

平成28年度 意向調査結果報告（ご入居者）

- ・調査期間平成28年12月～平成29年2月
- ・回答数：40名（平成29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	どちらでもない	不満
27	9	3

未回答：1

【ご意見】

- ・みんな良い人。
- ・みんな優しい。とてもよくしてもらっている。
- ・100%ではないけれど、よくしてくれます。
- ・夜中でもトイレとか手伝ってくれて助かります。
- ・ちゃんとしている。
- ・会話してくれるのがよい。
- ・心細やかにしてくれている。
- ・不満は一切ない。
- ・若い子がもっといて欲しい。
- ・お願いしても何も言ってくれない事がある。
- ・他の人にあったかいコーヒーを出して、自分には冷たいコーヒーを出された。苦手なスタッフが一人いる。

【今後の対応について】

- ・今後も、ご入居者に心地よく過ごして頂けるよう、優しく細やかな生活支援を心掛けていきます。
- ・ご入居者からのお言葉を、ひとつひとつ大切に受け止め、対応させていただきたいと思いますが、対応が遅くなってしまうたり、ご期待とは違う対応になってしまったりすることがあるかもしれません。不公平がないように心掛けていきます。不快に感じるがありましたら、遠慮なくご指摘ください。

ケアプランについて

満足	どちらでもない	不満
9	23	0

未回答：8

【ご意見】

- ・わからない。
- ・見たことがない。

【今後の対応について】

- ・ケアプラン作成の際にはご入居者にもご意向を伺っていますが、サービス担当者会議やケアプラン提示の際に参加できていないことが多く、ケアプランの認知が低くなっていると考えられます。今後は出来る限り、会議への参加、提示の場への参加が行なえるよう、進めていきたいと思えます。

余暇について

満足	どちらでもない	不満
24	9	4

未回答：3

【ご意見】

- ・民謡、喫茶、歌、フラワーアレンジメントが好き（複数回答あり）。

- ・もうちょっと外国の歌が聴けるとよい（ビートルズなど）。
- ・ほとんど行った事がないからわからない。
- ・喫茶はよい。紅茶がおいしい。
- ・外出することが少ない。もっと外に出たい。
- ・家にいる時よりも話しもできている。色々な体験ができておもしろい。学習レクが楽しい。
- ・一日じっとしている時間が多いので、もう少し何かがあると良い。
- ・音楽療法が良い。民謡は音が大きく、耳が痛いので行きません。
- ・外出はとても楽しい。
- ・民謡が好き。もっとあると良い。
- ・お正月は琴平神社に連れて行ってもらったし、言うことない。
- ・音楽レクが楽しい。

【今後の対応について】

- ・ご入居者の生まれも、明治、大正、昭和と変わってきており、楽しいと感じる活動内容も変わってきていると思われます。長く続いている活動、行事もありますが、ご入居者のご希望を伺いながら、ニーズに合ったものを開催し、内容も変更していきたいと考えています。
- ・外出のご希望が多く聞かれていますので、地域や社会とのつながりを感じて頂くためにも、外出の機会を多く取れるよう取り組んでいきます。

住環境について

満足	どちらでもない	不満
26	10	4

未回答：0

【ご意見】

- ・悪くない。不満に感じません。
- ・狭いと言えば狭いが、皆一緒だからしょうがない。
- ・まあまあ（木々があるから）。
- ・我が家のように過ごしています。
- ・景色を楽しめるのが良い。とても良い場所です。
- ・日当たりはいい。
- ・今まで住んでいた所と近いところで生活できているか良い。
- ・ベッドで横になっていると寒くて目が覚める。同室者がうるさいので困る。同じフロアで部屋がかわれたらかわりたい。
- ・前の人が夜うるさいけど、お互い様だからしょうがない。
- ・隣の人がいつも独り言を言っていて気になります。
- ・隣の人が電気を消さない。
- ・電話をテレホンカードにしてもらいたい。
- ・洗面所で手を洗いたい。

【今後の対応について】

- ・快適に過ごして頂けるよう、室温管理、環境整備に努めます。
- ・夜は出来る限りぐっすりお休み頂けるよう、排泄介助の時間や電気の明るさ、物音など、何度も目が覚めないよう工夫をしていきます。
- ・同室者との相性については、出来る限りになりますが、居室やフロア変更が出来る時に声を掛け、希望があれば移動できるように配慮させていただきます。

その他ご意見

- ・年寄りが多すぎる。
- ・今の生活が心地よいです。
- ・パッドが手元にないと心配。

- ・車椅子が繰り返しぶつかっても何も言わない人がいて、我慢しています。
- ・時々、家に帰りたい。
- ・今のままのよいです。
- ・あんまり痛くて眠れない時は対処してほしいです。
- ・汗をびっしょりかいてしまった時は、身体の清拭をしてもらいたい。

【今後の対応について】

- ・ご入居されている方は介護が必要な方やご病気を持っていらっしゃる方が多く、車椅子の操作が上手くできず当ててしまったり、声を掛けても返事をする事ができなかつたりすることがあります。不快な思いやストレスを感じた時は、職員にお話しいただければと思います。出来る限り、お互いの方が気分よく過ごすことができるよう、配慮させていただきます。
- ・自宅外出のご希望がある際は、ご家族に連絡いたしますので、職員にご相談ください。
- ・痛みや痒みなど、身体の不調、不快がある際は、職員へお知らせください。医療的なことは看護師へ相談し、生活上のことはケアスタッフが、お身体の状態に合わせて適切に対応させていただきます。

【リハビリ面】

アンケートを行った時期が職員の異動に伴う移行期であった為、大変ご迷惑をおかけしました。
現在は専任の看護師が対応しておりますのでご了承下さい。

リハビリスタッフの対応について

満足	普通	不満
22	9	2

未回答:7

【ご意見】

- ・よくやってくれています。
- ・まあまあ良い。
- ・やらない。
- ・入ったばかりで良くわからない。
- ・最初は違ったが、今は時間通りに来てくれています。
- ・スタッフが分らないです。
- ・前半のリハビリしか受けていない。後半になってからは行っていない。
- ・今までとやり方は違うけど、やりたいようにやらせてくれる。
- ・最初は不満だったけど、今は専任のスタッフが来てくれてよかった。
- ・ちゃんとやりたい。
- ・来ない。
- ・会話がなない。

【今後の対応について】

- ・専任の担当者に代わりましたので、今後しっかり対応させていただきます。

訓練内容について

満足	普通	不満
17	16	2

未回答:5

【ご意見】

- ・最近のリハビリに行けて良かった。
- ・もうちょっとあるといいなと思います。痛いところが落ち着く体操とか、解決法があるといい。

- ・もうちょっとちゃんとやってほしい。(一人一人に合った体操をしてほしい。)
- ・もう少し細かく一人一人に関わったらよいと思う。でも、注意してやってくれていると思う。
- ・行ってない。考えたことない。
- ・入ったばかりで良くわからない。
- ・決まった訓練をしていない。
- ・自分の出来ることをしています。
- ・立ち上がりばかりで歩かせてもらえない。
- ・何でもいいからやりたい。
- ・前は毎日あったけど、今は休みが多すぎる。
- ・短い時間でいいのでリハに参加して、前みたいに散歩してお花を見たい。
- ・もうちょっと様子を見ないとわからない。
- ・本当は疲れちゃう。
- ・歩行、階段や外を歩きたい
- ・ちゃんと肩とか腰とか温めてくれる。
- ・平行棒等で安全に歩きたい。

【今後の対応について】

- ・計画書に基づいて一人ひとり対応させていただきます。

リハビリ計画書について

満足	普通	不満

未回答：

【ご意見】

【今後の対応について】

その他ご意見

- ・この一年間色々異動があったけど、今は看護師さんが良くしてくれている。
- ・リハビリには期待しちゃいます。身体がある程度動けるように。
- ・しっかりと資格を持った人についてもらいたい。
- ・担当が安定していない。声を荒げて言いたい。こんなバカなことはない。
- ・足が上がるようになりたい。
- ・自分がベッドから落ちる理由が分らない。
- ・あればいい。
- ・2丁目の人が話してばかり。何もやっていないのに占拠していて気になる。
- ・生活がリハビリだと思います。(トイレに行くのも。箸を持つのも。)

【今後の対応について】

- ・施設の中でのリハビリは、日常生活動作の中での問題点や課題に対して働きかけを行い、機能維持を目的としたものです。日常生活全般をリハビリと捉えて、出来る事はご自分で、他者との関わりを活用した楽しい毎日を送ることが出来るよう支援していきます。

【健康管理面】

看護師の対応について

満足	普通	不満
22	15	0

未回答:3

【ご意見】

- ・痛い時すぐに対応してくれます。
- ・良くやって下さる。
- ・100%ではないけれど良くしてくれます。
- ・何もしていない。
- ・もっと優しくしてほしい
- ・怖い人がいる。
- ・関心を持っているのかわからない。(体調が安定しているから)
- ・嫌な気持ちになったことがない。
- ・会ってない。
- ・入ったばかりで分らない。
- ・自分から意識していない。
- ・良く来てくれる。

【今後の対応について】

- ・これからも安心して過ごしていただけるよう、普段の関わりの中で丁寧な対応を続けていきます。
- ・健康管理や治療に関わる事柄で、時には厳しくお話しさせて頂いていることもあるかと思えます。そのことで怖いという印象になってしまったことも考えられますので、十分に気を付けて対応していきます。

状態変化時における説明について

満足	普通	不満
17	14	4

未回答：5

【ご意見】

- ・何も聞いてくれない。
- ・丁寧に教えてくれる。
- ・もっと細かく教えて頂けたらと思います。
- ・内容を聞くことがないので、家族だけでなく自分にも伝えてほしい。
- ・具合が悪いことがない。
- ・説明を聞いたことがない。
- ・関与していない。
- ・ちゃんと説明してくれる。
- ・変わらないですか？と声をかけてくれるのが嬉しい。
- ・病院に勤めたことがあるが、ちゃんと説明してくれる。

【今後の対応について】

- ・ご入居者本人への説明は今まで以上に丁寧に解りやすく行うようにしていきます。

その他ご意見

- ・周りの人が咳をしていたり、ご飯を食べなかったりすると気になります。
- ・痰がでてしょうがない。
- ・時間外の時が困る。
- ・おんぶに抱っこでしてもらっているから頭が上がりません。
- ・病院の隣で良かった。
- ・いつも自分の中に「記憶が薄れていくような感じがする」こと。
- ・薬が決められているので、家にいる時より減ったけどしょうがない。

【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

満足	普通	不満
17	16	1

未回答:6

【ご意見】

- ・よく来てくれる
- ・食事について聞いてくれる
- ・会った事がない
- ・良いね
- ・励ましてくれる
- ・栄養士が良くしてくれている
- ・調理スタッフに会った事がない
- ・どうですかと言って直ぐに行ってしまう
- ・病気の対応についてしっかりやってくれる

【今後の対応について】

食事について、顔の見えるサービスを心がけていきます。

・栄養ケア計画について

満足	普通	不満
6	25	1

未回答:8

【ご意見】

- ・知らない
- ・病気の事を考えてくれている

【今後の対応について】

全体として、ご家族とのやり取りが多くなってしまっている為、ご本人の意向も出来るだけ反映出来る様、考慮します。

・食事について

満足	普通	不満
20	13	6

未回答:1

【ご意見】

- ・肉を多くしてほしい、魚の味が同じ
- ・なんでも美味しい
- ・まずいと思ったことがない
- ・ミカンやリンゴ1切れでも、生フルーツがほしい。
- ・ニラの味噌汁が飲みたい
- ・御飯ばかり蕎麦が食べたい
- ・年齢差があるので食事を作るのが大変だと思う
- ・魚が多い、麺類を食べたい
- ・味がしょっぱい
- ・主菜が少ない

- ・同じような食事が多いから色々食べたい
- ・ありきたりな食事。朝食のボリュームが少ない
- ・食べられる様に細かくして出してくれるけど、常食をそのまま食べたいと思う事がある
- ・肉の食感がない
- ・相談にのってくれる
- ・施設での生活が長くなってきたから食事に飽きてきた。
- ・もっと食べたい美味しいものが食べたい
- ・彩りが良い
- ・一人で家にいるときより、遥かにバラエティーに富んでいる
- ・たんぱく質が少ない。肉を食べたい、食べごたえがない
- ・もう少し良い食材が食べたい

【今後の対応について】

今回の聞き取り内容を元に、嗜好調査を行い、具体的に皆様のご意見が反映出来る様に努めます。

その他ご意見

- ・自分で家で作ると大変、大変だと思っています。ありがとうございます。
- ・ピーマンと人参が苦手
- ・お餅を揚げたのが食べたい。
- ・モンブランが好きだから食べたい
- ・鉄火巻を食べたい
- ・うるさい人がある気になる
- ・嫌いなものは残している
- ・体重が増えているのは気を付けます

【今後の対応について】

日常の食事だけでなく、季節の行事食や喫茶店など、食事を通し喜びや楽しみを感じていただける様、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
27	12	1

未回答:0

【ご意見】

- ・悪いと思ったことがない
- ・つい何でも聞いてわるいなと思っています。
- ・感じが良い
- ・お客さんに対する態度
- ・特別大したことはないけど立派
- ・行事（納涼祭）で担当相談員と担当ケアスタッフが一緒になると忙しそうに頼みごとが出来ない
- ・100%ではないけどよくしてくれる。不満と思った事はない。
- ・まあまあ。
- ・十分やってもらっています
- ・だいぶ長い間関わって下さっている。やさしく対応してくれている。
- ・いつもよくしてくれています。

- ・家族とよくやりとりしてくれています。
- ・入所前の面接からお世話になった。
- ・お正月は家に帰りたいと言っても話が前にすすまなかった。

【今後の対応について】

今後も継続してご入居者の皆様が安心して生活できるように寄り添ってまいります。外出の調整等、ご家族とも連絡調整をしながら進めて参ります。

忙しくて頼みごとが出来ないように感じさるような態度をとって申し訳ありませんでした。ご入居者に遠慮させてしまうような態度はせず、どんな時でもご入居者お一人お一人と関わっていきたいと思っております。遠慮なく声をおかけください。その時に出来ない事があつたとしても、相談・調整の上、誠実に対応します。

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
20	17	1

未回答：2

【ご意見】

- ・安心してお任せしています。
- ・心配していません。
- ・わからん。
- ・少し自分で持っていたいです。
- ・初めて聞いた
- ・意識したことがない
- ・入院した時等、大きな金額がかかった時はいくらだったか教えてもらいたい。
- ・どうやっているのか自分にはわかりません。
- ・家族に任せている。
- ・お小遣いは他の人より使う機会が多いが、よくやってもらっている。
- ・現金を手元に持っていたい
- ・支払いとか家族に聞こうと思っています。
- ・何も困らない。娘が毎日来てくれる。
- ・お金はいらん。つけでやってくれているので困らん。
- ・お金の出所をきちんと知りたい。

【今後の対応について】

緑の郷では利用料は入所時の契約内容に沿ってお支払いをしていただいています。又、お小遣いとしてお預かり金を通帳で出納管理し、現金はトラブル回避のため基本的にお持ちいただかない様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下さい。

お金の出所までは把握していません。身元引受人と直接お話しして確認できるようにサポート致します。入院時の金額は身元引受人の方にお伝えしています。もちろんご本人にもお伝えする事が出来ますので、必要時は声をおかけください。

情報提示について

満足	普通	不満
13	19	1

未回答：7

【ご意見】

- ・特に困る事はない

- ・何か提示された事はないし、提示してもらわない必要はない。今の所困っていない。
- ・わからん
- ・特にない
- ・カレンダーもあるし大丈夫
- ・特に知らせ等ない
- ・普通です。
- ・今日の予定を知らせてほしい。ホワイトボードは見えない。
- ・聞きたいことは自分から聞いている。
- ・広報は毎月みえています。
- ・何もわからない。
- ・わからない事は教えてくれる。
- ・家族に自分の状況をつたえてほしい。

【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。フロアにより当日の予定のお知らせ方法が異なります。ホワイトボードが見えない方に対しては、個別でお知らせする等、方法を一緒に考えます。

必要時にご家族にご本人の状況をお知らせしています。その他、伝えたいことがある時は声をおかけください。ご家族への伝言をお受けし、お伝えます。又、直接のお話をご希望の場合は、ご相談下さい。

その他ご意見

- ・家族に正月くらいなぜ来ないんだと理由を聞きたい。
- ・不満があればその都度伝えていきますので聞いてください。
- ・どのセクションもスタッフの対応が良い。今のまま生活して行きたい。
- ・外出したい。前にいたデイサービスに遊びに行きたい。
- ・植木いじりがしたい。

【今後の対応について】

ご家族への伝言については前項の通り対応致します。ご不満・ご意見等にはこれからも真摯に対応して参ります。

又、外出や植木いじり等の個別の対応も行っています。個別の対応についてはケアプランに組み込んで実現する方向で一緒に考えていきたいと思っておりますので、ご希望がありましたら遠慮なくお伝えください。又、ケアスタッフが日頃の行動からご希望等汲み取ってケアプランに反映していきます。