

# 令和元年度 意向調査結果報告（ご家族）

・ 回答数：51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
		3	12	36

未回答：0

### 【ご意見】

- ・ 入居者の事をよくわかっている。
- ・ 挨拶が良好。
- ・ いつも笑顔で対応して頂いて感謝しています。
- ・ こまめに気をつけて頂き、ありがたいと思っています。
- ・ スタッフがやさしい。
- ・ 一時期ケアが粗雑になっていましたが、現在はきちんとケアされているように見受けられます。
- ・ いつ行っても誰でもとても親切
- ・ 皆様にいつも大変よくしていただき、どうもありがとうございます。
- ・ 優しい言葉かけと気配りに感謝しています。
- ・ 皆さん忙しい中、明るく、やさしく、ユーモアをもって入居者にも家族にも接してくださっています。いつも心強く励ましてくださいます。

### 【今後の対応について】

- ・ ご入居者、ご家族の皆様が安心して過ごして頂けるよう、これからも明るく笑顔で接することを心掛けていきます。
- ・ ケアが粗雑だと感じられたことは誠に申し訳なく思っております。今後はより一層丁寧なケアを行っていくよう努力して参ります。

### ●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
		5	8	38

未回答：0

### 【ご意見】

- ・ よく見て頂いている。
- ・ 良いと思います。
- ・ わかりやすい
- ・ 現状を見てくれている。
- ・ ケアプランを立てて頂いても実行している様子がよくわからない、または改善している気がしない。

### 【今後の対応について】

- ・ ご本人のニーズや課題をしっかりと把握しご本人の状態に合ったプランの作成をして参ります。
- ・ ケアプランがしっかり実施できるようにし、実施状況をお伝えできるように取り組んで参ります。

## ●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
	1	9	12	27

未回答：2

### 【ご意見】

- ・どんなことをしているのでしょうか？
- ・寝たきりで参加できませんが、色々なことをしていて良いと思う。
- ・習い事や行事が多い。
- ・お祭りがあってよい。
- ・本人に無理のないようにしてくれている。

### 【今後の対応について】

- ・ご本人の状態やお好みに合わせた活動が提供できるよう、今後も努めて参ります。
- ・活動内容について、ホームページや広報紙などでもお知らせしておりますが、ご不明な点がありましたら遠慮なくスタッフにお尋ねください。

## ●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
	2	4	13	32

未回答：

### 【ご意見】

- ・家族が来た時にくつろげるスペースが欲しい。(ソファなど)
- ・回廊式なら良かった。清掃は行き届いていると思う。
- ・良いと思います。
- ・森の中で良い。
- ・4人部屋だが、カーテンできちんと仕切られている。
- ・ベッド横に設置してある机の構造上、文書整理がやりづらい。
- ・リネン交換やフロアの掃除など、良くして頂いています。廊下が光っています。トイレの小花も気持ちを和らげます。
- ・居室の床に埃が多いことがある。
- ・面会に行く度、尿臭や便臭などで部屋の匂いがきつい。
- ・衣類が汚れていたり、毎回異臭がする。

### 【今後の対応について】

#### <衣類や居室の汚れについて>

配慮が足りず申し訳ありません。今後は更衣や清掃、フロアの匂いに対しても細やかに対応できるよう努めて参ります。

#### <くつろげるスペースについて>

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等もご利用いただけますので、スタッフにご相談ください。

#### <その他設備面について>

設備等のハード面においてご不便をおかけしていることもあるかと存じますが、ご理解いただけます様、宜しくお願い致します。

## ●その他ご意見

- ・何も言うことありません。ありがたく思っています。
- ・利用料の請求書、すべての合計でお願いします。
- ・リハビリをよろしくお願いします。
- ・ゆっくり読書可能な部屋があると良い。
- ・履いているズボンや車椅子が尿臭いことがある。
- ・ひざ掛けなどに飲み物などがこぼれていて濡れていることがある。
- ・入浴の時、上着も洗濯してほしい。

### 【今後の対応について】

- ・おくつろぎのスペースに関しましては、フロア以外の場所もご利用いただけますのでご相談ください。
- ・衣類や車椅子の汚れについて、行き届かない点があり申し訳ありません。今後、ご入居者の皆様が気持ち良く過ごして頂けるよう、心掛けて参ります。

## 【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
1	1	7	7	30

未回答：5

### 【ご意見】

- ・お会いしたことがありません。
- ・リハビリしないので、積極的にやらせてほしい。
- ・立位がおぼつかない、なるべく本人に問わずリハビリしてほしい。
- ・本人歩くことができないが、何か良いリハビリはないかなあと思っています。
- ・一人一人に合った事をしてちゃんと見てくれている。
- ・本人の好きな事を取り入れてくれて、できないことも多いですが、感謝しています
- ・車椅子のクッション調整してくれる。
- ・リハビリ室で皆さん楽しく歌ったり、ボール体操をしていて明るいですね。本人のこともですが、家族のことも気にかけて下さいます。

### 【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。また、ご本人のリハビリ意欲を持っていただきながら、無理なく体調に合わせて実施させて頂いています。

靴の購入、クッションの購入・福祉用具の購入等各ご入居者に合わせてご相談等実施させて頂いています。

## ●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
0	2	7	8	30

未回答：4

### 【ご意見】

- ・長期にわたって考えて頂ける。
- ・無理にさせないので、安心している。
- ・よくわかりません。

### 【今後の対応について】

<リハビリ計画書について>

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・ご協力いただいておりますが、不明な点をご記載していただき、ご返信いただければ、都度ご説明させていただきます。また、余暇活動等全般的な活動もリハビリの一環として実施させていただきます。

### 【その他のご意見】

- ・施設に出かけると、毎回のようの様子を知らせて下さるので安心しています。
- ・一度リハビリ頑張っているところを見たいのですが、中々行けなくてすみません。
- ・いつもありがとうございます。
- ・お薬の影響か歩行がしにくくなっているようです。お散歩の時杖をお借りしたいです。

### 【今後の対応について】

福祉用具に対しては、都度調整実施させていただいております。お気軽にご相談ください。

## 【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
		2	12	36

未回答：1

### 【ご意見】

- ・質問にすぐ答えてくださいます。
- ・皆さん優しく声をかけてくださいます。
- ・病院への坂道の往復を何回もして下さる姿に感謝しています（雨の日も）。
- ・看護師と思うときに限って不在（帰宅・休日）で困ることがある。
- ・すぐ連絡して下さり早い対応に感謝しています。
- ・きちんとみてくれていて何かあったらすぐ電話をくれ説明もしてくれる。
- ・病院が近いのでみてもらっていると思う。
- ・大変お世話になっています、感謝感謝の一言です。
- ・非常に感じよく対応して下さいます。
- ・細かく教えていただける。

### 【今後の対応について】

引きつづき、介護職員と看護職員の情報共有や連携を密にし。明るく気持ちのよい対応を心がけていきたいと思えます。看護師は7時30分～18時30分出勤しておりますが、それ以外の時間帯におきましてはフロアスタッフに伝言いただければ翌日には対応させていただきます。

#### ●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
		4	12	31

未回答：4

#### 【ご意見】

- ・顔のアトピーがひどくなる前に連絡が欲しかった。
- ・詳しく説明してくださいました。
- ・大変な時でも家族に寄り添ってくれている気がした。
- ・わかりやすい、ありがたい。

### 【今後の対応について】

状態変化時や受診結果は速やかに解りやすく説明できるよう心がけたいと思えます

## 【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	7	10	29

未回答：4

#### 【ご意見】

- ・胃瘻の為、食事ができないのが残念。
- ・予定メニューが欲しい。
- ・丁寧に説明してもらえる。
- ・低栄養の様子だが、あまり改善されていないように思える為。
- ・本人は食事を飲み込みにくく、意識が薄いですが、工夫してもらい、感謝している。
- ・会ったことがない。
- ・食事が楽しみで、いつも美味しいお料理ありがとうございます。
- ・細かくその人によって調整してもらっている。
- ・説明がゆきとどいています。
- ・無理ないケアをしてもらっている。

### 【今後の対応について】

食事のクオリティと栄養面の充足について両立出来る様、努めてゆきます。

#### ●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	5	12	30

未回答：3

### 【ご意見】

- ・書面ではもらっていない。
- ・本人の状態を聞き取り、ソフト食対応にしてもらい感謝している。
- ・朝パン食があれば良いと思う。
- ・長期に渡り考えてくれている。
- ・家族ではとても出来ませんので感謝しています。
- ・細かく書いてくれている。

### 【今後の対応について】

ご入居者の食事機能による所もありますが、ご本人の意向に合う食事、栄養管理を行います。

### ●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
	2	5	11	30

未回答：3

### 【ご意見】

- ・栄養面で考えてもらっている。
- ・入れ歯ではないので噛む事を積極的になるメニューをお願いしたい。
- ・今までミキサ一食だったが、ソフト食にしてもらい、食べやすく、見栄えも良いです。
- ・あまり美味しくないと言っている。
- ・皆に工夫してもらい感謝の気持ちです。嬉しく思っています。
- ・できればもう少し量を増やしてほしい。
- ・本人のニーズにあった方法でしてほしい。
- ・偏食で気を使っただけだと思っています。
- ・いつも喜んで食べています。
- ・美味しそう。
- ・本人は満足しています。
- ・飲む事が出来る、出来ないまできちんと見てくれている。
- ・いつも美味しい食事をありがとうございます。
- ・配膳車が定位置に着いてから食卓に配膳され実際に食べるまで20～40分後で食事が冷えている。

### 【今後の対応について】

#### <食事の配膳について>

集団給食である為、調理からご提供させていただくまでに、確認作業など多くの時間を要し、ご入居者の皆様をお待たせするだけでなく、食事の冷えの課題がある事を把握しております。出来る限り皆様をお待たせする事なく食事提供が出来る様、多面的な視点で検討し、改善に努めます。

### ●その他のご意見

- ・トイレに行きたがり人手が足りない中、お手数お掛け致します。よろしくお願ひ致します。
- ・3時の時におやつ時間を作ってあげた方が良いと思います。
- ・本人が早食いなのが気になりますが、皆さんが良く見てくださるので助かります。
- ・食事を全部お願ひしてすいません。たまには食べさせれば本人も喜ぶのでしょうか。

## 【今後の対応について】

ご入居者、ご家族の意向を聴き、日々改善に努めます。

## 【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
		2	8	41

未回答：0

### 【ご意見】

- ・親切に対応して下さるので有難いと思って折ります。
- ・皆様が優しいので感謝して折ります。
- ・まじめな人。
- ・話を聞いてくれる。
- ・ていねいに対応して下さると思います。
- ・施設に出向くといつもていねいに対応して下さりありがたく思っております。
- ・いつも助かっております。
- ・親身になってお話を聞いて下さいます。
- ・家族に寄り添ってくれていると思う。
- ・色々聞いて頂けます。笑顔で接して頂いてます。
- ・担当者との問題処理がスムーズで良い。

### 【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、丁寧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。
- ・医療機関や他セクションとの連携を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送っていただけるように今後もお手伝いをさせていただきます。

### ●広報誌について

全く読まない		時々読んでいる		必ず読んでいる
1		13		37

未回答：0

### 【ご意見】

- ・楽しみに読んで折ります。有難う。
- ・うれしい。
- ・日常の様子がよくわかり、ありがたいです。
- ・行けなくても何をしたかがわかるから。
- ・参考にさせて頂いています。
- ・内容が良い。

### 【今後の対応について】

- ・引き続きご入居者、ご家族共に楽しんでいただける広報誌を作成してまいります。

●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
		15	9	24

未回答：3

【ご意見】

- ・とても良いと思って折ります。楽しみにしています。
- ・楽しい。
- ・まだ行事にあたっていないので書けませんが、楽しみにしています。
- ・主人、私家族も喜んで楽しませていただき、ありがとうございます。
- ・まだ納涼祭しか参加していませんが、とても盛会でおどろきました。
- ・まだ参加したことがないです。
- ・入所したばかりのため、機会があれば参加したいですね。
- ・出席出来る限り参加していますが・・・。
- ・絶対参加でないのが気が楽。
- ・できれば土・日にやって欲しい。
- ・お花見のお弁当はとても楽しみです。色どりきれいで皆さん喜んでいらっしやいます。
- ・納涼祭等暑い中スタッフの皆さんが準備して下さる姿に感謝です。
- ・納涼祭、久しぶりに家族全員が顔を合わすことができました。楽しかったです。準備等大変かと思えます。ありがとうございます。

【今後の対応について】

<行事について>

緑の郷ではご入居者とご家族と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思いますので、ご協力をお願いいたします。また、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、ご都合が良い時には是非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。）

●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
		6	4	40

未回答：1

【ご意見】

- ・お忙しい中、情報を提供して下さり有難いと思って折ります。
- ・中の事が良くわかり、楽しみにして折ります。
- ・各人が教えてくれる。
- ・子供私も具合が悪い為逢いに行けなくて申し訳有りません。宜しくお願い致します。
- ・現状を見てくれているから。
- ・何でもお聞きしておりますので満足しております。
- ・久しぶりに行ったら、顔のアトピーのように変化していた。皮膚科受診とか？早急に対応してほしかった。

## 【今後の対応について】

### <ご家族との情報共有について>

今後に必要な情報、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。

### <ご入居者の状態変化について>

ご入居者の状態変化につきまして、ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。看護課と協力しながらご家族への連絡を密にし、皆様が不安を感じる事のない対応ができるように努めてまいります。

## ●その他ご意見

- ・家族会の会員の減少を気にしています。広報緑の郷は毎月読ませて頂き有難うございます。11月号は家族会の紹介をして頂き感謝致します。
- ・楽しみなことは誕生会にボランティアの方々の歌、楽器の演奏等、本当に楽しくフロア一皆一致団結して、大きな声で歌っています。もちろんお食事も楽しみです。
- ・利用料の請求書、すべての合計でお願いします。

## 【今後の対応について】

### <家族会について>

家族会につきましては、入所時の受け入れの時だけではなく、入所後も継続してご家族に紹介をさせていただきます。

### <利用料の請求書について>

利用料の請求書は、介護保険関係とその他に分けて請求させていただいておりますので、ご了承いただければと思います。

- ・ご信頼いただきありがとうございます。今後ご入居者のご家族の気持ちに寄り添い、緑の郷で充実した生活を送っていただけるようお手伝いをさせていただきます。