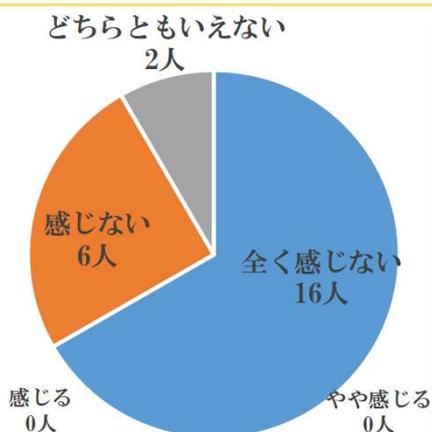


1. 職員の態度や言葉遣い、身だしなみで介護に対して不安や不快に感じることはありませんか？



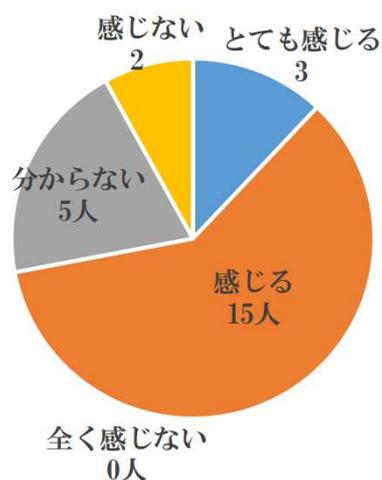
ご意見

- ①丁寧に対応していただいています。
- ②やりとりをする複数の職員がみな言葉使い身だしなみがしっかりしているから。
- ③初回手続き等でお伺いした際、丁寧に対応して下さいました。
- ④いつ行っても(電話の時も)スタッフの方の挨拶が感じが良い。
- ⑤スタッフの方々は皆親切です。
- ⑥いつも清潔で規律正しい態度であり、安心しております。
- ⑦面会に行っても一度も嫌な気持ちで帰ったことはありません。
- ⑧いつもハキハキと元気に丁寧に対応していただいております。
- ⑨礼儀正しく親切に接していただいている。

いわやより

今後も、ご利用者及びご家族に安心してご利用いただけるように「真心を込めて、そして信頼を」理念に丁寧な対応を心掛けてまいります。

2. ご利用者の様子について、入所前と比べてお元気になられたと感じますか？



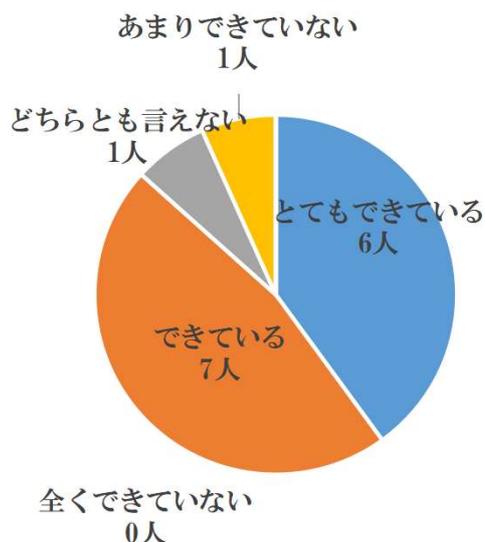
ご意見

- ①心のこもった態度で接して頂き信頼して安心しているようです。
- ②相変わらず口が減らないが以前より健康的になっている。
- ③その後訪問していないので分かりませんが、特に異常の連絡等ないので問題ないかと思っております。
- ④元気が維持されています。維持されているということは、しっかりと関わりを持って下さり、心を使っているからだと思います。体も介護スタッフ・看護スタッフ・リハスタッフの方々がしっかり対応して下さいているからだと思います。
- ⑤入所前と比べて元気になったかは分からないのですが、毎日元気に過ごせている様子なので安心しています。
- ⑥身体面に関しては、しっかり歩けるようになったと思います。(面会時に感じる)認知的な事・短期記憶面で忘れっぽくなるように思います。
- ⑦規則正しい生活が出来ている事は周りに人がいるので寂しく過ごす事もないので。
- ⑧話し方、顔の表情など。
- ⑨外出もさせて頂き適時リフレッシュさせてもらってます。
- ⑩分からないが今の状態が維持出来れば充分だと思うから、徐々に認知はすすんでいると思います。お手数をおかけしていると思いますが食事面でもムラがあるようですが、「何とか食べていただけるようにするのが私達の課題です。」と話していただき、ありがとうございます。
- ⑪長期間の利用で段々認知症が進んでいます。
- ⑫少しでも不調があると病院での治療を施していただき安心してます。
- ⑬入所前は覇気がなかったが入所後2週間目に面会に行った際表情が変わったと感じた。

いわやより

個別機能訓練や生活の中でのリハビリ、活動を通じて心身機能の維持や向上に繋げられるような関わりを心がけております。認知機能の低下などを防げるように、個々のご利用者に応じた個別の活動に力を入れ、今後ともご利用者の持つおられる力を引き出し、その方らしく過ごしていただけるように支援してまいります。

3. 職員は、ご利用者の体調の変化や日々の様子などを、電話連絡や家族様が来所された時にご報告ができていますか？



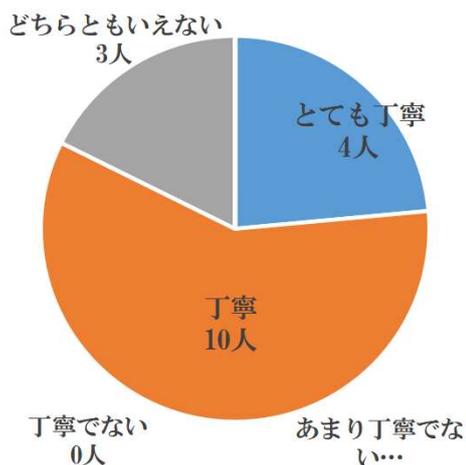
ご意見

- ① 面会時等に話していただいております。
- ② 面会時にケアマネさん・介護スタッフの方・支援相談員の方が普段の状況を伝えて下さいます。必要があればTELで看護師さんも状況を教えて下さるので安心します。
- ③ 何かあれば連絡いただいているので問題ないかと思います。
- ④ 具合が悪い時等、熱や食欲、本人の要望などこと細かに伝えていただいております。
- ⑤ 電話連絡・来所時にお話して下さっています。
- ⑥ 毎回お電話を頂きありがたく思っております。
- ⑦ いつもご親切に電話で報告していただきますので安心しております。又面会の時にも様子などを、お聞きする事ができ感謝しています。
- ⑧ 担当の方にお会いできた時は「元気にされています」と話していただいております。
- ⑨ 面会時に普段の様子を教えてもらえるので助かります。
- ⑩ 洗濯物を取りに行った際にも様子を伝えて下さる。
- ⑪ こちらが確認しないと職員からの自主的な報告はない。

いわやより

職員からの報告が不十分であったこと、申し訳ありません。今後、ご家族が来所された際には職員よりご利用者の日々の様子をお伝えさせていただくように努めてまいります。いわやの里のホームページにも動画やブログを掲載させていただいております。リハビリや季節行事など施設内の様子を少しでも分かりやすくお届けできるように努めてまいります。

4. ご利用者の洗濯物の取り扱いが丁寧に行えていますか？



ご意見

- ① 月に1回の面会しかできていないので、ここはよく分かりません。
- ② 着ている服が綺麗
- ③ 業者様を利用しているため、大丈夫だろうと判断しています。
- ④ 洗濯物に関しては業者さんにお任せしているので分かりません。
- ⑤ 袋に名前を付けて、その後小分けして下さっていて、汚れた物に対しては水洗いして下さっていて、とても助かります。
- ⑥ いつもきちんと丁寧にたたんでいただいております。
- ⑦ 入居以来一度も洗濯物を見たことがありませんので、親切にいただいていると思っています。
- ⑧ コンパクトにまとめられています。
- ⑨ 受渡し等の管理がしっかりできております。
- ⑩ いつも汚れ物も丁寧に畳んでいただいでそれぞれ袋に入れていただいております。時々粗相をしてご迷惑をおかけしているようですが、それも丁寧に洗っていただき申し訳なく思っております。
- ⑪ 季節外の物もきちんと整理して返却いただいております。
- ⑫ 汚れて物を下洗いで分けて入れてくれている。
- ⑬ 上下揃いのパジャマが片方なくなるが、多少はやむなしと考えている。

いわやより

⑬について、申し訳ございません。衣類の取り違いや返却できていないなど不具合があった際には、お手数をおかけしますが職員へお声掛けください。都度、原因の追求と再発防止策の検討を行ってまいります。

5. いわやの里のホームページにご利用者の日々の様子を動画で挙げています。今後もいわやの里での活動やリハビリの様子を知っていただくために更新していく予定です。動画の内容についてリクエストなどございましたらお聞かせ下さい

ご意見

- ①リハビリでの場面もUPLして頂くと本人の毎日様子がよく分かると思います(想像できる)ますので、お願いしたいところです。
- ②まだ拝見しておりませんので是非とも見たく思いました。(すみません、ホームページ知りませんでした。ごめんなさい。)
- ③私にはできない事ばかり。日々ありがたく思っております。
- ④いつもありがとうございます。
- ⑤拝見しております。母が映っていると嬉しくなり何度も巻き戻して家族で見直しています。本当に毎日の日常の様子を映していただくだけで充分です。

いわやより

ご希望をいただき、12月にリハビリの様子を撮影した動画をいわやの里のホームページにアップ致しました。今後もリハビリの様子や活動の様子などご利用者の日々の様子をお伝えできるように取り組んでまいりますので、ご覧いただけると幸いです。

6. その他で気になった事、ご要望などご自由にご記入下さい。

ご意見

- ①息子である私が遠方に住んでいるにもかかわらず、施設の皆様のご理解により本人が楽しく快適に暮らせています。
- ②特に関連病院であるとはいえ、入退院の対応をスタッフの方でやっていただいていることは非常にありがたいことです。感謝いたします。
- ③天気の良い日は外で面会ができればと思います。
- ④いつもお世話になりありがとうございます。本人からも皆様に良くしていただいていると聞いています。親切にいただき喜んでます。
- ⑤とても良くしてもらっています。ありがとうございます。
- ⑥すべてにおいて感謝。ありがとうございます。
- ⑦家族が出来てない事をきめ細かく親切に対応して頂きまして本当に感謝しております。本人からも良くしていただいていると聞いており貴施設のご対応には心から有難いと思っております。これからもよろしく願い致します。
- ⑧いわやの里様でお世話になってる事を、とても感謝しております。ありがとうございます。
- ⑨いつまで入所させていただけられるのでしょうか？

いわやより

⑨に関して、ご入所期間についてはリハビリの進捗状況によっても異なりますので、ご利用者本人及びご家族と施設ケアマネジャー、支援相談員などで面談を行い調整を行います。個別の対応となりますので、ご不明なことは施設ケアマネジャーまたは支援相談員にお問合せ下さい。屋外での面会につきましては気候を確認しながら検討させていただきます。今後もご利用者およびご家族の方に安心して、ご利用していただけるように努めてまいります。