

平成30年度 意向調査結果報告（ご家族）

・ 回答数：56名

【生活面】

●スタッフの対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	3	3	5	41

未回答：4

【ご意見】

- ・ 皆さん、良く対応して下さりありがたいです。励ましてくださったり、いろんな面で気が付き優しいです。
- ・ 笑顔でいつも対応して下さる。
- ・ 皆様大変ご親切に言葉掛けして下さいます。ありがとうございます。
- ・ 皆様良くして下さいます。有り難いです。
- ・ 主人は4丁目でお世話になっています。係長さんの元、スタッフの皆様は笑顔で明るく、入居者及び家族に対してもとても親切に接して下さいます。嬉しゅうございます。感謝申し上げます。
- ・ 独りでは出来ぬ老人対策を頂いている。
- ・ 本人が、皆様大変親切にしてくれると言っているため。
- ・ 本人より「スタッフからいじめを受けている」との相談がありました。
- ・ 細かい事までよく気を付けて下さり、有り難い。
- ・ いつも声掛けして下さい有り難いです。
- ・ 話すこともできない弟を介護して頂き、感謝しております。
- ・ 皆様明るく優しくて、気持ちがこもっていてとても感謝しております。日頃から色々と本人家族共にサポートして頂いています。

【今後の対応について】

- ・ 今後も言葉掛けを丁寧、笑顔で明るく接していくよう心掛けてまいります。
- ・ 「いじめを受けている」というご相談について、詳細が不明なため事実確認はできませんが、このようなお話があったことを、ケアスタッフ一同重く受け止めております。日常の中でも厳しいご意見を頂戴することがあり、その際は全員で話し合いの場を持ち、改善を図っております。今後もよりよい生活を送っていただけるように努めてまいりますので、お気付きの点がございましたら、是非ご指摘くださいますよう、よろしく願いいたします。

●ケアプランについて

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	1	4	9	41

未回答：1

【ご意見】

- ・私に常に確認して下さる。
- ・分かりやすい説明をして下さいます。
- ・細部にわたり良く作成されています。ありがとうございます。
- ・老齢の問題点を把握されている。
- ・とてもよい。
- ・本人が過ごしやすいように、皆さん気を使って下さいます。

【今後の対応について】

- ・今後もご本人のご状態に合わせ、ケアプラン作成を行ってまいります。
ご本人、ご家族の希望を実現し、生活が活性化するような支援についても取り組んでいけるよう、努めてまいります。

●余暇について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	10	12	33

未回答：1

【ご意見】

- ・もう少し増えるとより良いかと？（アニマルセラピーとか）ボランティアさんとかどんどん来て頂きたい。
- ・当人の性格を承知している。
- ・最近は何も行事等参加出来ていないようで、仕方ないとは思いますが、残念です。
- ・本人自身がどの程度理解しているのか、今の状態では分かりません。

【今後の対応について】

- ・ご入居者の要望に合わせ、ボランティアさんにご協力いただきながら、個別の余暇活動も含め提供できるよう検討して参ります。既存の余暇活動につきましても、より楽しんで頂けるよう見直しや工夫を検討して参ります。

●住環境について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	1	7	12	34

未回答：2

【ご意見】

- ・少し暗いかな？家族が来たときに会話ができるソファとか増やしてもらえたら嬉しい。廊下のコーナーとかに。
- ・静かで皆様穏やかに生活しています。
- ・有り難く明るい環境に在る。
- ・ベッド横の棚、床、トイレ等少し汚れが気になります。
- ・スタッフの方々が手取り足取り気に掛けて介護して頂き、感謝しています。
- ・シーツ交換も床のお掃除も良くして下さいます。最近床がピカピカです。

【今後の対応について】

- ・照明につきましてはLEDへ変更し、カーテンを新調して少しずつ改善を進めておりますが、お気付きの点がありましたら、またお知らせください。

消防法の関係により、廊下でのソファの設置は最小限にさせていただいております。ご家族で過ごす場所につきましては、1階のラウンジや面接室などもご利用いただけますので、スタッフにご相談ください。棚や床、トイレの汚れにつきましては、細目に掃除をして皆様が快適にご利用いただけますよう、気を付けて参ります。

●その他ご意見

- ・色々気遣い頂き、感謝しています。
- ・上着の汚れ（食べこぼしと思えますが）が気になる事が多いです。入浴時には着替えさせて頂いていると思うのですが、それ以外はどうなのでしょう？
- ・（本人の身体の事で）車椅子からズリズリと滑って何回か座り直して頂いています。スタッフの方々は気持ち良く直して下さいます。私は段々ゆとりのない姿勢を見ていて苦しいです。直ぐに対処して頂きまして安心しています。ありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・衣類の汚れについて至らない点があったこと、申し訳ありません。汚れたらすぐに衣類を交換するように、気を付けて参ります。

座位時の姿勢について、ずり落ちがないよう、細目に姿勢を確認し座り直しを行っていきます。また、姿勢が崩れることのないように座面の工夫や技術の向上を図っていきます。

【リハビリ面】

●リハビリスタッフの対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	2	11	4	37

未回答：2

【ご意見】

- ・リハビリ室の前を通ると皆さんで楽しい体操をして、笑顔でいられます。
- ・いつもリハビリ、ストレス解消と楽しんでます。

【今後の対応について】

・特別養護老人ホームのリハビリは、生活のリハビリが中心です。食事・排泄・移動等の動作また、余暇活動（音楽レクリエーション・各種活動）参加して頂き、身体だけではなく楽しみを通して、五感をはたらかせて頂いています。個別にできる短時間のリハビリと生活全般の毎日行動・動作がリハビリになります。生活の中で日々継続していくことがより大切で効果が発揮されますことをご説明させて頂きたいと考えています。

●計画書について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
2	0	7	6	39

未回答：2

【ご意見】

- ・リハビリはしっかりやってほしい。
- ・具体的にどのようにリハビリ実施しているのかわからない。
- ・細部までの計画して下さりありがたいです。
- ・身体が硬くなってきていて、車椅子に座るのも大変な状態になっていますが、工夫して下さっています。ありがたく思います。

【今後の対応について】

- ・リハビリ計画書はフロアスタッフと共に個別に計画して3ヶ月毎に提示・郵送してサインをいただいています。

ご返信にてご理解・ご協力頂いていますが、不明な点をご記載していただき、ご返信ください。都度ご説明させていただきます。よろしく願いいたします。

【その他のご意見】

- ・リハビリが現在どのようにされているか？見ていないので解りません
- ・本人も大変喜んでおります

【健康管理面】

●看護師の対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	2	11	42

未回答：1

【ご意見】

- ・いつも感謝で一杯です。皆に声をかけて下さりとても安心です。
- ・丁寧な説明と気遣って下さる優しさを感じました。
- ・身体の不調の時の対応に感謝します。
- ・天候の悪い時にも外来通院に連れて行ってくださり感謝します。
- ・体調の悪い時にすぐ連絡をしてくれるのでとても良い。

【今後の対応について】

ひき続き看護職員間の情報共有や連携を密にし、明るく気持ちの良い対応を心がけていきたいと思えます。

●状態変化時における説明について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	4	10	41

未回答：1

【ご意見】

- ・まだそのような状況になってない為良くわかりません。
- ・丁寧に説明していただいた。
- ・電話での対応と留守の時でも留守番電話で説明を頂いている。

【今後の対応について】

状態変化時、受診結果等迅速に連絡し、解りやすく丁寧な説明を心がけたいと思っています。

【食事栄養面】

●管理栄養士・調理スタッフの対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	6	6	43

未回答：1

【ご意見】

- ・美味しい食事に満足している。
- ・その都度本人の食事の様子を話してくれるから満足。
- ・親切でした。
- ・調理してくれている方に感謝。

【今後の対応について】

日々の状況や嗜好調査等も通し、変化するご入居者、ご家族の意向に沿う食事サービスが行える様、努めます。

●栄養ケア計画書について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	4	7	44

未回答：1

【ご意見】

- ・本人の健康を良く見てもらっている。
- ・詳しく丁寧に説明してもらった。

【今後の対応について】

提供する食事内容について、客観的指標を用いて作り、提供する情報についても透明性を確保します。

●食事について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	3	4	8	40

未回答：1

【ご意見】

- ・朝食にパン食を選択出来なくなり、本人が残念がっている。
- ・行事食の食事はとても美味しく立派で感動。
- ・食事介助を要するが、ゆっくり優しくしてもらっている。
- ・3時のおやつが良い。饅頭やゼリー等。
- ・状態に合わせて気にしてもらっている。
- ・物価高と季節の変化で大変だと思うが、工夫してもらい、美味しく食べられていると思う。

【今後の対応について】

日々の食事、おやつ、喫茶店など総合的な食環境について、持続可能な給食経営に基づき品質向上に努めます。

●その他のご意見

- ・魚が少し固い時がある。

【今後の対応について】

使用される食材や介護食のクオリティーについて、他職種協同で「安全で美味しい食事提供」について改善していきます。

【相談援助面】

●相談員の対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	1	3	5	47

未回答：0

【ご意見】

- ・皆さん話を聞いて下さっていつも頼りにしています。笑顔で気持ちいいです。
- ・いつも気持ち良く対応していただける。
- ・気になる事があればすぐ対応して下さっています。
- ・事務的な連絡を頂けるだけで、本人の様子等ほとんど聞けません。少し不安(不満)です。
- ・いつ訪問しても親切、何かあればすぐに連絡してくれるので。
- ・配慮をよくして頂いている。
- ・相談しやすく優しい方安心して居ります。
- ・本人の生活、健康面に対して適切に対応して下さりすぐにご連絡を頂きました。
- ・いつも優しく家族(Fa)の気持ちに寄り添ってくれている。
- ・いつも同じ態度で接して下さり、私に変なこと相談してもやさしくしていただきありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・今後もご入居者とご家族の気持ちに寄り添い、適切で温かいと感じていただける対応を心掛け、信頼される相談係を目指してまいります。
- ・連絡をさせていただいた際、ご本人の様子をお伝えせず申し訳ありませんでした。今後、来訪された際や何かの用事でお電話を入れたときには、ご本人の状況を報告出来るよう心掛けてまいります。

●利用料、預かり金、医療費などの金銭管理について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	2	8	4	42

未回答：

【ご意見】

- ・通帳の写しをコピー等で送付して頂くのでとても良い。
- ・特に問題なく思っております。
- ・預り金の記載に不明瞭な点があった。(昨年)
- ・当然問題はない。

【今後の対応について】

- ・預り金の記載に不明瞭な点があったとのご指摘がありました。ご心配をお掛けし申し訳ありません。何か不明な事や気になる点がございましたら遠慮なくお問い合わせ下さい。
- ・預り金通帳の廃止に伴い、平成30年11月より医療費、個人消耗品等は、ご利用料金とあわせてご請求させていただきます。この件につきまして、気になる点がございましたら遠慮なくお問い合わせください。

●ご家族をお誘いする行事について（お花見、納涼祭など）

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
1	0	5	7	42

未回答：1

【ご意見】

- ・毎日一日が大変の中、入居者や家族の為に準備して下さいまして感謝しています。スタッフの方々が休まるように無理をしないでください。
- ・毎年納涼祭に出席させて頂きますが、職員始めスタッフの方々ボランティアの皆様に感謝いたします。
- ・納涼祭、時期を考慮願いたい。普段外に出ない方がほとんどの中、夕方と言えども今の日本の夏は暑く、体力的に無理(本人、家族)
- ・大変な事と思いますが、本当に感謝して参加させていただきます。うれしいです。
- ・時節に配慮されている。
- ・入居者及び家族が一同に会する時は少し狭く感じます。
- ・月間「緑の郷」月のカレンダー行事日程等にて分かり安く楽しみに拝見しております。

【今後の対応について】

- ・緑の郷ではご入居者のご家族と一緒に主体的に楽しめる行事をと考えています。ご入居者、ご家族に満足していただける行事づくりのために、ご意見を伺っていきたく思いますのでご協力をお願いいたします。
- ・納涼祭については毎回ご意見をいただいております。改善に時間がかかり申し訳ありません。今後もご入居者、ご家族共に負担なく楽しんでいただけるように検討していきます。

●ご家族に対する現状の情報提示について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	1	3	6	45

未回答：1

【ご意見】

- ・お忙しい中、色々と情報を頂き満足しております。
- ・こまめに提示して下さっています。
- ・手数がかかる人を皆様とても良くしていただいております。
- ・お電話でご連絡頂けます。
- ・ケアプラン、リハビリ、栄養などお知らせ頂くタイミングがバラバラのように思います。まとめて数ヵ月毎に教えていただけたら助かります。

【今後の対応について】

- ・今後も必要な情報や連絡事項はもちろん、ご家族が知りたい情報をわかりやすく、適切にお伝えできるように努めてまいります。
- ・ケアプラン、リハビリ、栄養などお知らせのタイミングがバラバラとのご指摘がありました。各セッションの作成・見直し・期間が違う為、まとめたの郵送は難しい事をご了承いただければと思います。

●その他ご意見

- ・いつもありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・ご信頼いただきありがとうございます。今後もご入居者とご家族の気持ちに寄り添い、緑の郷で充実した生活を過ごしていただけるようお手伝いをいたします。

以上