

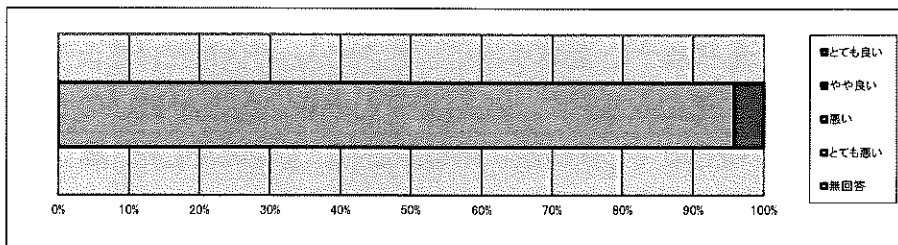
小規模特養アンケート結果

配布数 29 回答数 24 回答率 83%

1.お問い合わせ、ご連絡時に感じられる点について

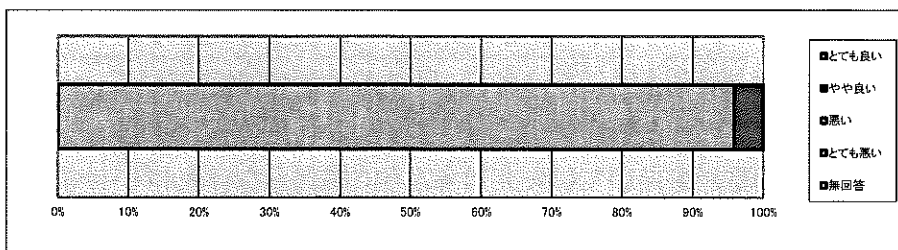
<介護員の言葉遣いはいかがですか？>

とても良い	23	96%
やや良い	1	4%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
無回答	0	0%



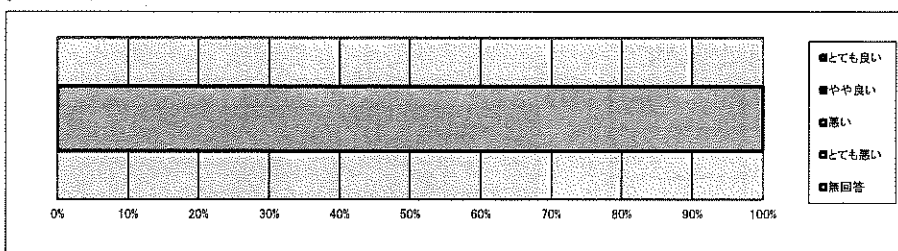
<看護師の言葉遣いはいかがですか？>

とても良い	23	96%
やや良い	1	4%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
無回答	0	0%



<事務員の言葉遣いはいかがですか？>

とても良い	24	100%
やや良い	0	0%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
無回答	0	0%



それを感じとられた理由

- ・とりわけ事務職員さんの明るく正直な感じはとてもありがたい。
- ・面会ができました折、いつもご丁寧に椅子を出していただきまして有難く思っています。
- ・こちらで聞かなくても今の状況を話して下さり、事務職員さんも含め、入居者さんのことをよく知ってくださり安心できます。
- ・お忙しいと思われる中において親切に対応していただいている。
- ・限られた面会時間に対応していただける職員の方々の接し方がとても良いと思います。
- ・相談事やお願い事を気さくに話しやすいです。丁寧すぎる言葉遣いではなく話しやすいです。
- ・コロナで面会中止になっていますのでわかりませんが、家族に対しての接し方は良いです。
- ・いつも優しく声をかけてくださいます。義母の様子を親切に教えていただき安心できます。
- ・生活リズムの説明の件にて詳しい説明があり家族も安心しております。

回答)コロナによって面会が中止になったり、短時間の面会であったりと、ご家族様にとっては施設内でどう過ごされているか心配だと思います。なるべく多くの情報を丁寧に提供し、安心していただけますよう心掛けています。

2. ご利用者様の生活に望まれる事はありますか？

・91歳にもなりますので、変わりなく過ごさせていただきまして有難いです。ゆっくりゆっくり歩きつつ頑張っていって欲しいです。

・本人はいろいろなことが出来なくなりもどかしいこともあると思います。一日でも穏やかに多く過ごせる日が続く事を望みます。

・食事に不満がある様子。新鮮な魚(切り身でないもの)が食べたいと申している。しかし、自分で作ったもの以外は満足しないので現状で良いと思う。

回答)食品の安全管理上、生食の提供が難しく、ご利用者様からの要求に応えられず申し訳ございません。少しでも美味しく食べやすい食品を提供して、満足していただけるよう努力を重ねてまいります。

・部屋の臭いがとても気になります。こちらで何か準備した方が良いのかまた相談しますね。

回答)ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。排泄臭や生活臭などが停滞することがありますので、こまめに消臭剤を撒かせていただきます。

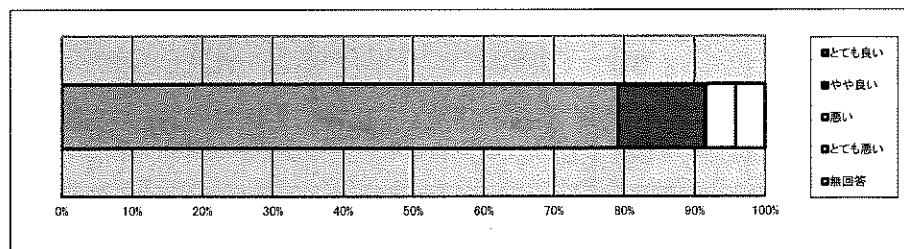
・今、コロナでなかなかフロアへ入れませんが、だからこそ久しぶりにキッチンに入った時、皆さんの顔を見ると感じる事があります。明るくのびのびとされているフロアもあれば、目に悲しみと諦めのよぎるフロアもあります。はっきりとは申しませんが、明るいフロアの努力を他のフロアでも実践していただけたらと思います。

回答)ご指摘をいただき有難うございます。日々の介護業務において、一つひとつの所作からどのような印象を与えるのか再認識すべきと感じました。介護職はご利用者様へ「悲しみ」や「諦め」を感じさせるのではなく、「喜び」や「可能性」などを抱いていただけるように関わらなければいけません。早急に全職員へ伝達して、しっかりと教育していきます。

3. ご利用者様の健康管理について

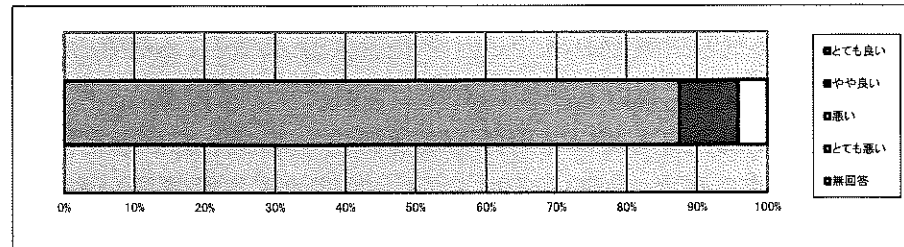
(1) 健康状態の説明について

とても良い	19	79%
やや良い	3	13%
悪い	1	4%
とても悪い	0	0%
無回答	1	4%



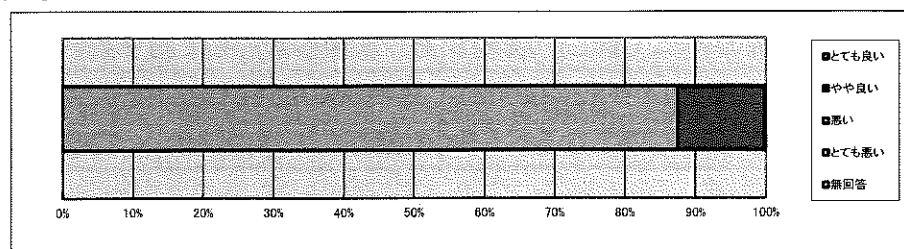
(2) 健康管理について

とても良い	21	88%
やや良い	2	8%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
無回答	1	4%



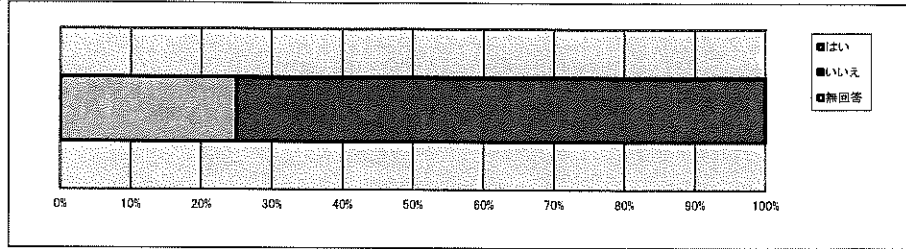
(3) 体調不良時の経過説明について

とても良い	21	88%
やや良い	3	13%
悪い	0	0%
とても悪い	0	0%
無回答	0	0%



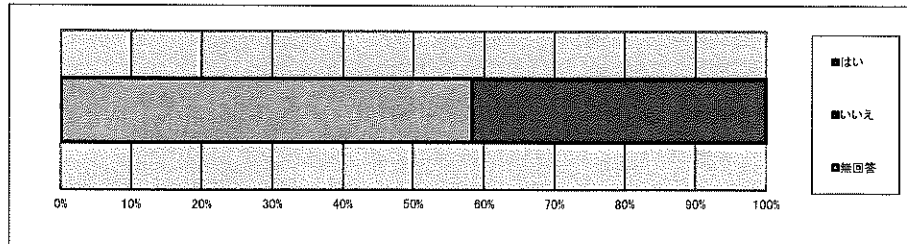
(4) ワンズカルテを知っているか

はい	6	25%
いいえ	18	75%
無回答	0	0%



4. インターネットで当法人のホームページをご覧になったことはありますか？

はい	14	58%
いいえ	10	42%
無回答	0	0%



ホームページをご覧になりますか？

- ・面会の可否期間について調べた事があります。
- ・特養介護職員の新型コロナウイルス感染者発生について。最新情報が的確に発表されていて感心いたしました。
- ・小規模特養の活動紹介
- ・介護サービスの品質
- ・活動紹介と日々の暮らし
- ・お知らせ

5. その他、疑問に思われる事やご希望等について

・現在でも充分対応していただけていますが、これからもコロナなど大変ですがよろしく願い致します。また、感謝しています。

- ・お任せしっぱなしで申し訳ないです。宜しくお願いします。
- ・気難しい母に丁寧に対応していただき感謝しております。

・今年に入って何度も体調を崩し、病院に入院する手続きをとっていただいたり、刈谷病院まで通院させていただいたり、ご面倒をお掛けしています。職員の方々は常に優しく利用者や家族に対応してくださり、家族一同大変感謝しています。できればもう一度退院して貴施設に戻る事ができたらと願っております。

回答)各利用者様は様々なご病気を抱えていらっしゃいます。早期の発見と対応によって大事には至らない事を目指しています。その結果がご利用者様とご家族様の安心に繋がれば施設職員の喜びに値します。

・ハートクリニックの往診ですが、具合が悪くても尋ねられる雰囲気でもなくサッサと行ってしまわれる様です。ほとんどが痴ほうで話しても仕方がないと思われるかもしれませんが、せめて5分でも何かしら話かけて異常はないかしらと探しながら診て頂きたいです。

回答)ご指摘をいただき有難うございます。往診時には体調不良のご利用者様を初め、多くのご利用者様を診ていただきます。担当医は対面で聞き取りや触診を行いますが、限られた時間の中では限界もございます。そこで、施設看護師は、予めご利用者様の健康状態をまとめ、不調の見過ごしが起こらないように担当医へ情報提供しています。とは言え、多くのご利用者様は担当医に診ていただくことを楽しみにされていますので、アンケート結果を担当医へ報告して、ご理解とご協力を依頼させていただきます。

最後までお読みいただきありがとうございました。少しでも多くのご利用者様、ご家族様にご満足いただけるよう継続的改善に努めてまいりますので、今後ともご協力お願い申し上げます。

今回の報告書に関し、ご質問、ご意見ございましたら、下記までご連絡ください。

2022年10月吉日

愛知県知立市牛田町コネハサマ34-1

社会福祉法人富士会 小規模特養ヴィラトピア知立

TEL0566-84-3770 FAX 0566-84-3771

施設長 深谷 英子

管理者 内藤 清春