

平成23年3月実施 サンライフひろみね アンケートに対する施設からの回答

- 設問 2 ②ア) 介護の専門家として仕事をさせて頂く上で、入居者様はお客様であることを念頭に、入居者様のお声は出来る限り受け入れるよう対応させて頂いておりますが、教育不足の点もあり、申し訳ございません。しかしながら、全てしてさしあげる事が介護ではありませんので、特にご理解頂ける方に関しましては、ご自分でできる事はして頂く、間違った事は間違っていますとお話させて頂く場合もございます。人間同士の関わり合いですので、入居者様の人権を保障することはもちろん最優先させて頂きますが、職員の人権擁護も大切であることだと考えておりますので、ご理解頂けたらと思います。
- 設問 3 ②ア) ナースコールへの対応は出来る限り早急にさせて頂くよう努めておりますが、職員が1名で対応している場合や、複数のナースコールが重なった場合は、しばらくお時間を頂く事もあります。今年3月より、ナースコールとPHSを連動させるシステムを導入しました。入居者様がナースコールを押された場合、PHSでの受け答えが可能となり、以前よりも対応が早く出来るようになったと思います。
- エ) 申し訳ございませんでした。職員間の連絡ノートの確認を徹底し、今後このような連絡ミスのないよう努めてまいります。
- 設問 6 職員の発言、態度に関して不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。接遇に関して研修等を通し、指導していきたいと思っております。また、今後の改善のためにも、職員のどのような態度、発言に問題があったのか具体的にご指摘頂ければ幸いです。
- 設問 8 ア) 朝食時には牛乳を提供しておりますし、献立にヨーグルト等の乳製品も取り入れております。また、個人購入になりますが、週1回ヤクルトの宅配もさせて頂いておりますので、ご希望がありましたら職員にお申し付け下さい。
- 設問 11 ア) トイレに行ける方に関しましては、出来る限りオムツの中での排泄がないよう時間を見ながら早目のトイレ誘導をさせて頂いております。
- イ) 夜間は職員が1名であるため、排泄に関してもお待ち頂く事がありますが、ご理解頂けたらと思います。しかしながら、職員の対応に問題がありました点は深くお詫び申し上げます。
- 設問 13 ③ア) 意思表示の出来る方に関しましては、ご本人様の意向に沿って参加・不参加を決めさせて頂いております。認知症や疾病のため、全員が参加出来るレクリエーションは難しいですが、個別にもレクリエーションや外出等を行っております。
- 設問 14 施設としましても、外出の機会を多く作れるよう努力しております。春・秋の気候のよい時期は屋外への外出、夏・冬の屋外での外出が難しい時期は、喫茶店やレストラン等での外食を実施しております。
- 先月(4月)には、全体でのお花見会の他に、11回の外出の企画を行い、花見ドライブ、いちご狩り、フラワーセンター、外食等楽しんで頂けるよう様々な工夫をしております。施設車両には、1回で最大3台の車椅子を搭載することしかできませんので、一度に参加できる人数は少ないですが、まんべんなく参加して頂けるようお声かけさせて頂いております。5月には、いちご狩り、ばら園、自衛隊見学等の企画を予定しております。
- また、ボランティアとして、バイオリン、フラワーアレンジメント、和太鼓、童謡唱歌、踊り等を施設内で実施させて頂いております。園児を呼んで欲しい等のお声も頂いておりますが、施設に大きなホールがなく、場所の関係で現在のところは実施出来ておりません。今後も皆様に楽しんで頂けるよう努めてまいりたいと思っております。

- 設問 16 ⑤ア) ご自分での口腔ケアが困難な方に関しましては、毎食後、職員が口腔ケアを行っております。また、ご自分でできる方でも、不十分な方につきましては、夕食後に職員が確認、ケアを実施しています。
- 設問 18 ご面会の際や、ケアプラン説明時に出来る限りご家族様とお話できるように努めております。職員が慌ただしそうな印象を与えてしまい申し訳ございませんが、ご面会時はいつでもお声をおかけ下さい。
- 設問 19 エ) 申し訳ございません。自力での洗顔行為が難しい方に関しては、毎朝タオルにてお顔を拭かせて頂いておりますが、目脂、よだれ等その都度注意して対応させていただきます。
- 設問 20 ②ア) 施設開設当時より、施設感をなくし家庭的な雰囲気を出せるよう、制服・名札の着用はしない方針をとっております。また、認知症の方もいらっしゃいますが、名札に頼らずとも名前を覚えて頂けるような関係作りにも努めております。しかし、昨年アンケートにより、「職員の名前が分からない、名札を付けてほしい」との要望がありましたので、各フロア毎に職員の顔写真・名前の掲載を行っております。施設の回答に誤解を招く表現がございましたらお詫び申し上げます。
- 設問 21 エ) 申し訳ございません。居室内の清掃に力を入れていきます。
カ) 職員へのお気遣いをご遠慮させて頂いておりますので、何卒ご理解頂きますようお願い申し上げます。
ケ) 申し訳ございません。職員の言動に注意致します。

14

