

社会福祉法人愛護会

『令和3年度福祉サービスに関するアンケート調査結果』についての対応策

施設名：静山園

令和4年4月

改善してほしい点、気になる点

- ◆コロナの事もあり足が遠のいています。担当の方が代わり、最初は電話がありましたが夏頃からは電話もなくなりました（たぶん元気だとは思っていますが）。連絡がない事は良いのか、悪いのか…。

【対応策】

担当の変更に伴い連絡が無かったというご指摘をいただきました。ご家族様への状況報告につきましては、月に1度以上電話にてご連絡差し上げるよう担当職員に周知しておりますが、このたびは連絡が不十分だったようでご心配をおかけしました。各担当にはあらためて周知し、定期連絡を通じご本人様の様子をしっかりお伝えし、ご家族様に安心いただけるよう取り組んでまいります。

- ◆園便りですが、コロナ禍で忙しいのか手に入りませんでした。郵送して頂く事はできないでしょうか。
- ◆コロナ禍で園便りを頂けないのが寂しいです。
- ◆愛護会の会報は年に2回くらいが良いと思いますが、静山園の園便りの発行回数をもう少し増やして頂きたいです。コロナ禍で面会も禁止され、行事もなくなり、園内での様子は職員の方からのお電話と紙面だけが頼りです。

【対応策】

ご指摘ありがとうございます。園だよりについては、年に3回発行しご家族の皆様へに発送させていただいておりますが、遅れることやお手元に届かないこともあったのかもしれないかもしれません。お詫び申し上げます。ご家族の皆様のお手元に確実に届くよう、最大限配慮いたします。担当職員から、利用者さんの状況とあわせて園便りを発送した旨もお伝えするようにいたします。利用者の皆さんの日頃の様子や行事の様子などは静山園のブログにもアップしておりますのでご覧になっていただければ幸いです。

- ◆横の連絡がうまくいっていない様に思われます。

【対応策】

職員の連絡は、毎日朝会や夕会または、掲示板を利用して連絡を密にしています。これからも、今まで以上に連絡を密に職員のコミュニケーションを今まで以上に築いていきたいと思っております。

- ◆忙しいと思いますが、施設での生活の様子を電話もしくは書面でいただきたい。

【対応策】

ご家族様への電話連絡につきましては、毎月行うように各担当には伝えておりましたが、ご連絡が不十分だったようでお詫び申し上げます。帰宅がままならない現在の状況においては、特にも利

用者様の様子が気になることと思います。定期的な電話だけでなく書面等による連絡、ホームページの充実等も進めて参ります。

◆言葉遣いが悪いと感じた時がありました。

【対応策】

ご指摘いただきましたことは職場内で周知をはかり、職員1人1人がより良い接遇を意識し親切で丁寧な対応をするよう努めてまいります。

◆身だしなみはまだまだアドバイスが必要。暑い、寒いを本人に確認してほしい。

【対応策】

ご指摘の通りです。生活担当職員を中心にご本人さんへの声掛け確認を継続してまいります。

◆ご飯のおかわりをさせて下さい。(帰省したときは必ずおかわりをするので)

【対応策】

施設での食事は糖尿病、高脂血症等の病気や年齢等により基準となる摂取カロリーが決められております。その中で、利用者さん全員に満足頂けるよう配慮しております。

利用者さんの楽しみである「食」を大切に考え、月1度程度ですが、外食が出来るようになるまでは、お弁当を購入して楽しんでいただいたりもしております。

お家に帰って楽しい雰囲気の中、つつい食が進むこともあるかと思ひます。食べすぎない程度でのおかわりを楽しませていただければと思ひます。

今後も、目でも楽しめる、満足して頂ける食事を提供していきたいと思ひます。

◆体重測定の時、裸にして体の全体を見てほしいです。今回の皮膚病は本人が訴えられない分、遅れをとったと思ひます。

【対応策】

全身状態のチェックというご指摘を受けました。この件については、入浴時に職員がついておりますので気が付けると思ひます。今回の寄生虫感染症については、アレルギー性の疾患を持つ利用者さんが多く原因特定のため、アレルギー検査をしたところダニ、カビ、動物性のもの、各種花粉などの結果が出ました。そのため、居住棟内(居室、換気扇、トイレなど)の徹底した清掃と消毒を行った後であったため、考えが及ばなかったと思ひます。利用者さん、ご家族の皆様は大変申し訳なく思ひます。今後は症状に気が付いた時点での通院を心がけます。

◆いつも短時間の滞在なので、今度何人かのグループでも良いのですが、避難経路などの案内や説明をしてほしいと思ひます。園の中の事をもっと知りたいと思ひます。

【対応策】

移転改築から23年が経過し、修繕箇所だけでなく、利用者の皆様の高齢化、重度化に伴う安全面での配慮事項も増えている現状にあります。利用者の皆様にはご不便なく安全にして過ごしていただけるよう、今後とも適宜対応して参ります。また、施設として毎月さまざまな災害を想定した防災訓練を実施しております。利用者の方々の生活環境や、災害時の避難経路についてのご案内は随時お受けしておりますので、来園された際にはお気軽にお声がけいただければと思ひます。