

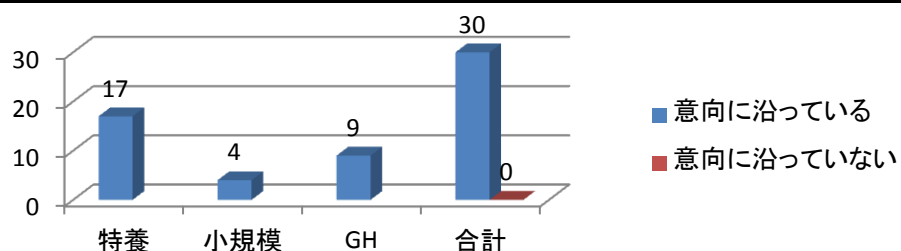
みやざわ苑(特養・小規模・グループホーム)のサービスと職員の接遇について

平成29年2月実施、回答30名(特養17、小規模4、グループホーム(GH)9)

※コメントは原文のまま記載しました。

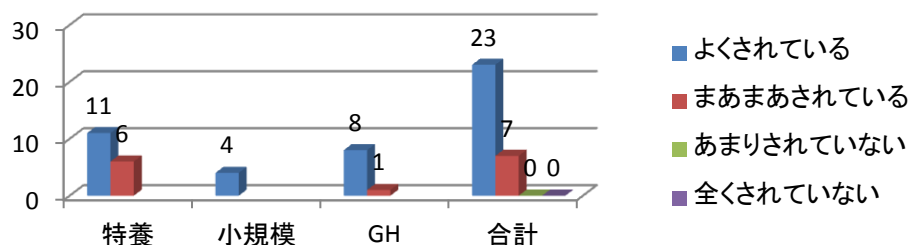
★ 日常のサービス内容についてお聞きします

1 介護計画(ケアプラン)の内容が意向に沿っていますか。



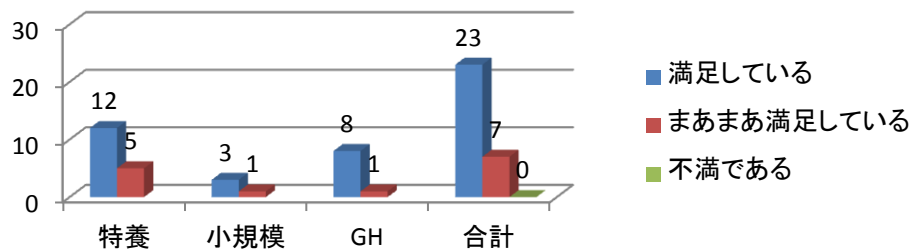
- ・本人が元気で体調も安定しています。(特)
- ・こちらの要望に対してのメモや月1回の相談で確認できている。(小)
- ・現在の状態が維持できるように、いろいろお手伝いをさせていただきます。(GH)

2 介護計画(ケアプラン)どおりにサービスが提供されていますか。



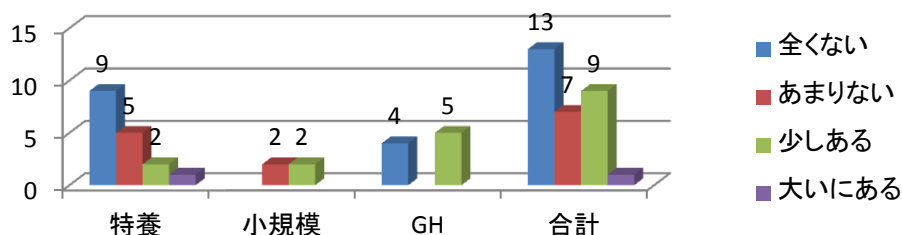
- ・こちらの要望に対してのメモや月1回の相談で確認できている。(小)
- ・現在の状態が維持できるように、いろいろお手伝いをさせていただきます。(GH)

3 みやざわ苑のサービスに満足していますか。(または、家族から見て本人がサービスに満足されていると思いますか)



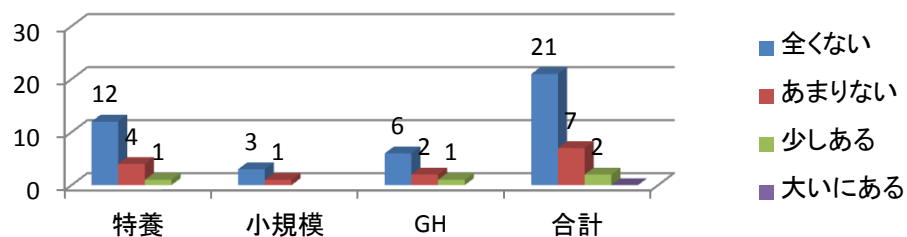
- ・不満も言いませんし、日常の話しもしてくれます。(特)
- ・便の処理の大変さが宿泊してわかりました。(特)
- ・快適な環境で生活できる。(特)
- ・洗面台や部屋の掃除がされていないと感じるときがありました。排水口が黒くぬるぬるだったときは驚きでした。(特)
- ・本人に不満等なく、施設や職員の皆様の対応に非常に満足している。(小)
- ・本人は、できればもう少し外出したり、買い物したりしてみたいのかも。(GH)
- ・家族にありのままのことを伝えてくださる。対処してくださる。本人は、職員のかたがたをみんないい人達ばかりと言っています。(GH)

4 健康・医療面で心配な点はありませんか。



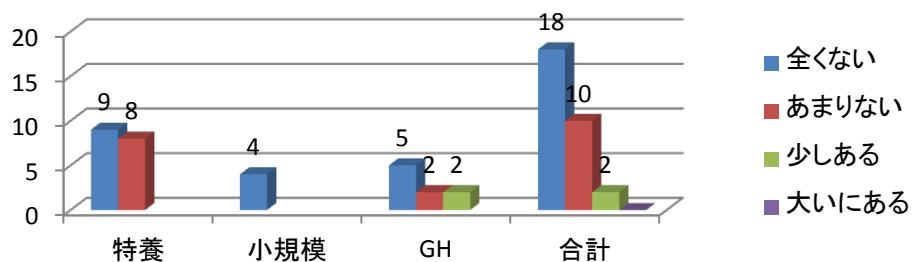
- ・顔面マヒが少し気かりです。(特)
- ・かもしか病院、みやざわ苑では対応できないこともあり、今後の本人の容態しだいです。みやざわ苑を退所させられるのではとても不安な日々です。(特)
- ・定期的に病院に通ってますが、季節によって体調の変化があります。(小)
- ・特になし。この件は家族と本人で対応すべき内容と理解している。(小)
- ・本人が病気になった場合、共働きのため医療機関に連れていけない面がある。(小)

5 食事面で心配な点はありませんか。



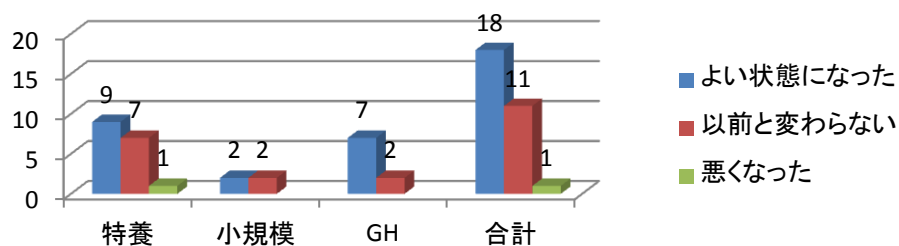
- ・何でもおいしいそうです。(特)
- ・本人にあわせた食事が提供されている。(特)
- ・本人に好き嫌いがあること。(特)
- ・本人は食事の内容に対して、そこそこ満足している様子である。(小)
- ・歯がなくなってきて、思うように噛めなくなり、体も変わっていくのかとか少し心配です。(GH)
- ・心配はないのですが、衛生面、栄養バランス、入居者の個人差などは少しあります。(GH)

6 安全面で心配な点はありませんか。



- ・職員が細心の注意をしてくださっている。(小)
- ・出入り口が一か所しかなく各部屋の窓も数cmしか開かない状態で、非常時対応可能なのか(特に夜間)。(GH)
- ・動きが少し悪くなってきて転んだり、ぶつかったりしても本人が忘れてしまい、キズの対処とか大変なのではないかと心配です(絆創膏をとってしまった)。(GH)

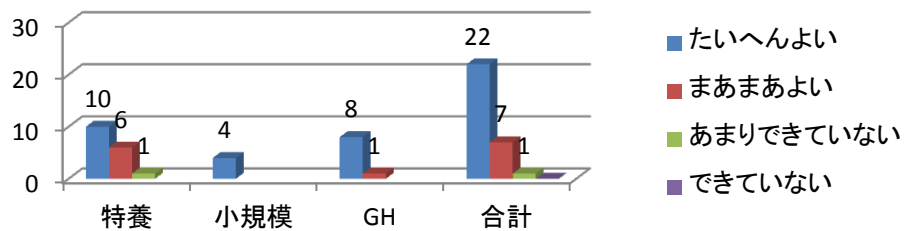
7 みやざわ苑を利用(入居)するようになって、本人に変化がありましたか。



- ・心身ともに安定して安心しています。(特)
- ・表情などよくなったところもあるが、自宅ではなかった症状が現れたりしている。(特)
- ・熱をださなくなった。(特)
- ・利用以前より少し健康的になったようです。(小)
- ・現状がキープできれば満足である。(小)
- ・前向きになって、よくしゃべるようになった。(GH)
- ・食事や生活面はよくなったが、体を動かすこと、歩くことが少なくなったせいか、血圧が高くなったことが気になる(それとも、気持ち？薬？緊張？)。(GH)
- ・家にいる時と違い、落ち着いている状態になったと思います。ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。(GH)

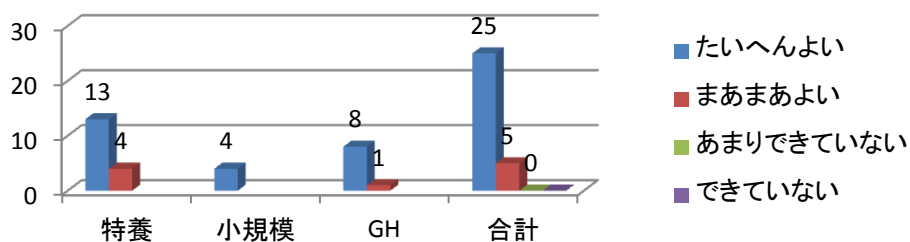
★ 職員の接遇についておたずねします

1 職員は明るく笑顔であいさつができていますか。

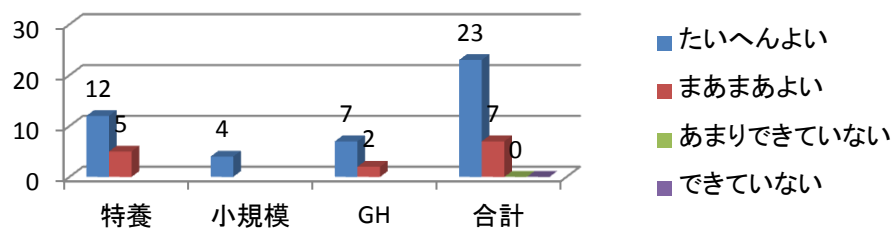


- ・昨年はたいへん明るく笑顔のあいさつがありました。1月に相談員のかたが退職されてから玄関でのあいさつも暗く、明るい笑顔は感じられなくなりました、とても残念です。(特)
- ・(たいへんよい) 職員の対応でそう感じている。(小)
- ・室外で会った時もあいさつがあるので、落ち込んでいた時など、励まされることがあります。(GH)
- ・個人差があると思います。(GH)

2 職員の身だしなみはできていますか。

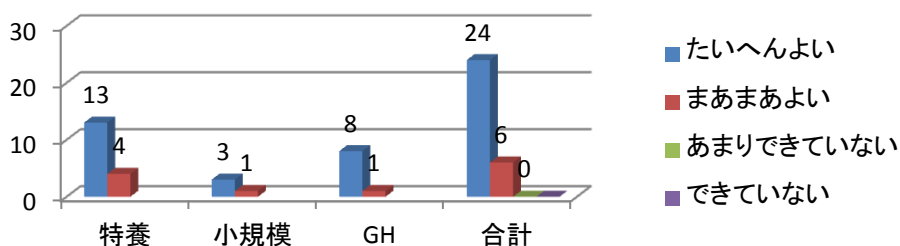


3 職員による電話の対応はきちんとできていますか。



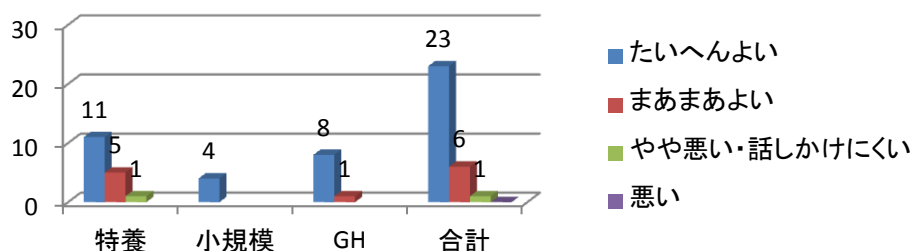
・職員の指導や教育がなされている。(小)

4 職員の入居者・利用者・家族に対しての言葉づかいはきちんとできていますか。



・職員の指導や教育がなされている。(小)

5 職員の態度・雰囲気はよいでしょうか。



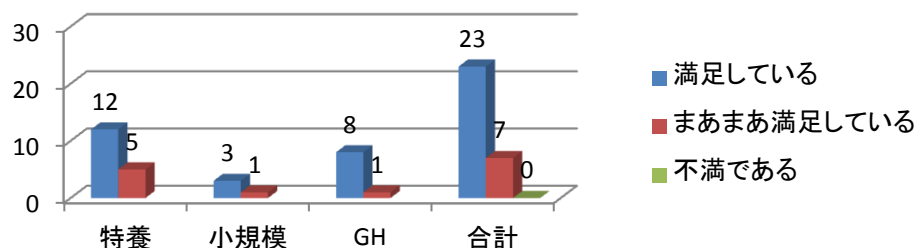
・人によります。大半のかたはとても雰囲気がよいです。(特)

・笑顔がなく忙しそう。また何か嫌なことを言われるのではと、訪問するのが苦痛になることがあります。(特)

・時々、職員が食堂にいないことがあり、不安だ。(特)

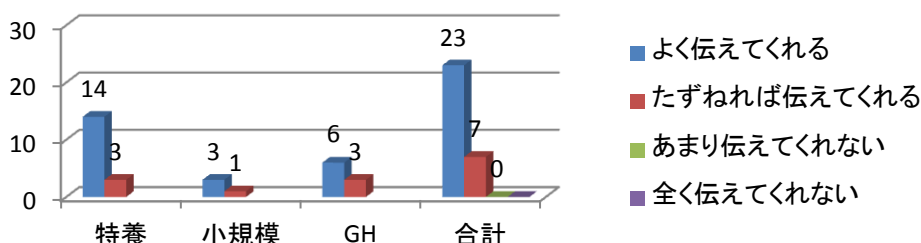
・職員の指導や教育がなされている。(小)

6 職員は入居者・利用者に柔軟な対応ができていると思いますか。



- ・人によります。大半のかたはとても親身になり、対応して下さいます。本当に感謝申し上げます。(特)
- ・みやざわ苑の方針なのか、職場環境なのか、職員の仕事のやりやすさに入居者をあてはめようとしている部分があるように感じます。預けて日々のお世話を願う以上、世話しやすい入居者にならなければならないことも承知しております。家族も割り切ってあきらめなければならないのですが、心がついていけません。(あくまで、そう感じてしまうということです。実際にそうであると苦言を言っているわけではありません。)(特)
- ・職員の対応が非常によい。(小)

7 面会時、職員は日頃の状況を家族に伝えていますか。



- ・職員によって違う。(特)
- ・口のまわりが汚れていることがあります。食事、歯磨きの後に拭いてきれいにしていただきたいです。(特)
- ・悪いことしか伝えてくれない。(特)
- ・変わったことがあれば、すぐに電話で知らせて下さいます。(特)
- ・報、連、相がよく実施されている。(小)
- ・よく伝えてくれる職員と、たずねれば伝えてくれる職員の両方(同様の記述2件)。(GH)

8 その他

- ・可能な限り訪問し、不利な扱いを受けないようにしたい。(特)
- ・穏やかに毎日を過ごして欲しいと思います。(特)
- ・いつもお世話になっています。職員のかたがよくしてくれるので、精神的にも安定しています。私たち家族も安心して生活できます、これからもよろしくお願いします。(特)
- ・相談員の役割は、とても重要だったのだと思います。退職された相談員のかたにはとても感謝いたします。たいへんお世話になりました。(特)
- ・みやざわ苑から退所させられることのないよう、職員のかたがたに迷惑をおかけすることのないよう祈るばかりです。いつもご迷惑をおかけし申し訳ございません。(特)
- ・よい職員が多く、非常に満足している。(小)
- ・ホームページで苑内の様子が見れて安心すると共に嬉しく思います。毎日職員のかたは大変だと思いますが、見守ってもらえて感謝しています。ありがとうございます。(GH)
- ・毎日ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。(GH)
- ・個人差は誰でもありますけれど、みなさんが一生懸命やってくださっていますので安心しております。これからもよろしくお願いいたします。(GH)