

平成28年度 意向調査結果報告（ご家族）

- ・調査期間：平成28年11月～平成28年12月
- ・ご家族94名に郵送
- ・回答数：40名（平成28年12月20日集計）（平成29年1月到着分2名分含む）

【生活面】

スタッフの対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	1	4	35

未回答：0

【ご意見】

- ・長い時間いないのでわからない（どちらでもない）。
- ・ほとんどの方はとても熱心に介護してくれているが、数人乱暴に見える人がいる。
- ・丁寧で親切、優しい（複数回答あり）。
- ・介助を必要とする方が多くなっている中で、皆さん本当に頑張って、明るく入居者の方や家族の方と会話してくださり、大変嬉しい。
- ・家族ではできない介護をしていただき、感謝している（複数回答あり）。
- ・いつも親切な対応で、かえって迷惑を掛けていないか気になる。
- ・挨拶よく、礼を守っている。
- ・いつも変わらない態度で利用者にも家族にも接する。
- ・笑顔でやさしく声を掛けていただける。
- ・一人ひとりに寄り添い、優しく接している姿に、癒されている。
- ・お願い事を快く引き受けてくださり、決して否む事がない。
- ・スタッフ全員が家族に対しても気持ち良く接してくれる。

【今後の対応について】

- ・スタッフの教育、指導を強化し、より一層、優しく、丁寧な介護を提供し、ご入居者、ご家族の方に安心して、気持ち良く過ごしていただけるよう努めてまいります。
- ・気になる対応などございましたら、どうかご指摘くださいますようお願いいたします。

ケアプランについて

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	3	5	32

未回答：0

【ご意見】

- ・リハビリを取り入れてもらいたい。
- ・本人の体調に合わせてもらえるとよい。
- ・話を聞いてくれてありがたい。
- ・事前に家族の要望を聞いて、それをもとに作成してくれる。良く理解できる。
- ・利用者を見守り。現状を理解した上でのプランなので、満足している。
- ・とても良い。
- ・個人にあった対応をいつもしてくれる。ありがたい。

【今後の対応について】

- ・ご入居者、ご家族のご希望を反映し、ご本人の体調や状態に合わせて、余暇活動やリハビリへの参加が行えるよう取り組んでまいります。
- ・ご本人の意向確認がすべての状態の方に行なえるよう、意思決定支援に取り組んでまいります。

余暇について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	1	5	7	23

未回答：4

【ご意見】

- ・一人でもできないのに、余暇の時間まで介護してもらい、感謝している。
- ・本人が理解してくれる状態ではないが、何か楽しんでいることを願っている。
- ・テレビの前に一日中いる様子なので、声出しや散歩の機会が欲しい。
- ・部屋への出入りを自由に出来るのでしょうか？
- ・本人、身勝手なところがあるようで、参加しているのでしょうか？
- ・スタッフが良く話してくれているのを見受ける。（ご家族も）出来る限り本人に会い、会話をしよう心掛けています。
- ・会話を積極的に行っているのが、うかがえる。
- ・一人ひとりの状況が違う上、忙しい中での見守りは大変だと思う。精一杯してくれていると思う。

【今後の対応について】

- ・ご本人の状態に合わせて、短時間での参加や途中退室も行なっています。
- ・今後も日々のコミュニケーションを大切にし、ご希望に合わせて余暇活動に参加して頂けるよう支援いたします。

住環境について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	3	2	8	27

未回答：0

【ご意見】

- ・殺風景で部屋全体が冷たい印象。
- ・リネン交換で、きれいなシーツで寝られて幸せ。清潔を保っていただいている。
- ・年数の経っている施設だが、それなりに綺麗に行き届いている。
- ・自然があり、庭の手入れや屋内の清掃も行き届いていて、安心。
- ・とても良い。
- ・居住区の変更がない。

【今後の対応について】

- ・ベッド周りに納まる範囲で、ご自宅からなじみの物をご持参いただくことができます。
- ・居室については、ご入居者の状態に応じて、ご了解の上、変更させて頂くことがあります。ご協力の程、よろしく願いいたします。

その他ご意見

- ・目やにが乾いてはりついている事があるので、気に掛けて拭いて欲しい。
- ・緑の郷に入れた事は本当に幸せだったと思う。

【今後の対応について】

- ・朝のモーニングケアを徹底し、日中も目の状態に合わせて、随時清拭を行なっていきます。

【食事栄養面】

・管理栄養士・調理スタッフの対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	1	5	33

未回答：1

【ご意見】

- ・食欲が落ちない
- ・本人は色々あるようですが、家族としては感謝しています。
- ・スタッフの方に感謝しています。
- ・普段も行事も食事は一番楽しみにしていると思います。色とりどりで嬉しいです。

【今後の対応について】

ご入居者、ご家族の意向を勘案し、食を生きがいにしてもらえる様に努めます。

・栄養ケア計画書について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	1	1	6	31

未回答：1

【ご意見】

- ・現在の本人の身体の状態が良く理解出来る様なプランになっている。
- ・十分です。
- ・内容が理解できない。
- ・家庭では出来ない計画に感謝しています。

【今後の対応について】

- ・現在約7～8割の方が何らかの介護食を必要としています。その為、多様な介護食を開発し用意しておりますが、美味しく、安全に食事を継続して召し上がっていただく為には、意向通りの形態を提供が出来ない場合もございますので、ご了承いただければと思います。
- ・食事内容、その計画についての記載内容につきましては、分かりやすいものになる様、改善に努めます。

・食事について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	1	5	33

未回答：1

【ご意見】

- ・食事機能をあげる為の形のある副食が必要。
- ・バランスの良い献立で心のこもった食事です。
- ・その日その日の献立を拝見し、大変美味しく出来ており、本人も喜んで食べています。行事食には毎回感動しています。
- ・全部食べられており、幸せに思っています。
- ・見た目食べやすさなど食事はいつも感心されます。
- ・おやつはエプロンなしだと思いますが、自分で食べられるのは良いが、洋服やズボンにムース等が固まっているのはたえられません。お忙しいとは思いますが、食後に一度観ていただけたらと思います。
- ・家庭では出来ない食事に感謝しています。
- ・飲み込むことが困難な時期を皆様のおかげで、現在完食になりました。

【今後の対応について】

- ・食の安全と楽しみを両立出来る様、食事(介護食含む)の研究に努めます。また、当該調査、ご入居者に直接聞き取りもします、嗜好調査も参考に、反映出来るものとしていきます。

【リハビリ面】

・リハビリスタッフの対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
2	1	6	4	16

未回答：11

【ご意見】

- ・受けていないので分らない。
- ・話もできない弟をリハビリして頂き感謝しています。
- ・本人はそれなりに参加しているようで楽しみにしています。
- ・ほとんど何もしてもらっていない状態です。
- ・リハビリをしていないようですが、このままで本当に良いのかきちんと説明してもらいたいです。
- ・フラフラするので気を付けて見ていて下さるとありがたいです。
- ・自己努力を持つようにご指導下さい。
- ・リハビリを見学していないので状況判断できません。

【今後の対応について】

- ・ 昨年は職員の異動に伴い、リハビリ室での活動が満足にできませんでした。現在は専属の看護師がおり、日常生活の中でのリハビリを中心に関わらせて頂くようになっておりますので、ご理解の程宜しくお願い致します。

【健康管理面】

・ 看護師の対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	2	7	31

未回答：0

【ご意見】

- ・ その都度身体の細部にわたり親切にお話下さり安心しています。看護課の皆様のお言葉が私の癒しです。感謝申し上げます。
- ・ 高齢ですので体調不良も起きていますが、病院の付添や日頃の看護には感謝しています。
- ・ どのように対応しているかわからない。
- ・ いつ面会に行っても笑顔で対応して頂ける。
- ・ 説明をよくして下さいますが、本人が言うことを聞かず申し訳ございません。
- ・ 本人も何をされているかが理解できていないようです。
- ・ あまりお目にかかっていません。
- ・ お会いすることは少ないですが、変化があれば教えて下さる。

【今後の対応について】

- ・ 引き続き、丁寧で明るく気持ちの良い対応を心がけていきたいと思えます。
- ・ 今後も皆様のお話をしっかり伺うと共に、細やかで分かりやすい説明をしていくように心がけていきます。

状態変化時における説明について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	2	6	29

未回答：3

【ご意見】

- ・ 言葉に愛情があり、とても不安を取り除いて下さいます。
- ・ スタッフの皆様が一人一人共有して下さいと色々話をして下さいます。ありがたく思います。
- ・ 先日血尿が出るとの話で担当者と話し合った時、丁寧に説明を受け、とても良かった。
- ・ 色々教えて頂けることは安心します。
- ・ 現状維持が続いているので特にありません。
- ・ 本当にやさしく親切に、また時には叱咤激励を頂き私は力を頂いています。ありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・今後も職員間での情報共有を徹底し、いつでも細やかで分かりやすい説明ができるよう努力していきたいと思えます。

その他ご意見

- ・横総の中で、平元先生に「最近ご主人元気なくて・・・」と声をかけて頂きびっくりしました。お忙しい院長先生ですのに嬉しかったです。
- ・今後血尿が出るようなことがありましたならば、施設の方の判断にて処置して頂きたいと思えます。
- ・日常生活に気を配って頂けると助かります。
- ・吻合力を挙げる為の心配は？
- ・右側の手足に傷が絶えないように思えます。かすり傷でも本人には全く痛みがないのですから。

【今後の対応について】

- ・身体の傷等に関しては、特に入浴時に介護職と細かく観察し対応させて頂いていますが、今後は予防対策面にも更に留意していきたいと思えます。
- ・体調変化時の対応については、ご家族ともしっかり連絡を取りながら考えていきたいと思えますので宜しくお願ひ致します。

【相談援助面】

・相談員の対応について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	1	4	35

未回答：0

【ご意見】

- ・心から対応して下さるので助かります。
- ・皆様、明るく笑顔で対応してさり、又なんでも聞いて頂いています。体は疲れますが、心はいやされて帰ります。お忙しいのにごめんなさい。
- ・いつ面会に行っても笑顔で対応していただける。
- ・対応が良い。
- ・大変良くして頂いて、感謝しております。
- ・話を聞いて早めの対応をしてくれる。
- ・良く相談に乗って下さってありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・今後も明るく笑顔で丁寧に、又迅速に対応できるように努めて参ります。ご入居者に関する事等、お気軽に声をお掛けください。

利用料、預かり金、医療費などの金銭管理について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	3	2	35

未回答：0

【ご意見】

- ・(預り金が)足りなくなったら早めに伝えて下さい。
- ・満足しています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・満足。本人が理解していない。
- ・預り金が不足していないか心配です。
- ・預り金残高を年に何度か知らせて頂けると助かります。

【今後の対応について】

- ・一年に2回通帳の控えを送付しております(1～6月分を7月に送付、7～12月分を1月に送付)。残金、預り金の出入等ご確認ください。
- ・経理担当と連携を取りながら、預り金の残額が少なくなりましたら連絡を致します。残金が気になる際にはお声掛けください。その都度通帳を確認しお伝えいたします。

ご家族をお誘いする行事について (お花見、納涼祭など)

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	1	3	7	28

未回答：1

【ご意見】

- ・良いと思います。
- ・スタッフの皆様、日頃の生活で一杯の所を入居者、家族を楽しませ思わぬ喜びを感じています。玄関前で色々とお仕事されている、男性の方お二人の手助け、声掛けも嬉しいですね。
- ・参加したいが、車がないと行きにくい。
- ・多忙とは存じますが、チャンスを多くあげればと。
- ・納涼祭は一番きびしい暑い時で入居者も疲れが出て来ているように感じます。もう少しこの辺で考える時が来たように思います。
- ・良く分からない中でも外へ出て大勢の人を見る機会があること(回答：満足)
- ・四季折々の行事を一所懸命準備して下さい、家族も楽しめています。

【今後の対応について】

- ・行事の参加について日頃よりご協力ありがとうございます。ご入居者の皆様のご家族と共に過ごされる時の表情を拝見し、引き続きご入居者とご家族の皆様がご一緒に楽しめる行事を提供致します。
- ・納涼祭についてはお身体にご負担なく楽しんでいただける様に内容を検討していく予定です。

ご家族に対する現状の情報提示について

不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足
0	0	1	8	31

未回答：0

【ご意見】

- ・広報、その他の情報誌を頂き有難う御座います。
- ・詳しく教えて下さい。
- ・色々と情報はいただいております。
- ・本人の所へ行く事が多いのでその場で話をしている。
- ・よろしく願いいたします(現状で満足)。
- ・充分。

【今後の対応について】

- ・広報誌、行事予定、その他のお知らせなど毎月郵送しています。インターネットの環境がある方は、是非ホームページもご覧ください。その他、詳しく知りたい事がございましたら、ご説明致しますのでお気軽に声をおかけください。

その他ご意見

- ・本人が何も言わないので様子がよく分からない。
- ・スタッフの皆様の心使いにいつも感謝しています。スタッフの方々も体にお気をつけて下さい。
- ・緑の郷を知りませんでした。本人の運命で入れ今幸せを感じています。
- ・皆様のおかげで私も元気でいられます。
- ・すべてにおいてとても満足しています。スタッフのみなさんにとってもよくして頂き、家族も安心しています。ありがとうございます。
- ・母が安定して暮らせているのは皆様のおかげです。

【今後の対応について】

- ・意思表示をされないご入居者については、日常の様子をスタッフがお伝え致します。スタッフの方からも積極的にお伝えするようにして参ります。又、ご家族の方で気になる事がありましたら、お気軽にスタッフに声をおかけください。
- ・スタッフの体調をお気遣い下さりありがとうございます。ご家族と共に、ご入居者の皆様の生活を支援して参りたいと思いますのでこれからもどうぞよろしくお願い致します。

以 上