

## 平成29年度 意向調査結果報告（ご家族）

- ・ 回答数：46 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	1	2	4	39

未回答：0

#### 【ご意見】

- ・ 本当に忙しい中でもジョークあり笑いあり、優しく接してくれています。先日初めて孫が来て「皆さん良い方ばかりだね」と申していました。
- ・ お忙しいことは分かりますが、スタッフさんのお仕事かどうかは分かりませんが、ペーパータオルの補充がきちんとされていません。
- ・ 本当に良く対応して下さいます。
- ・ いつも笑顔で挨拶されています。こちらの要望にも対応して頂いています。
- ・ 気持ち良く対応してくれる。

#### 【今後の対応について】

- ・ ペーパータオルが補充されていないというご指摘がありました。ご不便をおかけして申し訳ありません。毎日確認をし、補充のし忘れがないようにより気にかけていきたいと思えます。また理由があつて、ペーパータオルを入れていない箇所もありますので、フロアスタッフにお声かけいただきますようお願いいたします。
- ・ 今後もご入居者に気持ちよく過ごしていただけるよう努めてまいります。

#### ●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	0	5	3	38

未回答：0

#### 【ご意見】

- ・ 的確に作成して頂いています。
- ・ 家族の希望に沿って考えて下さっています。
- ・ 理想的である。

#### 【今後の対応について】

- ・ 引き続きご入居者、ご家族のご希望に沿って、ご状態に合ったケアプランを作成してまいります。

## ●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	8	6	28

未回答：4

### 【ご意見】

- ・本人が聞こえにくく見にくく・・・と色々余暇を楽しむ状態ではありませんが、なるべく誕生会だけは美味しいお料理とボランティアの方々の楽しい時間を過ごせるよう心がけています。
- ・予定表を見ると音楽や演奏会を聞いたり、レクリエーションが沢山あって楽しそうです。
- ・種類がたくさんあって楽しそうである。本人が積極的に参加してほしい。

### 【今後の対応について】

- ・今後も皆様に積極的に参加して楽しんでいただける余暇活動を企画していきたいと思います。またひとり一人の身体状況にあった様々な活動が行えるように検討してまいります。

## ●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	5	10	29

未回答：1

### 【ご意見】

- ・日当たりも良く山の緑も見えて良い所だと思います。
- ・フロアのおいが気になります。
- ・明るくて過ごしやすいと思います。
- ・よく見ていないのでわかりません。
- ・部屋の中が広く、緑が多くて良いと思う。
- ・部屋が暗いのと、ロッカーが使いづらい。

### 【今後の対応について】

- ・フロアの臭いが気になるとのご指摘について、臭いが広がらないように、臭いのもととなるものを迅速に片付け、換気消臭を心がけます。
- ・ロッカーの使いづらさについて、少しでも使いやすくなるように、仕分けや整理整頓に努めてまいります。

## ●その他ご意見

- ・昼過ぎに面会した折、顔が目ヤニ、鼻汁で汚れ起床後ケアした様子がうかがえず、ケアの質が低下しているのかと心配しました。その後は見られませんが。
- ・ベッドで過ごす時間を少なくするようご配慮いただいていることに感謝します。できるだけ多くの行事に参加させて下さいますようお願い申し上げます。
- ・爪切りをもっとみて行ってほしい。
- ・本人のタオルがあるのに施設の物と自分の物の区別がつかないの？気に入ると自分の物だと思っている様子が気になります。

- ・スタッフの方々の挨拶や気に掛けてくれる様子がとても好感が持っています。ありがとうございます。
- ・いつも笑顔でいますので、安心しております。

### 【今後の対応について】

- ・身だしなみについて、起床時のみならず、日中も随時ご状態を確認し、整容に努めてまいります。
- ・爪きりについて、入浴時きちんと爪きりができるようなくみを整え、爪がのびていることがないように注意してまいります。
- ・タオルは共用のものを使用している場合が多くありますが、個人のものを使用したい場合はスタッフまでお伝えください。
- ・ご利用者が快適に過ごせ、ご家族に安心して頂けるように今後も努力してまいります。

## 【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	0	7	2	33

未回答：4

### 【ご意見】

- ・本人の体調を考えて対応されていると思います。
- ・スタッフの皆様の優しさで、残り少ない余生を楽しく送らせて頂いています。
- ・本人の様子を見て対応してくれた。
- ・本当に細やかに対応ありがとうございます。
- ・声掛けや気配りにとても感謝しています。優しいですね。家族の者も励ましたり、勇気づけてもらいます。
- ・実際の場面を見ていないので、解りません。

### 【今後の対応について】

- ・リハビリ活動をご理解頂けますように、一人一人丁寧にご説明・実施させていただきます。

### ●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
0	0	6	3	33

未回答：4

### 【ご意見】

- ・家族の希望も考えて計画書が作成されていると思います。
- ・これからもよろしくお願い申し上げます。
- ・理想的だと思った。
- ・動かない手足や首など又アロマを使って癒しなど、良くして下さいます。

### 【今後の対応について】

- ・ご家族、ご本人の希望を取り入れた計画書を作成実施させていただきます。

### 【その他のご意見】

- ・いつもありがとうございます。
- ・入所している妻の日常生活をお任せお願い致しています。ありがとうございます。
- ・今年一年体調安定して毎日を穏やかに過ごす事が出来ました。スタッフ皆様のお蔭です。
- ・重労働なお仕事であり、皆様には感謝しております。

## 【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	3	7	36

未回答：0

### 【ご意見】

- ・体調の変化に対応し連絡をしてくれた。
- ・何かありましてもすぐに対応して下さいます。病院にも付き添ってくださり感謝しています。天気の良い日も坂の上り下り本当にありがたいです。

### 【今後の対応について】

- ・引き続き丁寧で明るく気持ちの良い対応を心掛けていきたいと思えます。ご意見ご要望ありましたら遠慮なくお申し出ください。

### ●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	1	2	10	33

未回答：0

### 【ご意見】

- ・状態が良いということなのだと思いますが、看護師さんからのお話しはない。
- ・まだその状態になっていないため分からない。
- ・病院に行って薬を変えたことを説明してくれた。
- ・発熱等があった場合、お忙しいと思いますがご一報いただければありがたいです。  
(相談員さんから結構です。)

### 【今後の対応について】

- ・皆様のお話をしっかり伺うと共に細やかでわかりやすい説明をしていくよう心がけておりますが、ご不満のご意見があるということは、真摯に受け止めたいと思えます。

現在は、ご入居者が日常生活に影響を及ぼすような変化があり、又は何らかの検査の結果、治療を要するようになった時や、看護師の判断で受診した場合にはこちらから連絡させて頂いています。しかし、それ以外の細かな体調変化の際にも連絡を希望される場合は、個別にお申し出頂きたいと思います。可能な限り対応させて頂きます。

## 【食事栄養面】

### ●管理栄養士・調理スタッフの対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
1		5	2	38

未回答：0

### 【ご意見】

- ・丁寧に説明してもらえた。
- ・感謝しています。
- ・偏食気味で食事にムラがありますが、食事が進むように工夫してくれる。
- ・気さくに話かけてもらい、本人の顔色も良いです。

### 【今後の対応について】

- ・ご入居者の食事機能、栄養状態に必要な食事をご提供出来る様、日々研究に努めます。

### ●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
1		6	2	37

未回答：0

### 【ご意見】

- ・丁寧に説明してもらえた。
- ・感謝しています。
- ・現状維持できる様に考えてくれる。
- ・一時お茶も食事も口にせず、心配したが、皆様の工夫で今は美味しく食べられています。
- ・いつも残さず食べられている。

### 【今後の対応について】

- ・食事の摂取状況、栄養状態などの情報は分かりやすく改善し、情報開示にも努めます。

### ●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
1		5	5	35

未回答：0

### 【ご意見】

- ・健康の為、薄味になれるのに時間がかかったようだ。
- ・本人を大切にいただき感謝しています。
- ・栄養を考えたおいしい食事。
- ・毎食完食できている。
- ・何時も完食美味しいと聞いています。
- ・美味しい食事をありがとうございます。

### 【今後の対応について】

- ・通常食から介護食まで食事を通して健康と喜びをご提供出来る様、努めます。

### ●その他のご意見

- ・入れ歯を入れず、食事をかき込む様子が気になります。

### 【今後の対応について】

- ・他職種協同で、ご入居者の食事機能を把握し、適した食事形態での食事提供を行います。

## 【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	0	1	5	40

未回答：なし

### 【ご意見】

- ・色々聞いて頂いております。心なごみます。
- ・ご相談に乗ってくださり助かります。
- ・感謝しております。
- ・丁寧に説明してくれる。

### 【今後の対応について】

- ・今後もご入居者の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。
- ・医療機関との連携も大切にしながら相談援助を行い、緑の郷で安心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。

### ●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	0	5	3	36

未回答：2

### 【ご意見】

- ・コピー等で確認できる。
- ・不足の場合はすぐ連絡して下されば良いと思います。
- ・まだよく分かりません。

### 【今後の対応について】

- ・お預かり金については定期的におおよその使用金額をご入金いただいていると思いますが、残額が少なくなった際は相談員より連絡をいたします。ご心配な時は遠慮なくお声掛けください。また、年に数回通帳のコピーを送付しておりますので、その機会にも残額の確認をお願いいたします。

### ●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
0	0	7	4	32

未回答：3

### 【ご意見】

- ・出来る限り出席したいです。
- ・まだ参加したことがありません。
- ・参加できませんでした。
- ・踊りや太鼓、花火は例年と変わらず楽しい雰囲気でしたが、模擬店は少し淋しかった。
- ・夜の行事には私が出られません。
- ・入居者と家族でとても楽しく過ごす事が出来ました。これからも続けてほしい。
- ・職員の方の出し物（？）仮装（？）色々ご準備頂き、楽しい会を作ってください感謝しています。（楽しませて頂いています）
- ・皆様お忙しい中を、又、暑い日に準備して下さる姿にいつも感動と感謝で一杯です。家族も、日頃すれちがい挨拶する程度の所を、会話したりできて楽しいです。本当にご苦労様ですと申し上げたいです。
- ・お花見、鯉のぼり、納涼祭、今年初めて出席させて頂きました。スタッフの方々、ボランティアの方々地域の方々皆さんの協力があったの行事だと思いました。日々忙しい中での催し物の練習や準備があるから毎年無事に行われているのだと思います。おかげ様で、とても楽しく充実したひとときを過ごす事ができました。本当にありがとうございます。

### 【今後の対応について】

- ・緑の郷ではご入居者とご家族が一緒に主体的に楽しめる行事をと考えております。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と思いますのでご協力をお願いいたします。
- ・年間行事以外にも毎月行っている余暇活動があります。広報誌やホームページに予定が載っていますのでご都合がよい時に是非ご一緒に参加していただければと思います。（急な中止の日もありますので、ご了承ください。）
- ・納涼祭については、よりよい開催を目指して、さらに検討させていただきます。

### ●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	0	3	5	37

未回答：1

**【ご意見】**

- ・何かあれば連絡をくれるので満足している。
- ・面会に行った時に教えて下さるので良いと思います。
- ・お忙しい中を色々と情報を頂きありがたいと思います。
- ・わかりやすく情報提示されていると思います。

**【今後の対応について】**

- ・今後も必要な情報、連絡事項の他、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。

**●その他ご意見**

- ・封書にて通知されるが、それぞれのセクションで統一性がない。インデックスを貼りつけるとか考えて欲しい。

**【今後の対応について】**

- ・毎月10日を目安に送付している封書につきましては、種類ごとにまとめて折って入れるように改善いたしました。他にも気になることや改善点があれば遠慮なくお伝えください。

以上