

皆様から頂いた各項目のご意見と回答及び改善対策

特別養護老人ホーム えるむ

問2. ご家族への連絡は、必要時に的確に行われていると感じられますか？

(ご意見内容)

・どんなことをどんなふうに伝えてもらうかということについては、これからもお互いに意見交換をしながら内容を詰めていけたらいいかなと思います。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

ご説明や依頼などに関する伝え方において、説明不足や家族様とのコミュニケーション不足からご不便をおかけし申し訳ありませんでした。今後も説明や依頼は誠意を持ってご説明できるように日々研鑽してまいります。またご家族様とのコミュニケーションを通して、意見交換ができるよう努めてまいります。

問4. 毎月、送付している『こちらえるむです』は、施設での暮らしが伝わり、楽しめる内容と感じられますか？

(ご意見内容)

・写真が小さいので分かりにくい。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

『こちらえるむです』を作成するにあたり、できるだけ多くの日常生活の様子をご家族様にお伝えできればと考え、作成させていただいた結果、写真が小さくなり、申し訳ありませんでした。今後、ご希望にお応えできるよう作成に努めてまいります。

(ご意見内容)

ケアコラボで配信していただければ十分です。コメントも1ヵ月分をまとめて同様にアップしていただければと思います。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

毎月発送させていただいている『こちらえるむです』の担当者コメントを読んでもいただき、ありがとうございます。「ケアコラボ」という介護ソフトは、ご家族様の希望に応じて公開させていただいており、今後も介護記録として活用させていただきますので、介護記録として読んでいただければ幸いです。担当者コメントにつきましては、1ヵ月の様子を写真と一緒に『こちらえるむです』として記載させていただいておりますので、今後も楽しみにしていただけると嬉しく思います。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

口の中が非常に汚く、白いものが歯にびっしり付いていました。家族でスポンジを使ってゴシゴシ取り除きました。認知症が進むと、歯磨きもなかなか思うように支援を受け入れてくれないのだと思いますが、誤嚥の可能性も高まりますので、また見ていただけたらありがたいです。よろしくお願い致します。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

口腔ケアがしっかり行えておらず、不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。口腔ケアの方法をスタッフ間で確認し、適切な口腔ケアを行えるように改善してまいります。

(ご意見内容)

今回、母の転倒事故については大変残念なことでしたが、その後丁寧に原因を調査し、対策を立てていただいたのでよかったです。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

この度は転倒事故が発生し、誠に申し訳ありませんでした。ご本人様には怖い思いや痛い思い、不安感を抱かせてしまい、ご家族様にも多大なるご心配をおかけし、お詫び申し上げます。今回の介護事故を受け、スタッフ個別のケアチェック、作業手順書の見直し、研修での事例検討、会議内での事故の振り返りなどを全スタッフで行いました。事故の重大性を再認識し、引き続き再発防止に努めてまいります。この度は転倒事故が発生し、誠に申し訳ありませんでした。□

ご利用者から頂いたご意見, ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

ドライブに行きたい。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

外出の機会が持てておらず、申し訳ありません。希望を確認させていただいた翌月に外出をさせていただきます。今後もできるだけ外出できる機会を支援できるように努めてまいります。

(ご意見内容)

食事の量を増やして欲しい。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

毎食満足していただけるように食事を提供させていただいておりますが、現傷病や既往歴によって制限させていただく場合がございます。食事量の減量はその都度ご本人様に説明をさせていただいておりますが、代替品も含め希望に添えるよう各関係部所や医師と連携を密に図り、満足していただけるように努めてまいります。

記のようなご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉も多数頂きありがとうございました。今後とも、ご入居者、ご家族の皆様にとって、安心・安全なサービス提供と、いきいきとした暮らしの支援に努めてまいります。どうぞ、よろしくお願い致します。

特別養護老人ホーム えるむ
施設長 古川 純
部 長 松野 秀隆

皆様から頂いた各項目のご意見と回答及び改善対策

えるむショートステイ

問3.“えるむショートステイ連絡帳”の内容は、わかりやすく充実したものとなっていますか？

(ご意見内容)

・食事摂取量が自力で不十分な利用者には食事量の記載をお願いしたいです。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。詳しい様子をお伝えできておらず、申し訳ありませんでした。全てのご利用者様のご家族にえるむショートステイ連絡帳の記載内容に関する聞き取りを行い、ご希望に添った、えるむショートステイ連絡帳が作成できるようにさせていただきます。

(ご意見内容)

・排便(最終)の有無が抜けていました。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。“えるむショートステイ連絡帳”の最終排便欄に記載できておらず、申し訳ありませんでした。記載漏れが起こらないように確認を徹底してまいります。

皆様から頂いたご意見, ご要望と回答及び改善対策

・特にご意見等は聞かれませんでした。

ご利用者の聞き取り調査からのご意見, ご要望回答及び改善対策

(ご意見内容)

・特にご意見等は聞かれませんでした。

上記のようなご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉も多数頂きありがとうございました。今後とも、ご利用者のいきいきとした暮らしの支援に努めて参ります。どうぞ、よろしくお願い致します。

えるむ ショートステイ

施設長 古川 純
部長 松野 秀隆

皆様から頂いた各項目のご意見と回答及び改善対策

グループホームえるむ

アンケートでお答えいただいた各項目のご意見については、ご指摘などはありませんでした。

皆様から頂いたご意見, ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

・衣類は夏ものと冬ものに分けてもらっていますが、夏でも冬ものを着ている時があります。面会できるようになったので、整理される時には家族も参加させてもらえたらと思います。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。ご入居者の衣類調整については、スタッフが都度対応させて頂いていますが、行き届いていない場面があり、申し訳ありませんでした。季節に合った衣類調整ができるようにグループホーム内で周知させて頂きました。また、衣類調整が必要なご入居者のタンス内には季節外の衣類が入ったままにならないように、整理を行います。ご家族にもご協力頂ける場合は、一緒にタンス内の整理をお願いできれば幸いです。

ご利用者から頂いたご意見, ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

・外の空気を吸いに外へ出たいな。

(回答／対策)

ご意見ありがとうございます。

天気の良い日には、ベランダや空庭などで外気浴をさせて頂いたり、ドライブに出かける機会を作り今後もリフレッシュできる機会を作り続けていきたいと思っております。ご希望の外出先があれば、スタッフにお声掛け下さい。

上記のようなご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉も多数頂きありがとうございました。今後とも、ご利用者のいきいきとした暮らしの支援に努めて参ります。どうぞ、よろしくお願い致します。

グループホームえるむ

施設長 古川 純
部長 細川 和導