

## 平成29年度 意向調査結果報告（ご入居者）

- ・調査期間 平成 29年 12月～平成 30年 2月
- ・回答数：42名（平成30年 3月 1日集計）

### 【生活面】

#### ●ケアスタッフの対応について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 30 | 10 | 2  |

未回答：0

#### 【ご意見】

- ・優しい。 / 皆さん、親切にしてくれている。嫌な顔をしない。 / 皆さんご親切にしてもらっています。
- ・忙しそうで時には頼めない時もあります。
- ・やる気があまり感じられない時がある。
- ・優しい人はすごく優しい。 / 皆さん良くしてくれる、細かいところまでよく気が付く、優しい。
- ・良くやってくれる。 （同様意見4）
- ・体の自由がきかないけど、出来ると思われて放っておかれることが多い。もう少し気に掛けてほしい。
- ・わからない。 / まあまあ。 / 良い所もあるし、不満足な所もある。
- ・リウマチがあり、体が痛いので介護の仕方を知ってほしい。謝る人もいれば謝らない人もいる。
- ・変な人がいない。意地の悪い人がいない。
- ・気分によって態度が変わる人がいる気がする（1人くらい）。
- ・大変な事（下の世話）でも嫌な顔しないでやってくれる。ボタンの繕いものも嫌な顔しないで気持ちよくやってくれる。「ちょっと待って」がないです。
- ・全部やってくれる。
- ・とっつものにこやか、言葉が優しい。

#### 【今後の対応について】

- ・慌ただしい雰囲気を出さず、笑顔で気持ちの良いケアを提供できるように努力いたします。
- ・今後も研修や勉強会を実施し、皆様のお身体の状態に合わせたケアができるように、介護技術の向上を目指し研鑽を積んでまいります。

#### ●ケアプランについて

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 13 | 14 | 1  |

未回答：14

#### 【ご意見】

- ・言えばすぐにやってくれる。
- ・もし時間があったら散歩に連れて行ってもらいたい。
- ・わからない。知らない。見たことがない等。
- ・自分でできることはしています。
- ・ケアの内容について、問題ない。

#### 【今後の対応について】

- ・皆様のご希望に沿ったケアプランを作成し、実施できるよう努めてまいります。
- ・皆様にご理解いただけるよう、ケアプランの説明をしてまいります。

## ●余暇について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 25 | 13 | 0  |

未回答：4

### 【ご意見】

- ・振り回されるのは閉口。
- ・もう少し違う活動も考えてほしい。
- ・好きにテレビを見て、割と行事もあるので結構満足している。
- ・下に行って運動したり、本読んだり、好きなことをさせてもらっている。
- ・まだ体力的に参加できないから。やりたいこと（花摘み、押し花、種を植えて植物を育てること）を手伝ってほしい。
- ・やったことがない。/行った記憶がない。/わからない。/（同様意見2）
- ・絵を描くのは好き。/ 囲碁ができる。
- ・喫茶は楽しみにしています。/ お習字続けたいです。
- ・大正琴は満足、民謡は演歌みたいで嫌、洋楽を聞きたい、行事の内容をもっと知りたい。
- ・回数も今のままで良い。/ 今で満足。/ 楽しい。
- ・あまり参加していない。
- ・外出はトイレの心配があるので行けない。行ける時は参加するが、体調によって途中で戻ります。自分で好きにさせてもらっています。
- ・何でも教えてもらって編み物をするようになった。
- ・民謡やったり、歌やったり、良いと思う。/ 民謡が好きだ。

### 【今後の対応について】

- ・皆様お一人お一人の希望や身体状況に合わせて様々な活動が行えるように検討してまいります。
- ・植物を育てる、好みの音楽を聞くなどの余暇活動も、ボランティアさんのご協力を得ながら個別に対応できるよう検討してまいります。

## ●住環境について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 26 | 11 | 5  |

未回答：0

### 【ご意見】

- ・隣の人が入ってくることがある。/ 隣の人がうるさい。
- ・普通。/ わからないけど良くない。
- ・日当たりが良くて暖かい。
- ・すべて手が届くように工夫している。
- ・お花とか気持ちが癒せるものがない。
- ・部屋が寒い。ベッドメイキングをしてもらいたい（普段シーツを整えたり自分でなかなかできない）。床頭台がほしい。
- ・冬は足元が寒いので湯たんぽがほしい。
- ・車椅子が入らないことがあるが、スタッフがフォローしてくれている。
- ・前の所より良い。人が行き交う感じが良い。
- ・リハビリ室で隙間風が入る。お部屋は良かった。

### 【今後の対応について】

- ・皆様が快適に過ごせるよう、室温や装飾、設備などについても検討してまいります。リネン類の交換については週1回行うことを徹底していますが、汚れてしまった時等にはその都度対応させていただきますので、スタッフにお声掛けください。
- 他のご入居者に対するご意見等はスタッフにお伝えいただき、解決方法を一緒に考えていきたいと思えます。

### ●その他ご意見

- ・同室者にうるさいと言われることもあるけどしょうがない。集団生活なのである程度のことはしょうがないと思っています。
- ・同室者がテレビを消さないで寝るからチラチラする。隣の人の寝言、イビキがすごい。
- ・これで満足しています。 / 特にありません。
- ・担当を時々変えてほしい（相性があるし、異性だと言いつらいこともあるから）。
- ・お風呂が怖い。下から横から熱いのが来る。
- ・お風呂の日がわからないので、朝教えてほしい。
- ・お菓子が食べたい（甘いもの、しょっぱいもの）。
- ・サロンのテレビのリモコンがなくて不便。
- ・入居者が皆いい人で心が和んでいます。皆で過ごせることが満足です。子供や孫がずっと世話してくれるでもない、皆さん素晴らしい仕事をされています。

### 【今後の対応について】

- ・担当の変更につきましては、ご要望に沿えるよう検討してまいります。
- ・お風呂に対する恐怖心を少しでも軽減するため、ご希望に沿って温度調整を行い、入湯の際にはスタッフが傍で見守れるようにいたします。
- ・サロンのテレビにつきましては他のご入居者のご要望も伺いながら、チャンネルや音量などの調整を行いますのでスタッフにお声掛けいただければと思います。

## 【リハビリ面】

### ●リハビリスタッフの対応について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 24 | 14 | 1  |

未回答:3

### 【ご意見】

- ・ちゃんとやってくれる。 / 大人数の中で大変な中、やってくださる。
- ・担当スタッフとあまり相性が良くない。
- ・すごく良くしてくれる。(同様1件) / 優しい。
- ・一人しかいないので、人数を増やしてほしい。
- ・話しやすい。体調に合わせてやってくれているのが、嬉しいです。
- ・もっとリハビリに行きたい。
- ・何も言うことはない。良くしてもらっている。何でも教えてくれる。
- ・会ったこともない。 / わからない。
- ・今は体調不良によりできていない。 / 最近リハビリに行っていない。

### 【今後の対応について】

- ・生活リハビリを理解していただき、ご本人にあったリハビリを実施・提供していきたいと思ひます。

### ●訓練内容について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 24 | 10 | 4  |

未回答:6

### 【ご意見】

- ・わからない。 / やっていない。
- ・今のままで十分。 / 自分でも工夫してやっています。
- ・何をやっているのか、わからない。少ししか歩行していない。
- ・階段の昇り降りが良い。リハビリが休みの時はフロアでやっている。
- ・あまり成果がないと思っている。
- ・おしゃべりが楽しい。
- ・車椅子で入所したが、歩行できるようになった。活動後のコーヒーが美味しい。
- ・散歩に連れて行ってほしい。 / 立つ練習をしたい。 / 歩行訓練をしたい。
- ・歩行練習をしている。
- ・本人の様子に合わせてやってくれている。
- ・ちゃんと見て足の置き方、上げ方教えてくれる。おかげで元気でいられる。
- ・足を揉んだり、肩をマッサージしてもらいたい。

### 【今後の対応について】

- ・リハビリ内容を説明しながら、生活の中で繰り返し実施していくことの大切さを理解していただくように説明・実施していきたいと思ひます。

### ●リハビリ計画書について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 15 | 12 | 3  |

未回答:12

### 【ご意見】

- ・分からない。 / 説明がないので、分からない。 / 見たこともないので、分からない。 / 内容が分からない。 / あることは知っているが、良く分からない。
- ・リハビリ計画書は見えていないが、内容には満足している。
- ・無理しない計画書で継続できるように立ててくれる。自分でサインした。

### 【今後の対応について】

- ・リハビリ計画書に基づき、リハビリを実践していることを説明・提示しながら実施していきたいと思ひます。

### ●その他ご意見

- ・リハビリ職員が一人だから、大変そうです。
- ・休みが多い。
- ・特になし。

## 【健康管理面】

### ●看護師の対応について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 29 | 12 | 0  |

未回答:1

#### 【ご意見】

- ・良くしてくれている。 / 皆さんやさしい。 / やさしい。
- ・不調の時はすぐ血圧を測ったり検温したり相談に乗ってくれる、手早い。
- ・誰が看護師かわからない。
- ・うまく話をしてくれます。 / みんなちゃんとやってくれる。
- ・良くなんでもしてくれる、体重を気にしてくれている、先生（医師）にもあわせてくれる。
- ・聞いたらちゃんと教えてくれる。
- ・自分はお世話にならないけど皆さんへ良くしてくださる。

#### 【今後の対応について】

- ・これからも安心して生活していただけるように、普段の関わりの中で丁寧な対応を継続していきたいと思  
います。

### ●状態変化時における説明について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 20 | 17 | 3  |

未回答:2

#### 【ご意見】

- ・気持ちがふさぎ込むことがあるが自分のことだからしょうがない。
- ・説明がない。 / 深くは説明がない。 / もう少し話があってもいいと思う。
- ・やさしく対応してくれている。 / なんでも言ってきかせてくれる。
- ・特に聞いてない。 / 特に聞くことがない。 / 初めて来たのでわからない。
- ・今のところ元気です。 / 今のところ心配ない。
- ・ちゃんとお話ししてくださる。
- ・まあまあ。 / ちょっと足りない。
- ・聞いた気がするがすぐ忘れてしまう。 / 素人には分らない事が多いので詳しく教えてほしい。
- ・熱が心配。
- ・体調悪い時に良くやってくれた。

#### 【今後の対応について】

- ・普段の体調についてのご心配については、その都度丁寧に対応していきたいと思っています。ご不明な点  
は遠慮なくお尋ねください。

### ●その他ご意見

- ・皮膚が気になるが、もう少し病院につれて行ってほしい。
- ・お腹の事が気になります。
- ・やさしくしてほしい。

### 【今後の対応について】

- ・日常生活に支障をきたす身体変化に対しては速やかに病院受診対応を行っています。緊急性がない場合は様子を見させていただいていますが、強いご希望がある場合にはご家族の協力をいただく場合もありますので、その点はご了承ください。

## 【食事栄養面】

### ●管理栄養士・調理スタッフの対応について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 26 | 13 | 1  |

未回答:2

### 【ご意見】

- ・皆良い人。
- ・会ったことがない(もう少し話したい)。 / 話したことがない。
- ・時々様子を覗に来てくれる。 / 毎日きてくれる。 / よくまわってくれている。
- ・話を聞いてもらい、食事形態を変えてくれた。
- ・よくやってくれている。すぐに改善する努力をしてくれる。
- ・やさしい。御飯が固かった時にあやまりに来てくれた。
- ・御飯の盛り方が雑。

### 【今後の対応について】

- ・美味しく、安全で、健康的な食事を提供すると共に、顔の見えるサービス提供を心がけます。

### ●栄養ケア計画について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 6  | 19 |    |

未回答:17

### 【ご意見】

- ・知らない。 / 見たことはあるが、よくわからない。
- ・説明はないと思うが、美味しい食事を出してくれている。
- ・これ以上太りたくない。

### 【今後の対応について】

- ・ご入居者の御意向が反映され、実感できるよう、サービス提供に努めます。

### ●食事について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 26 | 11 | 2  |

未回答:3

### 【ご意見】

- ・魚以外は満足。 / 魚中心でよいと思う。 / もう少し野菜がほしい。
- ・常食にしてほしい、肉なのかわからない。
- ・少し物足りない。 / 量が少ない。
- ・洋食がもう少し食べたい(ハンバーグ、スパゲティ)。
- ・美味しい、食事が楽しみ。 / 一時期味が濃い時があったが、今は美味しい。

- ・退院後、緑の郷に戻ってきたら本当に美味しかった。
- ・味付けが薄い。 / 質が落ちているように感じる。味が一定していない。

### ●その他ご意見

- ・麦ごはんと漬物が食べたい。 / 柚子こしょうを入れて味噌汁をのみたい。 / 大根おろしを食べたい。 / 豚肉のごま味噌焼きが食べたい。
- ・昼は肉で夕は魚が良いと思う。
- ・嫌いなものも知らないうちに食べている。
- ・メニューの字が小さい。
- ・おやつは固形のものが良い。
- ・配膳が遅い。

### 【今後の対応について】

- ・常食からミキサー食まで安全で美味しい食事提供に努めます。また、行事食や喫茶店などを含め、食を通して、楽しみと喜びを感じていただけるよう努めます。

## 【相談援助面】

### ●相談員の対応について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 29 | 11 | 1  |

未回答: 1

### 【ご意見】

- ・相談することはないですが、話をしてくれる。 / 相談することがない。
- ・相談しているんだけど、すぐに対応してくれないから。
- ・態度が大変よろしいです。 / 安心です。 / 親切にしてくれる。 / 優しい。 / 丁寧。
- ・困ったことがあったらすぐに対応してくれる。 / ちゃんとやってくれる。
- ・すっかりお世話になっています。
- ・個人的な書類手続きも手伝ってくれて感謝しています。

### 【今後の対応について】

- ・今後も安心して過ごしていただけるように、ご入居者のお気持ちや思いに寄り添ってまいります。
- ・せっかく相談していただいたのに、すぐに対応出来ず誠に申し訳ありませんでした。内容によってはご家族や他セクションに確認することがあり、お時間をいただくことがあります。その際は随時経過をお伝えさせていただきます。今後も困りごとや心配なことがあれば、遠慮なくご相談ください。

### ●利用料、預かり金、医療費などの金銭管理について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 26 | 14 | 1  |

未回答: 1

### 【ご意見】

- ・持っていない。 / 使わないから。
- ・現金を持ちたい。
- ・買い物に困っている。配達してくれるところがあると良い。

- ・良くやってくれる。
- ・誰が担当かわからなかった。
- ・良くわからない。
- ・良くわからない。息子に任せている。(同様4件)

#### 【今後の対応について】

- ・現金についてはトラブル回避のため基本的にお持ちいただかないようお願いをしています。小銭程度の少額をご自分の管理でお持ちいただくのは認められていますので、ケアスタッフや相談員にご相談ください。
- ・買い物については月2回売店が来ていますので、そちらをご利用いただければと思います。売店で売っていない物であれば、ご家族へ持参の依頼をいたしますので、まずはケアスタッフへお知らせください。

#### ●情報提示について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 16 | 24 | 1  |

未回答：1

#### 【ご意見】

- ・予定表があるから大丈夫です。/ お手紙(広報)が来るので良いです。
- ・広報があるからわかるし、どんど焼きも教えてくれて参加できて良かった。
- ・必ず声を掛けてくれた。/ 何でも教えてくれる。
- ・物事が終わってから知らせがあったことがある。
- ・どのように対応しているのかわからない。/ 何か言われてもわかりません。
- ・人事についての情報。
- ・行事が分からない(カレンダーの文字が小さくてわからない)。

#### 【今後の対応について】

- ・行事等については毎月の広報誌に差し込んでお知らせしていますが、文字が小さい等何か不明なことがあれば、ケアスタッフや相談員に遠慮なくお伝えください。
- ・皆様にお伝えすべき情報については、適宜ご提供できるように努めてまいります。

#### ●その他ご意見

- ・相談したことについてはすぐに対応してほしい。
- ・囲碁だけではなく将棋をやりたい。
- ・私は社会にでたことないけど、皆よくしてくれる。
- ・希望がある時は早めに対応してもらいたい(ケーキやお菓子を食いたい時)。

#### 【今後の対応について】

- ・個別の対応については、ケアスタッフと連携して出来る限りご要望に沿って早めに対応していければと考えています。

以上