

福祉サービスに関するアンケート調査結果についての改善策

施設名：愛護苑

令和3年5月

I 【法人、施設経営全般に関する内容について】

《改善してほしい点、気になる点》

- ・ 広報誌を見たことがない。
  - 年3回発行し、入居者ご家族様や地域住民の方々、取引先、行政機関等に配布しております。また、ホームページにも広報誌を掲載しておりますので、機会を見てご確認をお願いいたします。
- ・ 行事内容がわからない。
  - 広報誌やホームページのユニットブログ等でお伝えしておりますので、機会を見てご確認をお願い頂ければと存じます。
- ・ 他の施設の情報をもっと得て参考にしてほしい。
  - 関連のある施設、交流のある施設との情報交換等を積極的に行い事業運営の参考にして参りたいと考えます。
- ・ コロナの為に例年の様に行事が実施されないのが残念です。
  - 新型コロナウイルス感染防止対策に十分気をつけながら、できる範囲の内容で行事を行っております。今後も感染の流行が終息となるまでは新しい形での実施となりますのでご理解願います。
- ・ 入所して1年位でコロナになって面会も出来ず、行事内容等がわかりません。
  - 今後も感染流行がおさまるまでは面会を制限しなければなりません  
が、利用者さんの感染予防が第一ですのでご理解ください。  
行事内容等については広報誌やホームページのユニットブログ等で掲  
示しておりますので、機会を見てご確認をお願いします。

II 【職員の態度、対応に関する内容について】

《改善してほしい点、気になる点》

- ・いつも素っ気ない感じで頼みにくい職員がいる。  
→ 貴重なご意見として承り、各自の言動を見直すよう周知致します。
- ・こちらから質問すれば答えていただけますが、忙しそうなので遠慮してしまいます。  
→ ユニットの職員が介助中で手が離せないような時もありますので、少しお待ちいただくか、他のユニット或いは事務所にいる職員に声をかけて貰えば対応させていただきます。
- ・特に今この時期、生活情報がもっとほしい。会いに行けないので残念です。リモートなど色々あるようですが、認知症には理解できていないみたいです。写真とか生活の様子がわかるとうれしい。  
→ 年3回発行している広報誌やホームページのユニットブログにも普段の様子を掲載しておりますが、今後は利用者さんの誕生日やご家族に書類等を送付する機会に合わせ、お便りの送付を検討しています。
- ・本人の生活状況は連絡帳で知るのみです。  
→ 送迎の際や生活相談員からの連絡、居宅介護支援事業所のケアマネージャーを通して、様子をお伝えする機会を増やします。また気になること等がありましたら、お気軽にお問合せください。

### Ⅲ【日常生活の支援について】

#### 《改善してほしい点、気になる点》

- ・コロナ禍でたりない物、無駄な物、連絡がほしい。  
→ 必要な物や持参いただきたい物がある場合には連絡をさせていただきますので、よろしく願いいたします。
- ・入浴の回数をもう少し増やしてほしい。
- ・入浴の回数を週3～4回にしてほしい。
- ・入浴回数が少ない。  
→ 出来る限り増やしたいと考えておりますが、介助しながらの入浴には時間を要しますし、複数の職員を必要とする特殊浴槽を利用される方も大勢おられますので、現状では難しい状況にあります。また、高齢の方は入浴により体力を消耗し、日常生活や他の活動に影響を及ぼすこともあります。その分、清拭対応の回数を増やすよう検討して参ります。
- ・動けない人、車椅子の人は日常の服装も体操着のようなもので、夜着替えなくてもそのまま休める物でいいと思う。パジャマは無くてもいいのでは？そのような施設もあると聞きます。

→ 愛護苑としては、ご自宅で過ごしている時と同じように、日中と就寝時は服を着替えて過ごしていただきたいと考えておりますが、入居者さんのご希望やご家族の希望も聞きながら、個別に対応して参ります。

・面会出来ないのが残念です。

→ コロナウイルス感染防止対策のため、今後も感染流行がおさまるまでは面会を制限しなければなりません。利用者さんの感染予防が第一ですのでご理解をお願いいたします。

・コロナにてゆっくり面会できていないので様子がわからない。

→ 今後も感染流行が収まるまでは面会を制限しなければなりません。行事内容等については広報誌やホームページのユニットブログ等でお伝えして参ります。またお便り等の作成も検討して参ります。

#### IV【健康面の配慮について】

《改善してほしい点、気になる点》

・記述なし

#### V【余暇活動について】

《改善してほしい点、気になる点》

・新聞が見たい。

・新聞を置いてほしい。

→ 胆江日日新聞と岩手日報の2紙を購読しております。皆さんに読んで頂きますよう配慮致します。

・認知症の場合大変だと思います。意志が言葉で伝えられたらいいのですが。プロの方々にお任せするしかありません。

→ 意思の疎通が難しい方であっても、気持ちを汲み取りながら介助できるように介護技術の習得に努めて参ります。

#### VI【施設の環境等について】

《改善してほしい点、気になる点》

・掃除がされていない事が多い。部屋の床がゴミだらけのことがある。

→ 全職員に気を配るよう徹底致します。また利用者さんの居室の掃除回数を増やすよう、掃除場所や回数を再検討致します。

- ・枕の寝心地が悪いので変えてほしい。
  - 業者からリースしている枕であり、他の枕が良い等の要望がある場合には、ご家族に用意していただくなどの方法で、個別に対応して参ります。

## VII【その他】

### ■自由意見

- ・現在、コロナで思うように本人と会うことができないので、少し不安なこともあります。スタッフのみなさんによくしてもらっていると思いますので、宜しくお願いします。状況がよくなりましたら、施設でも積極的な面会の対応をお願いしたいです。
  - 今後も感染流行が収まるまでは面会を制限しなければなりません。制限解除の時期については状況をみながら判断致します。
- ・施設にお願いして一年位で何も出来ず、早くコロナが収まり面会にいけるようになるまで、どうか宜しくお願いします。又家族に対しても要望等がありましたらお聞かせ下さい。
  - 今後も感染流行がおさまるまでは面会を制限しなければなりません。が、ご了承ください。
- ・よその施設は看取りがあるのにどうしてないのか不思議です。看取りがあるようにお願いします。
  - 看取りを行わないという訳ではありませんが、施設での看取りは医療機関の協力が不可欠であり、現在の嘱託医や愛護苑の看護職員の体制的に難しい部分もあります。今後、医療機関との協議を行い、ご家族からの要望があった際にスムーズに対応できる体制を構築して参ります。
- ・皆さんいつも忙しそうにしているので、人手不足なのだと思います。余裕のある雰囲気がほしい。
  - 職員確保が難しい状況にあることは事実ではありますが、職員の資質向上を図り、利用者さんやご家族にゆっくりと安心していただけるような環境づくりに努めて参ります。
- ・職員の皆様が日々、頑張ってお対応している事に感謝しております。コロナの中で大変でしょうが、宜しくお願い致します。
  - お心遣いに感謝いたします。今後ともご協力頂きますよう、宜しくお願い申し上げます。