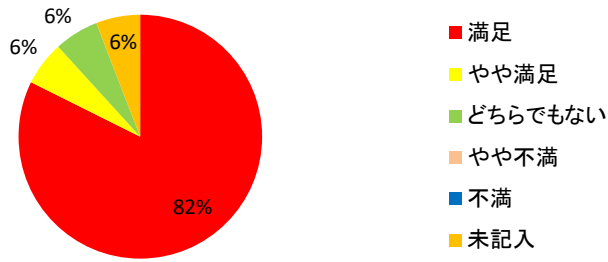


小規模多機能（回答 17 ）の課題

配布 19 回収率 89 %

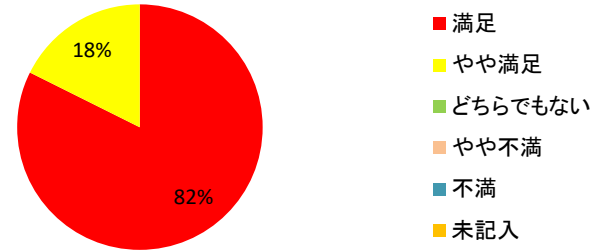
① 当施設うけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



・機嫌良く帰ってくるので満足しています。

A. ありがとうございます。これからも利用者様に満足して過ごして頂けるよう、サービスの向上に努めてまいります。

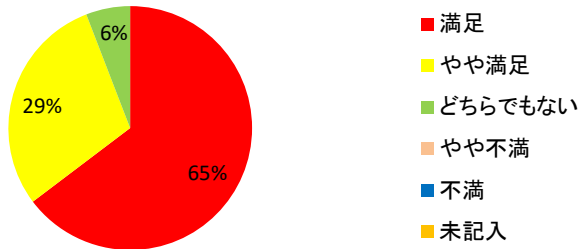
② 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉掛けや対応をしていると思いますか。



・みなさん良くしてくださっているので満足しています。

A. ありがとうございます。これからも「その方らしい」日常生活を過ごして頂けるように言葉掛けや対応をさせていただきます。

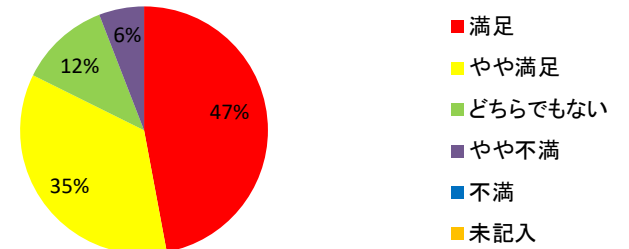
③ 職員の決まりや都合に優先されずにご本人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。



・本人に合わせてくださっていると思います。

A. ありがとうございます。これからもご家族様の意向を踏まえ、利用者様の様子を見ながら利用者様のペースに合わせて対応させていただきます。

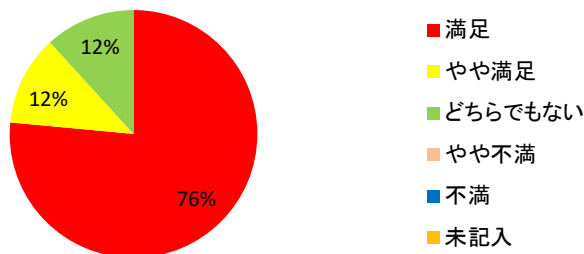
④ ご本人が自分で決める力や希望などを引き出す取り組みも重要ですが、それを活かしていると思いますか。



・本人の希望を良く聞いて下さっていると聞いています。

A. ありがとうございます。利用者様おひとりおひとりへの理解を深め、元気で笑顔になっていただけるような取り組みができるように心がけてまいります。

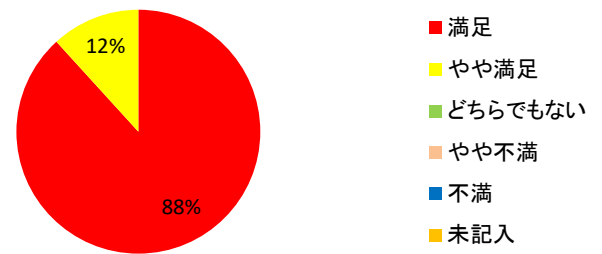
⑤ 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか。



・よく連絡くださいます。

A. これからも体調確認を行い、何か変化があった場合は家族様に報告させて頂き対応いたします。場合によっては、診察をおすすめすることもあります。ご協力よろしくお願いいたします。

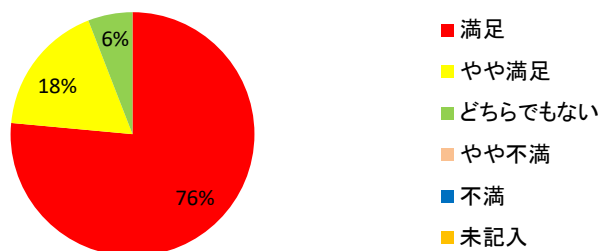
⑥ ご本人が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者はご家族と考えられますが、気掛かりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていると思いますか。



・送迎のたびにいろいろお話しが出来て充分だと思っています。

A. ありがとうございます。これからも家族様から話しかけやすい雰囲気作りに職員全員で努めてまいります。また、何か気になることがありましたらいつでも相談していただければと思います。

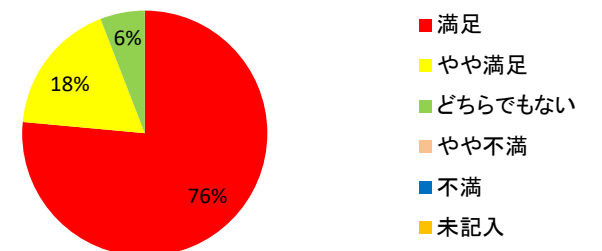
⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。



・皆さん笑顔で明るい感じがします。

A. ありがとうございます。今後も利用者様と一緒に笑顔で過ごすことができるよう職員全員で頑張ります。

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。



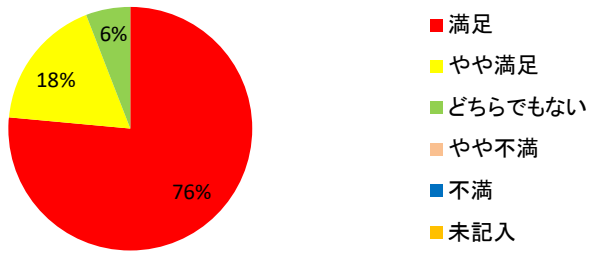
・時々、試食に行きますがとても美味しく思います。

A. ありがとうございます。これからも食事を楽しみと思って頂ける内容となるよう、工夫していきます。また、召し上がって頂く機会として、毎年家族会を開催しております。ぜひご参加ください。

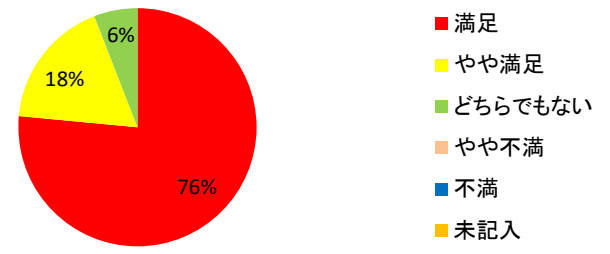
小規模多機能（回答 17 ）の課題

配布 19 回収率 89 %

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。



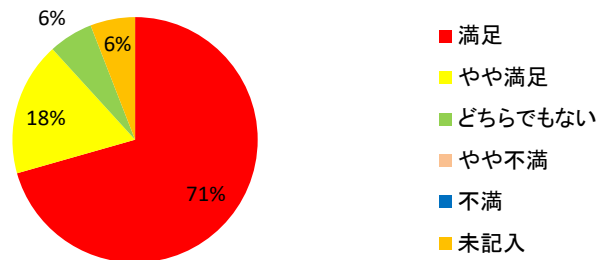
⑩ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



・明るく対応してもらっていると思います。

A. ありがとうございます。より快適な日常生活を過ごして頂き、満足のいくサービスとなるように努めてまいります。

⑪ 送迎の時間帯や、送迎時の職員の対応はいかがでしょうか。



・連絡なしで迎えに来られる職員さんがいらっしゃるのです。

A. 申し訳ございません。送迎に関するご要望を職員間で確実に共有し、統一した対応となるよう努めてまいります。

・とても満足です。笑顔がすてきです。

A. ありがとうございます。今後も安全運転を心がけ、明るく元気にがんばります。

⑫ 感想

- ・充分、満足しています。
- ・大変、親切な対応に感謝しております。ありがとうございます。
- ・いつも何かと大変お世話をおかけしていることと思います。申し訳ありませんが、今後ともよろしく申し上げます。
- ・介護4で大変な状態の母親ですが、いつも気にかけていただきありがとうございます。今後も変わらずご面倒をおかけすると思いますが、よろしく申し上げます。

A. ありがとうございます。小規模多機能型居宅介護が得意とする臨機応変な対応力を活かし、利用者様やご家族様により満足して頂けるように頑張っております。

⑬ 改善した方がよい点、気になる点

- ・朝、母をむかえに来る時間が少しおそいのではないかと、、、前はおそくとも9時までには来られてたのに現在は9時半ぐらいです。

A. ご心配をおかけして申し訳ありません。送迎車の到着時間は日々のルートにより、事前にお知らせしている30分の幅の中で前後しております。それを過ぎる時は、ご連絡を入れるように致します。また、各利用者様の心身の状況により急に単独送迎せざるを得ないこともあります。その際も時間が前後する事がありますが、ご理解をいただきますようお願い致します。

- ・とくに無し。
- ・充分、満足しています。

A. ありがとうございます。今後も利用者様、ご家族様からのご要望やご意見を反映し利用者様に寄り添い、いつも笑顔で過ごして頂けるよう努めてまいります。