

平成27年度 意向調査結果報告（ご家族）

- ・調査期間：平成27年11月～平成27年12月
- ・ご家族90名に郵送
- ・回答数：45名（平成28年1月15日集計 1、2月到着分含む）

【生活面】

スタッフの対応について

満足	普通	不満
37	3	0

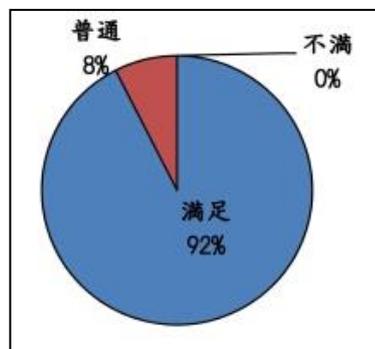
未回答：5

【ご意見】

- ・家族ではできない介護をしていただける。
- ・いつも明るく、丁寧に対応してくれています。
- ・挨拶が良い、笑顔で迎えてくれる。
- ・家族もとても癒されています。
- ・親切で優しい。感じが良い。
- ・いつも声を掛けてくださる。
- ・面会時の母の表情を見て、良くしてもらっているのがわかる。
- ・その都度、一日の様子を色々と伝えてくれて安心です。
- ・尊敬を大切に、あたたかい気持ちで接してくれます。
- ・自分で食べられると思われて、切り分けずに配膳され、フォークをスプーンの様に使っていることがある。本人のできること、できないことがわかっているのか？と思う場面があります。

【今後の対応について】

- ・今後もご入居者、ご家族に安心して頂けるよう、あたたかく明るい、丁寧な介護を提供していきます。
- ・ご本人の身体状況を把握し、できること、できないことに合わせて適切なケアを提供できるよう努めてまいります。もし気になる点がありましたら、お気付きの時にご指摘をいただければと思います。



ケアプランについて

満足	普通	不満
34	7	0

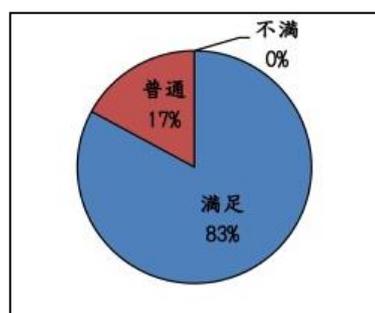
未回答：4

【ご意見】

- ・細部にわたり支援してもらっています。
- ・的確で、具体的なケアプランを立てて頂いている。
- ・よく説明をしてもらえのありがたいです。
- ・気持ちを汲み取った、無理のないプランだと思う。
- ・わかりやすい。
- ・家族の意見を取り入れた、細やかなプランに感謝します。
- ・とても良い表情になり、家族も喜んでます。
- ・利用者の希望にそってくれている。

【今後の対応について】

- ・今後もご入居者、ご家族のご希望、お気持ちを反映し、お一人お一人のご状況に合ったプランの作成ができるよう、取り組んでまいります。



余暇について

満足	普通	不満
30	10	0

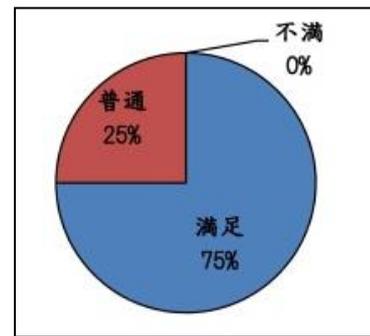
未回答：5

【ご意見】

- ・色々な所へ連れていってもらい、本人も喜んでた。
- ・他のご利用者さまと同じ空間に居られるだけで嬉しく思います。
- ・本人の好みを理解してくれている。
- ・本人のやる気を起こさせるのはかなり無理と思う。
- ・楽しそうに参加されている。満足している様子。
- ・目を開けてくれるので嬉しい。
- ・美味しいコーヒーとケーキを楽しみにしている。
- ・色々計画を立て楽しい企画を考えてくれている。
- ・色々、気をつけてくださる。

【今後の対応について】

- ・様々な種類の余暇活動や行事を企画することで、身体状況や趣味趣向の違いにより、選択して参加することができるよう取り組んでまいります。また、地域とのつながり、個別の趣味活動や自主活動の支援にも力を入れていきたいと考えています。



住環境について

満足	普通	不満
32	10	0

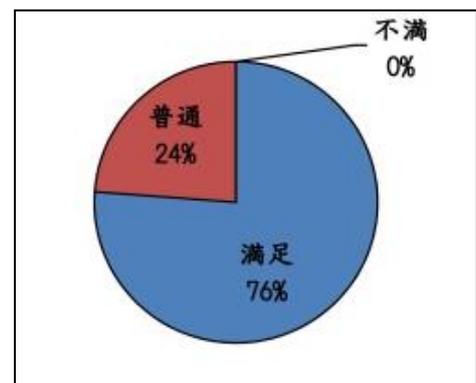
未回答：3

【ご意見】

- ・清潔が保たれている。
- ・お掃除も行き届いている。
- ・外に出ると坂道が大変です。
- ・周りに木々が多く、庭の花も季節ごとに植えられていて楽しめます。
- ・いつもきれいで気持ちが良いです。
- ・温度、湿度など快適に生活できています。
- ・ゴミ、ほこりがなく清潔。匂いが無いのには感心する。

【今後の対応について】

- ・今後も清潔に心がけ、快適で過ごしやすい空間となるよう努めてまいります。



その他ご意見

- ・身体の拘縮が気になっている。
- ・問い合わせして、誰が対応しても応えてもらえるので、スタッフ間のコミュニケーションが良くとれていると感心しています。
- ・好きな作業（パッチワーク）をして、本人は大満足で、褒めてもらおうとご機嫌です。これからもやらせて頂くとありがたいです。
- ・緑の郷全体のスタッフの方が明るく、いつも楽しい時間を過ごさせてもらっています。
- ・温度変化に合わせて可能な限り着替えを勧めてほしいです。

【今後の対応について】

- ・お身体の拘縮について、安楽で適切な姿勢がとれることにより筋緊張による拘縮を軽減できるよう、対応させていただきます。また生活の中で手足を動かす機会を多く持つよう職員の意識を高めていきたいと思っております。
- ・今後もスタッフ間のコミュニケーションを大切にし、統一したケアの提供、ご家族支援ができるよう取り組んでまいります。
- ・その日の気温に合わせた衣類の用意（着替え介助・声掛け）を行ってまいります。

【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
30	10	2

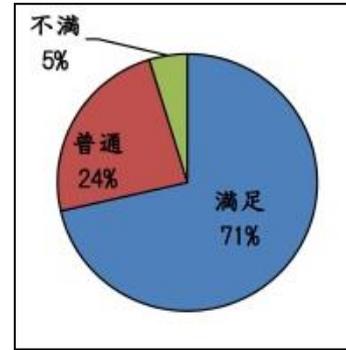
未回答：3

【ご意見】

- ・状態に合わせて無理をさせない配慮に感謝しております。
- ・実際に係って下さる姿を見ていません。
- ・家族ですと嫌がるでしょうが、不自由な箇所が固まらずに動かせることに感謝です。
- ・母は我儘な所があり、皆様を困らせているのではないかと思います。あらゆる所まで気遣って頂き感謝です。
- ・リハビリできる身体では御座いませんで良く理解しておりません。
- ・入居者の様子をよく見て下さっていると思います。
- ・いつも気持ちよく対応して下さいます。
- ・話も出来ない人を面倒見て頂き感謝しています。
- ・何も説明がない
- ・依頼してもプランに具体的な改善が見られない

【今後の対応について】

- ・今後も訓練だけの関わりではなく、レクリエーションや環境整備（車いすや自助具など）などで出来る限り多くのご入居者と関わられるように努めていきたいと思っております。



計画書について

満足	普通	不満
30	9	2

未回答：4

【ご意見】

- ・それぞれの方々に合うよう、細かく考えられていると思います。
- ・分かりやすく書いてあるので助かります。
- ・個々の様子を良く観察しているように思われます。
- ・いつもスタッフの方に気を遣って頂いて感謝しております。
- ・計画書以上にして下さっているように思います。
- ・時間が少ない
- ・計画書と日常の過ごし方がどう結びついているのか不明。
- ・もっと説明をしてほしい。

【今後の対応について】

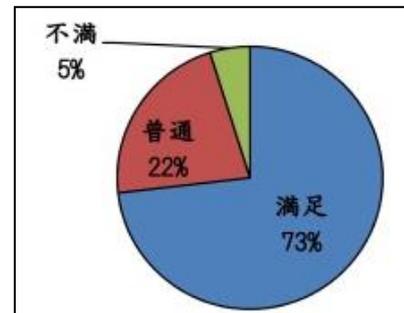
計画書の内容等ご質問については随時個別にお答えさせていただいております。ご不明な点が御座いましたら職員にお尋ねください。

その他ご意見

- ・担当者が転職されたと聞いたが、次の方への移行はどうなっているのか。
- ・今後身体の様子がどうなっていくのか気になります。
- ・車いすの事も時々見て頂いて、解決して下さい嬉しいです。

【今後の対応について】

- ・貴重なご意見ありがとうございます。今現在、リハビリ室（理学療法士）の後任に目途が立っておらず、皆様方にはご迷惑をお掛け致しますが、決定次第ご意見を参考により分かりやすい計画書を作成、お伝えできればと思っております。

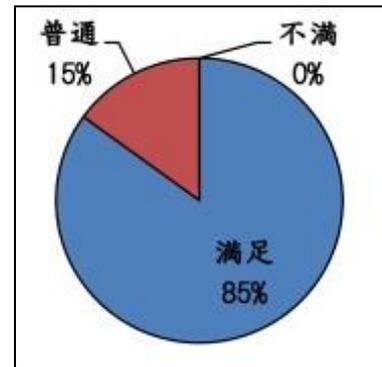


【健康管理面】

・看護師の対応について

満足	普通	不満
35	7	0

未回答：3



【ご意見】

- ・良く観察し、変化に気づいてくれている。
- ・優しい。
- ・常勤してくださっているので強い味方です。
- ・皆様には朝・夕とお世話になっています。明るくて声かけして下さり嬉しいです。
- ・良く見て下さっている。
- ・不調の時の対応は感謝いたします。その都度の身体の様子を細やかに説明下さり安心いたします。私の心配性をよく理解下さりありがとうございます。これからもよろしくお願いたします。
- ・良い。
- ・体の状態により、すぐに病院へ行き、対応して頂ける。
- ・温かみをいつも感じています。
- ・声掛けが良い。
- ・丁寧な対応をして下さっています。
- ・本当によく気にかけてくれるので。

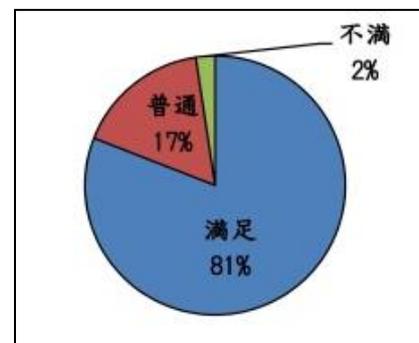
【今後の対応について】

- ・看護課内での情報共有と方針の統一を徹底し、介護職との連携のもと適切な対応を心掛け、温かみがあり、信頼されるケアを目指していきます。

状態変化時における説明について

満足	普通	不満
34	7	1

未回答：3



【ご意見】

- ・報告と説明を的確にしてくれる。
- ・すぐに連絡して下さり、安心できます。
- ・よくお知らせ頂いています。
- ・元気でおりますが、風邪の時や皮膚の湿疹などにも気を遣って下さいます。
- ・少しの傷などもよく説明をして下さるので助かります。
- ・変化の対応が早い。
- ・病院に連れて行って下さり、説明を下さり本当にありがとうございます。
- ・とても良い。
- ・分かりやすく説明して下さいます。
- ・家族に不安を与えないよう配慮されていることが伝わってきます。
- ・状態変化などで早急に連絡を頂けるので助かります。
- ・何も説明がない

【今後の対応について】

- ・状態変化に対しては相談員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出来るように努めていきます。

その他ご意見

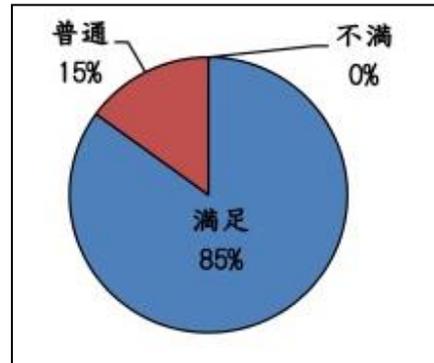
- ・記載なし。

【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
34	6	0

未回答：5



【ご意見】

- ・昼食事に顔を出して下さり、「心からごちそうさま」と言う気持ちです。
- ・バラエティに富んだ食事を提供してくれる。
- ・現在の状態にあったものを工夫され、味も喜んで食べられ、感謝です。
- ・いつも美味しいと言っています。
- ・それぞれ入所者の身体に合った食事形態を用意いただきありがとうございます。

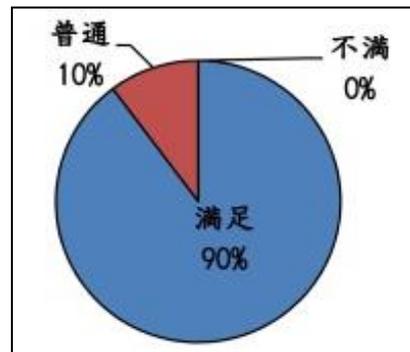
【今後の対応について】

- ・集団給食でありながらも出来る限り、個々に合ったサービスの提供が出来る様努めると共に、情報と同様、「顔の見えるサービス」を心がけていきます。

・栄養ケア計画書について

満足	普通	不満
35	4	0

未回答：6



- ・細かいチェックを説明してくれている。
- ・わかりやすい
- ・運動量に応じた良いプランだと思います。
- ・体重増加が気になる。
- ・計画書と食事の関連性が分からない。
- ・わかりやすい
- ・状態に合わせて考えられている。
- ・一時太ってしまったが、量などを検討してもらい、少しずつ減量している様です。

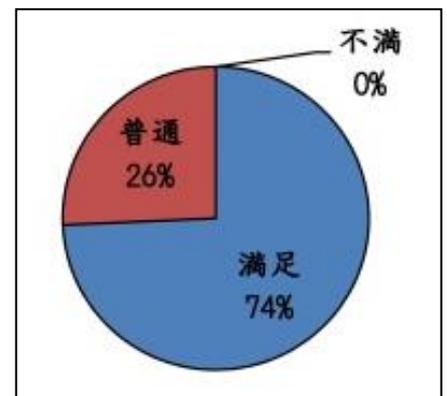
【今後の対応について】

- ・他職種連携の上、ご入居者、ご家族が安心した食事提供がされる様、情報開示に努めていきます。
- ・計画書の内容等ご質問については随時個別にお答えさせていただいております。ご不明な点が御座いましたら職員にお尋ねください。

食事について「量」

満足	普通	不満
26	9	0

未回答：10



【ご意見】

- ・殆ど完食しているので良いと思う。
- ・いつも完食しているが、体重の増加が気になるので、量の調整をお願いしたい。

【今後の対応について】

- ・個々の体調管理として、ご入居者の希望、身体の状態、生活活動状況を勘案し、食事量の適正な提供を行います。

見た目

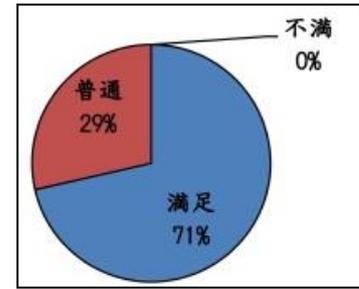
満足	普通	不満
25	10	0

未回答：10

- ・できるだけ病院食のようなプラスチック製ではない食器を使うと見た目が変わるのではないか。
- ・介護食でも魚や野菜など、元の形にされた物など種類も豊富で感心させられます。
- ・ソフト食の彩りが良い。

【今後の対応について】

食器については安全面、見た目、食べやすさについて、現状の各食事形態、量などを勘案した上で随時更新していきます。



バランス

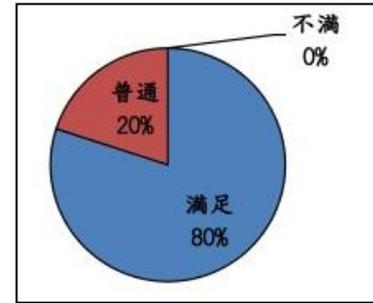
満足	普通	不満
28	7	0

未回答：10

- ・色が良くバランスの良い食事が提供されていると思う。
- ・栄養バランスよく作っていただいている。

【今後の対応について】

食事嗜好調査なども活用し、できるだけ多くの方の希望に沿った食事を検討すると共に、体調管理については看護課との協働を強めます。



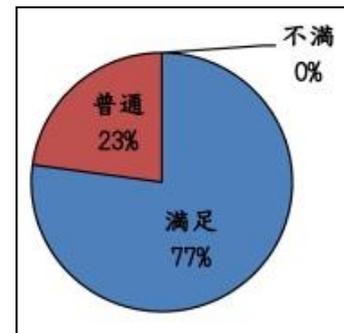
食事形態について

満足	普通	不満
27	8	0

未回答：10

【今後の対応について】

各食事形態の安全、食べやすさ、満足感について、調理、調整技法の強化に努めます。



その他ご意見

- ・麺類は大勢で大変だと思いますが、大好きな食事の一つで楽しみにしています。
- ・行事(誕生日、喫茶店のケーキ)等とても楽しみにしています。
- ・食事は全てに満足しています。
- ・「食事＝栄養の摂取」という考えだけでなく、「食事の楽しさ」もある。
- ・細かい気遣いを感じる

【今後の対応について】

- ・食事について、安全面、満足感は勿論、「楽しみ」や「生きがい」を感じてもらえる様な食事環境整備に努めます。

【相談援助面】

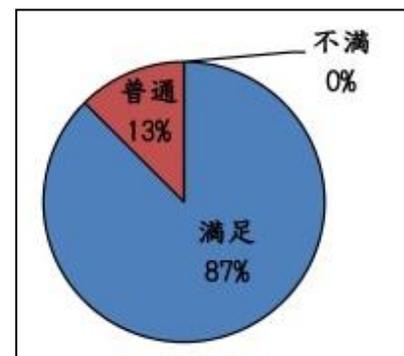
・相談員の対応について

満足	普通	不満
35	5	0

未回答：5

【ご意見】

- ・心温まる対応で要望がかなうよう配慮してくれます。
- ・ハキハキと答えて下さり必要な書類などすぐに用意して下さる。
- ・親切にさせていただいて安心です。



- ・親身に相談にのってくれる。
- ・みなさん、良く話を聞いて下さいます。とても癒されています（笑顔が）
- ・とてもよく気遣っていただいています。
- ・皆様には日頃色々相談を受けて下さりありがとうございます。温かい言葉に励まされています。感謝いたします。
- ・小さい所まで気配り頂いて感謝しております。
- ・穏やかな対応と、わかりやすい説明がとても良いと思います。
- ・いつ面会にいつでも声をかけていただけるので安心しています。
- ・いつも親切に対応していただいています。
- ・態度がしっかりしている。
- ・気にかけて下さっている。
- ・気持ち良く対応して下さいます。
- ・非常に感じが良い。
- ・本当に感謝しています。母の状態を熟知してくださっている。いろいろ手続きについてアドバイスしてくださる。忙しいのに相談の時間をも
うけてくれる。本当にありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・継続してご入居者とご家族の気持ちに寄り添い、緑の郷で充実した生活を過ごしていただけるようにお手伝いをいたします。

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
31	9	1

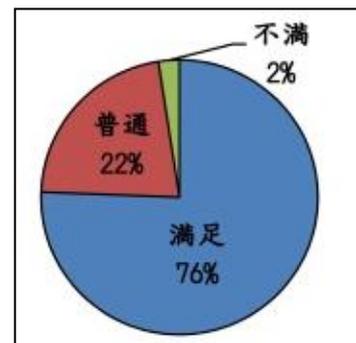
未回答：4

【ご意見】

- ・毎月報告を頂いております。
- ・自分ではできない事ですので助かっています。
- ・公明正大にて安心しております。
- ・倍くらいになり不安を感じます。
- ・預け金が不足していないか心配です。
- ・不足する前に早めに知らせてほしい。
- ・普段なかなかお話できない事務室の皆様、受付でのこやかな笑顔に安心して母のところに行くことが出来ています。ありがとうございます。
- ・通帳コピー、領収書など報告がしっかりしている。

【今後の対応について】

- ・利用料金については、H27年4月1日～、同年8月1日～と段階的に変更になっています。当方からご家族に郵送でお伝え致しましたが、制度変更に伴い介護保険の負担割合が1割から2割に変更になったり、減免制度が該当しなくなったりされた方は利用料が増額になっています。制度改正によるものですので、ご理解いただければと思います。行政の窓口にもご相談ができます。
- ・お預かり金の残額が少なくなると相談員より連絡を致します。ご心配される時はお声掛けください。その都度残金をお伝えいたします。
又、年に2回通帳のコピーを送付しておりますのでその機会にも残金の確認をお願いします。



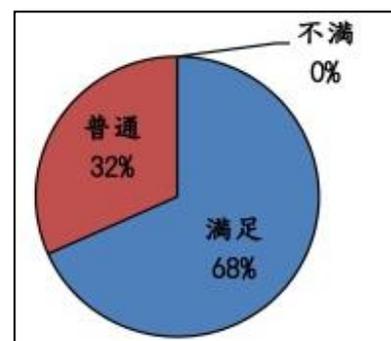
ご家族をお誘いする行事について（お花見、納涼祭など）

満足	普通	不満
28	13	0

未回答：4

【ご意見】

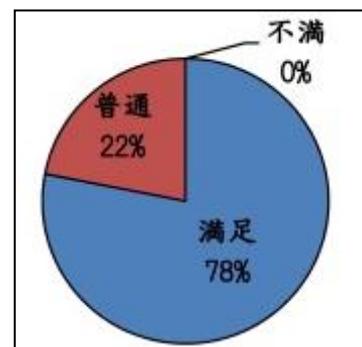
- ・文書の連絡ですので初めての時は間違っ理解してしまう場合があります。
- ・楽しく参加させて頂いています。



- ・本人も家族も楽しめる企画にスタッフの皆様の熱意が伝わる。
- ・日頃のお仕事だけでも大変なのに何日も前から準備されている姿に感謝しています。一つ一つに心がこもっています。
- ・参加が出来ませんがよろしく願います。
- ・納涼祭も緑の郷として行った方が良いのではと感じています。
- ・家族も満足。特に今年の花火はすごかった。来年も期待します。
- ・なるべく参加するようにしておりますが、仕事の都合上伺えない事があり心苦しく思っております。
- ・初めて納涼祭に行きましたがとても感動しました。
- ・スタッフの皆さんの努力に感謝！
- ・入居者も家族も季節を感じる事ができ嬉しく思っています。

【今後の対応について】

- ・緑の郷ではご入居者とご家族と一緒に楽しめる行事をと考えています。新しく入居されたご家族には書類でのご案内に加えて直接ご説明をして参ります。又、ご不明な点がございましたらどんなことでもお問い合わせください。
- ・納涼祭について、今年度はご入居者の体力に合わせて過ごしていただけるように1階ホールも解放致しました。その他工夫して対応して参ります。



ご家族に対する現状の情報提示について

満足	普通	不満
32	9	0

未回答：4

【ご意見】

- ・転んだりしたときの連絡は速いので安心です。
- ・大勢の方々を覗いてくださるのにどなたに聞いても通じ合っている様子に安心しています。
- ・毎月の広報、その他情報誌をいただきありがとうございます。
- ・良く説明をしてくださるので助かります

【今後の対応について】

- ・今後もご家族との連絡を密にしていきます。

その他ご意見

- ・主人の顔色やスタッフの方の顔をみて笑ったりしている様子に安心しております。
- ・緑の郷の温かい介護により穏やかに過ごしております。感謝申し上げます。
- ・スタッフの皆様へ、健康に留意され今後もよろしくお願い致します。日々の心のこもった援助により心よりお礼申し上げます。
- ・年間通して2～3回しか面談に行きませんが満足しています。
- ・いつもありがとうございます。皆様には大変ご迷惑をおかけしていると思ひ申し訳ございません。どうぞよろしくお願い致します。
- ・無記入はまだわからないため。
- ・スタッフの皆様がとても親切で気持ちの良い対応をしてくださり感謝しております。
- ・入館者の記録簿は設けられた方が良いと思います。

【今後の対応について】

- ・入所されて間もない方は意向調査のご記入に戸惑われた事と思います。毎年意向調査を実施していますので1年過ごされた上での感想など次回にご記入下さい。又、意向調査にこだわらず、疑問やご意見等ありましたら是非お声をかけて下さい。
- ・来訪者の記録簿としては、「来訪者カード」を用意しています。事務所窓口でございますのでご記入ください。尚、来訪者についての問い合わせについては個人情報になりますので答えかねます。ご理解下さい。