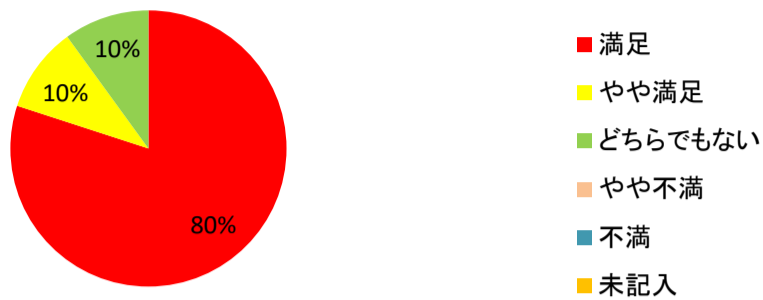


特養（回答 20 ）の課題

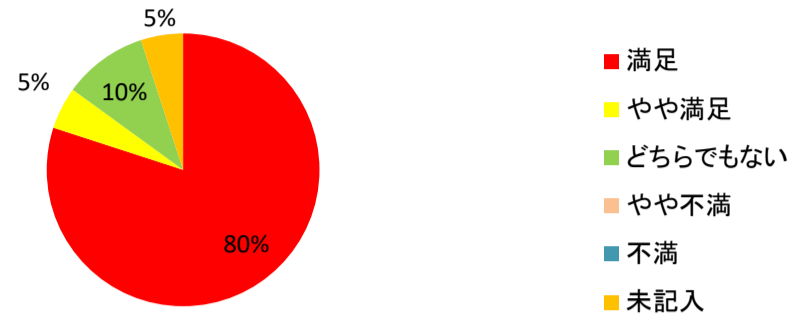
配布 29 回収率 69 %

① 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。



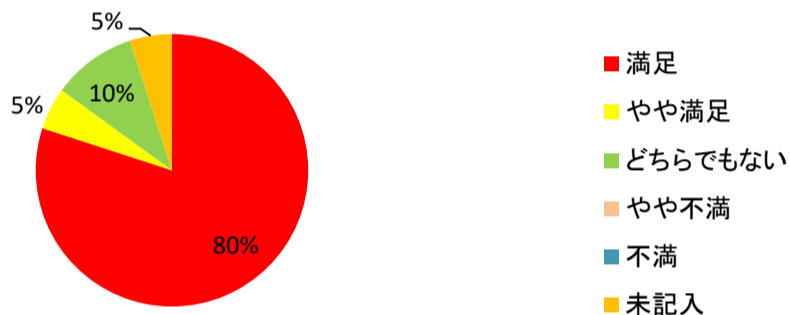
今後も理念に添い、入居様が安心して過ごして頂けるような環境作りに努めて参ります。また、今後もご家族に入居者様の日々の様子を面会時や電話などでお伝えしていきます。

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かけや対応をしていると思いますか。



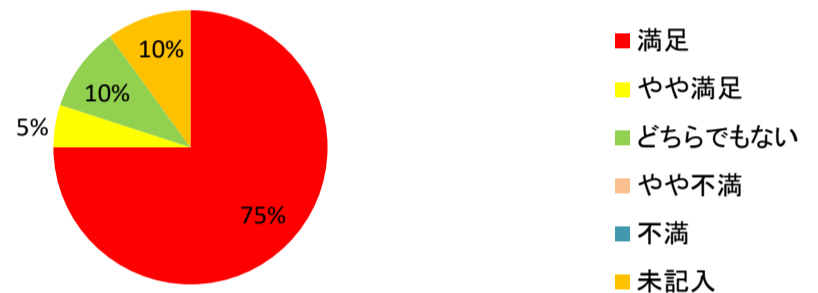
職員ひとりひとりが入居者様との寄り添う時間を大切にし、言葉掛けや対応を心掛けていきます。

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。



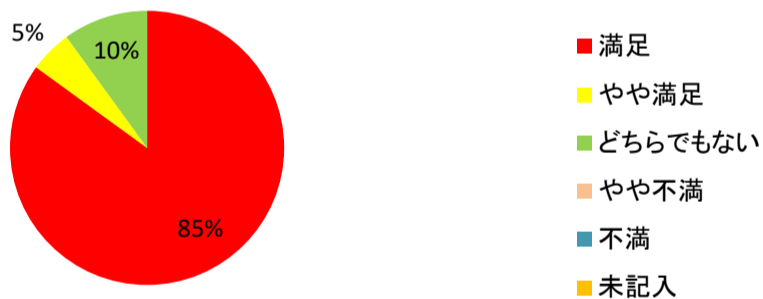
職員ひとりひとりが入居者様の暮らしに合わせた環境作りを意識していきます。

④ 職員は、ご本人の自分で決める力や希望などを引き出し、それを叶えるようにしていると思いますか。



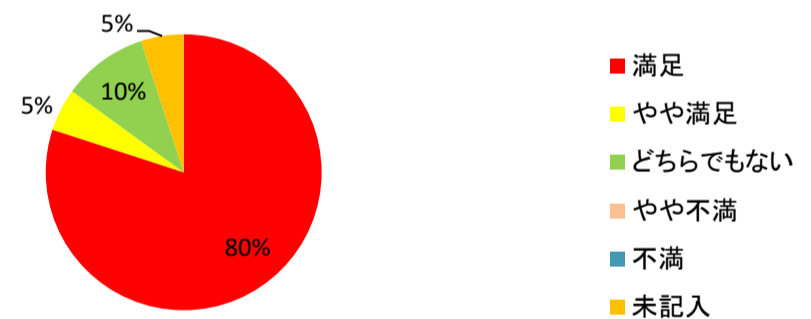
日々、入居者様おひとりおひとりの思いを確認、理解し、言葉として受け取ることが難しい場合は、表情を汲み取り言葉掛けの工夫に努めて参ります。

⑤ ご高齢者の方は、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しょうか。



日々、入居者様の健康状態の観察を行い、異常がある場合は多職種、病院と連携して対応していきます。

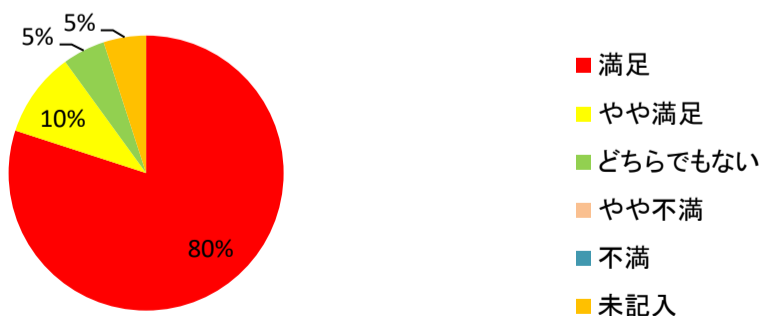
⑥ ご本人が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者はご家族と考えられますが、気がかりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気になっていると思いますか。



・面会制限の中、母の様子など教えて下さったり、相談もとても親身になって聞いていただきました。

A. 生活相談員が窓口となり、お電話や家族様が来所された際には、入居中のご様子などお伝えするようにしております。気になる事がございましたら、いつでもお声かけ下さい。また、広報にも皆様の写真を出来るだけ沢山載せるようにしていますので、ご覧頂けたらと思います。

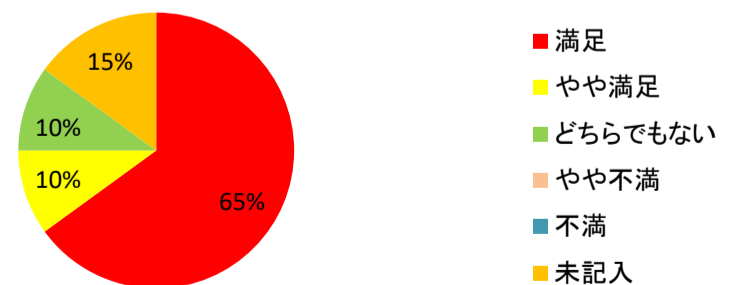
⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。



・感謝申し上げます。

A. 職員ひとりひとりが意識を持ち、入居者様の笑顔や会話を引き出せるような言葉掛け、対応を心掛けていきます。外部からのボランティアさんや慰問など来れず残念でしたが、少人数で誕生日会やボーリングなどのレクリエーションをしたり、春には綺麗に咲いた桜を見に伏見川までお散歩をしたりと、少しでも入居者様が楽しんで頂けるよう努めました。

⑧ ご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。



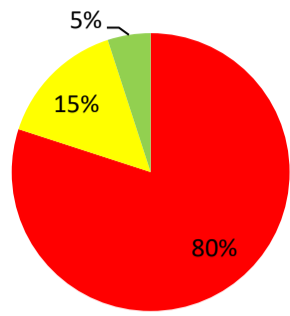
今後も入居者様が食事を楽しみと感じて頂けるよう、ご自分で選んで頂くセレクト食や季節の行事に合わせたイベント食など企画していきたいと思っております。また、入居者様の状態に合わせた食事提供に努めて参ります。

⑨ ご高齢の方にとって施設の安全性や快適性は重要なことですが、いかがでしょうか。

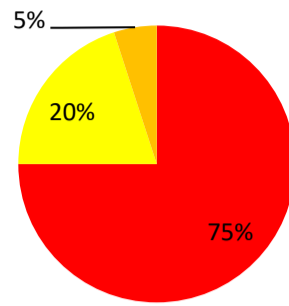
⑩ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。

特養（回答 20 ）の課題

配布 29 回収率 69 %



■ 満足
 ■ やや満足
 ■ どちらでもない
 ■ やや不満
 ■ 不満
 ■ 未記入



■ 満足
 ■ やや満足
 ■ どちらでもない
 ■ やや不満
 ■ 不満
 ■ 未記入

入居者様ひとりひとりに合った、空調、衣類調整を行い、快適に過ごして頂けるよう心掛けていきます。また、安全に過ごして頂けるように職員間で情報共有を行い環境作りに努めて参ります。

今後も入居者様が快適に生活して頂けるよう、サービスの質を高めていきます。また、ご家族にサービス内容をご理解頂けるようお伝えしていきます。

⑪ 新型コロナウイルス感染予防対策として、やむなく面会制限をさせていただいています。困りごとなどご意見をお聞きしたいと思いますので、ご記入お願いいたします。

- ・面会制限の為、部屋に入るとの消耗品、衣類等の確認が出来ません。先日も、お電話頂きありがとうございました。また、電話して頂ければ届けますので、よろしく願い致します。
- ・新型コロナウイルスの対策としては、面会は無理かと思えます。これで良いと思えます。
- ・職員の方、大変だと思えますが、がんばっておられるのよくわかります。身体に気をつけて、よろしく願います。
- ・コロナ禍になり、以前は定期的に嗜好品を届けていたのですが、訪問不可で持参しにくい状況です。貴社では、どのような対応を・・・。

A. ご意見ありがとうございます。現在、お部屋には入る事はできませんが、短時間(15分以内)窓越しの面会やテレビ電話でお願いしています。また、嗜好品など1階事務所の方で預かるなどの対応を取らせて頂いております。事務所不在の場合でも、事前にお電話頂ければ職員が受け取りに1階まで参ります。今後ともご家族が安心して頂けるよう入居者様の日々の暮らしや様子について、面会制限のなか電話などでお伝えして参ります。

⑫ ご利用されている事業所について、ご感想などあればご自由にお書きください。

- ・大変良くして頂き、安心してお任せしております。とても、感謝しております。
- ・いつも適切に対応して頂き、感謝しております。
- ・10ヶ月近く、母とはゆっくりと会うことは出来ませんでしたので、施設内での母の様子は分かりませんが、母の現状を報告をしていただき安心して頂いています。また、金沢有松病院と連携しているので助かります。何時までこの状況が続くか分かりませんが、スタッフ皆様こそ健康に気をつけてください。
- ・日常を拝見している訳ではないので、アンケートに答えずらいです。お世話頂いていることに感謝しております。
- ・お花が生けてあり、季節事の物を飾り、うかがうのがとてもうれしいです。ありがとうございます。感謝してます。
- ・同封の「年末年始のご様子です」を見て、ほっとしました。元氣そうで、嬉しく思いました。このような写真が、ちょっとあるととても良いと思います。
- ・感謝しています。

A. ありがとうございます。今後ともご家族が安心して頂けるように、入居者様の日々の様子をお伝え出来るよう工夫していきます。また、事業所の雰囲気をお伝え出来るよう工夫していきます。また、事業所の雰囲気をお伝え出来るよう工夫していきます。

・僭越ですが、スタッフの方が技、習（修）得後、簡単にトラバークしている様で、歯痒く思っています。TOPの施設で他方面、周りからターゲットになっているようで、若い方への対応を検討してみても・・・。

A. ご心配をおかけしました。特養の職員の退職が重なり、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。個々の事情で致し方ないとはいえ、法人として残念に思っております。職員がいつまでも働きたいと思ってもらえる職場づくりに努めてまいります。