

令和元年度 意向調査結果報告 (ご入居者)

- ・調査期間令和元年12月～令和2年1月
- ・回答数：43名（2年2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
30	13	0

未回答：0

【ご意見】

- ・皆さん優しいです。
- ・最小限人員でのやりくり人事管理、ほとんどの職員大いに頑張っておられる。
- ・不満は一切ない。
- ・真夜中でもトイレとか手伝ってくれて本当に助かります。
- ・みんな良い人です。
- ・全部やってくれる。
- ・とてもこやか、言葉が優しい。
- ・もう少し気に掛けてほしい。
- ・会話してくれるのがよい。
- ・優しくしてくれる。
- ・良くお世話できていると思います。

【今後の対応について】

- ・皆様のお気持ちに寄り添ったケアを提供できるよう努めて参ります。

ケアプランについて

満足	どちらでもない	不満
14	15	0

未回答：14

【ご意見】

- ・よくわかりません。
- ・ケアの内容は特に問題ない。
- ・時間があったらでいいので、散歩に連れて行ってほしい。

【今後の対応について】

- ・皆様のお身体の状態やご意向に沿って、よりよい生活を送ることができる、わかりやすいケアプランの作成を目指します。

余暇について

満足	どちらでもない	不満
27	13	0

未回答：3

【ご意見】

- ・お習字と歌の会に参加している。お習字がとても楽しみ。歌の会は同じ歌ばかりで飽きる。
- ・楽しい。歌をたくさんやってほしい。もう少し新しい歌をやってほしい。
- ・何でも好き。楽しい。
- ・（現在実施されている行事は）好きじゃない。気分転換したいけど外に出してもらえない。

- ・参加している。楽しいです。
- ・多くの人達が集る機会の誘導場所設定が適宜上手に運営されている。
- ・喫茶がいい。ケーキが美味しい。
- ・音楽レクが楽しい。
- ・しょうがないけど、初詣に行きたかった。予備日を設定しておいた方がいいので？
- ・大正琴は満足
- ・麻雀は本当に楽しい。できれば回数を増やしてほしい。
- ・あまり参加したことがないので、わかりません。
- ・入所したばかりなので、よくわかりません。
- ・好きにテレビを観られて、行事も多いので満足している。
- ・歌うことよりも聞くのが好きです。

【今後の対応について】

- ・皆様が楽しんで参加できる余暇活動を提供できるよう、内容や頻度の見直し等も含めて検討して参ります。また、数少ない外出企画である初詣が中止になったことはスタッフにとっても残念でした。予備日や代替案等も含めて検討していきたいと考えております。

住環境について

満足	どちらでもない	不満
27	12	4

未回答：0

【ご意見】

- ・(同じ部屋の)ほかの人がやかましい。
- ・少しせまい。荷物がしまいきれない。
- ・ベッドが固くてよく眠れない。もっと柔らかくしてほしい。
- ・窓際なので寒いときがあります。
- ・物を収納するスペースあれど、使用目的に沿った置き方でなく使用不便。
- ・日当たりが良くて暖かい。
- ・全て手が届くように工夫している。
- ・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る。
- ・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。
- ・和が家のように過ごしています。
- ・景色を楽しめるのが良い。とても気に入っています。
- ・お花が飾ってあると良い。

【今後の対応について】

- ・設備や環境面、また、他のご入居者との関係において、ご不便をお掛けして申し訳ありません。改善が可能かどうかも含めて、検討して参りますので、ご意向がありましたらスタッフにお声掛けください。皆様が快適に過ごせる環境を整えられるよう、努力して参ります。

その他ご意見

- ・もう少し話を聞いてほしい。おしゃべりの相手が欲しい。
- ・机に向かって仕事をしたくても、構造上無理。時間を限定的利用できる空き部屋を求めても無理。食堂テーブルを利用している。
- ・今の生活が心地よいです。
- ・お菓子が食べたい。

- ・担当を時々変えてほしい。
- ・身体が痛くて眠れない時は、対応してほしい。
- ・クラシックを聴きたい。(売店がある。コーヒーが飲める等)
- ・日本一の施設だと思う。今までの暮らしが詰まっていると思う。
- ・「風呂行、声を掛けられる」と、「地獄行」と聞こえ、いつも寒さに悩まされて不愉快な想いが残るのみ。風呂洗い場を時々流れている隙間風寒風は本当に冷たく寒い。シャワーを掛けてくれと頼んでも無視。大声で怒鳴ると下に落ちているタオルを身体に掛ける無神経。(担当者は仕事に就く前、入浴者と同じ姿で実体験させる必要有) また、機械風呂内水温いつも38度であり、身体が温まらないので39度から40度くらいに上げるように依頼しても無視。女性職員が気を利かして温かいシャワーを掛けながら出たことも有。

【今後の対応について】

- ・入浴での室温・水温・職員の対応について、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。設備の構造上、水温や室温が上がるまでに時間がかかってしまうこともありますので、入浴の順番等考慮しながら対応させていただきます。また、寒さを感じずに入浴していただけるよう、環境面や入浴方法の工夫を早急に検討いたします。
- ・スタッフの教育について、真摯に取り組み、皆様のご要望をお伺いし、しっかりとお答え出来るように取り組みます。

【健康管理面】

看護師の対応について

満足	普通	不満
31	12	0

未回答:0

【ご意見】

- ・便秘対応してほしい。
- ・顔を見て話してくれる。「どう？変わりないですか？」などよく声をかけてくれる。
- ・その都度良く診て戴いている。ただ問題発生がいつも看護師さん勤務外の時間帯が多く困る。
- ・良くしてくれている。
- ・何の不満もない。
- ・体重を気にしてくれている。先生(医師)にも会わせてくれる。
- ・自分はあまりお世話にならないけど、皆さんへ良くして下さる。
- ・痛い時にすぐに対応してくれる。
- ・嫌な気持ちになっただことがない。
- ・うまく話をしてくれます。
- ・ありがたく思っています。
- ・丁寧、親切、目薬忘れずに来てくれる。
- ・すぐに聞いてくれる。

【今後の対応について】

- ・ご入居者の体調管理については、今まで通り丁寧に対応していきたいと思いますが、ご心配な点や不安に思われることがあれば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

満足	普通	不満
25	14	1

未回答：3

【ご意見】

- ・丁寧に教えてくれます。
- ・ちゃんと説明してくれる。
- ・「変わらないですか？」と声を掛けてくれるのが本当にうれしい。
- ・体調が悪くなった時に良くやってくれた。
- ・今のところ心配ない。
- ・素人にはわからない事も多いので、もう少し詳しく教えてほしい。
- ・もっと細かく教えていただければ助かります。
- ・やさしく対応してくれます。
- ・素晴らしいと思う。

【今後の対応について】

- ・状態変化時、外来受診や検査結果等今まで通り速やかに説明していきたいと思います。
- ・ご不明な点等ありましたら遠慮なくお尋ねください。

【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
26	12	1

未回答：4

【ご意見】

- ・たまに嫌な時がある。
- ・一度に多くの患者を指導するには、知識と経験上からの判断が重要でありその御努力を多とする。
- ・ちゃんとやってくれる。
- ・一人しかいないので、出来れば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で、嬉しいです。
- ・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。
- ・最近リハビリに行っていない。
- ・もっとリハビリをやりたい。
- ・すごく良くしてくれる。
- ・人がたくさんいる中でやっているの、人手が足りないのでは？
- ・会話することがあまりない。

【今後の対応について】

- ・少ない人員体制で皆様にはご不便をお掛け致します。機能維持の為には生活の中でのリハビリを毎日継続、実施することが大切だと考えています。日々楽しんで取り組める様、支援させていただきます。

訓練内容について

満足	普通	不満
24	13	2

未回答:4

【ご意見】

- ・行っていない。
- ・リハビリはほとんどやっていない。時々歩いている。(歩けるようになって) 銀座を歩きたい。
- ・1回の人数が多すぎる。時間を区切ってやってはどうか。
- ・やってないからわからない。
- ・リハビリ嫌い。歩きたくない。
- ・呼ばれる人と呼ばれない人がいる。
- ・最初は専門医師、理学療法士による、その人物に適した形式動作の指導を示し、反復作業の繰り返しのよって改善効果現れるのを実際に見せて貰いたい。
- ・リハビリを受けているかわかりません。
- ・もっとリハビリをやりたい。

【今後の対応について】

生活リハビリは、日々の生活の中の動作（食事・排泄他）の継続がリハビリ効果に繋がります。フロアスタッフと共に協力し、ご入居者の皆様と生活リハビリを頑張っていきます。

リハビリ計画書について

満足	普通	不満
15	12	1

未回答：15

【ご意見】

- ・その立場から熱心に研究しての方針であり尊重する。
- ・内容がわからない。
- ・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。
- ・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。
- ・リハビリ計画書に基づいて実施しています。都度ご説明させて頂きたいと思います。

【今後の対応について】

- ・リハビリ計画書に基づいて実施しています。都度ご説明させて頂きたいと思います。

その他ご意見

- ・場所が狭い。人数制限を図る。
- ・リハビリ職員が一人だから、大変そうです。
- ・リハビリには期待しています。身体がある程度動けるように。

【今後の対応について】

- ・毎日生活の中で出来ることの継続と下肢を少しでも動かすことが大切かと思われます。少しづつ身体を動かすように、ご協力お願い致します。

【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
27	11	2

未回答:3

【ご意見】

- ・すぐに改善する努力をしてくれる。
- ・毎日きてくれる。
- ・優しい。ごはんが固かった時にあやまりに来てくれた。
- ・病気の対応についてももしっかりやってくれる。
- ・励ましてくれる。
- ・どんな人か知らない。
- ・日々三食とも冷えた料理多く閉口しているが、自分の身体に合わない点、止むを得ないと判断し残すことにしている。
- ・よくやってくれている。
- ・あまり会っていないです。
- ・あまり話さない。

【今後の対応について】

- ・集団給食の為、個別のニーズに対応する事が限られる所もありますが、ご入居者の皆様のご意見を反映出来る様、努めます。
- ・顔の見えるサービス提供を行う様に努めます。

栄養ケア計画について

満足	普通	不満
7	20	0

未回答:16

【ご意見】

- ・皆の健康を考え努力なされている点、高く評価しております。
- ・見たことはあるが、よくわからない。
- ・説明はないと思うが、美味しい食事をいつもだしてくれる。
- ・これ以上は太りたくない。
- ・わかりません。

【今後の対応について】

- ・ご入居者の健康と、現在の摂取状況を踏まえ栄養ケア計画を立てていきたいと思えます。

食事について

満足	普通	不満
27	10	2

未回答:4

【ご意見】

- ・野菜が大きすぎて食べにくい。
- ・もうちょっとご馳走を出してほしい。
- ・魚に白身が多くてパサパサしていておいしくない。
- ・ご飯が少ない。

- ・青菜類、野菜類がゆですぎて柔らかすぎる。
- ・魚がおいしくない。パサパサしている。
- ・自分の考えを主張しても無理。現状維持でよい。
- ・少し物足りない。
- ・量が少ない。
- ・魚以外は満足している。
- ・洋食がもう少し食べたい。
- ・美味しい。食事が楽しみです。
- ・しょっぱい。
- ・味がない。
- ・柔らかすぎる。
- ・野菜とわかめが少ないが、全体的には味が良い。
- ・写真をとって全体を見ると何が足りないかもわかるし意見をだしやすい。
- ・予算もあるだろうし、その中では良いと思う。

【今後の対応について】

大量調理のため、また幅広い年代の方を対象に提供しているため、ご要望に応えられない面がありますが、安全を第一と考えそのうえでおいしい食事の提供ができるよう努力してまいります。

その他ご意見

- ・昼は肉で夕は魚にしてほしい。
- ・お寿司をもっと食べたい。
- ・モンブランが好きだから食べたい。
- ・野菜が苦手です。
- ・いつもありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・皆様の意見を参考にさせていただき、安全で健康的な食事提供をしていきたいと思いをします。

【相談援助面】

相談員の対応について

満足	普通	不満
31	11	1

未回答:0

【ご意見】

- ・様々な問題について、その都度話し合いながら解決している。
- ・感じが良い。
- ・まあまあ。
- ・十分やってもらっています。
- ・悪いと思ったことはない。
- ・つい何でも聞いて悪いなと思っています。
- ・家族とよくやりとりしてくれている。
- ・入所前の面接からよくしていただいた。
- ・態度が大変よいです。
- ・個人的な書類手続きも手伝ってくれて感謝しています。
- ・安心している。

- ・人が少ないのでは？相談したくてもいない時がある。

【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。
- ・せっかく相談にきていただいたのに、不在で申し訳ありませんでした。相談員は基本的に必ず一人は出勤していますが、外出等その日の状況でいない事もあります。その際は後日もしくはフロアの職員にお伝えいただければと思います。

広報誌について

満足	普通	不満
25	15	0

未回答：3

【ご意見】

- ・知らない。
- ・毎月読んでいる。予定表は貼ってみている。時間が入っていた方がいい。
- ・施設使用料請求と共に受領している。
- ・楽しみにしています。
- ・よくわかりません。
- ・見ていない(見たことがない)

【今後の対応について】

- ・引き続き、わかりやすく楽しんでいただける広報誌を作成してまいります。
- ・広報誌を知らない方や見たことがない方は、ケアスタッフや相談員に遠慮なくお伝えください。

情報提示について

満足	普通	不満
17	22	0

未回答：4

【ご意見】

- ・予定表があるから大丈夫です。
- ・必ず声を掛けてくれているから大丈夫。
- ・特に困ることはない。
- ・わかりません。
- ・家族に自分の状況を知らせてほしい。
- ・何でも教えてくれる。

【今後の対応について】

- ・皆様にお伝えすべき情報につきましては、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

- ・買い物に行きたい。服を買いたい。
- ・以前やっていた買い物ツアー復活をしてほしい。
- ・相談があればその都度伝えていきますので、お手数ですが聞いてください。
- ・将棋をやりたい。

【今後の対応について】

- ・買い物等個別の対応につきましては、ケアスタッフと連携して出来る限り実現する方向で一緒に考えさせていただければと思います。