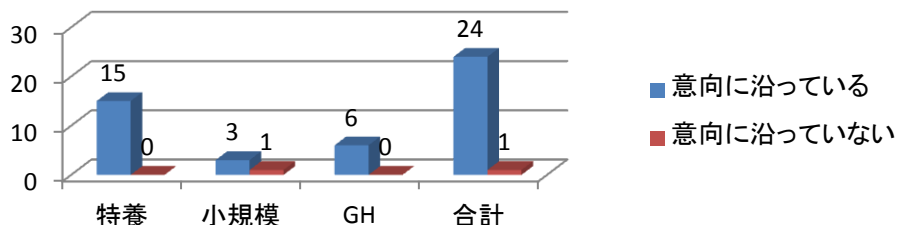


みやざわ苑(特養・小規模・GH)のサービスと職員の接遇について

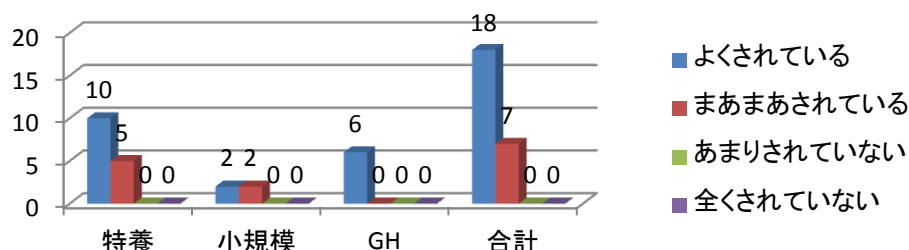
平成28年2月実施、回答25名(特養15、小規模4、グループホーム(GH)6)

★ 日常のサービス内容についてお聞きます

1 介護計画(ケアプラン)の内容が意向に沿っていますか。



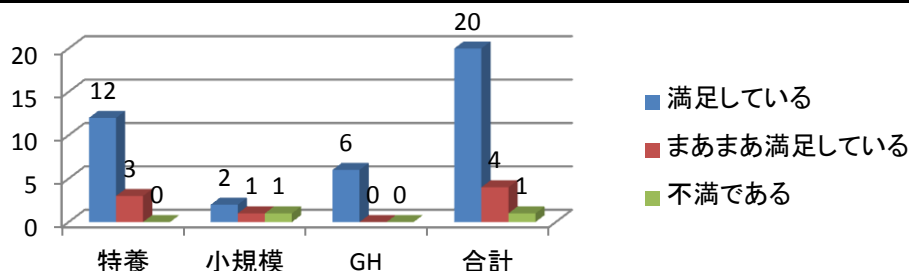
2 介護計画(ケアプラン)どおりにサービスが提供されていますか。



・月1回のヒヤリングがあり、そのとおり実施されている。(小)

・思ったとおりの体調で、笑顔で過ごせている。(G)

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)



・本人が喜んでいる。(特)

・集団生活の部分もあり思いどおりにならないのはしょうがない。(特)

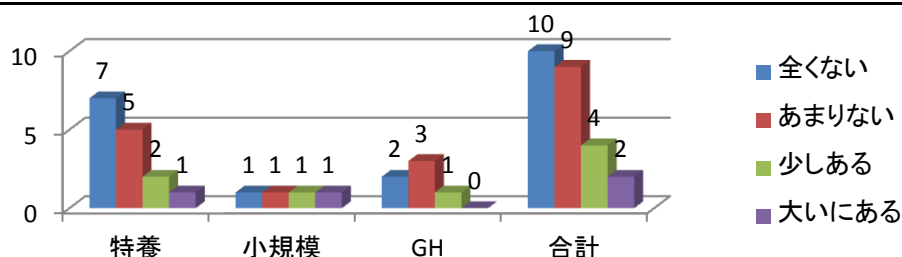
・テレビを見ているだけでなく、テーブル毎でも話しをしている姿があっても良いのでは。(特)

・一日中部屋にいたので気分転換に居室の外にでも誘ってほしい。(特)

・本人の不満はないようである。(小)

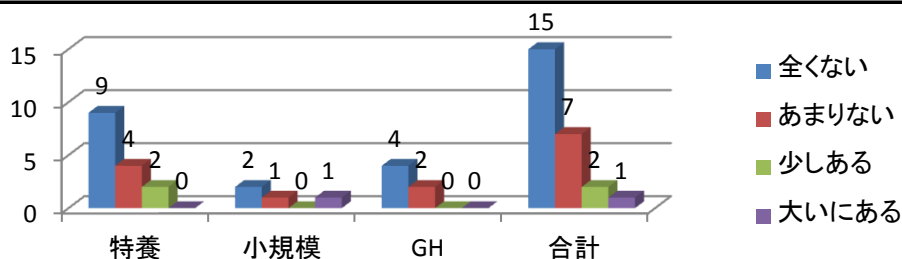
・本人がみんないい人ばかりだと言っています。私が少し黙っているとすぐ心配してくれると言います。(G)

4 健康・医療面で心配な点はありませんか。



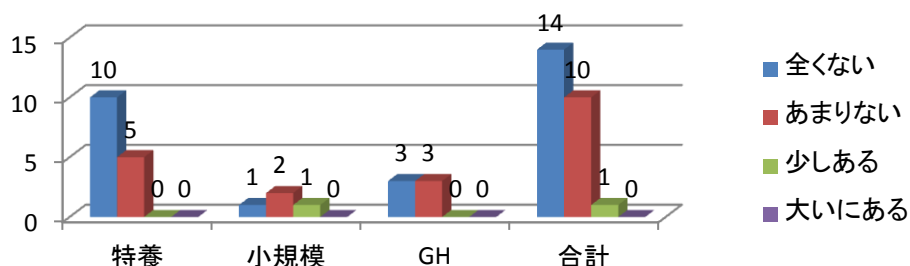
- ・入居前は病院で運動・動作のリハビリを受けていたが動きが悪くなるのを見ているだけなのはつらい。医療をとるか介護をとるか。(特)
- ・誤嚥など、飲み込む力(が心配)。診察の結果を家族にわかりやすく説明してほしい。(特)
- ・風邪気味のとき、せき、くしゃみ、鼻水がでるときは服をベストではなくカーディガンにしてください。(特)
- ・リウマチのため関節の痛みがあり動きが不自由になっている。(小)
- ・いつまで今の状態が維持できるか、いつも不安です。(G)

食事面で心配な点はありませんか。



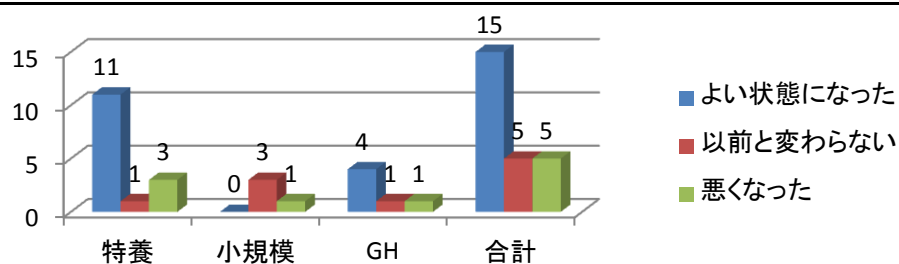
- ・その人にあった食事をさせてもらっているからです(心配な点が全くない)。(特)
- ・食品が色だけで形になっていないので、これは何と説明していただきたい。(特)
- ・考えてもらっている栄養の食事なので安心していきます。(特)
- ・本人も満足し、メニューも工夫されている。(小)
- ・きちんと食べさせていただいていると思うので何も心配していません。(G)

安全面で心配な点はありませんか。



- ・よく配慮されています。プロの仕事はすばらしいと思います。(特)
- ・特に心配していない。(小)
- ・食材の魚が外国の魚と聞いたが安全面はどうか。完成品を利用している食品も多いがコストの関係もあると思うがよい。(小)
- ・常に気をつかっていただいているので心配していません。(G)

5 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。



・病状の悪化、進行もあり、妄想が多くなった。病気になる前は何事も気にしない性格だったのでその変わりぶりに家族はとまどう。(特)

・日々歳をとっているので悪くなって当然だと思います。(特)

・家族が安心できます。(特)

・介護度が上がるのでしかたないこと。筋力が落ちた。やせた。体を動かさないから。(特)

・仲間がいるので、みやざわ苑が気にいっているようだ、体がだんだん歩けなくなっていくのはしかたがない。高齢なので。(特)

・特に変化はないが定期的な気分転換になっている。(小)

・母がだんだん寝たきりに方向になっている。少し工夫をしてもらえるとありがたい。(小)

・いつも元気にしていられるようになった。(G)

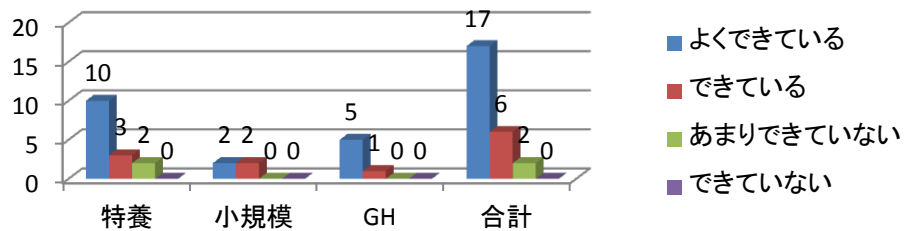
・入居してから食事と薬をきちんと取って、良い方向になっている。(G)

・認知症が進んだため(病状)。(G)

・とても穏やかに、やさしい人になった。職員の声掛けのおかげだと思います。(G)

★ 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。



・事務局の職員の方々はいつも明るくあいさつをしてくださりうれしく思います。時間帯や曜日によっては「今面会に来なければよかった」というタイミングがあります。忙しそうで申し訳ないです。(特)

・個人差があるが、若い人はもう少し元気がほしい。(特)

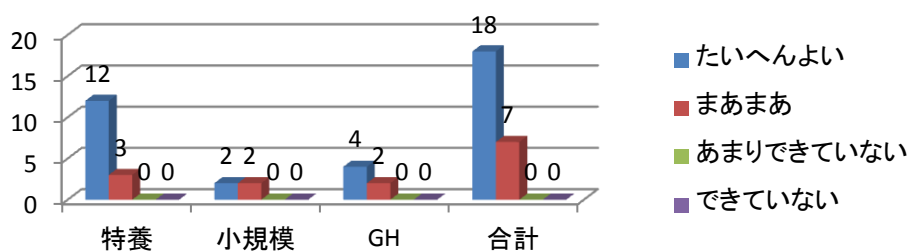
・みんなが忙しそうにしています。こちらから声かけしたり、挨拶するとしてもらえる。(特)

・皆さん明るく親切である。(小)

・良い職員さんばかりであります。(G)

・夜勤等大変だと思いますが、いつも明るく対応してくださりありがとうございます。(G)

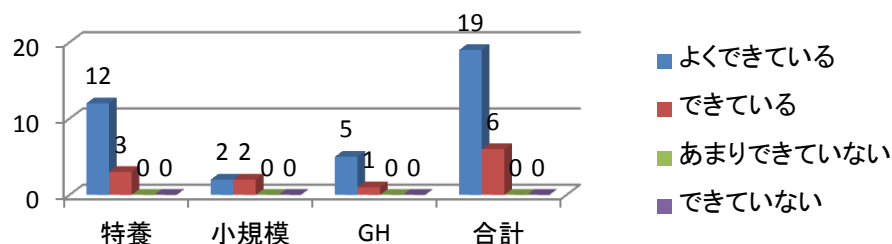
2 職員の身だしなみはできていますか。



・いつもきちんとしていられます。(G)

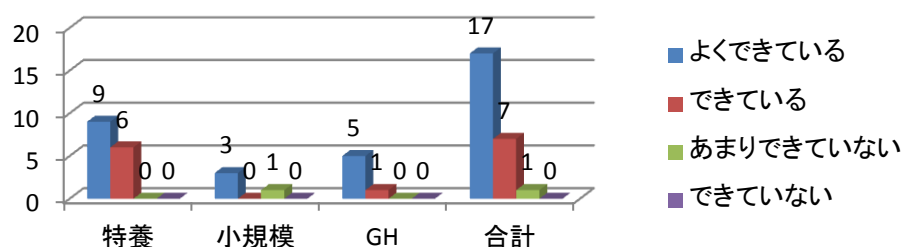
・清潔感があります。(G)

3 職員による電話の対応はきちんとできていますか。



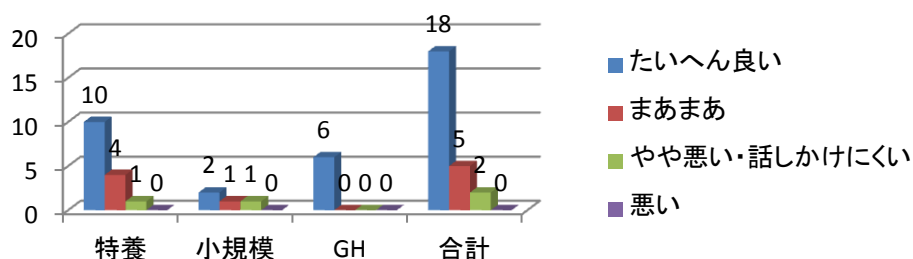
- ・どの時間帯に電話しても親身に対応して下さいます。みやざわ苑スタート時、「私は入ったばかりだからわかりません」と電話で言われたことがある。家族も、入所したばかりでわからないのに。(特)
- ・とてもいいですね。(特)
- ・事務のかたの対応は特に良いと思います。(特)
- ・毎回、説明をしてくれる。(小)
- ・一番の連絡先は、確認していただきたい。(G)
- ・夜間でもきちんと対応してくださり、ありがとうございます。(G)

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。



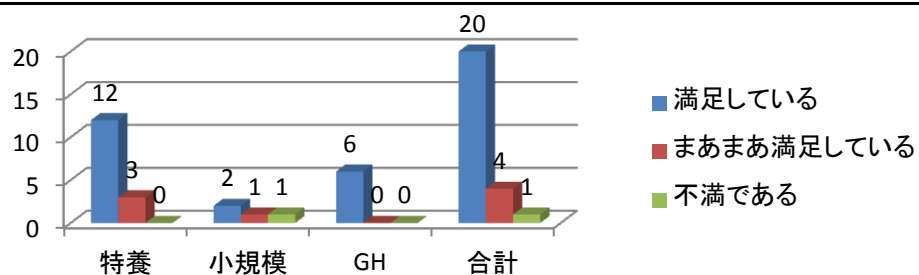
- ・大変良い。(小)
- ・優しくお話されています。(G)
- ・名前で呼んでいただけるので、とてもうれしいです。(G)

5 職員の態度・雰囲気は良いでしょうか。



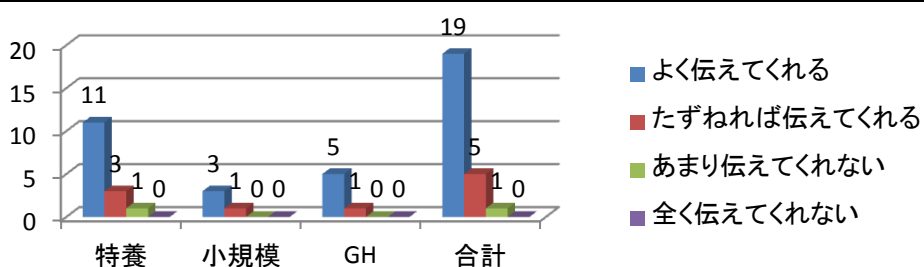
- ・男の方にももう少し明るさがほしい。口数も少ない。(特)
- ・とっても気づかいのあるやさしいヘルパーさんもあります。全体的にはまあまあ良いです。(特)
- ・大変良い。(小)
- ・大切にお世話していただいているのを見ていればわかります。(G)
- ・いつも明るく元気よく気持ちが良いです。(G)

6 職員は入居者・利用者に柔軟な対応ができていますか。



- ・相談しながら対応してくれる。(小)
- ・いつも穏やかに接してくださっています。(G)
- ・入居者が快適に過ごせるよう、親身に考えてくださいます。感謝いたします。(G)

7 面会時、職員は日頃の状況を家族に伝えていますか。



- ・細かいことでも変わったことは伝えてほしい。(特)
- ・常に伝えてくださいます。ありがとうございます。(G)
- ・必要なことはメモにまとめてくださり、とても助かります。(G)

- ・職員の入居者に対する接遇が最高です。ありがとうございます。(特)
- ・スタッフの皆様によくしていただき感謝いたしております。東京に住んでいる子供達もホームページで母の様子を見ることができ、喜んでおります。また、行事があるとき 出席させていただきます。(特)
- ・いつもお世話になっています。職員の人たちを困らせることがありましたら教えて欲しい。今後もよろしくお願いします。(特)
- ・家族では世話しきれないことを日々してくださり大変感謝しております。ありがとうございます。みやざわ苑に入所することができて家族もそれぞれ「自分、人間としての生活」を取り戻すことができたと思います。職員の皆様、たいへんなお仕事だと思います。本当にありがとうございます。(特)
- ・本人も家族も最近なれてきましたのであまり職員の方々に気をつかいません。接しやすくなってきました。また、よろしくお願いいたします。(特)
- ・いつも良くしてもらって感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。(特)
- ・介護員さん大変でしょうが今後もよろしくお願いします。(特)
- ・職員の人達が皆良いので安心です。(特)
- ・自分で細かなところまで気づかない、できないし、介護(おむつ交換)も無理なので、感謝、感謝です。(特)
- ・献立のメニューを3食までとは言いませんが、掲示していただけるとわかっていいです。(特)
- ・先の短い年寄りには、やさしくおこらないで接してもらえたら良いです。(現在良いのですが、これから将来)(特)
- ・共働きなので利用者が病気になったとき医療機関に連れて行けない(付添い)場合があるので対応に不安があります。(小)
- ・特にないが、沢山の人が使用するせいか、お風呂が少し汚れている。皆さんの対応、サービスに満足しています。(小)
- ・いつも良くしていただいてありがとうございます。充分過ぎる程お世話をしていただいています。(G)
- ・介護を必要としている、お世話をしてもらうだけで有り難く思っています。(ケアプランはお任せです。)(G)
- ・大変満足です。ありがとうございます。(G)
- ・一部の職員のかたには、とても嫌な思いをしました。言い方、事の伝え方ひとつで印象や感じ方も変わります。そのような言われ方をしたら、受け取り手はどう思うか感じるか考えてほしかったです。(G)
- ・お世話をしていただいている立場上、あまり苦情や本音は言えません。お世話をしていたただけるだけで、とてもありがたいことです。いつもありがとうございます。(G)