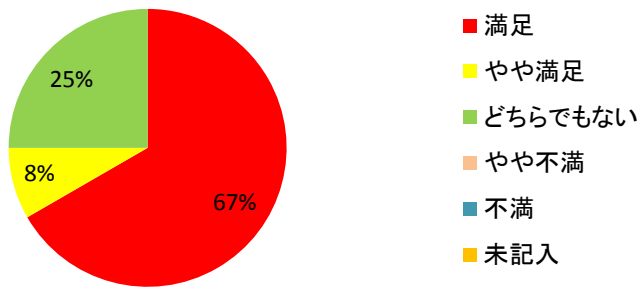


- ・皆様忙しそうですが、明るく元気があります。
 - ・皆様優しくいつも一生懸命にお年寄りに接しておられる姿をありがたく思います。
 - ・忙しそうにされている場合もあるが、それは仕方のない事。
- A. ありがとうございます。時間帯によっては慌ただしくしておりますが、常に明るく元気に接する事を心掛けていきます。

特養（回答24）の課題

配布29 回収率 83%

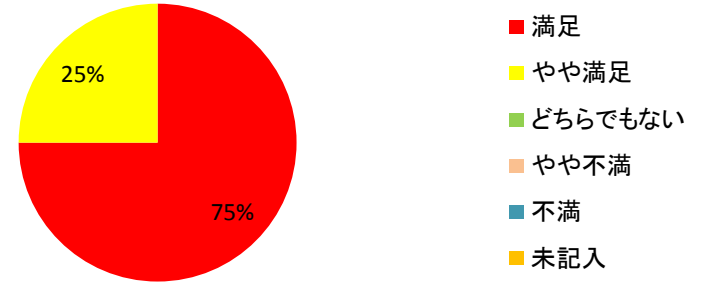
⑧ 高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しみになっていると考えられますが、食事の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



- ・胃ろうのため、分かりません。
- ・味付けは分かりませんが、いつも完食で満足しています。
- ・献立に工夫しておられます。
- ・ほぼ残さず食べているようなので安心しています。
- ・偏食があり困りますが、献立等は充分だと思えます。
- ・毎食見ているわけではないので、よく分からない。

A. ご意見ありがとうございます。今後も食事を楽しんでいただけるよう献立、味付けに工夫していききたいと思います。

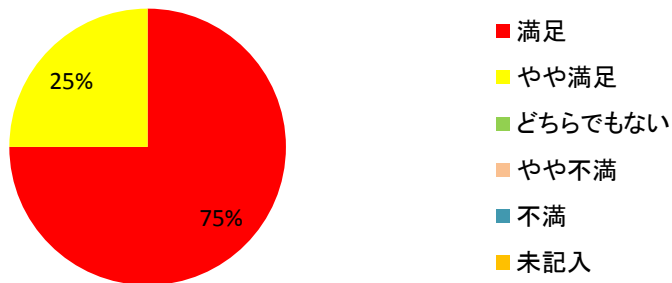
⑨ 施設で時間を過ごしていただく中で、快適性や安全性も重要になってきますが、いかがでしょうか。



- ・快適な住環境。
- ・色々気を使っていただいているので、ありがたいと思っています。
- ・いつもきれいに整頓されていて快適に過ごさせてもらっています。
- ・とても清潔であたたかい雰囲気がある。

A. 快適で清潔な環境を提供できるよう心掛けています。今後も安心して過ごして頂けるよう努力していきます。

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。



- ・満足し、感謝しています。
- ・全体としていつも良くしていただいて感謝しております。
- ・もう少し一日の動きに変化が欲しい。

A. ありがとうございます。これからもご満足いただけるようスタッフ一同連携を強化しサービスを行っていきます。これからは気候も良くなるので、外出レクリエーションなど取り入れていきたいと思えます。

⑪ 感想

- ・悪臭を感じた事が一度も無く、清掃も行き届いていて訪れた時に気持ち良い。所々に飾られた花がいつも清楚できれいで心が和みます。
- ・職員の皆さんがとっても明るく笑顔で接してくれているのが一番だと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもお世話になり感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつもよくしていただいてありがとうございます。
- ・本人のわがまま等あると思いますが、よく見ていただいていますので助かっています。ありがとうございます。
- ・お花や絵など心とむ飾りは素晴らしいと思う。
- ・看護師、介護士の皆様方には本人家族とも感謝いたしております。
- ・いろいろご迷惑をおかけして申し訳なく思っています。相河の方にはよくしていただいているので安心しております。
- ・いつも十分なケアをして下さって心から感謝しています。自分も体が不自由になったらお願いしたいです。

A. 温かいお言葉ありがとうございます。皆さまにとってより快適に過ごせるよう努めていきます。

⑫ 改善した方がよい点、気になる点

- ・お部屋に家族への連絡ノートみたいな物があれば便利だと思います。お忙しいとは思いますが、例えば持参して欲しい物とか、本人の変化や困った事等、メモ程度でよいので書いて頂ければ有り難いです。
- ・利用者さんの痰を吐く小さなゴミ箱が、その方が部屋に戻っていない時に母の座るテーブルの上に置き去りにされていて、母がおやつを食べるすぐ横にあったので不衛生だと少し思いました。
- ・洋服の汚れがいつも気になります。汚れたら着替えをしていただきたい。
- ・お部屋の洋服かけの下などずらしてお掃除をしていただきたい。

A. 貴重なご意見ありがとうございます。改善して参ります。今後もお気付きの点ございましたらお申し付け下さい。掃除については、掃除会社の方だけでなく、担当者が今以上、環境整備に努めるようにしていきます。現在、看取りの方に連絡ノートを使用していましたが、これからは他の入居者様にも取り入れていこうと思えます。