

平成26年度 意向調査結果報告（特別養護老人ホーム入居部門）

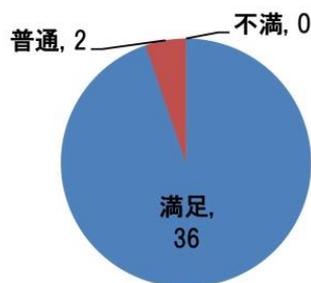
- ・調査期間平成26年11月～平成26年12月
- ・合計90名御家族へ郵送
- ・回答数：39名（平成26年12月15日集計）

【生活面】

スタッフの対応について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 36 | 2 | 0 |

未回答：1



【ご意見】

- ・いつも優しく話し掛けてくれる。
- ・それぞれ事情の違う入居者様の事を把握し、優しく手を差し伸べ、時にきびしく言葉を掛けてくれている。
- ・面会に何うと昼間の食事、夜の状態を説明してくれて、安心できる。
- ・優しく、ユーモアもあり、フロアーが明るい。
- ・丁寧に対応してもらっている。
- ・明るく、ハキハキしている方が多い。
- ・明るい挨拶が気持ちよい。
- ・スタッフが精一杯頑張っていることに感謝している。
- ・いつも暖かく介護してもらっている。
- ・にこやかな対応に感謝している。
- ・いつも笑顔で接して、話し掛けてくれる。
- ・職員は、いつも気持ちよく挨拶してくれるが、気になるスタッフもいる。
- ・いつ行っても、スタッフが変わってもきちんとした対応をしている。

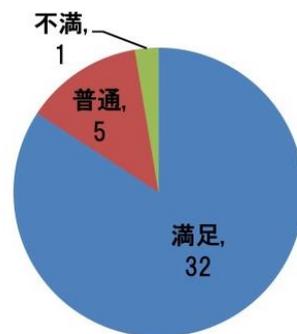
【今後の対応について】

気持ちのよい挨拶を心がけ、ご状態の説明を丁寧に行い、スタッフが変わってもきちんとした対応ができるよう取り組みます。

ケアプランについて

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 32 | 5 | 1 |

未回答：1



【ご意見】

- ・よく説明してくれ、家族の要望も汲んでくれていて、満足。
- ・色々と心配りをしてくれていて安心。
- ・ほとんど無理な状態でも、声掛けなどを取り入れてくれている。
- ・なかなか本人の状態によって違いがあるので難しいと思う。
- ・その時の本人に合ったプランを考慮してくれている。
- ・細かく考えて頂き、いつも分かりやすく提示してくれる。
- ・本人の状態を良く観察してくれている。
- ・本人の事を一番に考えて立てていると思う。
- ・入所する前よりも今の方が元気になりました。

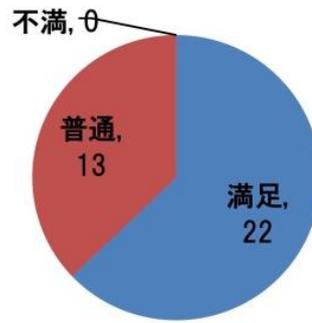
【今後の対応について】

ご家族のご希望を伺い、ご状態に合ったプランを立て、より良い生活を送って頂けるよう取り組みます。

余暇について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 22 | 13 | 0 |

未記入：4



【ご意見】

- ・自分から進んで参加できないのが残念だが、一日一日元気で過ごしてくれたらと思っている。
- ・本人の体調もあり、お手数お掛けすることも多いかと。
- ・テレビを観て楽しんでいると思う。
- ・一人ずつ介護の度合いが違うので大変だと思います。
- ・本人の性格をよく理解して、楽しませてくれている。
- ・ボランティアの皆さんの活動も含めて、よく考えられていると思う。
- ・催し物に参加してないように思う。
- ・毎日、違うメニュー2種類位から選べたら素敵。
- ・皆さんと一緒にお話することができないので、分かりかねる。

【今後の対応について】

- ・催し物に参加してないように思う。⇒ご状態に合わせて、様々な余暇活動、行事の中から好きな活動に参加して頂けるよう取り組みます。
- ・毎日、違うメニュー2種類位から選べたら素敵。⇒現状、選択式での余暇活動は行えていませんが、出来るだけ、多く開催できる様、検討します。

住環境について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 27 | 10 | 0 |

未回答：2



【ご意見】

- ・部屋も光が一杯入ってきて気持ちよい。
- ・季節の花が手入れされている。
- ・静か。
- ・特にお風呂が満足。
- ・明るく清潔感のある環境で安心。
- ・清潔で、スタッフの心配りを感じる。
- ・明るくきれい。
- ・ベッド周り、温度、加湿器などとてもよくしてもらっている。
- ・金額的にも十分だと思う。
- ・自宅よりも過ごしやすいくらい。

【今後の対応について】

- ・今後も明るく清潔で、ご入居者もご家族も過ごしやすくと感じて頂ける環境となるように、取り組みます。

その他ご意見

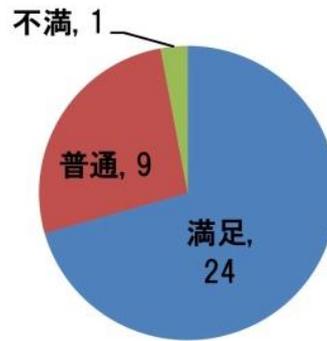
- ・普段なかなか面会に行けなくて、心苦しく思っている。
- ・毎日でも行って、スタッフの笑顔と明るさに癒されたい。
- ・住環境上、コミュニケーションが取りにくく、ご迷惑をおかけしていると思う。

【リハビリ】

訓練内容

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 24 | 9 | 1 |

未回答:5



【ご意見】

- ・入所時より歩けるようになってきているに、ビックリです。
- ・お手配、お手数を感謝致します。
- ・リハビリは見学していないのでちょっと分かりません。
- ・良くわからない。
- ・大変お世話になり感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・内容は判らないのですが、段々身軽になっているので驚いております。
- ・寝たきりにならないよう、対応していただいています。
- ・家族よりスタッフの方々の方がよく母を知って下さって、おまかせします。
- ・本人体調に合わせて今後とも宜しくおねがいしたい。
- ・麻痺した部分が固まらないようにして下さい。
- ・訓練できる状態なのか良く分からない。
- ・多方面に渡り介助して頂いて本人も家族も感謝しております。
- ・母のリハビリを行っている時間帯拝見していませんので何とも申すこと出来ません
- ・寒暖の差が出て来ておりますので、個々人までのご配慮に感謝して居ります。
- ・特に問題ありません。

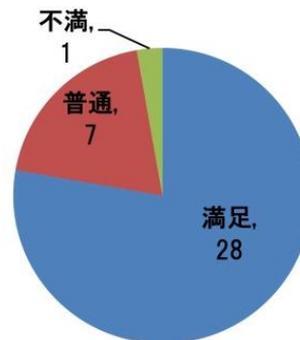
【今後の対応について】

- ・昨年に続き、見たことがないという意見が出ている為、引き続き、受け入れ時やご家族と接触時にいつでもご来訪できる旨を伝えます。

計画書について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 28 | 7 | 1 |

未回答:3



【ご意見】

- ・本人にとって過不足のない適度なものと思っております。
- ・本人の状態を良く観察してくれている。
- ・細かく配慮されていると思います。分かりやすいです。
- ・細かく一つ一つが分かりやすく大変良いと思います。
- ・無理なくその場その時に合った計画案 今後とも宜しくお願い致します。
- ・訓練できる状態なのか良く分からない。
- ・細かい所まで計画して頂いてよくわかります。
- ・リハビリテーション計画書を見て納得しています。ありがとうございます
- ・なかなか情報交換がとり辛いことに申し訳なく存じます。

その他ご意見

- ・最後に面会へ行った時、食事がなかなか進まない事に少し不安を感じました。今までよりもずいぶん時間もかかり、残す量も多くなったようで心配です。体力が低下しないようよろしくお願い致します。
- ・総合的感想です。いつもお世話頂きありがとうございます。安心して我々も生活ができます。今後ともよろしくお願い致します。地方の方からのお話で横浜はレベルが高いとの事でした。皆様の努力に感謝します。
- ・今迄通り今後ともよろしくお願い致します。

- ・親切にして頂き、大変満足しております。
- ・いつもありがとうございます。主人のやる気が出る事を願うばかりです。
- ・全介助でお世話になっております。皆様のお声掛けのおかげで時々見せる笑顔とか話を聞いてくれて「うん」とうなずいてくれる姿に嬉しく思います。どうか直しくお願い致します。
- ・PC等介して詳細・経過をご一報下さる旨、有難く思っております。

【看護】

状態変化時における説明について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 30 | 5 | 0 |

未回答：4



【ご意見】

- ・これから先、いろいろと問題を想定せねばならないと思います。今後も変化があれば両方で話し合いの程よろしくお願ひしたいと思っています。
- ・適切に対応されており、助かっています。
- ・特に変化がない事が望ましい。
- ・変化があった際、すぐに連絡が入り助かっています。安心です。
- ・良く観察してくれている。
- ・必ず連絡を頂いております。安心してお任せしています。
- ・体調不良の際はきちんと連絡してもらい安心しました。
- ・日々の状態、また、調子の悪い時の現状を良く説明して下さり安心してあります。体調の悪い時、先日の肺炎の時の看護師の親切な対応に、頭が下がりました。また、声掛けをして下さりありがとうございます。
- ・皆様にとっても良くしていただきありがとうございます（よろしくお願ひ致します）
- ・いつも何かあるとすぐにご連絡が頂けて助かっています
- ・その都度報告してもらっています。
- ・とても親切、丁寧に対応して頂いています。
- ・インスリンの為にお世話をお掛けしています。ありがとうございます。褥瘡の手当てをして頂き元気に回復していることに感謝しています。

【今後の対応について】

現在の対応にて満足頂けているようですが、今後も看護課内での情報共有と方針の統一をしっかりとし、適切な対応と確実な家族連絡を続け、信頼される看護課を継続していきます。

その他ご意見

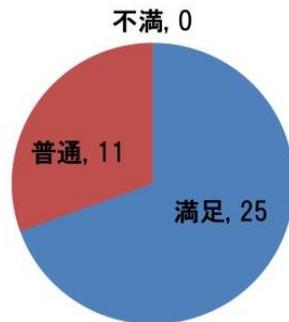
- ・常に細かく気を使って下さり、ありがたく思っています。
- ・最近では座っていても自分の意志で体を動かすことも出来ない様子。できるだけ体の位置などに気づかいをお願い致します。
- ・この頃食事を時々いただいておりますので御心配をかけて申し訳なく思っております。
- ・歯の治療や歯科衛生士さんから手当をして頂き、ありがとうございます。

【食事栄養面】

食事について「量」

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 25 | 11 | 0 |

未回答:3



【ご意見】

- ・食欲旺盛で、体重増加が気になる。
- ・残さず食べている。
- ・行事、誕生会の食事は少し量が多いと思う。
- ・いつも完食し、本人も美味しいと言っている。

【今後の対応について】

行事食は普段より量が多くなりがちになってしまいがちだが、普段とは差別化し、量的に出来る限り負担無く、見た目にも楽しめる行事食の提供を行います。

見た目

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 24 | 10 | 0 |

未回答:5



【ご意見】

- ・野菜、魚等の形に感心している(常食以外のご入居者様)。本人からも美味しいと聞いている。

バランス

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 26 | 8 | 0 |

未回答:5



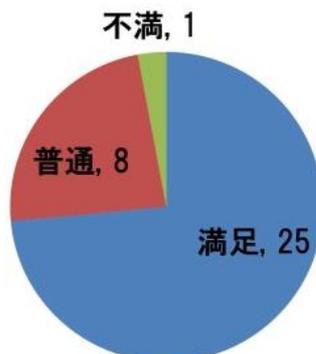
【ご意見】

- ・自分も食べてみたくなるような食事。
- ・バランス良く食べやすくて良い。
- ・毎日おいしく、バランスのとれた食事を頂いて、幸せな毎日を楽しんでいると思う。

食事形態について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 25 | 8 | 1 |

未回答:5



【ご意見】

- ・スパゲティや春雨サラダは長いままだとスプーンですくえず、食べ辛そう。
- ・魚を切って提供するのであれば、皮まで切ってもらえると良い。
- ・栄養バランスも良く安心して食べる。

【今後の対応について】

・魚の皮について

魚の種類でも皮が切りやすいもの、外れやすいもの等の違いがあります。これらについては一元的に対応を統一することは困難である為、以下の様に対応します。

皮をはずす⇒ホッケなど皮が固く、外れやすいものは切った後の見た目、食べた時の安全性を考慮し、あらかじめ皮ははずし、身を切る。

皮も切る⇒鮭、タラ、赤魚等切りやすく身との付着性も高いものは皮ごと切る。

・スパゲティ、春雨サラダの食べやすさ

すくいやすさ、食べやすさの観点から現状より小さくカットして提供します。この際、副食形態の形態が、常食、一口、軟菜の方には普段自
助具としてスプーンをつけていない方にも大スプーンをつけて提供します。

※食事形態への加工による量的な増加、粘度等の食べやすさについては取り組みとし日々、改良を行ってまいります。

その他ご意見

- ・本人から「美味しい」との声を聞いているので大満足。
- ・少しでも多く食事が摂れ、笑顔でいてほしい。
- ・個々の身体を考え、プランを立て食事が提供されていて良い。
- ・他の施設に比べ良いと思う。
- ・食事作成に気配りがされている。職員の努力に感謝している。
- ・体力が戻り、少し太り気味に思う。

【今後の対応について】

・太り気味の方への対応

食事、栄養面からの対応としてはご本人の希望、嗜好を勘案した上でウエイトコントロールのご相談をさせていただきます。

【相談係】

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 |
|----|----|----|
| 27 | 8 | 1 |

無回答：3



【ご意見】

- ・その度に支払うのではなく助かっています（医療費）
- ・毎月明細書ももらっているんで特に問題ありません。
- ・何かとお気を使っただいて私共満足しています。
- ・完全にお任せしていますのでよろしくお願い致します。
- ・これからもよろしくお願い致します。
- ・無理のない料金でありがたいです。
- ・思っていたよりかかると思った。
- ・正しく管理されている。
- ・報告を頂いているので助かります。
- ・安心して任せております。ありがとうございます。

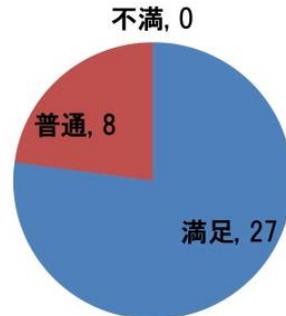
【今後の対応について】

- ・ご信頼頂きありがとうございます。毎月広報と利用料の請求書・領収書、医療費の領収書を送付しています。引き続きその様に対応してまいります。
- ・利用料については介護保険に関わる部分は、厚生労働省が定めた介護報酬によって決まります。気になる点がございましたら遠慮なくお問い合わせください。

ご家族をお誘いする行事について (お花見、納涼祭など)

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 27 | 8 | 0 |

未回答：4



【ご意見】

- ・特別用事がない限り参加しようと思っています。とても楽しいです。
- ・特に問題ありません。
- ・本人も毎年楽しみにしている事と思います。
- ・仕事の関係で参加することが少ないのですが、大変良くやられています。
- ・一般のこのような行事に参加出来ませんので日常に変化があり喜んでるように思います。
- ・満足させていただいて居ります。家族も楽しみにしています。
- ・なかなか面会に行けないので何かのイベントがあると楽しみです。
- ・今年は父が病気で伺えませんでした。
- ・一緒に可能であれば参加したいとは常に思っています。
- ・家族が高齢となりフォローできなくなってきました。
- ・とても楽しく行き届いた行事内容に満足している。
- ・家族が参加できる企画は大切だと思います。
- ・納涼祭について手狭な場所で行っています。車いすの移動、席の数の少なさ、現状をどうすべきかお考えいただきたい。他施設との合同祭りは反対です。緑の郷らしいお祭りにしたほうが楽しいのではと思います。屋台に並ぶのが大変。
- ・行事参加の案内で初めての場合、お弁当などの申し込み方法が分かりにくいと思います。

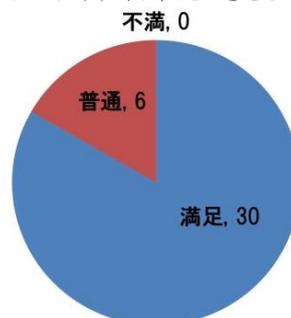
【今後の対応について】

- ・緑の郷ではご家族も一緒に楽しんで頂ける行事を考えております。ご入居者、ご家族の方々に満足していただける行事づくりのために今後も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。又、ご家族が事情で参加できない方、ご家族がいらっしゃらない方、様々な状況の方々にも楽しんで頂ける行事を提供していきます。
- ・納涼祭については毎回ご意見をいただいております。改善に時間がかかり申し訳ありません。今後もご入居者、ご家族共に、負担なく楽しんでご参加いただけるように検討します。
- ・お弁当の申し込み方法が分かりづらくて申し訳ありません。よりわかりやすくお伝えできるように検討します。

ご家族に対する現状の情報提示について

| 満足 | 普通 | 不満 |
|----|----|----|
| 30 | 6 | 0 |

未回答：3



【ご意見】

- ・家族の事も心配りしてくださり、いろいろと（申し訳ないほど）聞いて頂いています。声をかけていただいて嬉しいです。
- ・その都度報告をしてもらっています。
- ・母があまり参加できる状況にないと思う。
- ・スタッフの皆さんからの情報がありがたいです。
- ・日頃の様子が良く分かる。
- ・いつも色々なことに親切に相談にのって頂いて本当に感謝しています。
- ・広報誌も送って下さりわかりやすい。
- ・良く観察してくれている。
- ・スタッフの方が丁寧に伝えてくださいます。
- ・なかなか相談員さんとゆっくりお話する機会がございませんが、私の方より積極的に伺い相談しております。

【今後の対応について】

・今後も転倒や体調不良時の連絡はもちろん、日常生活の状況などもお伝えをして参ります。ご来訪時には相談員からも積極的にお話を伺ってまいります。ご家族の方での何か御心配事などございましたら、遠慮なく相談室にご連絡、ご相談下さい。又、相談室は2階にございますので、どうぞご来訪下さい。

その他ご意見

- ・急な変更に対処してくれたり、帰宅時の送迎等ありがたく、本当に感謝しています。
- ・何年間かの精神的な疲れと身体的なものが入所させていただいて安心からか気のゆるみがでてしまい皆さんからご心配いただきありがとうございます。温かさに気持ちが楽になりました。先日息子・娘達が「お父さんは幸せだよ。皆さんは優しいし、フロアの雰囲気は明るくて『お母さんは自分を責めなくて良いよ』お父さん良い顔してるよ・・・」と言っていました。入居している方もみな良い方ばかりで嬉しいです。これからもよろしく願います。
- ・母の最終の生活をみていただけるだけで家族皆で感謝いたしております。老いていくことがいかにつらくなさけないか母の言葉でわかりました。
- ・季節柄インフルエンザや風邪の流行に気を使います。スタッフの皆様ご健康をお祈り致します。
- ・できるだけ元気で楽しく過ごしてほしいです。そして、100歳超えるまで長生きしてほしいです。どうかよろしく願致します。
- ・スタッフの皆さまの愛情あふれる手厚い介護に心より感謝申し上げます。
- ・母が本当にお世話になり感謝の気持ちでいっぱいです。本当に母は気に入っていて、ここは箱根のようね！と言っています。母が毎日普通に穏やかに生活し続けてくれる事が、一番の幸せだと思っています。すべてを施設の方々に信頼して母をお願いしているので何の不満も心配もありません。母は（私も）今が一番幸せな日々を送らせていただいています。フロアの皆様本当に毎日毎日ありがとうございます。
- ・家族の高齢のためフォローが十分にできなくなってきました。
- ・良い施設に入所出来、又穏やかな環境で生活出来て母も又私共も皆感謝申し上げます。

【今後の対応について】

・在宅での長い介護をされた期間を経ての入所、病院や老人保健施設のご利用を経ての入所、緊急での入所・・・皆様それぞれのご事情でご入所されています。特養という「最期までいられる場所」に出会えるまでのご苦労、そして入所後も「これでよかったのだろうか」という迷いや戸惑い、言葉で言い尽くせない複雑な感情がおありだと存じます。又、大切なご家族が老いて行く姿を感じる事も切なく思われる事と存じます。さまざまな理由で緑の郷に入所された方々、そのご家族と共にスタッフは気持ちに寄り添い、充実した生活を送って頂けるようお手伝いさせていただきます。