

【入所サービス】

- ✓ リモートアクセスは、本人に理解力が持てない為、外側と内側でガラス越しの対面方式でスマートフォンのスピーカーを使用する等これからのコロナとの関りの仕方に変化と、スムーズに簡単に会える日が来る事を願っています。
- ✓ (WEB面会は)忘れられるといけないので、1ヶ月に1回~2回はしたいです。
- ✓ 時間が関係なく面会できればうれしいです。
- ✓ WEB面会は機会が限られていて利用できないので、1日も早く対面で会える工夫をして頂けると幸いです。
- ✓ コロナで会えないのが残念です。少しでも会えると嬉しいです。
- ✓ いつもお世話になります。職員の方の方も気持ちよく対応して下さい大変感謝しております。コロナで会えないのは残念で様子が気がかりです。

➤ 面会についてたくさんのお言葉を頂きありがとうございます。施設としても利用者様がご家族様に会えない時間が長くなること大変心苦しく申し訳のない気持ちが堪えません。

当施設では引き続き十分に感染対策をさせて頂き、利用者様が安全に生活でき、より満足度の高いサービス提供が出来るよう努めて参ります。

面会の在り方につきましては今後も近隣のコロナ感染の状況を見ながら検討して参りたいと考えます。

ご家族の皆様につきましては面会制限のご協力誠にありがとうございます。

- ✓ 病院を受診する際に、前日に連絡を頂くが内容は分かっているので当日の説明のみでよいのではないかと。又、連日の受診にも関わらず同じことの繰り返しの連絡を頂いた。マニュアルに沿っているのかもしれないが、臨機応変にされたほうがよい

➤ コロナ禍になってから病院受診をする際には受診に付き添って頂くご家族様へ前日のご連絡をさせて頂いております。ご家族様の体調も含めての確認をさせて頂いておりますので、ご入所頂いている利用者様が安全に生活できますようにご協力の程よろしくお願いたします。

- ✓ 施設の利用料をもう少し見直して頂きたいと思っております。

➤ 介護保険施設は国から基本料金が定められている為、施設独自で変更することは難しいことが現状です。

国や県からの実態調査アンケートなどでこうしたお声があることをお伝えさせて頂きます。

- 洗濯物を取りに行ったら棚からゴキブリが出てきたので、対策して下さい。
- 大変申し訳ありませんでした。既にバルサン（殺虫剤）を焚いて対応させて頂きました。
- ✓ 入所時に保険証等を預けて預かり証を頂いたが、新しい保険証を渡した時に預かり証を発行されませんでした。保険証には違いないが、別物でありその時その時に預かり証を発行されるべきだと思います。預かり証の意味が違います。
- 新規入所の際は預かり証を発行していますが、有効期限切れや更新時は先にお渡ししている預かり証控えにご家族様にて追記していただくようお願いをしています。ただ、個別の事情がある方についてはその都度ご相談頂けましたら幸いです
- ✓ テレビを見て過ごす事が出来ない人には、声掛けをしてやってほしい。多分、あまり反応はないかもしれませんが、話さないと口腔の方がぐーと下がる為。
- 不十分な点もありますが、利用者様とは普段の生活の中で声掛けやレクリエーションなどにて関りをもつようにしています。また1日3回食前前には口腔体操を皆で行ったりして口腔機能の維持にも努めています。また、気になる事がありましたら遠慮なくお申し出ください。
- ✓ 介護の方向性について、無理なく上手く付き合う方法を教えて頂きたいです。
- ご相談ごとなどお困りのことがございましたら、フロア職員、ケアマネジャーや相談員に遠慮なくお申し出ください。
- ✓ 介護者の気持ちや状況に寄り添ってほしい。
- プラン説明をさせて頂くときにご家族様の意向などをお聞かせ頂き在宅介護での不安、施設生活での不安などを聞かせて頂いています。プラン説明以外でも気兼ねなくお声を掛けて頂けるとありがたいです。また棟の職員に伝えられなかったこと（伝えづらいこと）があれば事務所職員に声を掛けて頂ければ幸いです。
- ✓ エレベーターの降りた所のホワイトボードの隙間（通り道）が気になる。食堂からもよく見えるので、洗濯物交換の時に気づかれ声をかけてくる。開閉できるホワイトボードで見えなくして欲しい。
- ご家族様につきましては面会制限のご協力ありがとうございます。ご利用者様もご家族様の姿が見えますと、声をかけてしまわれることがあります。

ご提案頂きました開閉式のホワイトボードですが、利用者様が出入りする場所でもあり万が一自身にて使用された際に転倒などの事故に繋がる可能性があります。

頂いたご意見は今後も施設内でどのような形が良いのか検討をさせていただきます。

- ✓ 今年よりコロナウイルスの為又受診中等で、1年間入所させて頂き、安全に過ごさせて頂きました。帰った時に、2.3日位すると「ケアポートに帰りたい」と申します。自宅では、自由に歩行出来ず、体の機能が落ちていくのが分かっているのでしょうか。気分も変わると思い退所しましたが、もうケアポートで生活してもらおうと決めました。人との交流の為4人部屋等に変更しながらお願いできますか？済生会の受診の際は行きます。相談員の方々、職員さんで適当にしてください。
- ご利用者様・ご家族様にとって安心して過ごして頂けている事はとてもありがたいことです。個室利用・多床室利用につきましては施設状況でご協力をお願いすることもあります。変更が必要な時には随時ご相談をさせていただきます。ご理解・ご協力の程宜しくお願い致します。
- ✓ 季節が変わった時に、衣類を入れ替えたいので洗濯物をしてだして欲しい。又、パジャマの洗濯物が数ヶ月出てこない。職員の関心が薄いのではないか。
- ご指摘ありがとうございます。衣類の入れ替えに関しましては随時交換をさせて頂いております。また入れ替え用の袋をご準備頂けますと幸いです。パジャマなどの洗濯物が帰ってこないなどの状況が起きた際には何らかの原因があるかと考えられます。お気づきの際にはその都度お知らせ頂ければ状況説明をさせていただきます。
- ✓ いつもお世話になりありがとうございます。スタッフの方も親切で満足しております。ただ、入所日等で服装や持ち物を検査(名前があるかどうか)して下さるスタッフの方が忙しいのか少し不機嫌な方がいらっしゃりあまり気分のいい物ではありません。その他はみなさん愛想がいい方ばかりなので安心して任せられます。
- ご指摘ありがとうございます。職員一同利用者様だけでなくご家族様にもおもてなしの心をもってよりよいサービスが提供できるように努めてまいります。

- ✓ いつもお世話になります。安心してお願いできます。ありがとうございます。
- ✓ スタッフの皆様にお世話頂きまして半年近くになりますが、今日まで母が無事で過ごせますのも、ケアポートの皆様のお陰だと感謝致しております。私たち家族ではとても今日まで介護できませんでした。いつも丁寧に対応して頂きこんな方々にお世話して頂ける母は幸せだと思っております。コロナ禍中ですが皆様もお体ご自愛下さりながら、これからもお世話になりますがどうぞ宜しくお願い致します。
- ✓ コロナ禍の中、職員の方が面会できない事に気を遣って頂いて、たまに、本人を振り向かせてもらい嬉しく思っています。また、写真などの貼り出しでどんな感じで生活しているか分かるので良かったです。
- ✓ 大変よく対応して下さい感謝しています。今後も宜しくお願いします。
- ✓ コロナ感染対策等、大変な状況下で職員の方々も大変だと思います。本当に本当にありがとうございます。長丁場になりそうな感じですが、宜しくお願いいたします。
- ✓ 平素はお世話になりありがとうございます。貴施設にて母が心身穏やかに過ごすことができますのも皆様の細部に渡る介護の賜物かと思っております。コロナ渦で面会できない状況下ではありますが、穏やかに過ごさせて頂いている事に感謝しております。今後とも宜しくお願いします。
- ✓ いつも大変お世話になっています。家族共々安心して施設を利用させて頂きありがとうございます。

➤ この度はお褒めの言葉もたくさん頂きましてありがとうございます。

コロナが落ち着く兆しもまだまだ見えて来ずこれから第6波、第7波に備えていく必要があります。

また今年はインフルエンザが大流行するとも話されています。

入所サービスをご利用頂いていますご利用者様におかれましては様々な制限の中で施設生活を過ごされているかと感じます。

以前は行っていた家族会や家族様同席の敬老会も苦渋の決断のもと中止となりました。

このような状況ではありますが、感染対策に万全を尽くし今行える事を精一杯行い、

少しでも利用者様に寄り添ったケアが提供出来るように職員一同努めて参ります。

これからもケアポート栗東のご利用をよろしくお願い致します。

2021. 10 月吉日

ケアポート栗東：サービス向上委員会