

「令和6年度サービスに関するアンケート」集計結果を踏まえた今後の取組み

設問「2. 言葉づかいや態度、電話対応や受診・面会時の対応など、職員の接遇は
いかがですか」

設問「改善してほしい、希望するサービスなどありましたらお聞かせください」

○いただいた意見

- ・部屋での面会がしたい。
- ・面会時の場所が玄関ホールで会話の内容が事務所まで聞こえているのではないのでしょうか。できれば個室があったらいいなと思います。

●今後の施設の取組みなど

- 感染症対策として、玄関ホールでパーテーション越しの面会を継続させていただいています。新型コロナウイルスの感染力や高齢者の重症化リスク、多床室（4人部屋）の施設環境を踏まえ今後も現在の方法を継続していきたいと考えていますが、よりよい面会環境としていくために設備の改修なども含めて検討していきます。
- パーテーション越しの面会となるため、ご利用者の身体状態等によっては聴こえにくい状況もあります。マイクとスピーカーを活用していますが、必要に応じて会話などのお手伝いをさせていただきます。
- お部屋での面会は、4人部屋で他ご利用者も生活されていらっしゃるプライバシー空間であることから今後も控えさせていただきます。

○いただいた意見

- ・施設電話の保留音を今より静かなメロディに変えたらと思います。

●今後の施設の取組みなど

- 電話機メーカーに相談しましたが適当なメロディがなく変更することが出来ませんでした。保留する際はできるだけお待たせすることがないように心掛けていきます。音量が気になる際は、お手数ですがご自宅の受話音量を調整いただけると助かります。

○いただいた意見

- ・面会予約の際「当日は受け付けていない、皆そうしてもらっているんでおねがいします」とかなり強めの口調で言われた。ルールを知らなかったこちらが悪いが、面会制限は施設の都合であり家族側へのお願いであると思う。お願いする口調ではなかった。言葉遣いひとつで施設の印象もかわると思う。

●今後の施設の取組みなど

- 職員の電話対応・言動にて、ご不愉快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。今後このようなご迷惑をおかけすることのないよう、事務所職員の電話対応を含めた接遇はもちろん、ご利用者への支援に携わる事業所職員一同、サービスの向上に誠心誠意努力してまいります。引き続きのご支援ご協力を心よりお願い申し上げます。

設問「4. 職員はご本人やご家族等のご要望に対して迅速に対応していると思いますか」

○いただいた意見

- ・暴言や暴力など少しでも抑える事ができるお薬が処方されますが、ある程度期間経つとその言動も治る時がくるかと思ってます。時期を見てお薬の処方見直しもあってもいいかと思えます。会話や笑顔まで無くなると寂しさを感じます。せめて表情の変化だけでも感じられたら面会も報われる気がします。

●今後の施設の取組みなど

→ご心配をおかけして申し訳ありません。症状を緩和するお薬は、ご利用者の心身のご状態と他ご利用者への影響、服用後のご状態などを踏まえ、ご家族様とともに医師に相談して処方されています。不安や心配は尽きないと思われま。今後もご家族様への経過の報告や相談をより丁寧に行っていきます。

設問「6. よねやまの里のホームページをご覧になったことがありますか」

○いただいた意見など

・60%を超える方が、「みたことがない」という回答であった。

●今後の施設の取組みなど

→皆様にご覧いただけるような内容の更新とともにご案内を適宜行っていきます。

また、インターネット環境の問題でみることが出来ない方も多いことから、広報誌も引き続き皆さまのお役に立てる内容となるよう工夫していきます。

* ホームページ <https://matunami-fukushi.com/>



設問「7. よねやまの里だよりや近況報告の手紙（特養のみ）の内容はいかがですか」

○いただいた意見

・写真に日付の入るプリントを願います。

●今後の施設の取組みなど

→カメラの機種等により対応できない場合もありますが、写真裏面に撮影時期を記載するなどしていきます。

設問「食事についてご意見・ご要望、ご質問等はありませんか」

○いただいた意見

・麺類を増やして欲しい。

●今後の施設の取組みなど

→麺類やパン食は大変好評をいただいておりますが、ご提供は月に1度、麺類が20日の夕食、パン食が10日の昼食となっています。いずれの食品も身体機能（嚥む・飲み込みなど）が低下した高齢者は誤嚥や窒息の危険が高く、施設での提供は約3~4割の方に留まり、他6~7割の方は別の献立での提供になっています。そのため、麺類やパン食のご提供回数を増やすことは困難な状況もありますが、皆さまの嗜好に少しでも応えられるように、個別の買い物購入や出前の活用、施設の調理企画など工夫していきます。

○いただいた意見

・全部ムース食より少し形のある食事にしてほしいです。様子をみながらですが、折々（行事など）工夫されており、彩りもよくて食す人への思いやりを感じます。

●今後の施設の取組みなど

→美味しくかつ安全に食べられるように、食事の形態はご利用者の身体機能（嚥む・飲み込みなど）や嗜好等によりご家族とも相談して提供しています。ムースやソフト形態の食事は見た目では食材の形を感じてもらうことが難しいですが、調理方法の見直しや食材の工夫を継続し、皆様にご満足いただけるように取り組んでいきます。

食事形態や食事の様子などは、お求めに応じていつでもお応えさせていただきますのでお気軽にお問い合わせください。

○いただいた意見

・デイサービスも利用しているのですが、食事内容が異なるようなことを言いますが、そんなことありますでしょうか？思い過ごしだよ、同じだよと対応しております。

●今後の施設の取組みなど

→ご対応ありがとうございます。デイサービスの昼食は、施設の献立「主食・主菜・副菜・飲み物」に加え、『副々菜（卵焼きや煮豆など）』を追加した献立となっています。

設問「改善してほしい、希望するサービスなどありましたらお聞かせください」

○いただいた意見

・足の爪など切ってほしい。

●今後の施設の取組みなど

→ご心配おかけし申し訳ありませんでした。爪切りは主に入浴後に行っていますが、爪と皮膚の癒着、硬く厚くなった爪など、これからも気をつけて対応していきます。また状態によっては巻き爪など医療行為となる爪切りは、医師とも相談して対応していきます。

○いただいた意見

・明るいお部屋と暗いお部屋があるので時々は交換していただきたい。

●今後の施設の取組みなど

→お部屋の調整は、ご利用者の身体状況やそれに伴う介護ニーズと施設環境、ご利用者間の人間関係等を踏まえ総合的に判断して行っています。お部屋の変更等に伴う環境変化は、ご利用者に大きなストレスになることがあり慎重に判断していますが、対人関係を含めてご要望や心配事等がございましたら適宜検討していきますので何なりとご相談ください。

○いただいた意見

・天候の良い日は、敷地内の散歩くらいしたい。読書本の入れ替え。

●今後の施設の取組みなど

→散歩や運動など、皆さまの体調に留意して柔軟に行える体制づくりを進めてまいります。書籍の入れ替えについて、施設での購入のほか、事業所での寄付を更に募るなど進めてまいります。

○いただいた意見

・本人と会話が成立しないので普段どのように過ごしているか、どういうタイミングでどなたにお聞きすればいいでしょうか。聞いてみたいです。

●今後の施設の取組みなど

→介護支援専門員による電話や介護職の手紙等により定期的にお知らせさせていただきますが、お問い合わせにもいつでも担当職員が応じますので、お気軽にお電話、または事務所職員にお尋ねください。