

問 1

共有スペースの衛生面については、清潔であるという回答が 58%ではありましたが、もう少しきれいにしてほしいというご意見が 9%ありました。

食べこぼしやキッチン周りの汚れについては、その都度ふき取る事を徹底いたします。

問 2

職員対応については 80%の方が丁寧であるという回答をいただきました。

その一方でご意見として、お願いした事が各職員に通じていない事があるというご意見や、人によって感じの良い人や悪い人がいるというご意見がありました。

情報の連絡・共有については徹底するように各部署に指導を行っております。

また、職員のマナーについては法人全体の取り組みとして外部講師を招聘して行う新人研修のほかに、中堅職員研修等でマナー研修を計画的に行うことで、質の向上に努めます。

問 3

言葉使いに関しても、概ね良いという回答でしたが、入居者にそこまで言わなくてもよいのではと思う事があるというご意見や、家族がいる時といない時で対応が違うのではないかと感じた事があるというご意見がありました。

本能の運営方針にあります丁寧な対応・丁寧な言葉づかいを再度徹底するように指導していきます。

問 4

職員に相談しやすいかどうかについて、話しやすいという回答が 84%ある一方で、忙しそうにしているというご意見やパソコンばかり向かっているというご意見がありました。

ユニットの特性上、一人で 10 人のご入居者様を見ている事があり、時間帯によっては話しかけにくい場合があるかと思えます。

また、本能の記録のほとんどはパソコン管理となっており、ユニットのなかで記録をする事もあって、パソコンに向かっている時間が長いように感じることもあります。

24時間365日をチームで支えて行く仕事ゆえに、記録は連携を取る意味で大変重要なものであると同時に、仕事の成果を形に残す唯一の道具でもありますので、話しかけにくい事もあるかと思えますが、ご理解くださいますようお願いいたします。

問 5

ご入居者様の整容については、84%の方が気になるところはないとの回答でしたが、15%の方が、気がかりな点があると回答頂いております。

その多くは、食べこぼしの汚れが気になるというものでした。

食べこぼしで汚れない配慮やこぼれて汚れた場合に着替えるなどの視点を含めて食事支

援するというのを再度指導いたします。

問 6~7

プライバシーの配慮については 89%の方が問題ないと回答してくださっていますが、ご意見として、トイレのドアが開けばなしやトイレ支援を行っている職員にボランティアが扉を開けて話しかけるのはやめた方がいいというご意見がありました。

トイレに限らず、プライバシーに関する視点はご入居者様の立場に立って考えるように指導していきます。

また、権利擁護に関する研修や利用者体験研修などを年間計画しており、施設全体として改善に向けて努めていきます。

問 8

食事に関しては、満足している、大体満足しているという回答が 84%でしたが、様々なご希望やご意見をいただいております。

栄養面や味付けについてはより多くの方に満足して頂けるように、食べやすさについては、お一人おひとりが食べやすいように、好みや身体状況等をお調べさせていただきながら、改善していきたいと思っております。

また、個人の嗜好品（漬物やふりかけ等）については、ご自身でご用意して頂きたいと思っております。その際は、職員に一声おかけください。

また、その他として

- ・職員の手洗い
- ・職員が少ないように感じる、食事の時には 2 人出勤になるようにしてほしい

というご意見がありました。

職員の手洗いについては、感染予防の観点からも徹底するように指導しております。

また、ユニットの構造上手洗いをするところが、トイレ内・居室内もしくはキッチンしかないため、普段手洗いをしていても目に付かない事があるかと思っております。

職員の配置状況につきましては、制度で定められた配置数より 1.5 倍以上多く配置しております。

それでもユニットという性質上、少なく感じる事があるかと思っておりますが、現在考えられている施設における個別ケアの手法として、このユニットケアは最善の方法と考えられております。

従来の 4 人部屋・集団ケアによる流れ作業的なケアですと、少ない職員数で多くのご入居者様を介助できませんが、かわりが薄くなり、職員も常に流動的に多くの方の支援をすることで、職員とご家族様、ご入居者様との関係性が構築できる方が圧倒的に少なくなります。

一方で、こういったユニットケアという手法を実践することで、今回のアンケートでも多くの「感謝」や「喜んでいる」というお言葉をいただいた事は、我々としては大変心強く思います。

今後も、お一人おひとりにとって、よりその人らしい暮らしが実現できるようなケアに取り組んでいきたいと考えておりますので、引き続きご指導、ご鞭撻賜りますよう、よろしくお願い致します。