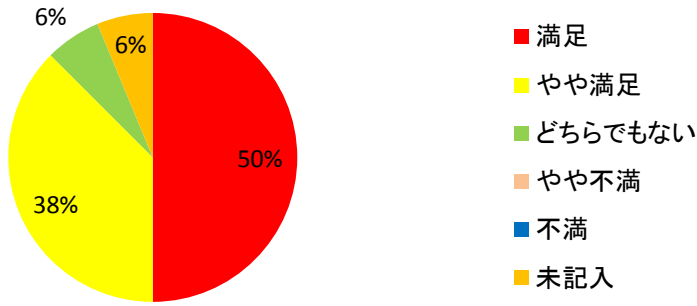


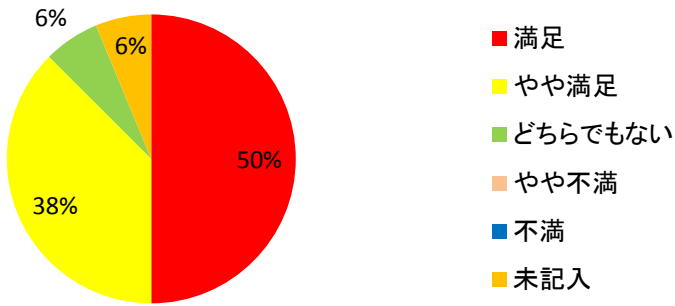
小規模多機能（回答17）の課題

配布 21 回収率 81%

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。



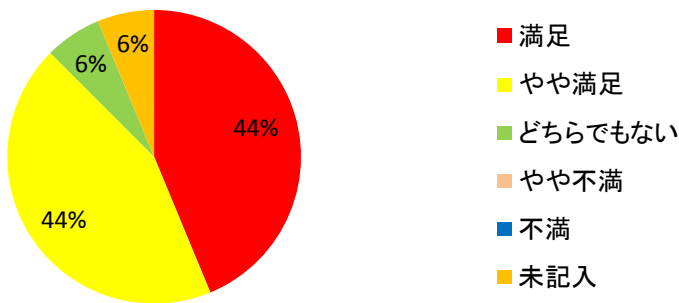
③ 職員の決まりや都合に優先されずにご本人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。



・楽しかった日は帰ってからよく話します。

A. ありがとうございます。家で楽しくお話していただけるよう、ご本人のペースに合ったサービス内容となるように意識していきます。

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。



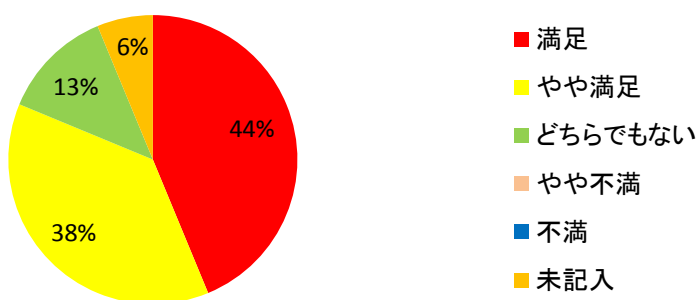
・安心させて頂いています。

A. ありがとうございます。

・体の異常についてはよく御連絡を頂きますが、工作上、病院に連れて行く事が難しいので、病院に付き添いして頂くサービスがあると良いです。

A. 受診に関しては、病院側から病状説明や治療についてなどご家族様へ直接のお話や判断を求められることが多く、申し訳ありませんがご家族様にご協力をお願いしております。

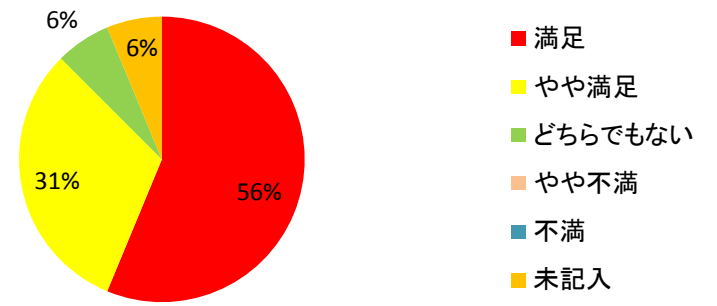
⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。



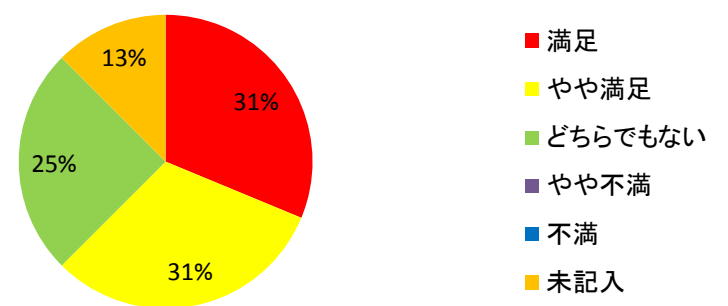
・イキイキしています。

A. ありがとうございます。いきいきと楽しく皆様と過ごすように、これからも努力していきます。

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。



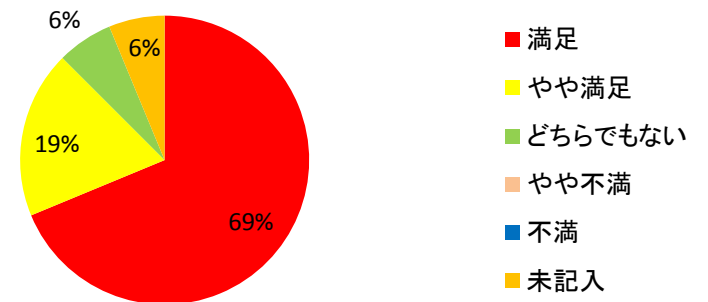
④ ご本人が自分で決める力や希望などを引き出す取り組みも重要ですが、それを活かせていると思いますか。



・職員によると思います。

A. 利用者様のお話は、ゆっくりお聞きするように心がけ、気持ちに寄り添えるようなサービスや対応を職員全体で考えていきたいと思ひます。

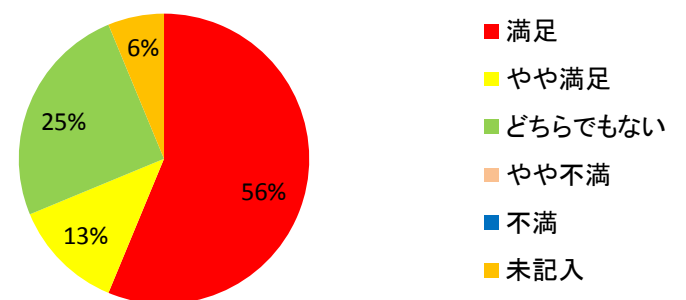
⑥ ご本人が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者をご家族と考えられますが、気掛かりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていると思いますか。



・話し過ぎる程、話せています。
・良く相談になってもらっています。

A. 今後も相談しやすい雰囲気づくりや接遇を心がけていきますので、いつでもご相談下さい。

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。



・本人はとても満足しています。

A. ありがとうございます。

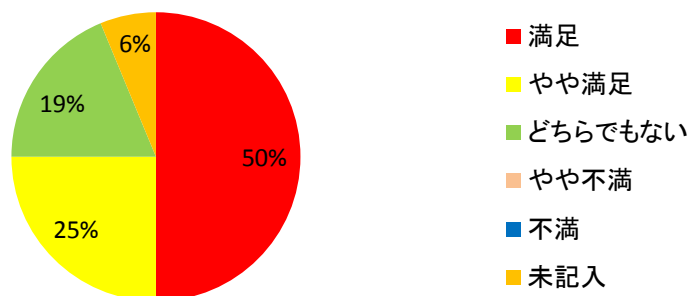
・普通だそうです。

A. 連絡帳に献立表を入れて食事内容を知って頂くとともに、お食事が楽しみと思っ頂けるような雰囲気作りにも気を配っていきます。

小規模多機能（回答17）の課題

配布 21 回収率 81%

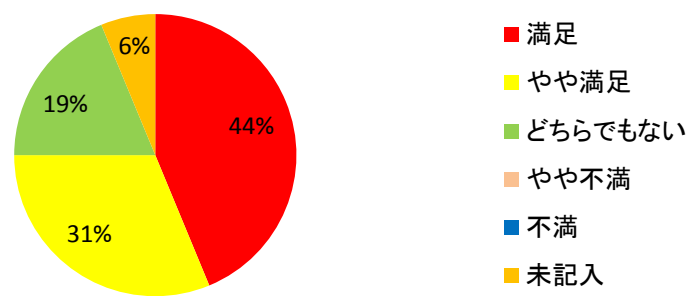
⑨ 施設で時間を過ごしていただく中で、快適性や安全性も重要になってきますが、いかがでしょうか。



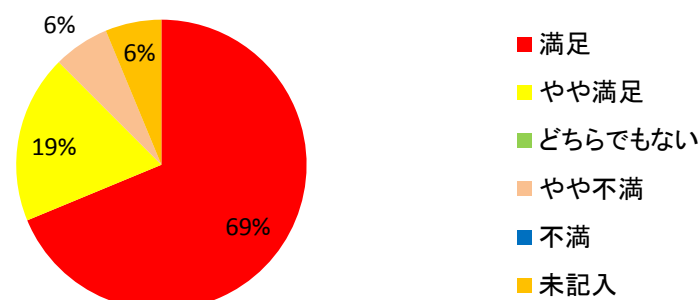
・日中の様子を見る機会があればと思っています。

A. 年に2回家族会を開催しております。是非ご参加ください。
また、いつでもご様子を見にいらしてください。

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。



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。



・とても親切で助かっています。

A. ありがとうございます。お言葉を励みにこれからも頑張ります。

・いつも留守にしている事が多く、まれに家に居る時、遅くて忘れていたのかと電話で聞いた事がありました。

A. 送迎の到着時間は、その日の送迎ルートや利用者様の状態によりお知らせした時間を前後することがあります。どうぞご理解いただけますようお願いいたします。

・職員の方によって対応が違い、そちらに伺ってもこちらが挨拶しても挨拶されない方や本人が何処に座れば良いのかも分からず、ぼーっと立っている場合があります。残念です。

A. ご迷惑をおかけして申し訳ありません。到着後すぐにご案内ができるように気配り、目配りをしていきます。また、日々接遇の向上を心がけてまいります。

⑫ 感想

・綺麗な方ばかりです。
・当方の都合で色々お願いする事ばかりですが、引き継ぎ宜しくお願いします。
・いつもお手数をおかけしている事と思います。ありがとうございます。
・本人は満足しています。ありがとうございます。

A. ありがとうございます。ご本人・ご家族様に喜んで頂けるようにこれからも頑張りますので、よろしくお願い致します。

・新しい職員の方がいらっしゃり、どの方が本当の職員の方か分かりません。入口等に名前、写真等をされてはいかがでしょうか。

A. 新人職員の紹介は、広報誌や家族会などの機会にコメントや顔写真を載せております。一日も早く慣れて安心して過ごしていただけるように職員全員で頑張りたいと思います。

・サービスを受けている内容が分からず、本人からも話が聞けないので分かりません。

A. 日々の連絡帳やお電話など、報告内容を分かりやすく、リアルタイムに行うように努力していきます。また、家族会を開催し、興味を持って来所していただける機会を作っていきます。

⑬ 改善した方がよい点、気になる点

・広報の顔写真掲載の承諾は毎年行ってほしい。

A. ご要望に沿うように個別に対応させていただきますのでお申し出ください。

・病院に連れて行ってくれたり、往診してもらえたら助かります。上手く出来ないのに爪を切ってもえるサービスがあると助かります。

A. 受診に関しては病院側から病状説明や治療についてなど、ご家族様への直接のお話や判断を求められることが多く、ご家族様にご協力をお願いしております。申し訳ありませんが、よろしくお願い致します。
爪切りは入浴後に対応させていただいております。しかし、巻き爪や爪水虫などの場合、少しずつ何回にも分けて削るようにしか切れないことがあります。