

グループホームみやざわ苑のサービスと職員の接遇について(アンケート)

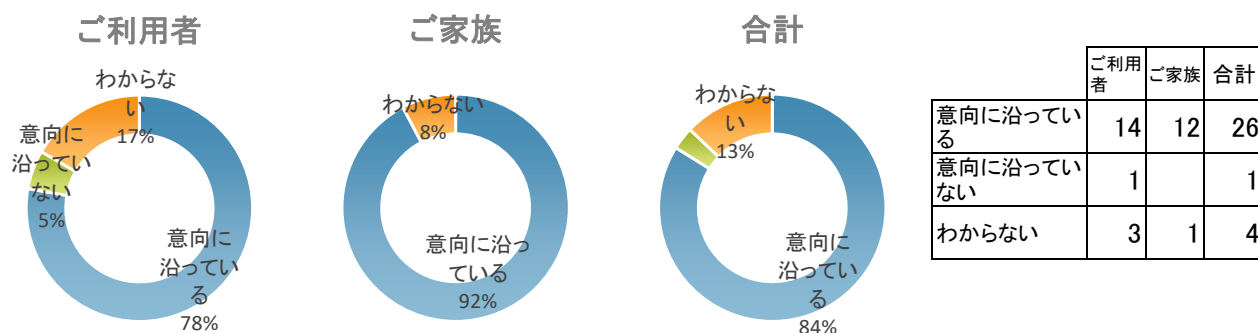
令和3年3月実施、回答 ご利用者18名(回収率100%)、ご家族13名(回収率72%)

ご利用者のコメントは(利)、ご家族のコメントは(家)で表示、コメントはほぼ原文のまま記載しました。

感染症予防対応のため、面会中で、アンケートの質問項目が実態にそぐわない、または「わからない」として答えにくいとのコメントをいただき、配慮に欠けていたところや工夫すべき点がありました。次回アンケート等を行うときには改善に取り組みます。

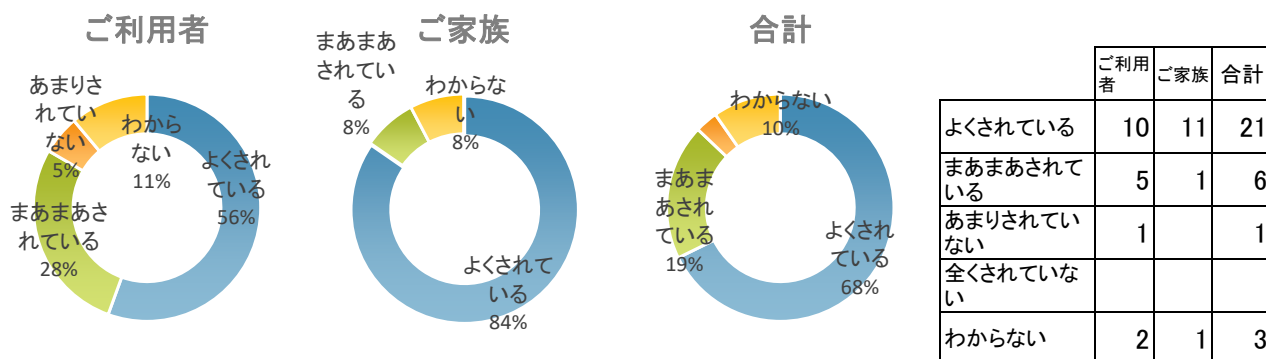
★ 日常のサービス内容についてお聞きします

1 介護計画(ケアプラン)の内容が意向に沿っていますか。



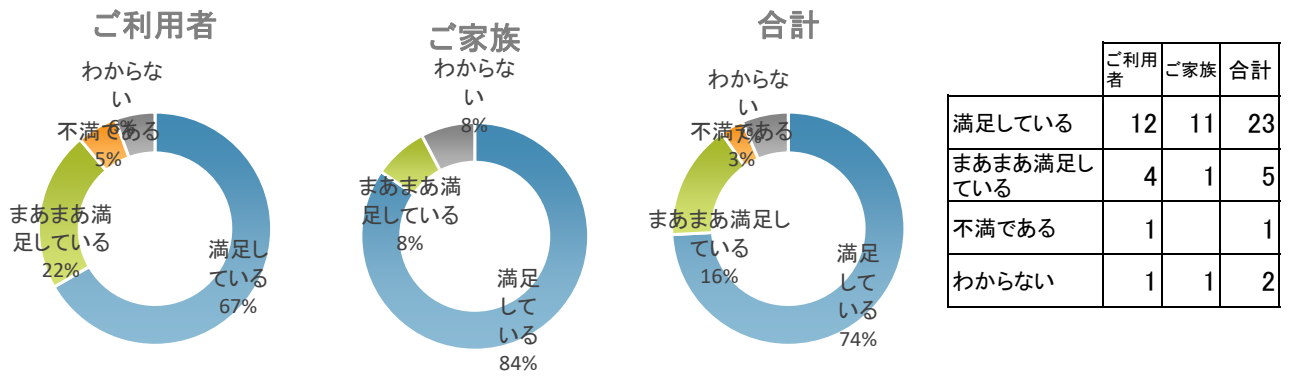
<考察等>
 ケアプランは、ご利用者等の意向を伺い、説明、同意をいただいています。しかし、忘れることもわからなくなることもあります。そのつどの丁寧な説明が求められています。昨年度と比較し、面会が十分にできない状況が続いており「わからない」の回答もありました。

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。



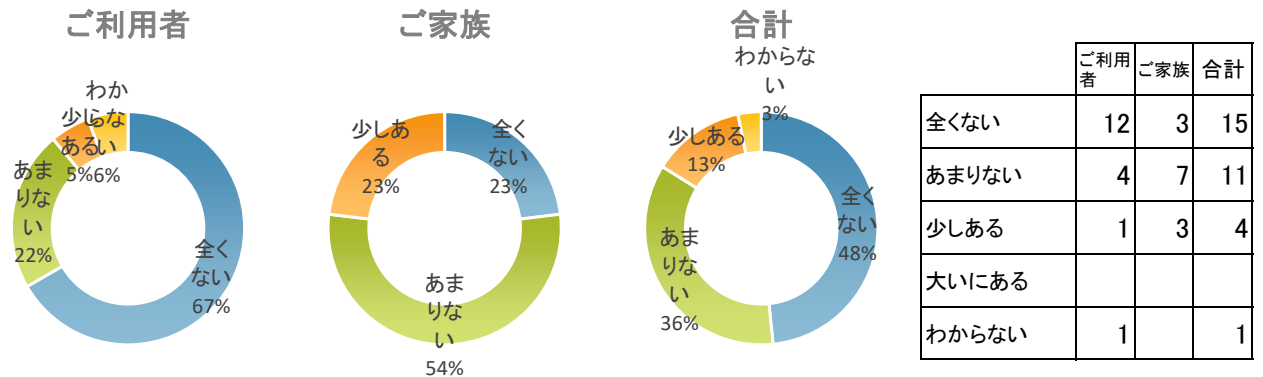
<考察等>
 昨年度と比較し、面会が十分にできない状況が続いており「わからない」の回答が増えました。定期的なモニタリングから、常にニーズに合ったサービスを提供ができるよう、普段からご利用者等とのコミュニケーションが求められています。

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えますか)



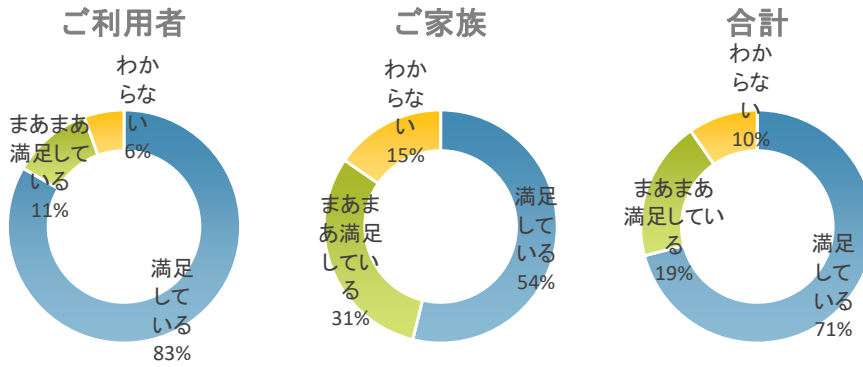
<考察等>
 昨年度と比較し、面会が十分にできない状況が続いており「わからない」の回答が増えました。コロナ禍で生活上の制約がありますが、共同生活で、何らかの役割や、生きがい、張り合いなどが持て、発展できるようにケアサービスの向上に努めます。

4 健康・医療面で心配な点はありませんか。



<考察等>
 ご家族に「少しある」が23%（3人）ありました。昨年度のアンケートでも、医療面が心配とのコメントが複数ありました。日頃の観察と、ご家族への報告、連絡、連携を密にしていきます。

5 食事面で心配な点はありませんか。

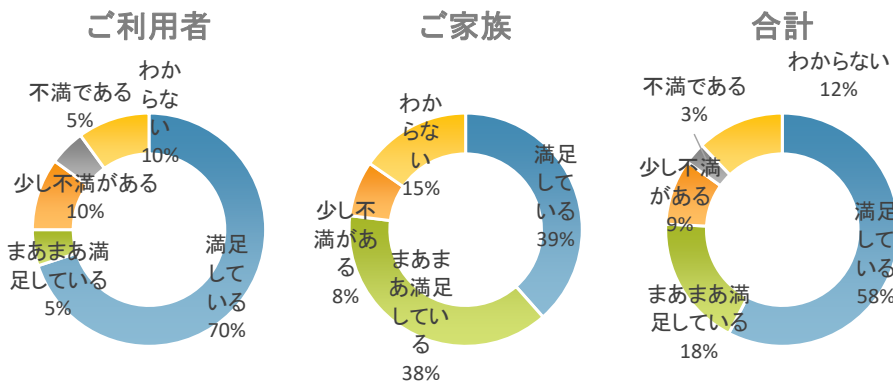


	ご利用者	ご家族	合計
満足している	15	7	22
まあまあ満足している	2	4	6
少し不満がある			
不満である			
わからない	1	2	3

<考察等>

おおむね好評ですが昨年度と比較し、面会が十分にできない状況が続いており「わからない」の回答が増えました。ご利用者は食事をたいへん楽しみにしています。ご利用者と職員とで共同し、家庭的で、おいしくて楽しい食事に努めていきます。定期的に出前（食堂からの出前、副食の一部のデリバリーなど）を継続していますが、外食しにくい状況もありご利用者から好評です。

6 お風呂は満足していますか。



	ご利用者	ご家族	合計
満足している	14	5	19
まあまあ満足している	1	5	6
少し不満がある	2	1	3
不満である	1		1
わからない	2	2	4

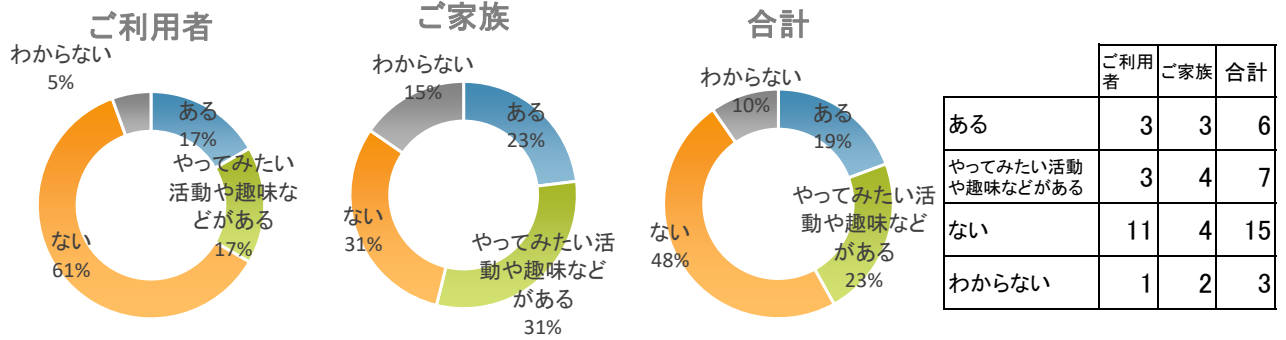
・本当は女性職員に手伝ってもらいたい。（利：まあまあ満足）

・2日に1回は入りたいと言っています。（家：少し不満）

<考察等>

昨年度も同様のコメントがありました。でき得る限り同性介護に努めています。ご自宅での生活に比べて、入浴の機会が潤沢に確保できてないことは心苦しいところです。介護事業所でなく一般のかたの入浴に近づけるよう、できる工夫に努めていきます。

7 楽しみにしている行事や趣味がありますか。



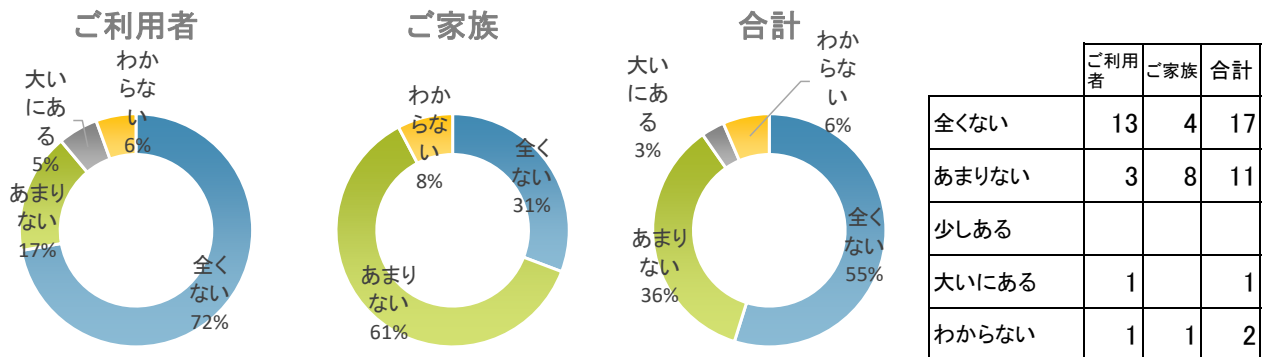
・畑で野菜作り（利：ある）

・今後の希望として、外出の機会が減っていると思いますので、出前やケーキ等おいしいものを食べられる機会を増やしてもらえると良いと思います。今後ともよろしくお願いします。（家）

・歌や踊りが好きだが今はコロナのためできない、外にもなかなか出られないので残念だ。（利：やってみたい活動や趣味がある）

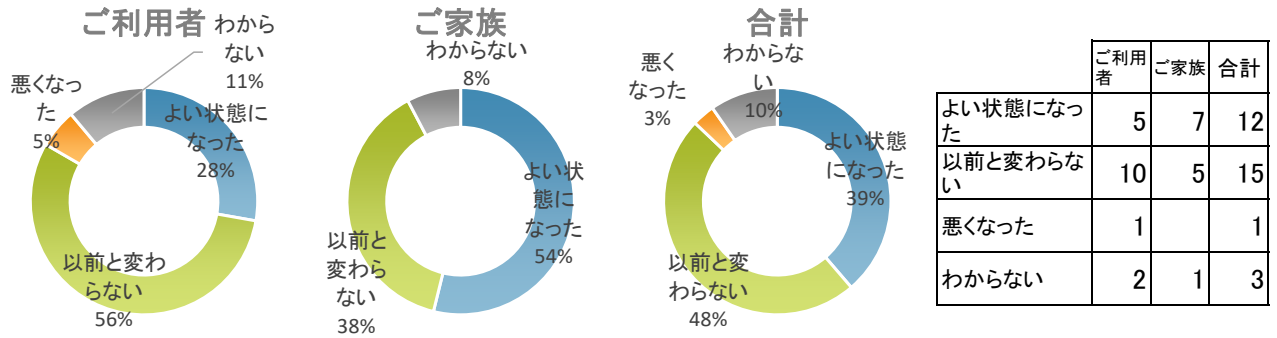
<考察等>
 外出の機会や外での活動を望んでいるご利用者が少なくないです。感染症予防との兼ね合いがありますが、天気の良い日などは建物外（畑や事業所周圍など）に出る機会を提供するなどの対応も考えていきます。

8 安全面で心配な点はありませんか。



<考察等>
 事故予防、感染症予防、災害時対応等リスクマネジメントに努めていきます。令和2年度中に感染症予防対策として空調による加湿機能を設えました。また、各ユニットのリビングルーム（食堂）には飛沫防止板を設置しました。災害対策としては、洪水対策用の止水板を整備しました。

9 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。



・ 歳もとったので体の動きが徐々に悪くなってきている。(利：悪くなった)

<考察等>

思うように面会できない状況が続いています。ご家族から「わからない」のコメントもありませした。精神活動の低下を心配するコメントもありました。感染症予防のため制約が多い生活の中でも個別の事情、意向、ニーズに合わせた生活障害の除去、軽減に対応できるケアサービスの提供や役割、生きがい、張り合いの機会の提供など生活意欲の向上の支援などが求められています。

日常のサービス内容について その他

・ アンケートの内容を詳しくしたらどうですか？ (利)

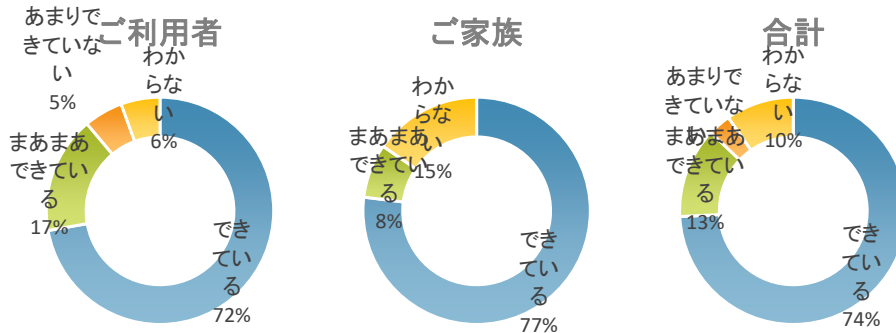
・ 随時、連絡をいただいているので安心してお任せできます。楽しみにしている行事や趣味うについては本人と会話できていないので記入できません。みやざわ苑を利用するようになって本人はハツラツとしていると職員から伺っているのので安心しています。(家)

・ 多分皆さんが「ア」又は「イ」とアンケートに記入すると思います。コロナ発生以来、ここ1年以上以前のように内部の様子や本人との話もできない状態でこのアンケートには？がつきます。職員の皆さんが一番たいへんだと思います。(家)

・ ここに来たくて来たのでありがたい。(利)

★ 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。

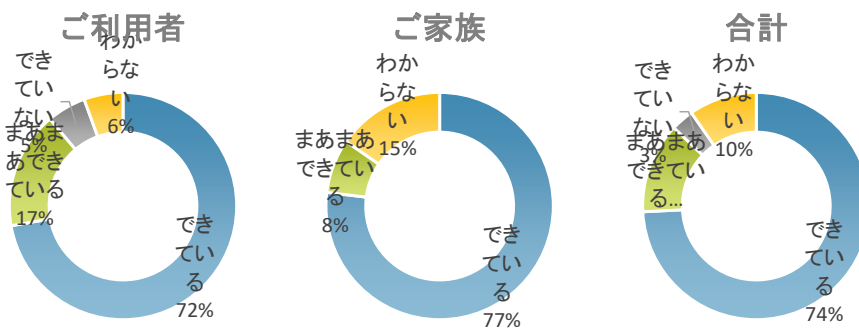


	ご利用者	ご家族	合計
できている	13	10	23
まあまあできている	3	1	4
あまりできていない	1		1
できていない			
わからない	1	2	3

・職員によっては余計なことを言わず淡々と接する人もいます。（利：まあまあできている）

<考察等>
 日頃からよいあいさつができるよう、あいさつの認知行動（意図的な習慣づけ）などの取り組みが求められています。日頃からよいあいさつに努めていきます。

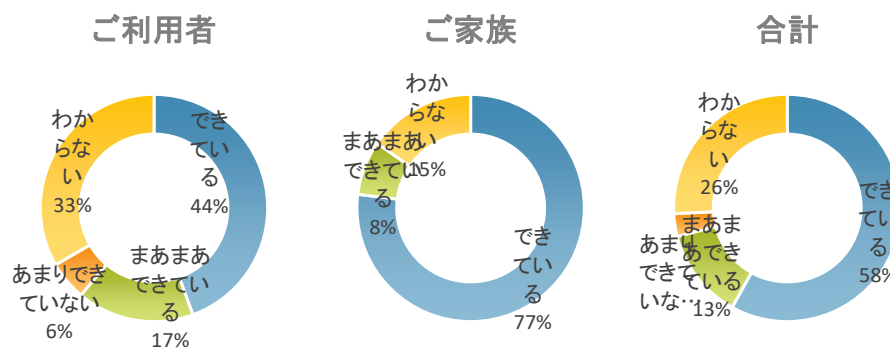
2 職員の身だしなみはできていますか。



	ご利用者	ご家族	合計
できている	13	10	23
まあまあできている	3	1	4
あまりできていない			
できていない	1		1
わからない	1	2	3

<考察等>
 身だしなみで不快な印象を与えることのないよう努めていきます。

3 職員による電話の対応はきちんとできていますか。

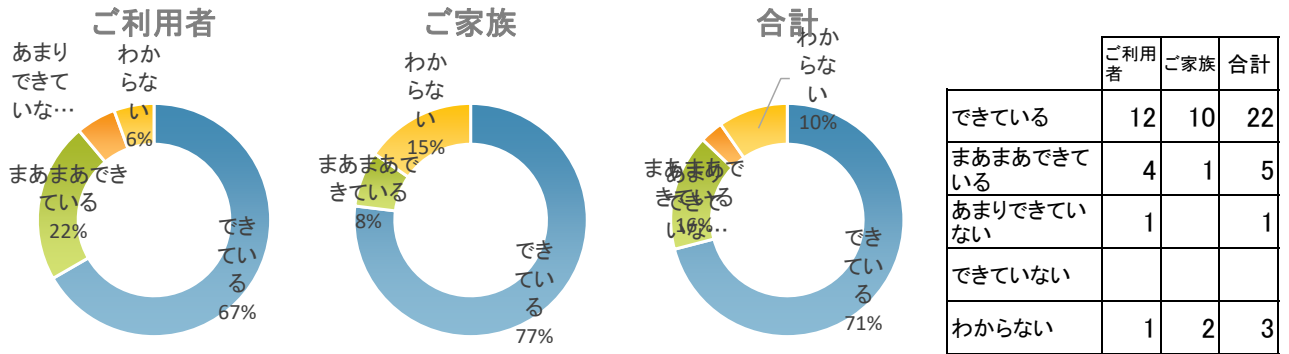


	ご利用者	ご家族	合計
できている	8	10	18
まあまあできている	3	1	4
あまりできていない	1		1
できていない			
わからない	6	2	8

・電話が長い。（家：まあまあできている）

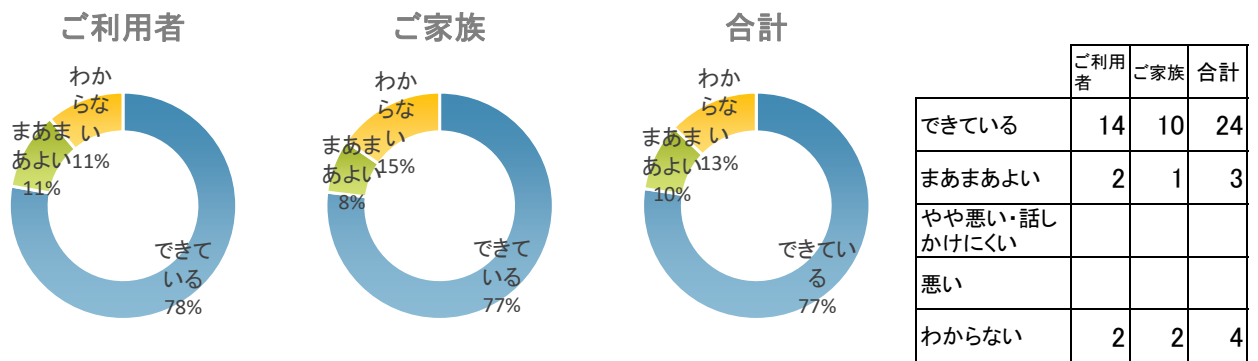
<考察等>
 固定電話を切る際には、受話器を直接置く切り方（指で操作して切る）を研修を通じて周知します。丁寧語、敬語、あたたかみのあるやわらかい態度に努めていきます。

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。



<考察等>
 ご利用者の「あまりできていない」の評価1件（5%）に着目します。不快に感じさせない態度、丁寧語、敬語による対応が求められています。

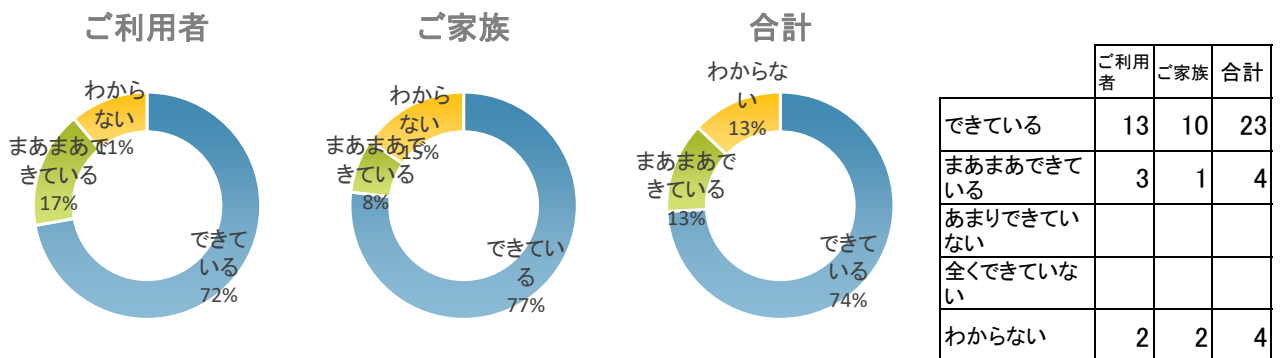
5 職員の態度・雰囲気はよいでしょうか。



・話しかけにくい人もいます。（家：まあまあできている）

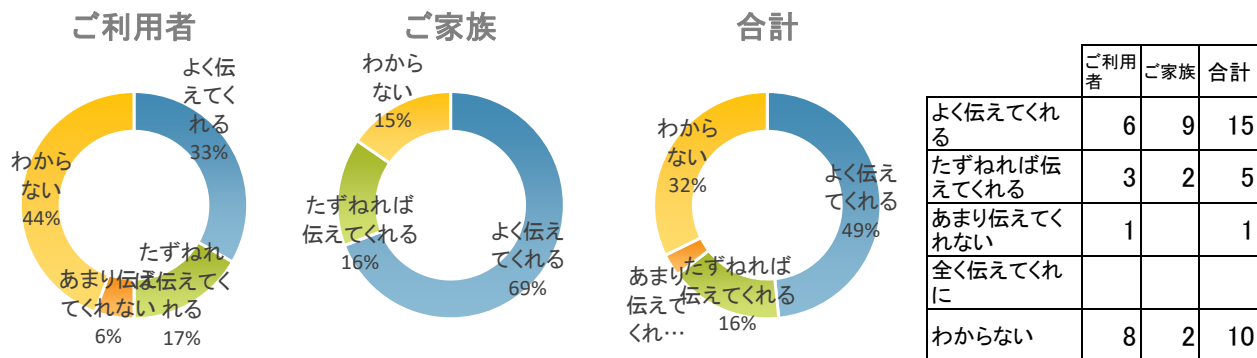
<考察等>
 「やさしい」、「あたたかい」、「感じがよい」、に努めていきます。

6 職員は入居者・利用者に対応が柔軟できていると思いますか。



<考察等>
 健康管理や苑舎管理、保安上の理由等で、どうしてもできないことはありますが、できないことよりもどうしたらできるかに努めていきます。

7 面会時、職員は日頃の状況を家族に伝えていますか。



<考察等>
 ご家族の面会時には、こちらから日頃の様子を伝えるなど感じのよい対応が求められています。「たずねれば伝えてくれる」と「あまり伝えてくれない」の数字が減り「よく伝えてくれる」が増えるよう努めていきます。

職員の接遇について その他

- ・とても親切に対応していただいていると思います。事前事後の連絡も詳細にさせていただいて助かっています。（家）
- ・たいへん良くできています。（家）

8 その他

- ・利用者本人の病気などのことで職員の方には負担をかけているので申し訳ないです。（家）
- ・ノックもせずにトイレを開けられることが何回かあった。（利）
- ・皆いい人だと私はそう思っている。（利）
- ・（コロナのせいで）娘が部屋に来なくてつまらない。（利）
- ・職員は少ない人数で良くやってもらっている。コロナでたいへんと思うので可能なら、もう少し人数を増やしてあげられないものかと思います。（家）
- ・先の見えない今だからこそ、アンケートの内容ではなく、みやざわ苑の取組等を家族の方々に知ってもらおうほうが良いと思います。また、職員の皆さんも自分と家族の行動等を日々慎重にやらなければならないと思い、私達入居者の家族よりもたいへんだと思います。私達家族会も職員の皆さんと心をひとつにして入居者とともにこのコロナウイルスを乗り越えていきたいです。心をひとつに！（家）
- ・本人の状態に合った対応をしていただきありがたく思っています。今後ともよろしく願いいたします。（なかなか面会ができず寂しいです。）（家）

<事業所から>
 新型コロナウイルス感染症予防対応のため、通常的面会ができない状況が続いています。これまでオンライン面会を実施していますが、実際の面会の機会がほとんどないためご利用者にはメンタル面の低下が見られるかたもおられます。ワクチン接種の進捗や感染症の状況をみながら、感染リスク回避を第一とし、実際の面会の機会を提供できましよう、場所、方法等を検討していきます。