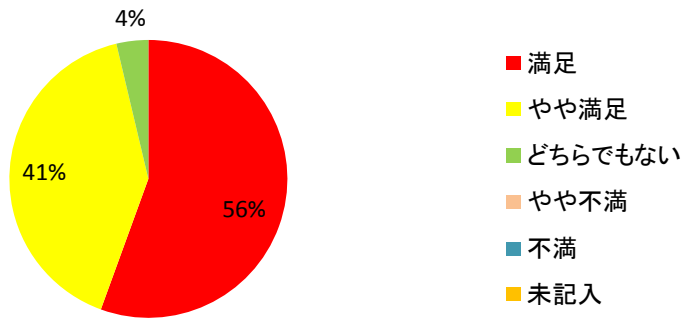


特養（回答27）の課題

配布30 回収率 90%

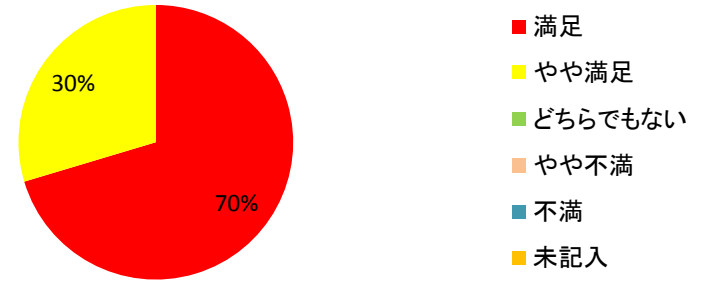
① 当施設ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



- ・たまに伺うだけでは分からない。
- ・一人暮らしで寂しい環境から、人が常にまわりにいる心強さに安心感をもっているようだ。
- ・入所して以来の親の顔色、身体が元気になっていく事が驚きです。

A. 入居様が良い方向に変化されたのは職員の喜びです。
今後も相河の理念にそってより良いサービスが出来るよう努めてまいります。

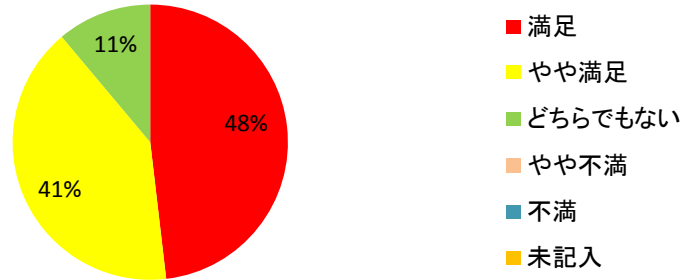
② 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉掛けや対応をしていると思いますか。



- ・優しく触れ合っているようで感心している。
- ・家族だと本人も家族も遠慮がなくなり互いに甘えが出てストレスがたまる。

A. 常に入居者様の意思を尊重し、優しく接するよう心掛けています。

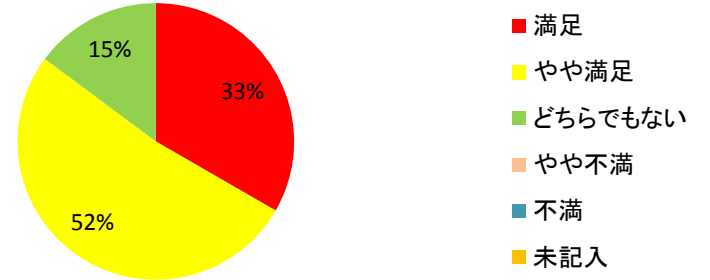
③ 職員の決まりや都合に優先されずにご本人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。



- ・オムツ交換がもっと頻繁であってほしい。
- ・常に本人のペースに合わせる必要はなく、節度を保って頂ければ良いと思う。

A. オムツ交換は個別の排泄パターンを把握して必要に応じて行っています。
入居様のお気持ちを大切に、快適な日常を過ごして頂けるよう努めていきます。

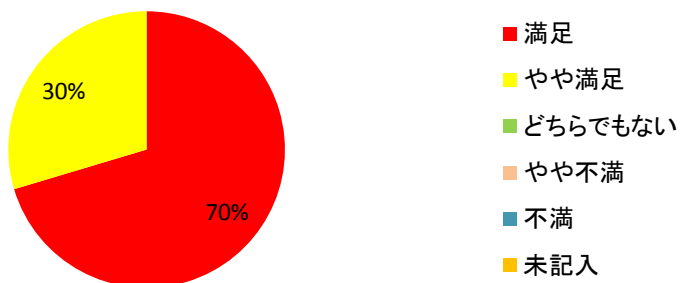
④ ご本人が自分で決める力や希望などを引き出す取り組みも重要ですが、それを活かせていると思いますか。



- ・本人が判断できないので、また希望も持たないので本人が出来ることをさせて頂きたい。
- ・賄いの手伝いなどで十分に活かせていると思います。

A. ご本人の出来る事を引き出し、生活に活気が持てるように関わっています。

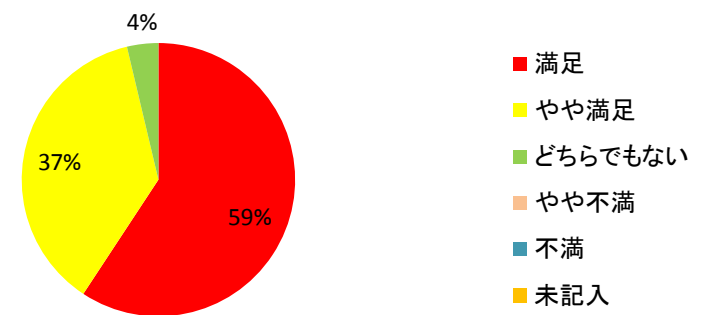
⑤ 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか。



- ・医者に行く時間に不都合な時がある。
- ・病院と連携しているので安心してます。

A. 緊急受診の場合は申し訳ありませんが、ご協力をお願いします。

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。



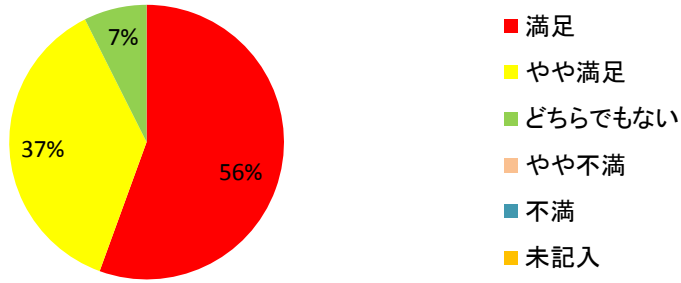
- ・本人の意見や希望を尊重しすぎるのもどうか？
- ・どの方に言っても伝わるのか・・・。
- ・やはり遠慮があって言いにくい。
- ・耳元で大きな声で話し掛けて頂いています。家族より頼りにしている。
- ・半年ごとの面談の際、細かく状況を話して頂け安心と感謝申し上げます。

A. ご意見ご要望は全スタッフが承ります。
即答できない事もありますが、スタッフ間で話し合い、お返事させていただきます。
職員に気軽に声掛けして頂けるような環境を作っていきます。
これからもご家族に安心して頂けるよう日常のご様子をお伝えしていきます。

特養（回答27）の課題

配布30 回収率 90%

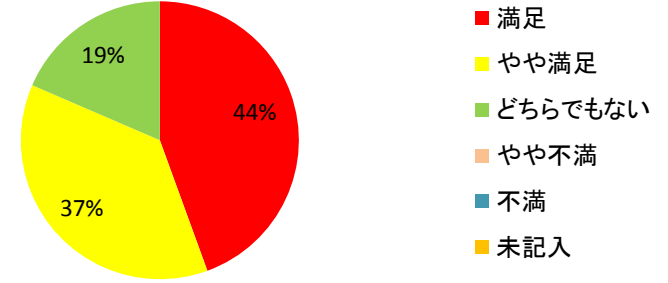
⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。



- ・いつも忙しそうで大変そうな感じです。
- ・皆様明るくニコニコされています。
- ・偉いと思う。
- ・長時間施設に滞在していないので分からない。いつも忙しそうで大変な仕事だと思っています。
- ・定期的に訪問した際、職員の皆様が親に楽しそうに問い掛けして下さいている事にありがとうございます。

A. お世話が集中する時間帯がありますが、不快な思いをされないよう笑顔で接していきます。

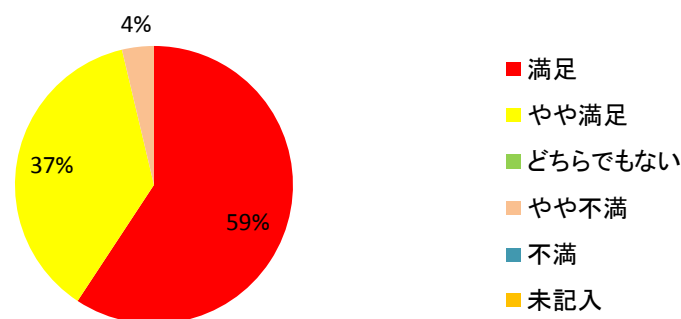
⑧ 高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しんでいると考えられますが、食事の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



- ・食物の制限も必要ではないか。
- ・本人は胃瘻のため分かりませんが、家族会で試食させて頂き、美味しく色々工夫されていると感じました。
- ・食事を摂っていないのでどちらでもない。
- ・食事を楽しみにしているので満足しているようだ。

A. ご意見ありがとうございます。今後も食事を楽しんで頂けるよう、イベント食にも力を入れていきたいと思っております。また食べやすさも重視し、安全な食事提供を心がけていきます。

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。



⑩ 感想

- ・大変良くして頂いて感謝しております。
- ・季節時々の飾りや生け花に心が和み素晴らしいです。
- ・大変お世話になって感謝しております。
- ・母の状況を伝えて頂いております。よくみて頂いていると思います。
- ・立地環境条件が整っていると思います。
- ・良くして頂き親子共々感謝しております。
- ・訪問した際、まず事務局の皆様の明るい挨拶に始まり、お世話頂く職員の皆様の明るい挨拶対応に感謝申し上げます。

- ・日中の活動を増やしてほしい。

A. レクリエーション等の内容を向上し、入居者様にメリハリのある生活を過ごして頂けるよう努めていきます。

- ・きれいに掃除されて気持ち良い。展示が工夫されて見るのが楽しい。

A.入居者様が穏やかな日常を過ごされ、当施設に安心してお任せいただけるよう生活環境を整えています。

- ・洋服がとても汚れている時がある。洗濯代がかかってもいいので、まめに替えて欲しい。

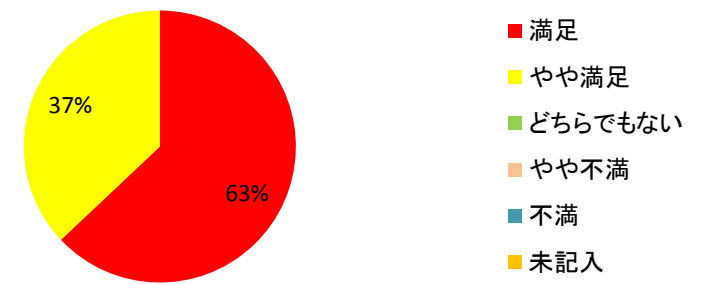
A.衣服の汚れに関しまして、申し訳ありませんでした。今後そのようなことがないように、気配りをしてまいります。

⑪ 改善した方がよい点、気になる点

- ・スタッフの方々の顔と名前が覚えられません。可能なら写真と名前の表みたいなものを頂けたら嬉しいです。
- ・複数の人から同じ事柄を言われることがある。
- ・本人を尊重しすぎるとわがままになってしまう。叱ることも必要ではないか。
- ・いつもありがとうございます。頭が下がる思いです。これからもよろしくお願いします。
- ・冷蔵庫にヨーグルト・プリン・牛乳・お菓子をに入れてもらっています。在庫がどれだけあるか確認しやすい方法をお願いしたい。家族が冷蔵庫や戸棚を確認してよろしいでしょうか。
- ・いつもきれいな花があり素敵です。
- ・親の介護の為仕事(会社・事業)を辞め、子として一生懸命義務を果たしている方を廻りに沢山見えています。私事、仕事をしている中、お世話して下さいる職員の皆様に感謝で一杯です。
- ・おやつはあまり甘くない方がいいと思う。

A. ご指摘いただいた点を改善し、信頼関係を深めていけるようにコミュニケーションを多くとっていききたいと思います。ご家族様からの差し入れの食べ物には職員が賞味期限や在庫を管理しています。

⑫ 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。



- ・良くしていただき感謝しています。
- ・穏やかに過ごしている。精神的に安定しているようです。

A. 入居者様が穏やかな日常を過ごして頂けるようケアの質の向上に努めていきます。