

令和3年度 意向調査結果報告（ご家族）

・ 回答数：31名

【生活面について：フロア係】

【ご意見】

- ・ いつも親身になって対応して下さっています。
- ・ 日々スタッフの皆さんの現場での対応に感謝致します。有難うございます。
- ・ 本人が物を捨てないので心配しています。
- ・ 職員の皆さんいつ行っても笑顔で対応してくれます。忙しい中頭が下がります。
- ・ 本人満足していると思います。これからもよろしくお願いします。
- ・ 面会日に同じ洋服を着ていることがあります。忙しいとは思いますが、出来れば変えてほしいと思います。
- ・ 安定した暮らしをさせていただいているようで助かります。
- ・ 全体的に人手が少ないと思う。
- ・ 良く世話をしてくれています。
- ・ 親切です。
- ・ 4丁目に移動しましたが、4丁目は大変な方々がいらっしゃると思います。
大変手がかかるとは思いますが誠意をもって優しく接してくれていると思うと信頼しております。毎日ありがとうございます。
- ・ 満足です。
- ・ 忙しいとは思いますが、職員の方達に（入居者に）声を掛けてほしい。
- ・ 良く対応していただいているように思います。
- ・ 本人の日常生活が快適になるよう配慮がうかがえます。
- ・ 気持ち良く、日光に当たる機会など増やして欲しい。

【今後の対応について】

温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。

衣類に関しまして、週2回の入浴日と汚れた時には随時着替えを行っておりますが、同じ服ばかりを着ることのないよう、気を付けたいと思います。また、慌ただしさを感じさせないよう気を配り、落ち着いた雰囲気の中でご入居者の皆様が安心して快適に過ごせるように努めて参ります。コロナ禍において、思うようにご家族にお会いすることが出来ず、ご心配な点多々あるかと存じます。何かありましたら遠慮なく仰って下さい。

【相談援助面について：相談係】

【ご意見】

- ・ お仕事の合間に色んなことを相談にのって下さり感謝しております。
- ・ 用事の際は何時も連絡頂いて居ます。連絡ない時は穏やかに過ごしていると思っております。
- ・ 感謝申し上げます。相談にも気持ち良く対応して頂いています。
- ・ コロナが終息したらお願いしたい。
- ・ 何事にもよく話・説明をした頂き内容がよく理解できます。

- ・何も言う事はありません。本人、皆様とても優しいと言っております。
- ・現在の状態で満足です。
- ・生活相談員の方には大変お世話になっております。仕事の都合ですぐに電話に出られない時もありますが、いつも家族の事で密に連絡を頂いており、助かっています。
- ・親身になって対応してくれるので心強い。
- ・何かあればすぐ連絡してくれるので助かります。
- ・細かくお電話頂けてうれしいです。
- ・とてもよく連絡くださり感謝しております。母の事を良く考えてくれて嬉しく思っております。ありがとうございます。
- ・満足です。
- ・いつもメールで相談に乗ってくれるので助かります。電話だと相談係の方が会議中や、食事中なのではないかと躊躇してしまいます。
- ・いつもお世話になっております。
- ・本人の状態を把握され適切に対処されていると思います。

【今後の対応について】

温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。可能な範囲でご家族の希望される連絡方法（メールや電話）で対応させていただきますのでお気軽にお問い合わせください。

皆様のご意見を参考にこれからもご家族、ご入居者にとって相談しやすく、丁寧かつ温かいと感じていただける相談援助を心がけていきたいと思っております。

【食事栄養面について：栄養調理課】

【ご意見】

- ・おいしいものを毎日作って下さりお礼申し上げます。
- ・何時も完食 美味しい食事、最高です。
- ・アナゴちらしは喜んだのでは、おいしそう。
- ・食事栄養等、父の顔色を見れば分かります。血色等最高の顔をしています。ありがとうございます。
- ・今の体が健康なのは栄養面がしっかりしているからだと思っております。
- ・全ておまかせしたいと思っております。何でも食べられますので。お腹が減ったとは口癖です。
- ・食事もおいしいと面会の時によく聞きます。体も自由に動かせない家族にとって食事も楽しみでもあると思うので、よろしくお願い致します。
- ・よくわからない。
- ・本人の体調を考え食べやすい食事にしてきている。
- ・詳細を頂き安心です。
- ・バランスに気をつけて本人も喜んで食べていると思っております。毎日ありがとうございます。
- ・満足です。
- ・8～9割摂取できているとのことなので安心しております。
- ・配慮されていると思っております。

【今後の対応について】

食事の安全性と美味しさが両立出来る様に、日々勉強して参ります。また、ご入居者の個々の食事の希望に向き合う事を課題としてゆきます。

【健康管理面について：看護課】

【ご意見】

- ・お仕事が忙しい中色々やってくれます。
- ・我々家族よりも入居者の体の事を把握して頂き感謝申し上げます。いつも心強く思っています。有難うございます。
- ・レントゲン、血液検査ありがとうございました。
- ・大変良く管理して頂き、情報を速やかに連絡していただけてうれしく思っています。
- ・食事、栄養が管理されているので健康と思います。
- ・コロナ過では色々ご配慮ありがとうございました。
- ・入居している家族が体調を崩した時に適切な判断と、場合によっては横浜総合病院への受診をすすめて頂き感謝しています。毎日の体調の変化等、離れて暮らす家族にとっては心配であり、緑の郷の皆様には助けられています。また、病院の診断や検査に家族が出向けない時に、家族を横浜総合病院へ付き添いで連れて行って下さり、ありがたかったです。
- ・浮腫がひどいので、なんとか軽減してほしい。
- ・病気があり本人は辛いと思うので、無理のないようにしてくれている。
- ・教えて頂き助かります。
- ・信頼しておりますので安心しております。いつもありがとうございます。看護師さん皆優しい方々なので感謝しかありません。
- ・満足です。
- ・10/15実施していただいた健康診断結果で、一部○評価があったものの、総じて問題ないように感じます。
- ・特に問題ないと思います。

【今後の対応について】

コロナ収束の見込みもなく制限の多い生活を余儀なくされているご入居者の、身体的精神的なサポートをこれからも継続していきたいと思っております。医療上の疑問や不明なところについては、個々に相談や説明をさせていただきますので遠慮なくお申し出ください。

【リハビリ面について：リハビリ係】

【ご意見】

- ・たのしくやらせて頂いております。
- ・毎日自分の出来る事をやらせて頂き幸せな日々を過ごせている。体操も自分の為に元気に参加している。
又、スタッフ皆さんの細かい所まで気配に感謝です。有難うございます。
- ・良くやって頂いてありがとうございます。
- ・先日面会に行った時、ラジオ体操の音楽が流れた際、体を動かしていました。ビックリ致しました。これも皆さんの声かけ等のおかげと思っています。
- ・本人との相談をお願いします。
- ・いつまでも歩行できるようにお願いします。
- ・出来る事ありましたらお願い申し上げます。
- ・母の事を色々考えてくれていてありがたいです。ありがとうございます。
- ・満足です。
- ・歩く時は歩数計を付け、一日にどれくらい歩いたか記録が残ると良い。

- ・よろしく申し上げます。
- ・日常的に声掛け等申し上げます。
- ・手の動きの回復プログラムを実地して欲しい。

【今後の対応について】

ご意見ありがとうございます。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（フロアにて実施の体操・レク実施・塗り絵、学習療法、各種行事活動等）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。コロナ禍ですので、限られた中で楽しみながら身体、四肢を動かしながらご自身で動かして頂くこと促していきたいと思っております。またフロアの職員の協力を得ながら生活リハビリ継続・実施させていただきます。今後は多様な運動プログラムを工夫して実施することにより楽しみながら生活リハビリとして取り込んでいきたいと考えています。よろしくお願ひいたします。

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おります。よろしくお願ひいたします。

【その他意見】

- ・このコロナの中色々大変だと思っておりますが入居者皆様が楽しく過ごせるよう色々工夫して頂きありがとうございます。
- ・やっと新型コロナウイルスの感染者も減って参りましたが、又南アフリカで新たなオミクロン株が確認されました。緑の郷の皆さんもくれぐれも気を付けご活躍下さいませお願い致します。
- ・健康状態や面会形態の変化等、随時連絡頂いており大変助かっています。今後共宜しくお願ひ致します。
- ・唯一遂行できた対面面会の時、本人が喉の渇きを訴え、水をお願いしたところ「飲食は出来ないから」と事務員の方から断られました。わずか15分の面会時間の中で本人は水が飲みたいことに意識が集中してしまい、話も出来ませんでした。
結局、相談員の方にお願ひしてコップ一杯の水を提供して頂き落ち着きましたが、最初から出して頂けたらもっと時間が有効に使えたのにとおもいます。コップ一杯の水を飲食とするのは、余りにも事務的な対応と感じました。
- ・コロナ禍のため見学、入室もできないため様子が書面でしか分からず、お任せの状態ですので特に意見を申し上げられません。入居者本人が心穏やかに過ごせるよう、少なくとも現状維持、又はちょっとでも向上した生活が送れるようよろしくお願ひします。
- ・いつもありがとうございます。感謝しております。宜しくお願ひします。
- ・特にありません。感謝申し上げます。
- ・職員の皆様に感謝。
- ・日頃の皆様の温かく思いやりのある姿勢に心から有難く感謝しております。お世話になりますが、今後共どうぞよろしくお願ひ致します。
- ・職員の皆さんへの指導が徹底されており、皆さんの対応・応対が素晴らしいです。これからもよろしくお願ひします。
- ・何も言う事はありません。感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願ひ致します。

- す。
- ・コロナの面会時、少しでも人数を多く出来る事を期待します。
 - ・色々と分からなくなっているのでは何か他の方ともトラブルもなく過ごして欲しいものです。
 - ・緑の郷の働いている皆様は、敷地内で顔が合う度に必ず気持ちの良いあいさつを頂きます。これは一朝一夕には出来る事ではなく、きっと緑の郷の働く人にとっても、緑の郷が居心地の良い場所であるからだと私は考えております。働く人にとっての居心地の良い職場は定着率も高まり、士気の高い、レベルの高い仕事の実現できると思います。これからもがんばってください。
 - ・その都度、書面で連絡、TEL等頂いて様子が解ります。今のところ特にありません。よろしくお願ひします。
 - ・感謝しかありません。ありがとうございます。
 - ・良くしてくれて助かります。本人の意見を尊重してくれていると思います。いつもありがとうございます。
 - ・大変お世話になりありがたいです。いつかはお手伝いしたいと思います。ありがとうございます。
 - ・相談員の方、責任者の皆様、とても優しく信頼しているので、私も安心して働けます。これからは手がかかるとは思いますが、母は常に「ここは箱根なのよ」「とても良い所よ」と言っておりました。母が安心して暮らせているのが私の一番の幸せであり、母も幸せであります。感謝しかありません。今後もよろしくお願ひします。
 - ・大変お世話になっております。ご担当の皆様が親身になって介護してくださり感謝しておりますので申し上げる事はありません。今後共よろしくお願ひ申し上げます。
 - ・毎月請求書（前月分）と領収書（前々月分）が送られてくるが、大多数の人は自動引き出しにしているので請求書を見て振り込む人は少ないのではないかと。領収書だけにすれば紛らわしさも減るし、事務合理的になると思う。（もし介護保険法などで決まっているならごめんない）
 - ・コロナで直接会うことが出来ず、どうしているのか案ずることがあります。誠意を持って対応してくれていると信じています。
 - ・色々と面倒を見て下さりありがとうございます。
 - ・いつも心をこめたケアをありがとうございます。
 - ・本当によくお世話をいただき何も申し上げることはございません。感謝のみです。ありがとうございます。
 - ・面会がむずかしい時期にズームにより大変有難く思っています。
 - ・現状特に問題を感じる面はなく、スタッフの関りに感謝しております。
 - ・コロナ感染者も出なく皆様の対応に感謝です。元気に過ごしている様子、何も申し上げる事はありません。

【今後の対応について】

温かいお言葉をありがとうございます。昨年につき、コロナ禍におかれましてはご家族の皆様にはご不便をお掛けしています。また、日頃からご理解とご協力をありがとうございます。面会方法、面会時間に制限があり、寂しい思いをしていらっしゃる事と存じます。まだまだ落ち着かない状況ではありますが、感染状況を見ながら少しでも多くのご家族が面会できるよう工夫していきたいと考えております。

ご家族の様子についてはお電話やメールで問い合わせ頂ければお答えする事は可能です。面会時に水分の提供が出来なかったことは申し訳ありませんでした。ご入居者によっては水分

にとろみをつけて飲み込みしやすくなるよう対応しております。事務所のスタッフはご入居者の嚥下状態を把握していないため、一律に提供をお断りさせて頂きました。今後は、事務所とフロアで連携を取り対応させて頂きます。

引き続き、感染対策に努めてまいりたいと思います。ご理解のほどをよろしくお願いいたします。