

特別養護老人ホームサンライフ御立 アンケート結果
送信 97通 返信 61通

1 職員の言葉遣いや対応には、やさしさや思いやりが感じられますか。

ア) 個人差があります。 イ) 人によって異なります。 ウ) その時による

施設からの回答

設問1・2【回答】

朝礼後に言葉遣いや対応等のミニ研修を実施していましたが、まだまだ至らない点も多く、今年度より、接遇研修として一年間のカリキュラムを組んで実施し、職員の意識向上に努めております。

2 職員の服装や身だしなみは好感が持てますか。

ア) スボンが長いのか、足が短いのか、それとも意識していないのか。

イ) 身だしなみはいいと思いますが、色が暗い感じがします。

Tシャツなどは、明るい色が感じがいいと思います。

3 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。

ア) 仕事に誠実な方も居られるが、時間が過ぎているのを待っている方、十人十色とはよく言ったものだと思う。女性の方に差異が、強く感じられる。

イ) 対応に個人差が大きくある。いつも笑顔で対応して下さり、あいさつも良く気持ちの良い方とそうで無い方がある。ありがたい気持ちと残念な気持ちと半々である。

ウ) 呼んでもすぐに対応してもらえない。職員は、忙しそうに一生懸命ですが・・・。

エ) 訊ねたい事があっても、ハイとイエしか言わない。無愛想な人がいる。よく話してくれる人もいる。

オ) 笑顔が少ない。暗い。

カ) 不満はございません。ひとつ言えば、日中食べた物で汚れてるのですが、服の汚れが目につきますので、お忙しいと思いますが、宜しくお願いします。

施設からの回答

ア)・イ)・ウ)・エ)・オ)【回答】

ささゆり会の基本理念、サービス10か条をもう一度見つめなおして、誠意をもった対応をさせて頂きます。

施設からの回答

カ)【回答】

自立されている方が、排泄・食事で衣類を汚された場合は、気付くことが遅くなる場合があります。

全職員が業務本位や後回しにせず、汚ればすぐに着替えるように徹底します。

4 食事の献立に満足していますか。

ア) 胃ろう手術していて流動食なので、本人にとって良いのか判断に悩む。

イ) 経管栄養

施設からの回答

ア)【回答】

胃ろうについては、今後、施設としては、できるだけ胃ろうの方を受け入れない方向で考えています。本人にとって何がいちばん良いかを考えれば、後は食事介助で、最後まで対応したいと思っています。

5 排泄に関して、プライバシーの配慮がなされていますか。

ア) 車イスで転んだといって、もう2回も入院して手術しました。足が立たないのになぜ。

「大怪我する程一人で歩けないのですが」と、訊ねると「こちらの不注意です。すみません。」と、いつもいわれます。

施設からの回答

ア)【回答】

転倒してしまった状況と理由も説明します。

6 現在の利用者様の施設での生活は満足できるものですか。

ア) お世話になっているので、なにも言えません。

イ) 色々と目につく所がある。

ウ) 体調のこともあるが、ベッドの中がほとんどである。

エ) 呼んでもすぐ応じてもらえない。

施設からの回答

エ)【回答】

排泄介助に関しては、同時に大勢の利用者様の要望があるなど、すぐに対応できない場合もあり、多少の時間ずれはご理解いただきたいと思います。

その際にも言葉かけには注意を払うよう努めます。

7 その他、施設での生活、介護・看護に関して、何かございましたらご記入下さい。

- ア) 施設には感謝しています。後見者の私たちが、介護の世話になっている状態で、とても面倒見られるものではありませんから。
- イ) 現在の母の状態から言えば、良く皆さんから接して頂いてますから充分でございます。このままで結構です。何かあれば、直ぐ電話連絡下さいますので、安心しています。10年前入所した時に比べましたら、何かと快適になり、特にトイレの臭いが全然無くなり、良かったです。皆さん其れなりに、気遣いされてる事でしょうが、感謝してます。
- ウ) 事務仕事が多いのはわかるのですが、いつも見かけると残念に思う時があります。(ちょっとした事を報告してくれる方は、ありがたい。)
面会の時、ちょっとした事やあった事などを知らせて下さる方、笑顔で対応して下さい方には感謝で一杯です。面会に行きやすい雰囲気は、ありがたいです。
- エ) もう少しゆっくりと、話を聞いて下さればありがたいのですが。

施設からの回答

ウ)・エ)【回答】

平成22年度には各班にパソコンを導入し、記録時間の短縮をめざしています。
ただ、入力業務自体がそのように捉えられることも意識し、個々の対応に余裕が持てるよう気をつけます。

- オ) おやつ時間帯に面会に行った時、入れ歯がまったく無い状態で食べさせられていた事に気づいたが、大丈夫か?と不安に思った。
ヘルパーの人達が暗い。挨拶はするが雰囲気が暗い。

施設からの回答

オ)【回答】

誤嚥の危険性もあることなので、十分な注意をおこないます。

- カ) 入所前は、朝自分で顔を洗い、髪を必ずブラッシングしていました。
入所後は、自分で出来なくなったのか?道具が無いのか不明ですが、いつも髪に寝ぐせがついています。改善方法があれば、お願いしたい。

施設からの回答

カ)【回答】

業務に整容更衣を入れ、身なりの配慮と自分では行えない方の介助を実施していきたいと思えます。自分でおこなえる方についても、できるだけ入所前の日課を入所されてからもおこなえるよう支援させていただきます。

- キ) 職員数が少ないため(法的には合っているだろうけど)、心の安定が得られる程の会話を
する時間がなさそう。手のかかる利用者には声かけがあっても、そうでない利用者には
必要事項のみ。という場合もあります。大変でしょうけど、身体的なケア以上に、精神的な
ケアも積極的に行なってほしいです。職員の人数は、もうこれ以上には増えないのでしょうか。

施設からの回答

キ)【回答】

以前にも説明しましたし、1階のボードにも記載しておりますように、全国平均と比較して、約20%
人員増で介護を行っています。これを金額に換算すると年間約5千万円の支出となります。職員
には関わることの大切さを理解・意識させ、さらに利用者様相互の親睦を深めるようレクリエ
ーション・外出等も充実させたいと思います。

- ク) 季節(その日の気温)にあった服を着せてもらえればと思います。寒い時はベスト一枚はおる
だけでも、見た目もだいぶ違うとおもいます。

施設からの回答

ク)【回答】

服の着用は、健康の管理も併せて注意します。

- ケ) あまり面会に行けないので、月に1回行く時に、担当の氏名がわかれば、どんな様子が聞けて
ありがたいです。いつも変わるのでしたら、ベッドの所に氏名があれば聞いてみたいです。

施設からの回答

ケ)【回答】

居室担当の職員氏名を1階フロアに掲示してありますのでご覧下さい。また訪問時に勤務して
いる職員にも遠慮なくお尋ね下さい。