

設問7. サンライフ御立を利用される時に、重要事項説明書及び契約書の説明があったと思います。あなた（利用者）様もしくはご家族様は、説明された内容を理解された上で、納得して利用されましたか。

- ①全て納得した・・・26名
- ②おおむね納得した・・・21名
- ③あまり理解できなかった・・・3名
- ④ぜんぜん理解できなかった
- ⑤その他・・・0名

設問8. あなた（利用者）様が、職員の対応で不満に思っていることはありますか。（当てはまるもの全てを選んでください。）

- ①言葉遣いが悪い
- ②態度が悪い
- ③子ども扱いをする
- ④公平さにかける
- ⑤介護が荒い
- ⑥希望を聞いてくれない・・・0名
- ⑦話を聞いてくれない・・・1名
- ⑧忙しそうで話かけられない・・・1名
- ⑨特に不満はない・・・44名
- ⑩その他・・・4名

設問9. あなた（利用者）様が受けるサービス内容について、あなた（利用者）様もしくはご家族様の意向や希望が反映されていますか。

- ①希望がよく反映されている・・・44名
- ②希望は一部しか反映されていない・・・2名
- ③希望は反映されていない・・・2名

設問10. 職員の言葉遣いや対応には、やさしさと思いやりが感じられますか。

- ①大変感じられる・・・42名
- ②少しは感じられる・・・5名
- ③あまり感じられない・・・1名
- ④ぜんぜん感じられない・・・1名
- ⑤どちらともいえない・・・5名

設問11. あなた（利用者）様が頼んだことや相談したことは、責任を持ってすぐに対応や相談にのってくれますか。

設問13. あらゆる場面であなた(利用者)様のプライバシーは尊重されていますか。

- ①尊重されている・・・45名
- ②どちらともいえない・・・3名
- ③尊重されていない・・・1名

設問17. あなた(利用者)様が常時服用されている薬の管理はどなたがされていますか。

- ①自分で管理し、服用時に自ら服用する・・・43名
- ②家族が管理し、服用時は自ら服用する。・・・3名
- ③家族が管理し、手渡ししてもらい服用する ⑤薬は服用していない。
- ⑥その他・・・2名
- ⑦未記入・・・4名

設問22. その他、何かありましたら御記入下さい。

(意見と回答)

設問7. ii 掃除の範囲、洗面所をなぜか最初から入っていない

→利用者様特定可能。初回時の聞き取り不足。早急にサービス内容に追加。

設問8. (その他・回答)

i 担当者がよく変わる

→利用者様特定可能。新規利用後すぐ担当ヘルパーの体調不良にて職員対応。

その後、登録ヘルパーでの対応可能となり、担当者変更の為。

その際、謝罪し了解得、現在は同じヘルパーにて訪問しており、特に不満は伺えず。

ii 彼女は楽しい笑い相手私の脳も生きる。頼んだ物と違う物を買ってきて取り

付けてしまう。従って、又別のを買って出費が増える。悪びれた様子はない。

彼女は自分の考えのままに行動している。こちらの思惑を言っても聞いてい

ない。それでも親切だし可愛がっている。

→利用者様特定可能。職員訪問時にも同様の訴えあり。謝罪・担当ヘルパー交代の話をするも拒否。職員訪問時には納得される。現在も同じヘルパーにて対応。

設問9. ②③・・・利用者様のニーズを的確に把握する為、訪問時の聞き取りを強化する。

(その他・回答)

i 月8回 3名の方がお世話下さいますが、出来たら最初から慣れた方をお願いしたい。こちらの気持ちや体の変化がわかる。3人それぞれに気を遣ってストレスになることも。

→利用者様特定可能(設問8. ii 同利用者様)利用者様希望の時間・曜日変更が多く、サービス担当者会議時に同じヘルパーで対応できないことを説明・納得された上でのご利用。現在も受診等都合にて変更多発。3名体制(1名は職員)にて対応継続中。

設問10. (回答)

③④ …… 3月末の登録ヘルパー研修時にアンケート結果報告・注意行う。

設問11. (回答)

②登録ヘルパーとの連携を密に取り、遅れのないように対応行う。

設問13. (回答)

③ …… 3月末の登録ヘルパー研修時にアンケート結果報告・注意行う。

設問17. ①ー i 視野がだんだん狭くなりこれからは心配です。

(回答) → 利用者様特定可能。眼科手術後、点眼が上手く出来ず、現在は訪問時に点眼の見守りを行うようにしています。

設問22. (意見と回答)

i アンケートが同じような内容を2枚書くのは面倒。

→ 居宅介護支援事業所・ディサービスサンライフ田寺と同封した為、各サービスについてであることを分かり易く示す工夫を考えます。

iii もっと話がしたい

→ コミュニケーションのみでの援助は難しい為、一緒に作業しながら会話していただくように契約時等に更に強調して伝え、理解を得られるようにします。

v ヘルパーのミーティングなどないのですか

→ 長年、滞っていたヘルパー独自の研修会を昨年末より3ヶ月に1度のペースで再開。ヘルパーとサービス提供責任者が話し合える場を持つことが出来るようになりました。その他は個別で電話やメール等のコミュニケーションツールを使い、実際に会えない時にも報連相できるようにしています。

viii 先月末1.5時間が1時間になりあわただしいと思って居る。

→ 利用者様特定可能。掃除のみ(アパート)の援助内容にて1.5時間の訪問時間で援助時間30分程余る様子があり、変更。他の援助内容追加になればすぐ対応しますと了解得る。その後すぐのアンケートであった為。現在は1時間の訪問で落ち着かれています。

⑫独居で生活しているので地域の人とか民生委員の方とか1日1回生死の確認の為にも巡回とかTELで対応してほしいと思う。ヘルパー事業所の方もその方向で声かけを。

→ 利用者様特定可能(住所地:青山) 訪問時には必ず体調確認の声かけを行うよう指導しています。

⑬全て未記入用紙に新聞の切り抜き同封。赤線が引かれた箇所を抜粋。

「村木さん拘留中の心境語る」

「福祉施設でも苦情がないのは入所者が我慢しているのかも知れない。目配りを忘れないで」と訴えた。

→ 利用者様の状況把握の為、月1回 サービス提供責任者(職員)が訪問し声掛けを行っています。利用者様が希望を言い易い声かけの工夫を図ります。