

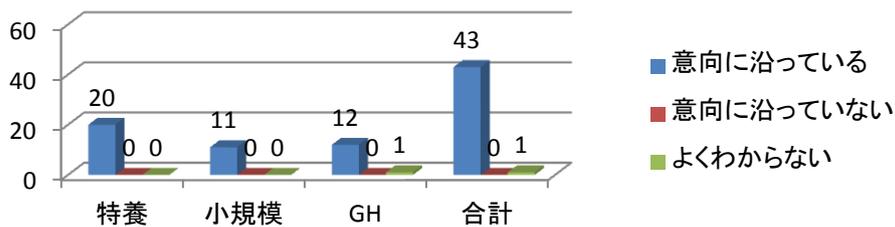
みやざわ苑(特養・小規模・グループホーム)のサービスと職員の接遇について

平成30年2月アンケート実施、回答44名(特養20、小規模11、グループホーム(GH)13)

※コメントは原文のまま記載しました。

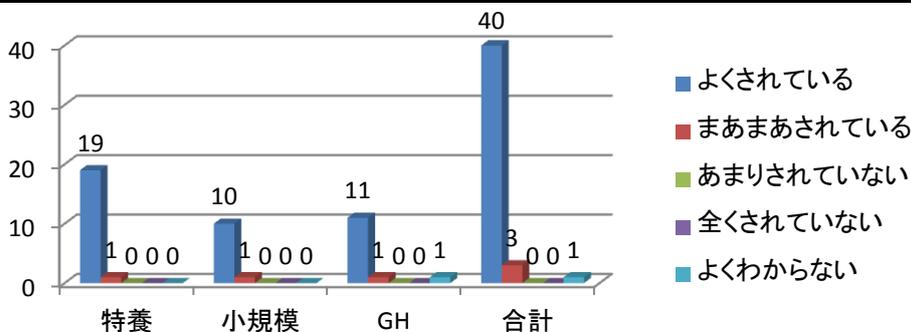
★ 日常のサービス内容についてお聞きします

1 介護計画(ケアプラン)の内容が意向に沿っていますか。



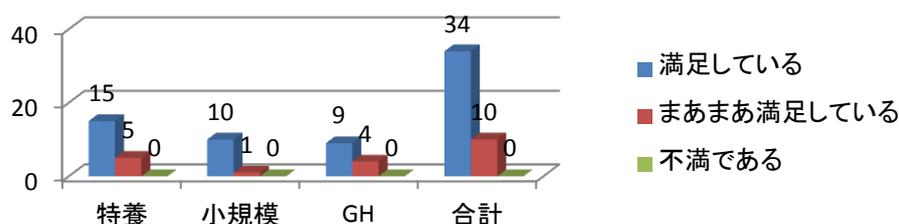
- ・毎月、相談の打ち合わせがあり、それに基づいて実施されている。(小)
- ・いつもいるわけではないのでよくわからない。(GH)
- ・家では、常に気が立ち、イライラした状態でしたが、比較的落ち着いた様子で喜んでいきます。(GH)

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。



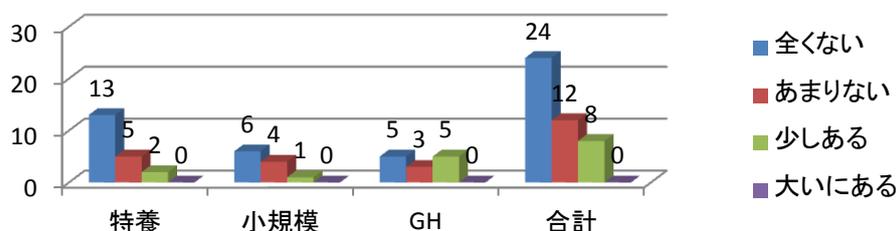
- ・実施されているサービスに満足している。(小)
- ・いつもいるわけではないのでよくわからない。(GH)
- ・自分の意志を極めて強く持っています。よくいなしていると思います。(GH)

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)



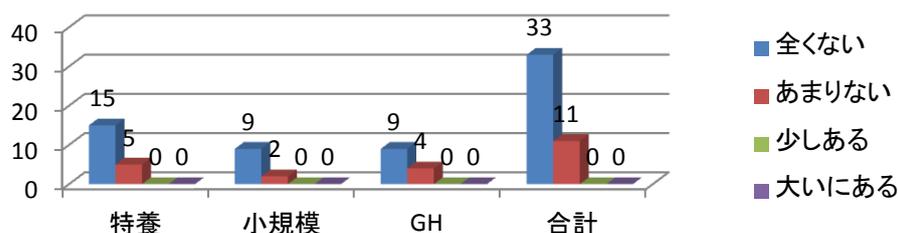
- ・ゆったりとした時間を過ごしているようで、前より穏やかになった気がします。(特)
- ・快適な環境で生活できる。(特)
- ・お風呂はいいです。足が悪いのが治ってきた。(小)
- ・本人が満足しているので良いと思う。(小)

4 健康・医療面で心配な点はありませんか。



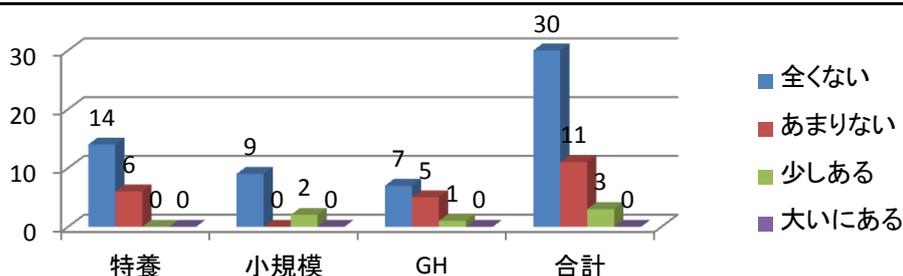
- ・こまめな経過報告をお願いいたします。(特)
- ・薬の量を減らしてもらったので、本人の体調に変化に変化が無いようなので安心していません。(特)
- ・リウマチがあるので動きが少しずつ不自由になってきている。(小)
- ・空調が管理されているのでなのか、肌のカサカサが強いが、人員がそこまで豊富ではないので手が回らないのは仕方がないと思う。(GH)
- ・緊急な病変等に対応できないかもしれない。病院受診など。(GH)
- ・急変したときの対応。(GH)
- ・かかりつけ医院とよくタイアップしています。(GH)

5 食事面で心配な点はありませんか。



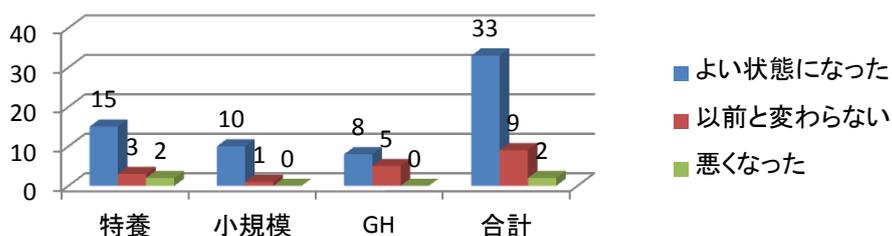
- ・グループホームに居た時よりも食事の量が増した気がする。(特)
- ・食事の量に波があるのですが、しっかりフォローしていただいているようです。ありがとうございます。(特)
- ・食事が減ってもおやつは食べています。食べたくないものは、ゴミ箱に捨てていますけど。(小)
- ・食事は何でも食べ問題ない。(小)
- ・いろいろなバリエーションのメニューありがとうございます。(GH)
- ・肉、魚、揚げものが無いと文句タラタラでしたが、よく食べているようです。(GH)
- ・適切に連絡、対応をいただいているいます。(GH)

6 安全面で心配な点はありませんか。



- ・皆様が全力で対応してくれていますので、多少のことはしかたのないことと思っています。(特)
- ・入居時に説明していただきましたので、心配な点はありません。(特)
- ・やっと歩いているので転ばないかと心配しています。(小)
- ・体の動きが少し不自由なので転倒しないか少し心配。(小)
- ・よそ見して歩くため転倒したことがあるそうですが見守りよろしくお願いします。(GH)
- ・本人の思い込みの強さは相変わらずのようですが、表情が穏やかになっています。(GH)

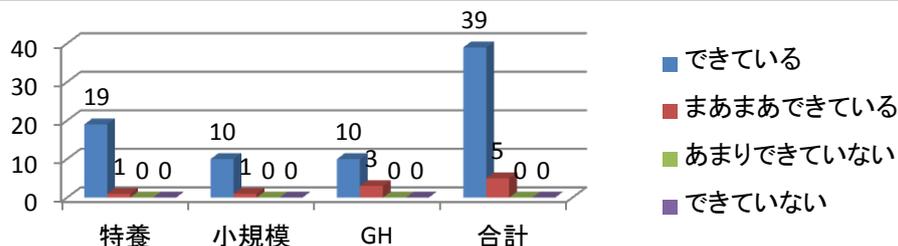
7 みやざわ苑を利用(入居)するようになって、本人に変化がありましたか。



- ・ハツラツとしています。安心しています。(特)
- ・協調性ができ、皆と仲良く話しができるようになりました。(特)
- ・以前と比べ熱をださなくなった。(特)
- ・笑顔が見られるようになった。(特)
- ・穏やかになった。(特)
- ・病気が進んで、自力で歩くことも話す言葉も(会話が)通じなくなった。(特)
- ・行くのが楽しみになった。(小)
- ・利用するようになってからトイレを汚すのが減ったと思います。(小)
- ・基本的に以前と同じ。年をとるので現状維持ができればOK。(小)
- ・身体面や生活面では、きちんと食事がとれて見守ってくれるので生活状態は良くなった。足は弱くなったが、これも仕方ないと思う。(GH)
- ・楽しくやっている様子で助かっています。(GH)
- ・以前より穏やかになっている。(GH)
- ・不安そうな顔がなくなった。(GH)

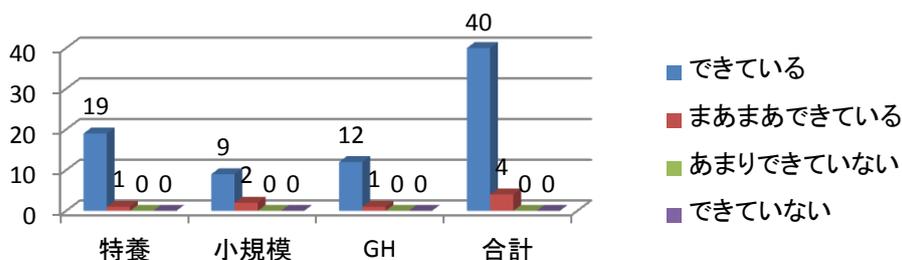
★ 職員の接遇についておたずねします

1 職員は明るく笑顔であいさつができていますか。



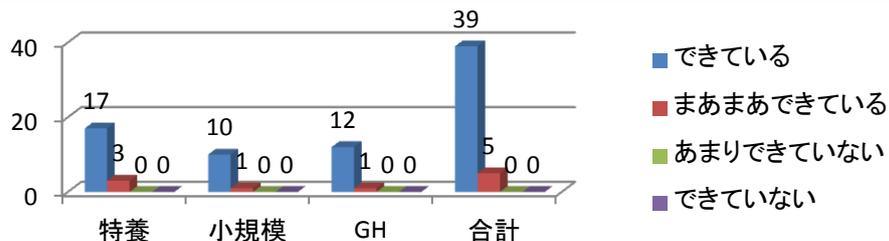
- ・面会に行くと、いつも明るくあいさつをしていただけます。気持ちがいいですね！！(特)
- ・いつ面会に行っても、笑顔で迎えてくれるので嬉しいです。(特)
- ・迎えに来てくれるときも、送ってくれるときも、ちゃんとあいさつをしてくれます。(小)
- ・とても良いのでこちらが勉強になっています。(GH)

2 職員の身だしなみはできていますか。

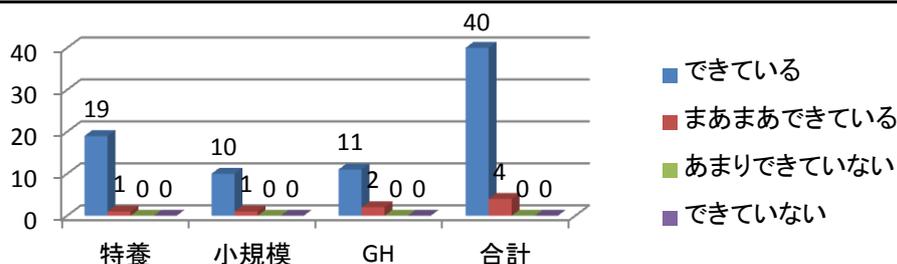


- ・服装について言えば、少し地味だと思います。(小)

3 職員による電話の対応はきちんとできていますか。

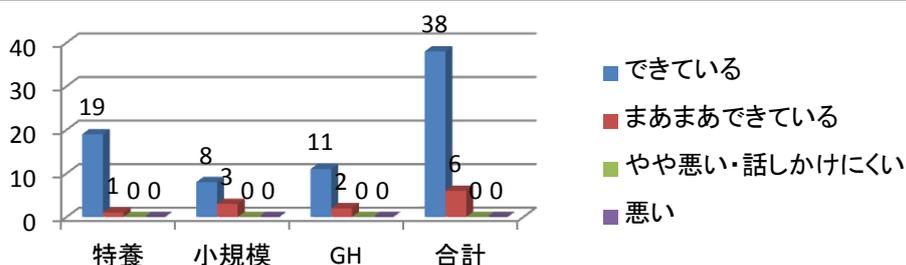


4 職員の入居者・利用者・家族に対する言葉づかいはきちんとできていますか。



・ある職員にはたいへん感謝しています。何も心配していません。(GH)

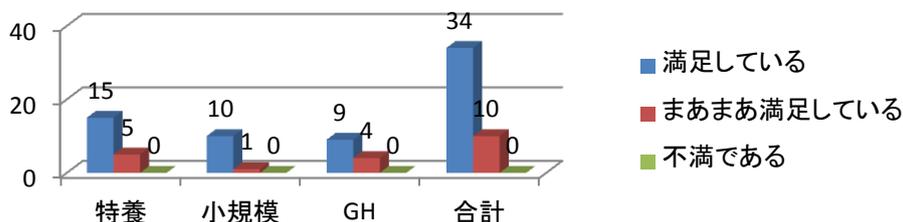
5 職員の態度・雰囲気はよいでしょうか。



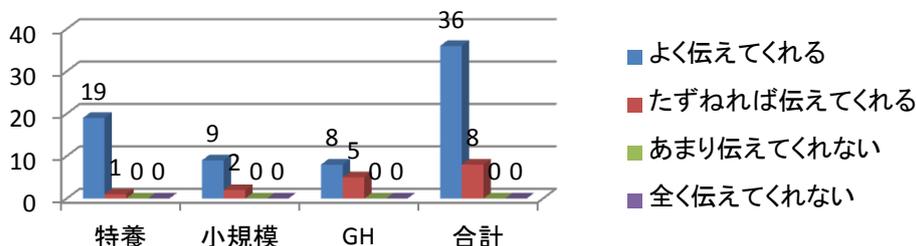
・気さくな人ばかりなので、何でも聞けて安心していられます。(特)

・よそよそしくなく、ファミリー感があってとても良いと感じています。(特)

6 職員は入居者・利用者に対して柔軟な対応ができていると思いますか。



7 面会時、職員は日頃の状況を家族に伝えていますか。



・面会時にいつも様子をおしえてもらえるので安心です。(特)

・送ってくれるとき、苑でのことをちゃんと伝えてくれています。(小)

・詳しく伝えてくれています。(GH)

8 その他

- ・安心して苑の方々におまかせできます。(特)
- ・いつも職員さんにお世話になっています。我が家の爺さんは気難しいのにいつも明るく接してもらい感謝しています。これからもよろしく願います。
穏やかに毎日を過ごして欲しいと思います。(特)
- ・いつもお世話いただきありがとうございます。家族も安心して預けられます。これからもよろしく願います。
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願います。(特)
- ・話しかけてもあまり反応しないお婆ちゃんにいつもやさしく声かけしていただいてありがとうございます。(特)
- ・たいへんすばらしいと思います。(特)
- ・家族会の会費が高いのではないかと思う。増えすぎても処理が大変なのではないか？適正な判断をお願いします。(特)
- ・家族会の月額が多いのではないか？不足しても困るがたくさん残高があってもどうかと思う。(特)
- ・職員の皆様にはたいへん感謝しています。よろしく願います。(特)
- ・事業所内の職員規則などいろいろあると思いますが、訪問時には利用者の心遣いや気配りに対して、もう少しフレキシブルであってほしいと思います。(小)
- ・細やかに気配りいただき、常日頃感謝しております。母が大変なときに職員の方達に助けてもらい、今、母が元気で生活できるのは職員の方達のお陰様です。ありがとうございます。(小)
- ・お忙しいとは思いますが、日頃の状況をおたずねしなくても伝えていただけるとありがたいです。これからもよろしく願います。(GH)
- ・本当によく状態を見てくれて、また必要に応じて連絡をくださりありがたいと思います。職員のかたはみんな優しいです。(GH)
- ・毎日ありがとうございます。今後もよろしく願います。(GH)
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。(GH)
- ・仕事の都合がつかない際、職員のかたから医療機関に連れて行っていただいて、たいへん助かっております。(GH)
- ・以前の施設で、職員が制御できなくなり、ケアマネジャーも「介護保険外の人だ、病院へ行ってくれ」と主張されたことがありました。かかりつけ医院は、あまり薬に頼らずとも対応のしかたでうまくやれる本人能力は持っていると言われました。最新の知見をもってよろしく願います。(GH)
- ・伺う機会が少なく、期間が空いてしまい申し訳けなく思っております。(GH)