

きんりゅうケアセンター 桂寿苑

配布：16 部 回収：7 部

◇介護サービスの内容・提供方法について◇

○介護内容の説明を十分にうけられていますか？

(十分に受けている (6)・受けているが分からない (1)・受けていない (0))

※受けているか分からない、受けていないに○を付けられた方は
ご意見をお聞かせください

・十分に受けていると感じていますが、積極的に進んで説明を行って下さる方と、質問しても状態状況を十分に把握できていない為でしょうか、内容のある回答が得られない場合も有ります。スタッフのバラつきは感じます。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

ご家族様からの質問に対して、十分な説明が出来ておらず申し訳ございませんでした。

お尋ね頂いた事にお答え出来る様に、日頃より入居者の方と真摯に向き合い、お一人一人の状態把握に努めていきます。また、研修等を行いながら、スタッフ全員のスキルアップを図っていきたいと思います。

満足のいく回答が得られない場合は、遠慮せずにお申し出下さい。

ご家族様からの質問内容によっては、即答できない場合もあります。その際は、各関係者に相談しご回答させていただきますので、ご理解の上、ご了承お願い致します。

○希望される介護内容が取り入れられていますか？

(取り入れられている (6)・取り入れられていない (1)・分からない (0))

※取り入れられていないに○を付けられた方は
御意見をお聞かください。

・先日、算数のたし算や引き算を、老人ホームの方にしてもらったら、認知症の予防になるので、うちの母にもさせていますと話したら、さっそく介護して下さる、お姉さん達が、テレビを見ている老人の方やうちの母たちに実施してさせておられました。また、塗り絵もさせていますと話したら、また実施しておられ感心しました。
(大川市の道海島という所にある老人施設で、脳の専門の先生が、算数のたし算、引き算をさせて、認知症を予防してあるとテレビで見ましたので)
・話し相手がいず、介護士さんとの会話が少し有るだけで、部屋で寝ている事が多い。リハビリとまではいわないが、少し体を動かさせてもらっていいですか？

【回答】

ご意見ありがとうございます。

- ・現在、当施設でも、職員が認知症ケアの研修等に参加し、ユニットで実践にするなど各ユニットで認知症予防にも取り組んでおります。また、何か良い情報がありましたら、スタッフに教えていただければありがたいです。
- ・当施設の利用者の方は、身体状況が様々で、お話が上手く出来られない方もおられます。その際は、利用者の中にスタッフが入りコミュニケーションの支援を行わせて頂いております。また、他のユニットに遊びに行かれ、他の利用者の方とお話ししたりする事も可能ですので、お誘いさせていただきたいと思っております。
- ・当施設では、日中にしっかり活動していただく事を基本としておりますが、ご高齢の方には休息も必要と思われれます。その為、面会にお見えになられた時間帯によっては、お休みになられている事もあります。休息していただいた後は、ユニットで身体を動かしていただいたり、歌や会話を楽しまれたり、それぞれに楽しみながら過ごしていただいております。ユニットは、ご自宅と同じ様に生活の場である為、特別にリハビリの時間を設けておらず、日常生活の中の動作等でリハビリを取り入れ下肢筋力低下の予防に努めております。他のご家族様のご意見にもありましたが、ユニット活動の中で、折り紙や塗り絵、計算等をお話ししながら行っております。また、ユニット内の飾りもの等も利用者の方と一緒に作成するなど、認知症予防に努めております。

○職員の介護や看護に関する専門知識や技術等に満足していますか？

(満足 (4) ・ やや満足 (1) ・ 普通 (0) ・ やや不満 (0) ・ 不満 (0) ・ 分からない (0))

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせください。

()

介護サービスの内容・提供方法について」で御意見がございましたら、お聞かせください。

(・ 充分でございます。)

◇施設内環境について

○生活空間（ユニット）は、安心して快適な生活が過ごせる環境となっていますか？
（過ごしやすい(4)・やや過ごしやすい(2)・普通(1)・やや過ごしにくい(0)

・過ごしにくい(0)・分からない(0))

※やや過ごしにくい・過ごしにくいに○を付けられた方は御意見をお聞かせください。

[]

「施設内環境について」で御意見がございましたら、お聞かせください。

[・小鳥もみえてありがたい。]

◇皆様の知りたい情報（介護内容、行事等）は伝わっていますか？

（伝わっている(4)・やや伝わっている(2)・普通(1)・やや伝わっていない(0)

・伝わっていない(0)・分からない(0))

※やや伝わっていない・伝わっていないに○を付けられた方は
御意見をお聞かせください。

[]

◇願い事叶えたい券を利用し、したい事・行きたい所はありますか？

御意見をお聞かせください。

[・食事や買い物
・母が鰻のセイロ蒸しが好きで、家にいる時はたまに食べていましたと、
以前話しをしたら、介護の男の方がおられた頃、1年か2年前頃かな、
お粥を鰻屋さんに持って行って、上に鰻を乗せてもらって、母に食べさ
せて頂いたと話を伺いました。嬉しく思いました。
(車椅子に乗せた母を車に乗せて連れて行ってもらったそうです)

【回 答】

ご意見ありがとうございます。

願い事叶えたい券利用につきましては、本人様やご家族の希望・要望に沿って
企画をしております。最高に楽しんで頂ける事を、私達も願っております。
今後も、沢山の方にご利用して頂けるように計画していきますので、願い事の
希望や要望がございましたら、職員にお声掛け下さい。

◇現在、困っている事や改善を希望されることなど何かありましたら
御意見をお聞かせください。

[]

◇職員の接遇について気になる事（いやな思いをすること等）がありませんか。
1から5の項目をお答えください。

1.あいさつ

（とても良い(4)・良い(3)・普通(0)・悪い(0)・とても悪い(0)）

2.利用者（ご家族）に対しての言葉遣い

（とても良い(5)・良い(2)・普通(0)・悪い(0)・とても悪い(0)）

3.服装

（とても良い(3)・良い(4)・普通(0)・悪い(0)・とても悪い(0)）

4.身だしなみ（頭髪・化粧）

（とても良い(3)・良い(4)・普通(0)・悪い(0)・とても悪い(0)）

5.職員の表情や対応・態度

（とても良い(4)・良い(3)・普通(0)・悪い(0)・とても悪い(0)）

◇苦情、要望への対応について

(1) 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？ （はい(4)・普通(3)・いいえ(0)）
「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない
2. 伝える手段がわからない
3. 遠慮してしまっている
4. 言っても改善されない
5. 言っても回答がない
6. その他 ()

(2) 苦情や要望に対する職員の対応のスピードや内容について

(速い(4)・普通(3)・遅い(0)・とても遅い(0)・分からない(0))

(3) 苦情や要望に対する職員の説明方法について

(分かりやすい(6)・分かりにくい(1)・分からない(0))

(2) (3) で「遅い」「とても遅い」若しくは分かりにくい・分からないと回答された理由をお聞かせください

・言った事がされているのかどうかが分からない。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

ご意見・ご要望をお受けした際は、関係スタッフへ情報を伝え共有を行い、統一した対応をさせて頂いております。少しでも気になる事がありましたら、お申し出いただければ、お答えいたします。また、担当者会議等でも、ご確認していただければ、個別にお答えする事ができます。

ご協力ありがとうございました。

※何かご不明な点がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでご協力ありがとうございました。

平成 30 年 3 月 3 日