

平成30年度 意向調査結果報告 (ご入居者)

- ・調査期間平成30年1月～平成31年2月
- ・回答数：38名（平成31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
30	6	2

未回答：

【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。
- ・たまにむかつく事もあるが、そういう時にははっきりという。けんかになる事もあるが後には残らない。
- ・みなさんいい方です。
- ・コールするとすぐに対応して下さる。
- ・大変な中、みんなよくやって下さる。
- ・気をつかわなくてよいので楽に生活している。
- ・頼んでもすぐに対応してくれない事がある。
- ・職員によって対応が違うことがある。
- ・みんな親切です。
- ・優しい人が多くて、ここに来て良かった。

【今後の対応について】

・皆様のご要望に沿い、なるべくお待たせせずに対応できるよう努めます。気分を害されることや、職員によって対応が違うということがあれば遠慮なくおっしゃってください。スタッフ間で話し合いを行い、心を込めたケアが提供できるようにしていきます。

ケアプランについて

満足	どちらでもない	不満
7	25	0

未回答：6

【ご意見】

- ・わからない。
- ・見たことがない。
- ・よくやってもらっている。

【今後の対応について】

・皆様にご理解頂けるよう、ご説明して参ります。今後も健康、身体機能の維持、楽しみ、社会参加の視点を大切にプランを作成し、実施できるように努めて参ります。

余暇について

満足	どちらでもない	不満
24	9	2

未回答：3

【ご意見】

- ・楽しんでいきます。
- ・楽しんでいる。
- ・もっと色々やりたい。
- ・麻雀をすごく楽しんでいる。
- ・園芸をやりたいけど、手伝ってくれる人がいない。
- ・行事が多くてスタッフが大変なのではないか。
- ・興味がないのでわかりません。
- ・麻雀をやる機会をもっと増やしてほしい。
- ・外出する企画をもっと増やしてほしい。
- ・民謡が好きです。楽しいから。
- ・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。
- ・音楽療法と音楽レクが好きです。
- ・喫茶が楽しみです。
- ・時間を持って余さず何か興味のある事で時間を持てると良いと思います。

【今後の対応について】

・皆様に楽しんで参加していただけるような余暇活動を今後も提供できるよう努めて参ります。また、個別の余暇活動につきましては、可能な限りご希望に添えるようボランティア様のご協力を頂いたり、個別処遇の実施などを検討して参ります。

住環境について

満足	どちらでもない	不満
26	6	4

未回答：2

【ご意見】

- ・いつもきれいになっている。感謝している。
- ・狭いと言えば狭いが、皆一緒だからしょうがない。
- ・夜寝る時に足下が寒い。湯たんぽがあると良い。
- ・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。
- ・狭い。
- ・今まで住んでいた所と近いところで生活できているから良い。
- ・ベッドが小さい。
- ・テレビに線が入っているのが気になる。
- ・長くいるので住み慣れた。

【今後の対応について】

・皆様に安心して快適に過ごして頂けるよう、設備や備品などについて改善できるように検討して参ります。また、室温などについてご要望がありましたら、遠慮なくスタッフにお声かけください。

その他ご意見

- ・配膳が遅くなった。きた時には冷めている。
- ・今の生活が心地よいです。
- ・時々、家に帰りたい。
- ・今のままでよいです。
- ・都会の中で静かな環境で本当に満足です。
- ・皆で楽しく会話出来る時間がほしい。

【今後の対応について】

・食事の配膳が遅れてしまっている事、大変申し訳ありません。皆様に美味しくお食事を楽しんで頂くため、適切な時間内に配膳できるよう努めて参ります。また、ご自宅に帰る機会や、皆様と会話を楽しむ時間を作れるようにして参ります。

【リハビリ面】

リハビリスタッフの対応について

満足	普通	不満
25	10	1

未回答:2

【ご意見】

- ・よくやってくれています。
- ・まあまあ良い。
- ・入ったばかりで良くわからない。
- ・あまり行かないのでよくわからない。
- ・一番いい対応をしてくれる。
- ・丁寧にやってくれるので良い。
- ・いい。
- ・良くやって下さるから大丈夫。

【今後の対応について】

・自分で出来る生活リハビリの毎日継続・実施することが、大切と思われまます。ご自分の為にやる気をだして頂けるよう、また楽しみのある生活ができるよう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
17	16	0

未回答:5

【ご意見】

- ・最近のリハビリに行けて良かった。
- ・腰を温めるバッグがとてもありがたい。担当がお休みの時も使えるようにしてほしい。
- ・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。
- ・自分の出来ることをしています。
- ・いつも本当に優しい。感謝しています。
- ・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。
- ・気を遣って対応して下さい。
- ・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。
- ・楽しい。
- ・本人の事をよく理解して下さい。
- ・もっと手足が動くようになりたい。
- ・歩く練習をもっとしたい。

【今後の対応について】

・一人職員対応にて、ご迷惑おかけしています。生活リハビリは、日々の生活の中の動作（食事・排泄他）により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、入居者の皆さんと一緒に生活リハビリ頑張っていきたいと思っています。よろしくお願い致します。

リハビリ計画書について

満足	普通	不満
10	12	0

未回答：16

【ご意見】

- ・良くわからない。
- ・見たことがない。

【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

- ・足の動きが悪くなったように感じる。

【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。

【健康管理面】

看護師の対応について

満足	普通	不満
23	15	0

未回答：

【ご意見】

- ・話しやすい。誰に対しても同じ態度なのが良いと思う。
- ・感じがいいです。
- ・100%ではないけれど良くしてくれます。
- ・丁寧に対応してくれる。
- ・もう少し優しくしてほしい。
- ・嫌な顔一つせずに対応してくれる。
- ・嫌な気持ちになっただことがない。
- ・こまかく対応して下さる。
- ・入ったばかりで分らない。
- ・自分から意識していない。
- ・経験が多い方が多く、安心しています。

【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、ご心配な点が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

満足	普通	不満
19	14	0

未回答：5

【ご意見】

- ・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。
- ・よく理解してやって下さる。
- ・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。
- ・わからない。
- ・何でも教えてくれる。

【今後の対応について】

- ・状態変化時、外来受診結果等速やかに説明しているつもりではありますが、ご不明な点等ありましたら遠慮なくお尋ねください。

その他ご意見

- ・周りの人が咳をしていたり、ご飯を食べなかつたりすると気になります。
- ・痰がでてしょうがない。
- ・おんぶに抱っこで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。
- ・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】

- ・ご入居者が安心して快適な生活を過ごすことができるように、看護課だけでなく他セクションのスタッフと連携を取りながら対応させていただきたいと思います。

【食事栄養面】

・管理栄養士・調理スタッフの対応について

満足	普通	不満
20	16	1

未回答:1

【ご意見】

- ・ヨーグルトをカルシウム入りにしてほしい。
- ・いろいろ相談にのってくれて、最高です。
- ・カレーの日や麺の日を決めてほしい。
- ・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。
- ・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】

- ・食事については別途嗜好調査等を行い、食事スタッフ一同、ご入居者皆様の満足度向上と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	18	1

未回答:13

【ご意見】

- ・知らない
- ・よくわからない。
- ・病気の事を考えてくれている
- ・こういう事は家族に任せている。

【今後の対応について】

- ・ご家族だけでなくご入居者の御意向も反映した計画内容と、これに基づく食事提供を行います。

・食事について

満足	普通	不満
17	17	3

未回答：1

【ご意見】

- ・なんでも美味しい
- ・まずいと思ったことがない
- ・最近スープ類が塩辛い。水とお茶で薄めている。
- ・ニラの味噌汁が飲みたい
- ・お漬物があると良い。小魚の佃煮も美味しかったです。
- ・もう少し量があるといい。
- ・味がしょっぱい
- ・しょうがないけど味が薄いとを感じる時がある。
- ・同じような食事が多いから色々食べたい
- ・肉の食感がない
- ・味付けがいい
- ・魚が硬い時がある。
- ・ウナギが食べたい
- ・彩りが良い
- ・ハンバーグが好きだが、あまり美味しくない。
- ・カレーライスはすでに冷めている。

【今後の対応について】

<味付けについて>

- ・別途嗜好調査などでも調査させていただきますが、比較的味が濃いとの意見が聴かれた為、標準化できる様、調理スタッフと検討させていただきます。

<食事の温度について>

- ・食事の適温について、現時点では専用の機器である温冷配膳車の導入が主には厨房の構造面から出来ない状況があり、保温食器や配膳時間の工夫等を行っています。特に寒い時期には「食事が冷たくなる」との意見と実態も把握している為、短期的、長期的に出来る事を分けて改善に努めます。

その他ご意見

- ・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】

- ・個々の疾病状況、食事機能、体重の増減等についてはご本人の御意向を尊重し、他職種協同により、最適な内容で提供出来る様に努めます。

【相談援助面】

相談員の対応について

満足	普通	不満
28	10	0

未回答:0

【ご意見】

- ・感じがいい。
- ・頼みごとをすぐに対応してくれる。
- ・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。
- ・いつでも優しい。
- ・優しい人が揃っている。
- ・特に相談することはない。

【今後の対応について】

- ・温かいお言葉ありがとうございます。今後も安心して楽しく快適に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。

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
8	17	0

未回答:13

【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。
- ・よくわかりません。
- ・息子に任せています。
- ・意識したことがない
- ・娘に任している。
- ・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。
- ・自分で出来ないので助かっています。
- ・買い物に困っている。

【今後の対応について】

- ・買い物については月2回売店が来ていますので、そちらをご利用ください。売店で売っていない物があればご家族へ持参の依頼を致しますので、相談員かケアスタッフまでお知らせ下さい。

情報提示について

満足	普通	不満
7	19	0

未回答:12

【ご意見】

- ・特に困る事はない
- ・わからん
- ・特にない
- ・知らない。
- ・普通です。
- ・何か提示された事はない。特に提示してもらう必要はない。今のところ困っていないので。
- ・聞きたいことは自分から聞いている。
- ・広報は毎月みています。
- ・わからない事は教えてくれる。

【今後の対応について】

- ・行事等につきましては、毎月の広報誌に差し込んでお知らせしています。分かりづらい等何か不明な事がございましたら、ケアスタッフや相談員に遠慮なくお伝えください。

その他ご意見

- ・皆よくやってくれていると思います。
- ・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。今のまま生活していきたい。
- ・外出したい。
- ・外食に行き、好きな食べ物を選んで食べたい。

【今後の対応について】

- ・外出・外食等個別の対応につきましては、ケアプランに組み込み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。ご希望がありましたら遠慮なくお伝えください。