

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1. 新型コロナウイルス感染症による対策について、ご入居者、ご家族に対してケア、配慮がなされていると感じられますか？

(ご意見内容)

・日常の生活状態は見られませんが、以前から見受けると、コロナ禍の中でさらに気を使っていると思います。スタッフの方も私生活でも気を付けていると思います。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

コロナ禍において、面会謝絶の対応をさせて頂いた以外に、スタッフには、出勤時の検温、手指消毒の徹底をしております。私生活におきましても、制限は設けておりませんが、高齢者と接する仕事をしているという自覚を持ち、日々行動させて頂いております。

(ご意見内容)

・テレビ面会、特にケアコラボは面会解除後も継続して頂ければ家族は有難いです。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

コロナ禍が終息しても、ケアコラボの家族公開は継続させて頂きます。まだまだ至らない点、活用が不十分な事もあると思いますが日々精進していきます。

(ご意見内容)

・特定の家族面会(人数制限等)はできないでしょうか。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

19.3から新型コロナウイルスが流行し、面会謝絶という対策をを取らして頂き、8月が経ち、ご利用者ならびに、ご家族やご友人には大変ご迷惑をおかけしております。さて20.11.16より条件付ではありますが、面会制限を解除をさせて頂く事を決定いたしました。今後の動向では再び面会制限をかける可能性も残っております、ご利用者ならびにご家族、またスタッフの安全面に配慮しながら今後もご家族の希望に添えるように検討をしていきます。

問2. ご入居者、ご家族の意向に沿った支援内容が計画されていると感じられますか？

(施設サービス計画書、外出支援等含む)

(ご意見内容)

・先日は、外出で6ヵ月ぐらいいくぶりに元気が見られました。ありがとうございます。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

20.10より“思い出の場所に行こう”という企画をさせて頂いております。コロナ禍においても、生活を守り体調に配慮させて頂きながら、今後も外出をさせて頂きたいと思っております。月に外出できる人数に限りがございますが、ご利用者が望まれる外出の計画を今後も検討していきます。

(ご意見内容)

・特養版を見させてもらい、色々催しされている様子大変だと思います。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

ご利用者が日々生活を過ごされている中、スタッフとして、専門職として、生活を支える支援をさせて頂いている事を特養版のこちえるを作成させて頂いております。至らない事はあると思っておりますが、楽しみに見て頂ければ幸いです。

(ご意見内容)

・外出支援ありがとうございます。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

感謝のお言葉有難うございます。現在、コロナ禍において外出が難しい状況ではありますが、今後も外出をできるように検討して行きます。

問3. 必要な連絡(傷病等)や相談に対して、迅速に対応していると感じられますか？

(ご意見内容)

・ご苦勞を掛けていると思います。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

連絡、対応時に至らない事があり、ご家族にご迷惑をおかけしており、申し分けございません。

今後も、連絡をさせて頂く事があると思いますが、適切に伝えられるよう、日々勉強をさせて頂きます。

問4. 事務所での受付対応(来訪時・電話対応等)は好感が持てる対応と感じられますか？

(ご意見内容)

・言葉使いや、電話での対応も丁寧で気持が良いです。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

事務所での受け付けは、施設の顔として皆様に対応させて頂いております。至らない事もあると存じますが今後も、好感を持って頂ける対応を心掛けてまいります。

問5. 毎月、送付している『こちらえるむです』は、必要な情報が伝わり、楽しめる内容と感じられますか？

(ご意見内容)

・担当ケアワーカーからのコメントをいつも楽しみにしております。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

担当ケアワーカーとして、日頃から関わらせて頂いている事がご家族に届き、楽しみにして頂いている事は励みとなります。今後も、担当ケアワーカーとしてご家族に楽しみにして頂けるコメントを届けて行きます。

(ご意見内容)

・オンラインを使えないので、写真で元気な様子が見られて安心しています。また、コメントがいつも母の様子が伝わりホットしています。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

オンラインという方法を使うこととなり、ご家族には大変ご迷惑をおかけしております。オンライン以外にもご本人の状態や状況が分かるように、今後もコメントを記載させて頂きます。

(ご意見内容)

・毎月楽しみにしています。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

ご家族に楽しみに待って頂けており、ありがとうございます。今後も楽しみにして頂けるように作成をさせて頂きます。

(ご意見内容)

・面会ができないので、特養を楽しみにしています。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

面会ができず、大変ご迷惑をおかけしておりますが、その中でも、「こちらえるむです」を楽しみにして頂きありがとうございます。今後も、皆様に楽しみを待って頂けるように作成をします。

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、ご入居者の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。

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

問1.新型コロナウイルス感染症による対策について、ご入居者、ご家族に対してケア、配慮がなされていると感じられますか？

(ご意見内容)

・感染防止のためには外部との接触をシャットアウトすることが一番とは理解します。母本人もさほど何も思っていないだろうとも思っていますが、家族にしたらどうしたらよいのか分からない状態です。オンラインでは母がどれだけ理解しているのか。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症による対策として面会制限を実施しており、ご家族様、本人様にはご迷惑をおかけしていること、大変申し訳なく感じております。10月末に、厚労省より面会制限緩和についての方針が打ち出されました。それを受け、11/16より条件付ではありますが面会を再開しております。自由に面会をして頂くまでは、まだ時間がかかるかと思いますが、ご了承下さいますようお願い申し上げます。

問5.毎月、送付している『こちらえるむです』は、必要な情報が伝わり、楽しめる内容と感じられますか？

(ご意見内容)

・印刷されている写真がもう少し鮮明だと見やすいです。

(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』に使用している写真についてはデータを圧縮している為、画像に不鮮明なところがあり申し訳ありません。今後、写真を使用する際には、鮮明に印刷されるように調整を行います。

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)

・爪やヒゲなど伸びていないか、小まめにチェックしてやってほしいです。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

整容面がしっかりと行えておらず、申し訳ありません。爪に関しては、入浴後に切ることができるように再度、指導を行ってまいります。髭に関しても、起床後に髭剃りを行えるよう、声掛けやお手伝いをさせていただきます。

(ご意見内容)

・コロナで部屋に入ることができない為、服の衣替えを手伝ってやってほしいです。

(病院行きで迎えに行くと、真夏に冬服を着ていた為)

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

衣類の調整がしっかりとできておらず申し訳ありません。担当のスタッフを中心に、タンス内の衣替えを行っております。足りない衣類などがある際には、持参して頂けるように依頼させていただきます。

(ご意見内容)

最近、少しだけ気になっているのが、受診時に会おうと食べこぼしなどで服が汚れていることが多いと感じることです。食べる力が衰えてきたのだなと思っています。食事の時に必要なタオル等がありましたら、教えてください。出かける日は少し気にして頂けると嬉しいです。今後もお世話になりますどうぞ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。

受診時の服の汚れに気付かず、申し訳ありませんでした。服が汚れている時は、都度更衣して頂けるように対応しております。食事後に見落とすことが無いように、スタッフへの指導を行います。また、必要なタオル等がある場合には、こちらから声をかけさせていただきます。

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)

外になかなか出れないので、外に出たい。

(回答/対策)

ご意見ありがとうございます。

新型コロナウイルスの影響で、外出支援があまり行えていないこともありご迷惑をおかけしています。ベランダや空庭、近隣の散歩等の支援ができるようにスタッフ一同で考え、対応していきたいと思っております。

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まいります。どうぞ、よろしくお願い致します。

施設 長 古川 純
部 長 細川 和 導